



POLITIHØGSKOLEN

Et politiblikk på tillit

- EN STUDIE AV POLITIETS
PUBLIKUMSRETTEDE TILLITSARBEID



Sissel Berge

MASTER I POLITIVITENSKAP 2015



FORORD

Noe av det første jeg gjorde i startfasen av arbeidet med denne masteroppgaven var og leste Silje B. Fekjærs bok «Hvordan bli en lykkelig masterstudent» (2013). Jeg ønsket å få et bilde av hva dette arbeidet ville kreve, og få tips om hvordan jeg best skulle lykkes. Selv gjennom hennes humoristiske undertone, forsto jeg at det var mulighet for både oppturer og nedturer på veien fram til ferdigstilt oppgave, men jeg så mulighetene fremfor begrensningene i dette arbeidet. Oppturer og nedturer har det vært, og jeg må innrømme at jeg nok ikke har vært en lykkelig student hele veien. Det å skrive en slik oppgave ved siden av full jobb, og i tillegg være ivrig trener og alpinmamma til tre ungdommer, har vært mer krevende enn jeg først antok. Det har derfor vært nødvendig med streng selvdisiplin for å klare og utnytte turnusfridager til studie. Samtidig har det vært en spennende reise. Jeg har møtt trivelige kolleger i forbindelse med intervjuene, og har lært mye både om oppgavens tema og om meg selv. Jeg kan allikevel si at jeg er på mitt lykkeligste nå da jeg ser oppgaven ferdigstilt.

Det har vært et ensomt arbeid å skrive denne oppgaven, noe som passer dårlig for en person som er glad i reflektere gjennom samtaler. Jeg har imidlertid ikke klart arbeidet helt alene, og mange har bidratt på veien frem til den ferdigstilte oppgaven.

Først og fremst vil jeg takke min veileder Marit Egge. Takk for at du har støttet meg hele veien og fått meg videre når det har vært tungt. Våre møter og samtaler har gitt meg motivasjon og energi til å fortsette arbeidet, jeg har faktisk hatt pågangsmot og vært fornøyd hver gang jeg har forlatt kontoret ditt. Gjennom din faglige dyktighet har du utfordret meg og gjort meg nysgjerrig på mange sider av oppgavens tema. Takk for at du har støttet meg i mine mål, og samtidig satt krav til meg for at jeg skulle nå disse. Litt "tough love" på slutten måtte til for at jeg skulle komme i mål☺.

Jeg vil også takke mine nærmeste kolleger, som har oppmuntret meg og vært villige tilhørere når frustrasjonen har måttet ut. Deres støtte har vært et lyspunkt på tunge studiedager. En stor takk også til Hedmark politidistrikt som har gitt meg mulighet til å gå dette studiet, og tilrettelagt for gjennomføringen. Mine informanter fortjener også en stor takk for sitt bidrag med verdifull informasjon. Til slutt en vil jeg takke mine kjære hjemme, som tålmodig har ventet på at kone og mamma skulle komme ut av studieboblen. Jeg gleder meg til å være tilstede både fysisk og mentalt når vi er sammen. Og ikke minst gleder jeg meg til neste turnusfri, da skal jeg nemlig gjøre akkurat det jeg har lyst til!

SAMMENDRAG

Et politiblikk på politiets tillit.

Publikums tillit fremstår å ha stor betydning for politiet, spesielt når politiets arbeidsutførelse skal gjøres i samarbeid med publikum. At politiet kan utføre sine oppgaver på en måte som inngir tillit hos publikum, kan dermed vise seg å være avgjørende for å få og opprettholde tilliten hos publikum. Det er også viktig for publikum og kunne stole på politiet for å kunne føle seg trygg i det samfunnet de lever.

Mange undersøkelser og forskninger setter fokus på publikums tillit til politiet. Jeg har derfor ønsket å se publikums tillit fra politiets side, og undersøke om polititjenestemenn og kvinner opplever publikums tillit som viktig, og hvilke faktorer de i så fall vektlegger i sitt tillitsskapende arbeid.

For å finne svaret på dette har jeg gjennomført en kvalitativ studie der jeg har intervjuet et strategisk utvalg av 11 polititjenestemenn og kvinner. Disse arbeider alle i nærkontakt med publikum og ungdom, gjennom sine jobber ved ordens- og forebyggendeavdelinger, og har dermed praktisk erfaringer med publikumsmøter og tillitsrelasjonen til publikum. Undersøkelsen er utført ved to mellomstore politistasjoner i to forskjellige politidistrikt.

Intervjuene viser at polititjenestemenn og kvinner er opptatt av tilliten til publikum og mener den er viktig for deres arbeid, allikevel er dette ikke et tema som diskuteres ved politistasjonene.

Tjenestemennene og kvinnene er imidlertid klare på at publikumsmøtene har stor betydning for politiets tillit. De fremhever derfor betydningen av god kvalitet i møtene, og vektlegger i den sammenheng dialogkompetanse som avgjørende for at publikum skal være fornøyd med politiets arbeid. I det legger de både at dialog kan være konfliktdepende og at den gir politiet en mulighet til å skape forståelse for hvorfor de handler som de gjør. Polititjenestemennene og kvinnene mener det er de samme faktorer som må vektlegges for gode møter uansett hvem de møter, og har få opplevelser med mennesker som ikke har tillit til dem. De påpeker at faktorer som utdanning, personlige egenskaper, dialogkunnskap, ærlighet og respekt, lokal nærhet, synlighet og effektivitet er viktige for å inngi tillit hos publikum. Samtidig mener de at høye forventninger, en endring av politirollen, lite trening på det publikumsrettede arbeidet og sentralisering er elementer som kan sette politiets tillit i fare. Det kommer også frem et fravær av fokus på tillitsskapende publikumsmøter i politiets rammevilkår og ledelse.

Hvordan de faktorene polititjenestemennene og kvinnene vektlegger i politiets tillitsarbeidet påvirker politiet tillitsarbeid og publikums tillit har jeg så diskutert opp mot teori og egne erfaringer.

Det viser seg at politiets fokus på kvalitet i møtene er svært avgjørende for deres tillit. Det er imidlertid slik at de negative møtene huskes bedre enn de positive, noe som fordrer politiet i å faktisk prioriterer disse møtene. Dette kan imidlertid møte motstand i en politirolle som fremstår å utvikle seg bort fra dialog og mot et mer operativt fokus, hvor det «harde» politiarbeidet har forrang foran det «myke». I et mer operativt fokus fremmes synlighet og effektivitet som viktige mål for at politiet skal få tillit hos publikum. Det viser seg imidlertid at disse arbeidsformene har liten eller ingen effekt på publikums tillit, det er derimot innholdet i synligheten og effektiviteten som har betydning. Rettferdighet og likebehandling står også svært sterkt i publikums vurdering om hvorvidt politiet er til å stole på, dette er imidlertid ikke noe politiet selv har stor fokus på i sine møter. Selv om undersøkelser viser at tilliten svekkes hos de som har hatt kontakt med politiet, er det mye som tyder på at dårlige møter i liten grad påvirker politiets generelle tillit. Publikums tillit til politiet fremstår som stabil høy på tross av alvorlige hendelser der politiet feiler, noe som kan tyde på at andre utenforliggende faktorer er med på å påvirke politiets tilliten.

Et fravær av ledelse og målstyring i politiets tillitsskapende arbeidet virker å stå i sterkt kontrast til den betydningen tillit har for politiets arbeid. Politiets oppgaveløsning i det tillitsskapende arbeid virker i dag å være tilfeldig og personavhengig.

At politiet i Norge har svært høy tillit hos publikum, er ikke noe politiet bør ta lett på. Det er viktig at denne tilliten opprettholdes, og ikke svekkes, for at politiet skal ha mulighet til å utføre sitt arbeid på en god måte. Det kan fremstå og være et behov for mer inngående kunnskap i politiet om hvilke faktorer som har betydning for publikums tillit, da studien viser et at politiet i stor grad har fokus på og prioriterer faktorer i sitt arbeid som ikke har betydning for publikum tillit. Selv om politiets oppgaveløsning ikke ensidig kan ta hensyn til å opprettholde et høy tillit hos publikum, kan slik kunnskap gi en mer helhetlig forståelse av politiets publikumsrettede arbeid. Mye tyder på at politiets ledere bør ha mer fokus på hvordan deres ansatte møter publikum og utøver sin autoritet, og mindre på antall arrestasjoner.

INNHALDSFORTEGNELSE

Forord	I
Sammendrag.....	II
1 Innledning.....	1
1.1. Tema for oppgaven.....	1
1.2. Problemstillingen.....	2
1.3. Avgrensninger	2
1.4. Oppgavens oppbygning	3
2. Metode.....	4
2.1. Samfunnsvitenskapelig metode	4
2.2. Kvalitativ metode	4
2.3. Forskningsprosessen.....	5
2.4. Forståelser og ståsted i forhold til feltet	5
2.5. Kvalitativt intervju.....	6
2.5.1. Intervjuguide.....	7
2.6. Utvalg	8
2.7. Datainnsamling	10
2.8. Analysen.....	11
2.9. Forskningens kvalitet.....	12
2.10. Etske vurderinger.....	14
3 Tillit.....	16
3.1. Tillit til politiet	19
3.2. Hva påvirker tillit til politiet?	22
3.3. Samarbeid.....	24
3.3.1. Tillit i samarbeidet	24
3.4. Sammendrag.....	25
4 Resultater	28
4.1. Er tillit viktig?	28
4.2. Tillitsskapende politiarbeid	31
4.2.1. Politirollens påvirkning av tillitsskapende politiarbeid.....	31
4.2.2. Tillitsarbeid med et operativt fokus	33
4.3. Politiets tillitsarbeid i det kriminalitetsforebyggende ungdomsarbeidet	34
4.3.1. Tillit i et kriminalitetsforebyggende samarbeid.....	37
4.3.2. Tillitens rolle i straffesakshåndteringen	38
4.4. Tillitens rammebetingelser i politiarbeidet	39
4.4.1. Det tar tid å bygge tillit.....	41
4.4.2. Tillit som tema i politiet.....	42
5 Drøfting.....	45
5.1. Er tillit viktig for politiet?	45

5.1.1.	Relasjonstillit, systemtillit og samfunnstillit	45
5.1.2.	Tillit på prøve.....	48
5.1.3.	«Vi er profesjonelle i det vi gjør, det inngir tillit».....	49
5.1.4.	«De lovlidige har mest tillit»	50
5.1.5.	Tillit som grunnverdi.....	53
5.2.	Tillitsskapende politiarbeid	55
5.2.1.	«Synlig politi som prater med folk gir tillit»	55
5.2.2.	Nærpolitiet, en tillitsdimensjon i endring?.....	56
5.2.3.	«Det hjelper ikke ha på seg en politiuniform hvis du ikke kan prate»	60
5.2.4.	Politimester Bastian eller pansret kjøretøy?	64
5.3.	Tillit i ungdomsarbeidet.....	66
5.3.1.	Et relasjonsarbeid i endring?	66
5.3.2.	Likebehandling eller skjønn, tillitens dilemma	68
5.3.3.	«Kriminalitetsforebyggende samarbeid fremmer tillit».....	70
5.4.	Tillitens rammebetingelser i politiarbeidet	72
5.4.1.	«Det er mye mer som gjøres enn rapporteres»	72
5.4.2.	Tid og ressurser, en begrensning for tillitarbeidet	75
5.4.3.	«Det er sjelden at det er et tema på politistasjonen, dette med publikum tillit til oss».....	76
5.5.	Oppsummering.....	77
6	Avslutning	79
7	Litteraturliste	85
8	Vedlegg	89
	Vedlegg nr. 1: Godkjenning fra NSD med kommentarer.....	89
	Vedlegg nr. 2: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring	90
	Vedlegg nr. 3: Intervjuguide	91

1 INNLEDNING

Denne oppgaven er en masteroppgave i politivitenskap som skrives på bakgrunn av studier ved Politihøgskolen. I dette første kapitlet vil jeg å redegjøre for hva tema, bakgrunn for oppgaven og formål med avhandlingen er. Jeg gjør også rede for min forforståelse, før jeg gir en fremstilling av avhandlingens oppbygning.

1.1. Tema for oppgaven

Tillit er et tema som ofte knyttes mot politiet. De siste årene har politiet fått kritiske øyne på seg etter store alvorlige hendelser, som terrorangrepene i Oslo og Utøya den 22. juli 2011 og drapene på bussen i Årdal. Under disse hendelsene klarte ikke politiet å utføre sitt arbeid slik publikum forventer, og media beskrev politiets tillit som kraftig redusert. Undersøkelser etter 22. juli viste at tilliten til politiet ikke ble redusert før 22. juli kommisjonens rapport med kritikk av politiet kom, tilliten sank da fra 82 til 69 prosent. Den var imidlertid etter kort tid tilbake på samme nivå som før hendelsen, om enn til og med noe høyere (Wollebæk, Enjolras, Steen-Johnsen, Ødegård, 2012, s. 44). På oppdrag fra politidirektoratet gjennomføres det jevnlig innbyggerundersøkelser for å få kunnskap om politiets tillit. I 2014 var publikums tillit til politiet på 89 prosent, og dermed gjenvunnet og betraktelig styrket siden 2012 (Ipsos MMI, 2014, s. 3). Kan den tilliten politiet synes å opprettholde uansett arbeidsutførelse gjøre at politiet tar den som en selvfølge, og av den grunn ikke ser betydningen av denne tilliten? Undersøkelser og avisartikler spør publikum om deres tillit til politiet, men hva mener polititjenestemenn og kvinner om publikums tillit til dem? Hvilke erfaringer har de gjort seg i det tillitsskapende arbeidet i møte med publikum? Tema for oppgaven vil være å undersøke betydningen av publikums tillit for polititjenestemenn og kvinner, og hva de vektlegger i sitt tillitsskapende arbeid.

Mitt valg av tema er gjort på bakgrunn av at jeg selv arbeider i politiet, hvor jeg utfører oppgaver innenfor ordens- og etterforskningstjeneste. Jeg har i tillegg et spesielt ansvar for kriminalitetsforebyggende arbeid, noe som fører til at jeg har mye kontakt med ungdom. Som politiansatt mener jeg at tillit er viktig for at jeg skal kunne utføre mine oppgaver på en tilfredsstillende måte. I samtaler med publikum generelt, og ungdom spesielt, ser jeg betydningen av å knytte gode relasjoner både i et forebyggende øyemed, og med tanke på senere samarbeid. Men samtidig som dette tema er interessant for media og er et styringsmål for Politidirektoratet, opplever jeg et fravær av fokus på fenomenet ute i arbeidshverdagen. Vi snakker ikke om hva vi kan gjøre for å skape tillit til publikum eller hvordan vi skal opprettholde den tilliten vi har, dette virker heller ikke være et tema hos ledelsen. Politiansatte er opptatt av at hvordan publikum vil reagere når vi

omorganiseres, sentraliseres og spesialiseres, men om tilliten påvirkes av dette diskuteres ikke. Selv om det er lite fokus på dette i den daglige dialogen, er det ikke sagt at dette ikke er noe de ansatte tenker på. Muligens ligger dette implisitt i underbevisstheten til politifolk når de møter publikum ute. Mangelen på tillit som tema i fora der polititjenestemenn og kvinner møtes, kan imidlertid føre til oppfattelse av at det er hver enkelt politiansatt sitt ansvar å bygge tillit ut fra egne forutsetninger og oppfatninger om hvordan dette best gjøres. Dette i motsetning til bakenforliggende rammer og strategiske arbeidsmetoder. Hvilke erfaringer har polititjenestemenn og kvinner, hvilken kunnskap har de, og hva mener de er viktige elementer for at politiet skal lykkes i sitt tillitsarbeid? Dette er faktorer som ikke fremkommer i en publikums undersøkelse om politiets tillit. Underveis i studiet har tillitsspørsmålet fått nye utfordringer gjennom at politiet har blitt bevæpnet og etaten står foran en stor sentraliseringsprosess gjennom Nærpolitireformen. Det har dermed blitt naturlig å komme inn på også disse faktorene.

Formålet med oppgaven er å sette fokus på politiets tillitsbygging. Ved å se på hvordan polititjenestemenn og kvinner i sitt møte med publikum forsøker bygge tillit, hvordan samfunnet forventer at politiet inngir tillit og hva forskning sier om tillit, er formålet å få kunnskap om hvordan politiet best kan utføre sitt tillitsbyggende arbeid rettet direkte mot publikum.

1.2. Problemstillingen

Mitt utgangspunkt for å velge politiets tillitsarbeid som tema var min nysgjerrighet til hvordan polititjenestemenn og kvinner i møte med publikum bygger relasjoner, og om dette er et arbeid det er fokus på i deres arbeidshverdag. Og hva er de i så fall som påvirker hvorvidt de får, eller ikke får, utført relasjonsarbeidet mot publikum og ungdom. Underveis i oppgaven har jeg gjennom informantene fått ny kunnskap som har vært med på å endre fokus om tema. Blant annet fra å ha et spesielt blikk på ungdom til å se publikum som en hel gruppe. Men hovedpoenget har hele tiden vært det samme og jeg har kommet frem til følgende problemstilling:

Opplever polititjenestemenn og kvinner publikums tillit som viktig? I så fall, hvilke faktorer vektlegges i politiets tillitsskapende arbeid?

1.3. Avgrensninger

En utfordring i en oppgave, også en masteroppgave, er at man må gjøre noen begrensninger i forhold til hva man kan skrive om. Temaer må velges bort for å kunne oppnå undersøkelsens formål, som er å gå i dybden på problemstillingen. Politiets tillit er et stort tema, og jeg har ikke hatt mulighet til å vurdere alle sider av disse tillitsdimensjonene. Politiets bygger tillit på mange vis, og de fleste politiansatte er involvert i denne tillitsbyggingen på en eller annen måte. Jeg har i min undersøkelse vektlagt å undersøke hva polititjenestemenn og kvinner som arbeider ute på

ordenspatrolje og i det kriminalitetsforebyggende ungdomsarbeidet ved to forskjellige politistasjoner vektlegger i sitt publikumsrettede tillitsarbeid. Jeg har valgt å få frem deres praktiske erfaring i publikumsmøtene, hva de vektlegger i dette arbeidet og hvordan de opplever at deres politioppgaver og rammebetingelser innvirker på deres tillit hos publikum.

1.4. Oppgavens oppbygning

Avhandlingen består av seks kapitler. Innledningskapittelet presenterer valg av tema for oppgaven, bakgrunn for dette tema og problemstillingen. Jeg har også gitt noen rammer for oppgaven, samt avklart noen begrep som benyttes i oppgaven. I kapittel to redegjør jeg for metodene jeg har anvendt i min undersøkelse og hvordan dette er gjennomført i praksis. Her diskuteres også de forskningsetiske utfordringene i forhold til en slik oppgave, spesielt når en undersøker egen praksis. Jeg ser i kapittel tre nærmere på de teoretiske perspektiver som jeg senere vil benytte i min analyse av innsamlet data. Det fjerde kapittelet presenterer resultatene fra mine intervjuer. I kapittel fem har jeg tatt funnene fra mine intervjuer et skritt videre og drøftet dem sammen med teoriene fra kapittel tre. Det sjette, og siste kapittelet, er en oppsummering av oppgaven og noen vurderinger av veien videre.

2. METODE

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for hvordan jeg planla og gjennomførte min undersøkelse. Jeg vil beskrive de forskningsmessige valg, og vurdere mine fremgangsmåter og prosesser i lys av samfunnsvitenskapelige metode.

2.1. Samfunnsvitenskapelig metode

Hovedoppgavene til samfunnsvitenskapen er ifølge Grønmo (2004, s. 11) å være analytisk, kritisk og konstruktiv. I dette ligger at de samfunnsvitenskapelige forholdene skal drøftes bredt, de skal problematiseres, og en skal fordre å finne løsninger. På den måten kan kunnskapen være med og bidra til å forstå, avvise eller endre ulike forhold i samfunnet.

Skillet mellom verdier og fakta kan være vanskelig i samfunnsvitenskapen. Verdier kan påvirke kunnskapsutviklingen, det er derfor viktig at forskerne er klar over dette, og at dette kommer til uttrykk. Gjennom metodekapittelet vil jeg gjøre rede for min arbeidsmetodikk, for på den måten gi leserne mulighet til å stole på mine funn. Gjennom åpenhet om mine metodiske prosesser og gjennom å være selvkritisk til egen forforståelse, søker jeg å basere mine analyser på mest mulig sann informasjon. Samtidig som disse sannhetene knyttes opp mot teoretiske perspektiver og kritisk drøfting. På denne måten søker jeg å etterfølge de tre viktige prinsipper som kan være med på å forenkle forholdet mellom verdier og fakta i samfunnsvitenskapen. Det første sier at den overordnede verdien i samfunnsforskning bygger på sannhet. Det neste sier at oppfatningen av de samfunnsvitenskapelige sannheter er forankret i teori, metode og kontekst. Det siste prinsippet er sannheten i samfunnsforskning vurderes ut fra kriterier som er logiske og rasjonelle (Grønmo, 2004, s. 17).

2.2. Kvalitativ metode

I samfunnsvitenskapelig metode dukker det raskt opp et skille mellom kvalitative og kvantitative metoder. Forenklet kan en spørre seg om en skal telle opp og se på omfanget av fenomener, eller om det er spesielle egenskaper/kjennetegn ved fenomenet som skal studeres fordi en ønsker en grundigere forståelse. Svaret på dette spørsmålet avgjør hvilken metode en videre skal benytte i sin undersøkelse. Kvalitative metoder innebærer å forholde seg til lyd, bilde og tekster som datamateriale, og vektlegge fortolkningene av disse dataene (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2010, s. 99).

Utgangspunktet for valg av metode vil være hva en ønsker svar på i sin problemstilling. I min masteroppgave ønsket jeg et empirisk data som kunne gi innsikt i om polititjenestemenn og kvinner mener publikums tillit er viktig for deres arbeidsutførelse, og hvilke faktorer de i så fall vektlegger for at de skal inngi tillit hos publikum. Jeg var dermed ute etter politiets opplevelse og erfaring på dette området, og ønsket en grundigere forståelse av hvilke fenomener som virker inn i politiet publikumsmøter. Dette fordrer innhenting av empiri fra tanker, opplevelser og erfaringer. Da de

kvalitative undersøkelser er mer dyptgående, og dermed godt egnet for å gi mye informasjon om de vi studerer, fremsto dette som treffende for min empiriinnsamling. Selv om utvalget ofte er begrenset, vil man kunne få fyldige data om menneskene eller tema som det fokuseres på. Samtidig er det slik at selv om den kvalitative metoden gir fyldigere og bredere informasjon fra et lite utvalg, er det viktig å være klar over at en gjennom dette risikerer å miste bredde og variasjoner i svarene. At kvalitative undersøkelser gir fleksibilitet i forhold til gjennomføringen så jeg også som en fordel. Det er flere måter å gjennomføre undersøkelsen på, men det mest vanlige er deltakende observasjon og intervju.

2.3. Forskningsprosessen

Det er ifølge Johannessen et al. (2010, s. 82) i kvalitativ forskning viktig å beskrive alle faser av forskningsprosessen. Det må være transparent, slik at det er mulig å kvalitetssikre det som er gjort. Årsaken er at det er mange forskjellige måter å gjennomføre kvalitativ forskning på, og forskjellige emner undersøkes forskjellig. Dette gir samtidig stor fleksibilitet i hvordan en ønsker å gjennomføre en undersøkelse. Det finnes flere forskjellige metodologiske utgangspunkt og forskningsdesigner. De kan skilles fra hverandre gjennom hva de vektlegger av fortolkninger, hvilke metoder en benytter for innhentning, og behandling av informasjon i sammenheng med objektivitet og mulighet for utvikling av fenomenkunnskap. (Johannessen et al., 2010, s. 82). Mitt utgangspunkt finner jeg å ligge nærme fenomenologi.

Slik ting fremstår eller vises for oss, og læren av dette, er fenomenologisk filosofi. En slik tilnærming i den kvalitative metoden innebærer å beskrive og utforske mennesker, og deres forståelse og erfaring med et fenomen. Den erfaring man har med en hendelse eller emne er et fenomen. I dette ligger at jeg gjennom informantenes øyne skal forsøke å forstå meningen med fenomenet tillit, her er meningen nøkkelordet. De tolkninger jeg skal utføre må gjøres i lys av sammenhengen den forekommer innenfor (Johannessen et al., 2010, s. 82). Det er dermed viktig at jeg setter fokus på informanten og dens handlinger, og forsøker å forstå dem i denne konteksten. Det er i den sammenheng avgjørende at jeg forsøker å unngå å la egne erfaringer bli for fremtredende (Grønmo, 2004, s. 373).

2.4. Forståelser og ståsted i forhold til feltet

Jeg arbeider til daglig som politi ved et lensmannskontor, hvor jeg utfører både operativ tjeneste ute blant publikum og er etterforsker. I tillegg til at jeg har et spesielt ansvar for det forebyggende arbeidet rette mot barn og unge i min driftsenhet.

I mitt arbeid med publikum har jeg reflektert over hvor viktig tilliten mellom politiet og de vi møter er, for at jeg skal kunne utføre mitt arbeid til beste for publikum. Samtidig har jeg ikke oppfattet dette som et viktig tema blant kolleger eller ledere.

Sentralt for meg har derfor vært og få frem polititjenestemennene og kvinnenes oppfatning, kunnskap og erfaring etter å ha intervjuet dem. I den sammenheng har det vært viktig å ta hensyn til min forforståelse og kjennskap til tema, da dette vil være avgjørende for mine tolkninger av tekstene. Samtidig som dette vil påvirke meg, vil det også kunne hjelpe meg i forstå fenomenet. For å hjelpe meg og å se bort fra min egen forforståelse, gjennomførte jeg to gruppesamtaler med ungdom fra en lokal ungdomsskole. I disse samtalene fikk jeg kunnskap om hvordan ungdommen oppfattet politiets arbeid, hvilke tanker de hadde rundt sin tillit til politiet og hva som påvirket denne. I gruppene var det både ungdommer som hadde, og ikke hadde, vært i kontakt med politiet, noe som ga flere nyanser i hvordan politiets arbeid kan oppfattes. Jeg mener disse møtene hjalp meg i å få en bredere forståelse av politiets arbeid og publikums tillit.

Det ene tjenestestedet det ble innhentet informanter fra er i nærhet av mitt arbeidssted, jeg kjente derfor noen av informantene fra tidligere. På bakgrunn av dette, er det en mulighet for at informantene fant det vanskelig å skille rollene mine som forsker og politi, og av den grunn avga svar som de synes passet best, eller trodde jeg ønsket. Jeg oppfattet imidlertid ikke dette som et problem, da de fremsto som åpne og positive til tema. Jeg fikk derimot et inntrykk av at min politibakgrunn var med på å skape en god atmosfære, som kan ha bidratt til at de delte sine erfaringer friere. Min utfordring som intervjuer var allikevel å ikke bli for kollegial, da dette kunne påvirke min nøytralitet til informanten, som er nødvendig for å fange opp deres informasjon på rett måte.

2.5. Kvalitativt intervju

Den vanligste måten å innhente kvalitativ data på er gjennom intervju. I følge Kvale og Brinkmann (2012, s. 21) kan forskningsintervju fremstå som en ukomplisert oppgave, men de mener det er vanskelig å gjøre dette ordentlig. Et kvalitativt intervju krever:

Det kvalitative forskningsintervjuet søker å forstå verden sett fra intervjupersonens side. Å få frem betydningen av folks erfaring og å avdekke deres opplevelse av verden, forut for vitenskapelige forklaringer, er et mål (ibid, s. 21)

Forskningsintervjuet er en profesjonell samtale som bygger på en samtale om dagliglivet. Samspillet mellom intervjuer og informant skaper kunnskap, det skal foregå en meningsutveksling om et tema som opptar dem begge. Dette setter krav til intervjuer om å skape gode rammer for dialog, i det partene ikke vil være likestilte i og med at intervjueren stiller spørsmål og følger opp svar.

En kan skille mellom tre typer kvalitative intervjuer, avhengig av hvor godt tilrettelagt de er på forhånd. Det ustruktureerte intervjuet, det struktureerte og det semistruktureerte. Jeg har benyttet et semistruktureerte intervju som tar utgangspunkt i en intervjuguide hvor det er rom for å endre rekkefølgen på tema og spørsmål. Intervjuguiden sikrer at alle informanter er innom de samme temaer, men rekkefølgen er nødvendigvis ikke lik. Intervjuer har dermed fleksibilitet, men samtidig rammer. På denne måte får en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet, noe som kan være årsaken til at dette er den mest vanlige intervjuformen (Johannessen et al., 2010, s. 135-137).

For meg var det viktig å få en god samtale mellom informant og meg, der informant fikk mulighet til å snakke om tema uten avbrudd fra min side. Samtidig ønsket jeg en viss struktur på intervjuet slik at det ville være lett for meg å holde kontroll på at jeg fikk svar på det jeg ønsket. Jeg ønsket også muligheten til å kunne gjøre noen sammenligninger av svarene ut fra undertemaene i intervjuguiden. På bakgrunn av dette valgte jeg et semistruktureert intervju med intervjuguide. At jeg tidligere har benyttet denne metoden i en noe mindre skala, ga meg en viss trygghet når jeg startet arbeidet.

2.5.1. Intervjuguide

I intervjuguiden (se vedlegg) ble temaene og spørsmålene utformet slik at de var direkte knyttet til forskningsspørsmålene mine.

Jeg vurderte i startfasen av oppgaven om jeg også skulle intervju ungdommer i fokusgrupper for å få kunnskap om hvordan publikum så på politiets tillitsarbeid. Det fins imidlertid mye informasjon om publikums tillit til politiet, men lite om tilliten sett fra politiets side. Etter å ha spisset problemstillingen anså jeg derfor ikke publikums informasjon som nødvendig, da det først og fremst var politiets arbeid jeg ønsket fokus på. Jeg gjennomførte imidlertid som tidligere nevnt to uformelle gruppesamtaler med ungdom i forkant av intervjuene. Dette for å skaffe meg en bakgrunnskunnskap om hvordan syn ungdommen hadde på politiet, og hvordan de knyttet politi sammen med tillit. Dette ga grunnlag for noen av temaene i intervjuguiden.

Intervjuguiden besto av fire hovedtema, i tillegg til innledende og avsluttende spørsmålet. Under hvert tema hadde jeg underpunkter som skulle sikre at jeg fikk svar på det som var av betydning for tema. Spørsmålene var åpne, på den måten fikk informantene selv mulighet til å utdype svarene slik de ønsket. I følge Thagaard (2009, s. 91) er et mål med kvalitativt intervju at spørsmålene blir stilt som en invitasjon til informanten om å reflektere over tema og på den måten gi fylldige svar. Jeg opplevde det i starten vanskelig å utforme intervjuguiden, dette kom av at jeg hadde for liten

oversikt og kunnskap om feltet. Jeg hadde erfaring om tema gjennom mitt arbeid som politi, men det teoretiske grunnlaget var ikke godt nok. Dette ga meg utfordringer i hvordan jeg skulle finne de tema som best ga svar og kunne drøftes opp mot teorier. Jeg synes derfor å jobbe frem et godt intervjukjema var et krevende stykke arbeid. Dette var en terskel å komme over, men ved hjelp av diskusjoner med kolleger og flere utkast, landet jeg på intervjuguiden jeg benyttet i studiet.

Før jeg startet intervjuene gjennomførte jeg et prøveintervju for å kontrollere at intervjuguiden ga meg de svarene jeg ønsket i forhold til problemstillingen. I denne gjennomføringen oppdaget jeg at ordlyden i enkelte spørsmål ikke i stor nok grad klargjorde hva jeg ønsket svar på, i tillegg oppdaget jeg at spørsmål som omhandlet tillit var uvant å snakke om for politiansatte. Det ble derfor gjort noen tilpasninger opp mot dette. Erfaringene jeg gjorde meg i prøveintervjuet var også til hjelp i hovedintervjuene, da jeg måtte reflektere over hvordan spørsmålene ble oppfattet, og i større grad var forberedt på at informantene kunne være usikker på tema.

2.6. Utvalg

Det er en viktig del av all samfunnsforskning å velge ut hvem som skal delta i undersøkelsen (Johannessen et al., 2010, s. 103). Ut fra min problemstilling ønsket jeg å komme i kontakt med politiansatte som hadde erfaring og opplevelser med å møte publikum, og spesielt ungdom, i sin daglige tjeneste. På bakgrunn av egne erfaringer i politiet, mente jeg at aktuelle informanter ville kunne befinne seg innenfor ordensavdelingen og forebyggendeavdelingen. Polititjenestemenn og kvinner som arbeider innenfor ordensavdelingen har som sitt daglige arbeid å kjøre patrulje ute blant publikum og rykke ut til hendelser hvor det er behov for politiets hjelp. De er i så måte de polititjenestepersoner publikum i stor grad ser og har sitt første møte med. Polititjenestemenn og kvinner som arbeider ved forebyggendeavdelinger har i stor grad sitt arbeid knyttet opp mot ungdom, gjennom oppsøkende arbeid, etterforskning og oppfølging av ungdom som har utført kriminalitet. Selv om de ansatte ved ordensavdelingen møter ungdom i sitt arbeid, ønsket jeg i utgangspunktet et spesielt fokus på tillitsarbeidet rettet mot ungdom, og valgte derfor også å intervju forebyggere. Mitt utvalg av informanter var derfor ikke basert på tilfeldighet, men ut fra et strategisk utvalg. *"Vi velger informanter som har en egenskap eller kvalifikasjoner som er strategisk i forhold til problemstillingen eller undersøkelsens teoretiske perspektiver"* (Thagaard, 2009, s. 55). På denne måten satte jeg noen kriterier for hvem jeg ønsket å intervju. Det er mange i politiet som møter publikum på en eller annen måte, også disse deltar i politiets tillitsarbeid. Ved å gjøre et utvalg fra to avdelinger, ligger det en mulig risiko for å mangle data fordi jeg mister potensielle informanter med verdifull informasjon. Dette er noe jeg må ta hensyn til i studiet.

Hvor mange informanter jeg skulle ha ble vurdert ut fra hvor mange jeg måtte intervjuer for å få nok informasjon. I følge Johannessen et al. (2010, s. 104) er det vanlig med 10 – 15 informanter i mindre prosjekter. Jeg kom frem til at jeg ønsket å gjennomføre 12 intervjuer, fordelt med seks fra ordensavdelingen og seks fra forebyggende. Jeg var usikker på om mine 12 intervjuer var tilstrekkelig for at jeg ville nå et metningspunkt i informantene informasjon, men vurderte dette til å være nok.

Informantene ønsket jeg å hente fra mellomstore politistasjoner. Bakgrunnen for dette var mitt inntrykk om at mange studier av politiet i Norge, også innenfor tillit, blir gjort i store byer. Jeg hadde en oppfatning av at ordens- og forebyggendetjenesten i store og mellomstore byer er forskjellig, både når det gjelder ressurstilgang og arbeidsmengde. De fleste tjenestesteder i Norge er av mindre størrelse, jeg arbeider selv vet ett mindre tjenestested. Dette var årsaken til at jeg ønsket å få svar på min problemstilling hos informanter på slike tjenestesteder. Min avgjørelse om å intervjuer seks personer fra forebyggendeavdelinger ga meg imidlertid noen begrensninger. Jeg ønsket i utgangspunktet å hente informanter fra et tjenestested, men dette viste seg vanskelig da få mellomstore politistasjoner har så mange ansatte som arbeider med forebyggende. Løsningen ble derfor å finne to politistasjoner fra to forskjellige politidistrikt. Disse stasjonene ble valgt ut fra sammenfallende likhetskriterier som kommunestørrelse, nærhet til storby og infrastruktur, da jeg ønsket at de utenforstående rammene til informantene skulle være omtrent like. Ved å gjøre dette mistet jeg muligheten til å se om det er forskjeller i hvordan denne tjenesten utføres på store og mindre steder, men samtidig var dette ikke en del av min problemstilling. Politidistriktene i Norge er imidlertid forskjellig oppbygd, og det viste seg i ettertid at selv om de utenforstående rammene var forholdsvis like, var tjenestestedene ganske forskjellige oppbygd, uten at jeg tror dette var avgjørende for min problemstilling.

Jeg kontaktet politimesterne i de to politidistriktene per mail, hvor jeg informerte om studiet og ba om tillatelse til å intervjuer seks av deres ansatte. Etter å ha mottatt deres tillatelse, fikk jeg kontakt med informantenes avdelingssjefer for å nå informantene. I utgangspunktet ønsket jeg å intervjuer et tilfeldig utvalg av informanter innenfor hver avdeling. På begge tjenestesteder var det imidlertid få som jobbet med forebyggende, noe som resulterte i at jeg intervjuet alle som arbeidet med forebyggende. På den ene politistasjonen fikk jeg navnene på alle som var ansatt på ordensavdelingen, og trakk tilfeldige informanter fra listen. På den andre politistasjonen ble det slik at jeg avtalte en dag for intervju, for så å intervjuer de tre som var på jobb den dagen. Selv om dette ikke var noen trekning, var det allikevel tilfeldig, da jeg ikke kjente til hvem som jobbet. At det var jeg og ikke avdelingsleder som bestemte dag for intervju, bygget også oppunder at det ble tilfeldig

utvalg. På begge steder unngikk jeg dermed at avdelingslederne eller jeg plukket ut dem vi mente egnet seg best som informanter.

Informantene ble kontaktet per mail, hvor de ble gjort kjent med studiet og forespurt om de ønsket å være informanter (vedlegg), noe alle takket ja til. De ble deretter tilsendt samtykkeskjema (vedlegg).

En av informantene fra ordensavdelingen måtte dessverre utsette intervjuet. Dette ble ikke senere gjennomført, da jeg etter 11 intervjuer så at det var nådd et metningspunkt i nye opplysninger fra informantene. Det var dermed små muligheter for at dette siste intervjuet ville gi meg ytterligere forståelse av fenomenene jeg skulle undersøke.

Mine 11 informanter var fem kvinner og seks menn. En overvekt av kvinnen arbeidet ved forebyggendeavdelingene. Informantene hadde varierende arbeidserfaring fra politiet, noen var nyutdannede, mens andre hadde mange års erfaring. Alle var utdannet så sent at de hadde Politihøgskoleutdanning.

2.7. Datainnsamling

Intervjuene ble gjennomført i løpet av sommeren og høsten 2014. Alle intervjuene, unntatt ett, ble gjennomført på informantens tjenestested i deres arbeidstid. Et av intervjuene ble av praktiske årsaker gjennomført på et annet tjenestested etter ønske fra informanten. Ved å gjennomføre intervjuene på informantens "hjemmebane" håpet jeg informantene kunne være avslappet og mer komfortable med situasjonen. Å bruke informantens arbeidstid til intervjuet anså jeg som en fordel for å få informantene til å stille. Samtidig ga dette noen utfordringer i forhold til forstyrrelser, spesielt hos de som var ansatt på ordensavdelingen. Ved et intervju måtte vi ta pause da informanten måtte ut på oppdrag, i et annet ble intervjuet i startfasen avbrutt av telefonoppringninger på vakttelefonen. Det er mulig jeg i forkant burde klarert bedre med deres leder at de var fristilt fra arbeidsoppgaver i intervjutiden, da dette var noe jeg antok. Men på begge steder var det lite mannskap på jobb, og dermed kan slikt skje. Jeg tror ikke dette hadde stor innvirkning på min informasjonstilgang fra informantene, da vi allikevel fikk gjennomført fullstendige intervjuer. Det kan jo imidlertid tenkes at informantens tankerekker ble avbrutt, og at jeg ikke fikk innhentet all informasjon.

Innledningen av intervjuene besto av ufarlig småprat, før jeg informerte nærmere om min rolle som masterstudent. Det var her viktig å få frem at jeg ikke var der som politi, men student og forsker, og at selv om noe kunne virke innlysende at jeg skulle forstå, ønsket jeg at de beskrev dette allikevel.

Deretter kom jeg inn på undersøkelsen, formålet med intervjuet og hvordan jeg ville bruke deres bidrag videre. Jeg la også vekt på anonymiseringen av informantene, og at dataene ville bli slettet. Noen av informantene kjente jeg fra tidligere, men uavhengig av dette synes jeg ikke det var vanskelig å få en avslappet god situasjon rundt intervjuene.

Intervjuene varte i fra en, til en og en halv time. Jeg fulgte i stort grad intervjuguiden, det var informantene som snakket, mens jeg hadde en mer lyttende rolle. Jeg var oppmerksom på å unngå å kommentere det informantene sa, men forsøkte vise interesse gjennom oppmuntrende tilbakemeldinger som små nikk og et kort ja, noe Thagaard (2009, s. 91) kaller prober. Samtidig var jeg spørrende der jeg ønsket mer utdypning. Jeg benyttet meg av båndopptaker i alle intervjuene. Jeg noterte litt underveis, dette mest for å ha en kontroll når informantene svar favnet spørsmål senere i intervjuguiden, eller når de kom med opplysninger jeg ønsket utdypet.

Jeg fulgte i stor grad intervjuguiden i alle intervjuer, men det hendte jeg motiverte informanter til å fortsette tankerekken sine rundt enkelte tema, selv om dette ikke direkte var knyttet til intervjuguiden. Årsaken var at jeg så det som interessant for oppgavens helhet.

Jeg opplevde informantene som åpne og villige til å fortelle om tema. Jeg merket meg at de fleste synes tema var vanskelig i begynnelsen, men at de utover i intervjuet ble mer fortrolig med det. På bakgrunn av dette forsøkte jeg underveis å tydeliggjøre bedre allerede fra starten hva jeg var ute etter. Flere uttalte også etter intervjuet at årsaken til at de synes tema var litt vanskelig, var at tillit var et lite diskutert tema. Jeg oppdaget også raskt at noen av spørsmålene mine førte til gjentakelse av svar fra informantene, noe de også påpekte. Samtidig kom informantene allikevel med noe nytt, nye nyanser, som gjorde det interessant å få deres svar, dette forklarte jeg informantene. Et av spørsmålene, hvor informantene skulle komme med et eksempel, ble vanskelig for mange. Informantene hadde mange eksempler underveis i intervjuet, men hadde vanskeligheter med å finne et eksempel i forhold til gitt spørsmål. En mulig årsak til dette kan være at det var vanskelig å forstå hva jeg var ute etter med spørsmålet, en annen mulighet kan være at informantene i sitt daglige virke ikke har fokus på de sammenhenger det ble spurt etter.

2.8. Analysen

I analysen av innsamlet data er det viktig å fokusere på meningsinnholdet i teksten. I min studie ønsket jeg og analyser meningsinnholdet, da jeg er interessert i politiets erfaringer og meninger om tillit. For best å kunne gjøre dette måtte jeg transformere informantenes muntlige informasjon over til tekst, denne prosessen kalles å transkribere. Denne prosessen kan påvirke resultatet, ved at en gjennom fortolkningsprosessen kan gå glipp av eller legge til informasjon (Kvale og Brinkmann,

2012, s. 187). Jeg transkriberte intervjuene nesten ordrett, på den måten holdt jeg transkripsjonene virkelighetsnært i forhold til informantenes uttalelser. Jeg valgte imidlertid å ikke skrive ned lyder og pauser i intervjuet hvis det ikke var avgjørende for meningsinnholdet. For å ivareta anonymisering på en god måte valgte jeg å skrive på bokmål og utelate informasjon som kunne identifisere informant og sted. Transkriberingen gjorde jeg så snart som mulig etter intervjuene, men da flere av intervjuene ble gjort på samme dag og transkriberingen var mer tidkrevende enn jeg hadde forestilt meg, gikk det noe tid før alle intervju ble til tekst. Gjennom transkriberingen ble jeg bedre kjent med materialet og nyanser i dette, noe jeg tok med meg i den videre tolkningen.

Analyse og tolkninger i den kvalitative forskningsprosessen er til dels preget av flytende overganger. Dette innebærer at jeg allerede i min kontakt med informanten begynner denne prosessen. Skillet mellom innsamling og analyse kan sies å være når jeg forlater feltet, og starter min analyse og fortolkning av innsamlet materiale (Thagaard, 2009, s. 110). Dette starter da jeg begynte å fortolke og forstå informantenes meninger, en utfordring i denne prosessen var å klare å ha fokus både på detaljer og helheten i datamaterialet. I følge Thagaard (2009, s. 165) bør en for å få en helhetlig og nyansert forståelse veksle mellom disse nivåene.

For å få en oversikt over den informasjonen jeg hadde i innsamlet materiale, så jeg det mest hensiktsmessig å velge en temasentrert analysemodell, fordi jeg ønsker å gå i dybden på de enkelte tema og få en dypgående forståelse av disse. Gjennom å lese igjennom alle intervjuene, forsøkte jeg å få en helhetlig oversikt over materialet. Jeg fant videre i intervjuene like og ulike sammenfallende måter i temaene, som etter hvert, på tvers av intervjuene, dannet kategorier som sammenfalt med de fire temaene i intervjukjema. Jeg delte deretter teksten inn i disse beskrivende kategoriene, for å få bedre oversikt og kunne sammenligne informantenes informasjon om tema. Jeg noterte også ned sitater som jeg mente både beskrev og utfordret temaene, og dermed kunne knyttes mot funnene. Det ble etter hvert mange sider med arbeid å forholde seg til. Gjennom å sette materialet inn i beskrivende matriser fikk jeg en bedre oversikt, som igjen ga meg bedre grunnlag for å tolke mønstrene i materialet. Å få en forståelse av tendenser i materialet gjennom å analysere materialet er hele poenget med tolkende matriser (Thagaard, 2009, s. 180). Gjennom dette har jeg kunnet bruke dataen fra mine informanter som grunnlag for fortolkninger fram mot teori.

2.9. Forskningens kvalitet

I forskning er det viktig å kunne kvalitetssikre det arbeidet som er gjort, noe som er særlig krevende i kvalitative studier, da disse er vanskelig å ettergå. Om intervjuforskning er til å stole på avhenger av forskeren. Informantenes informasjon påvirkes av spørsmålene, hvordan de oppfattes, blir forstått og tolket. For å sikre et så korrekt resultat som mulig, er det viktig at forskeren har fokus på

reliabilitet (pålitelighet) og validitet (gyldighet) gjennom hele prosessen. Det handler om forskningens grad av troverdighet og resultatenes gyldighet. Gjennom dette kapittelet har jeg forsøkt å redegjøre for min prosess på en åpen måte slik at det skal være mulig å vurdere kvaliteten i oppgaven.

Reliabiliteten henviser til hvor pålitelig og nøyaktig resultatene er. Dersom uavhengige målinger gir samme resultat er reliabiliteten høy. Dette er først og fremst knyttet til kvantitativ metode, men er også relevant i kvalitative studier (Johannessen et al., 2010, s. 229). Thagaard (2009, s 198) mener at forskeren ved å redegjøre for utvikling av dataen i løpet av forskningsprosessen argumenterer for reliabilitet. Det er dermed bruk, innsamling og bearbeiding av undersøkelsens data som skal være pålitelig. Jeg har forsøkt å redegjøre min forskningsprosess så nøyaktig som mulig for å ivareta kravet om pålitelig. Datamaterialet er nøyaktig nedskrevet, og sitater er ikke bearbeidet eller tilpasset. På denne måten er utgangspunktet for videre arbeid forsøkt å fremstå som pålitelig. Det er imidlertid ikke nødvendigvis slik at bruk av samme intervju spørsmål til samme informanter ved neste anledning vil gi samme resultat, både intervjuer og informantenes forkunnskap vil kunne påvirke dette. Gjennom å beskrive metodene jeg har benyttet og egne refleksjoner rundt disse valgene vil det allikevel være mulig å vurdere prosjektet.

Validitet er knyttet opp mot forskningens gyldighet (Thagaard, 2009, s. 201). Dette innebærer at den tolkningene vi har gjort skal være gyldige i forhold til den studerte virkelighet. Det handler altså om vi har fått svar på det vi spurte om, og hvorvidt dette er svar på forskningsspørsmålet. I kvalitative undersøkelser dreier validitet seg om i hvilken grad fremgangsmåtene og funnene til forskeren reflekterer formålet med studie på en riktig måte, og representerer virkeligheten (Johannessen et al., 2010, s. 230). Gjennom et kritisk blikk på prosessene, kan forskeren styrke validiteten. Som tidligere nevnt brukte jeg lang tid på å forme intervjuguiden, nettopp for å sikre at den ga svar på forskningsspørsmålene mine. I tillegg gjennomførte jeg et prøveintervju for å forsikre meg om at jeg ville få utdypende svar om tema jeg undersøkte. Jeg har forsøkt å holde meg objektiv til tema og informanter, og ikke latt meg påvirke av tidligere innhentet kunnskap ved hvert intervju. For å sikre oppgavens gyldighet har jeg forsøkt å innhente relevant data, samtidig har jeg vurdert mine fremgangsmåter i prosjektet og mine relasjoner til informantene, og på den måten synliggjort grunnlaget for mine konklusjoner.

Ved at jeg har fortolket og komprimert den informasjonen jeg har mottatt, kan det stilles spørsmål til påliteligheten ved enkelte detaljer i resultatene. Jeg mener at gyldigheten i resultatene likevel er god, da helheten i innhentet informasjon er godt ivaretatt. En kritikk til intervjustudier er at funnene ikke er generaliserbare ettersom det involveres for få personer. Innhentningen av signifikant

kunnskap fra noen få intervjupersoner kan likevel være generaliserbare også for større grupper. I følge Thagaard (2009, s. 207) er det fortolkningene som gir grunnlag for overførbarhet i kvalitative studier, ikke beskrivelser av mønstre. Det er derfor forskeren som må argumentere for at dens tolkninger kan være overførbar i en større sammenheng. I utgangspunktet har jeg et lite utvalg, jeg kan derfor bare si noe om de stedene jeg intervjuet og disse informantenes oppfatning av fenomenet. Samtidig er det sentrale trekk som er like hos alle informanter, og disse plasserer seg på to forskjellige geografiske steder i to forskjellige politidistrikt. Hvis mine funn gjennom teori og andre undersøkelser kan vise til at samme type prosesser har forekommet i andre kontekster, kan det være generelle fenomener som har overføringsverdi og kan gi teoretisk generalisering. På den bakgrunn kan mine funn ha en overføringsverdi til andre polititjenestesteder i Norge som ligner i organisering, størrelse og demografi.

2.10. Etiske vurderinger

Det kreves at forskere innenfor all vitenskapelig virksomhet forholder seg til både interne og eksterne etiske prinsipper (Thagaard, 2009, s. 23). En kan stille moralske spørsmål både til midlene og målene i en intervjuundersøkelse. Informanten påvirkes av samspillet mellom menneskene i intervjuet, og synet vårt på situasjonen til mennesker påvirkes av kunnskapen som produseres i intervjuet (Kvale og Brinkmann, 2012, s. 79). Det handler om å ta hensyn til mulige etiske problemer helt fra starten av undersøkelsen, og være ærlig og nøyaktig i presentasjon av egne resultater og i bruk av andres. I studier som innebærer behandling av personopplysninger er det spesielt tre prinsipper Thagaard (2009, s. 25) trekker frem. Dette er informert samtykke, konfidensialitet og informasjon om konsekvenser for deltakelse.

Alle informantene fikk tilsendt en forespørsel der jeg redegjorde for prosjektet mitt. Her ble informantene gjort oppmerksom på muligheten for når som helst å trekke seg fra å være med, og at all data i så fall ville bli slettet. Informantene fikk også her informasjon om konfidensialitet gjennom anonymisering. De fikk i tillegg tilsendt et samtykkeskjema som ble levert inn før intervjustart.

Studier som inneholder personopplysninger skal søkes til Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste. Jeg var usikker om hvorvidt min studie kom inn under kriteriene for dette, da jeg skulle anonymisere opplysningene til informantene. Etter samtale med veileder valgte jeg allikevel å sende en søknad, for å forsikre meg om at jeg fulgte de etiske retningslinjer som er påkrevet. Jeg fikk tilbakemelding om at prosjektet var meldepliktig og godkjent.

Politihøgskolen har utformet en egen "forskningsetisk veileder" til hjelp for studenter og forskere ved PHS (Bjørge & Myhrer, 2007). I veilederen poengteres det å være bevisst problemstillinger som kan fremkomme i forskning på virksomheten til politiet, tenke over de etiske oppfatninger og innhente tillatelser på riktig måte.

Å være politi, og selv være en del av miljøet en skal undersøke gir noen utfordringer. Jeg har forsøkt etter beste evne å forholde meg til de etiske retningslinjene som gjelder for forskningen. Det har vært viktig for meg å holde informantenes identitet skjult gjennom anonymisering både av person, og sted de tilhører.

3 TILLIT

Innledningsvis ble oppgavens hovedspørsmål beskrevet: Opplever polititjenestemenn og kvinner publikums tillit til politiet som viktig? i så fall, hvilke faktorer vektlegges i politiets tillitsskapende arbeid? I dette kapittelet vil jeg redegjøre for teorier og tidligere forskning, som jeg mener sammen med mitt empiriske materiale er relevant for å kunne belyse min problemstilling. Jeg vil først definere den generelle tilliten, før jeg kommer inn på den spesielle tilliten til institusjoner, herunder politiets tillit, som har fokus i denne oppgaven.

Tillit er et ord som ofte brukes, og noe mange vil hevde er sentralt i våre liv. Det har vært en voksende interesse for å få mer kunnskap om tillitsaspektet. Fra spredte analyser av tillitens antatte betydning og analyser av tillit, har det siden det inntok samfunnsvitenskapen blitt en voksende interesse for tillit innenfor flere fag. I studier av ulike samfunnsinstitusjoner betraktes tillit i dag som en viktig faktor.

Det kan synes opplagt hva tillit er, men det er store variasjoner i definisjonene av tillitsordet. I følge Harald Grimen (2009) er det ikke en allmenn anerkjent definisjon av begrepet. Selv nærmer han seg fenomenet tillit i et handlingsteoretisk perspektiv, ved ikke å ta utgangspunkt i hva tillitsgiver *tror*, men hva de *gjør* (Grimen, 2009, s. 8). Gjennom å mene at *noen* stoler på *noen* andre ved å ta hensyn til *noe*, fremstiller han tilliten som treleddet. I det legger han at det aldri eller sjeldent er slik at man ubetinget stoler på noen (ibid, s. 13). Tilliten er derfor normalt både betinget, spesifisert og begrenset, noe som fører til at det ikke uvanlig å mistro noen, men samtidig stole på den. Man kan stole på noen i visse situasjoner, uten og nødvendigvis stole på dem på i alle situasjoner (ibid, s. 14). I følge Eriksen (2012, s. 219) vil vi ikke ha noe samfunn eller transaksjoner uten tillit, da alle sosiale relasjoner er limt sammen av tillit.

Å stole på noen påvirker vårt handlingsmønster, vi slapper av og er mindre forsiktige, vi senker garden. Ofte er det slik at vi starter med garden nede og må heve den etter hvert. Dette skjer fordi vi ved å stole på noen handler med få forholdsregler (Grimen, 2009, s. 19). Vi har altså forventninger til den vi stoler på om hvordan den skal eller bør opptre. Tillit brukes ofte sammen med tro og tiltro, og viser dermed at forventninger er nært knyttet til tillit (Larsson, 2010b, s. 7). Disse forventningene kan imidlertid være riktige eller feilaktige, noe som er avgjørende for tillitsgivers objektive sårbarhet. Forventninger gir grunnlag for å skille mellom rasjonell og irrasjonell, og god og dårlig tillit (Grimen, 2009, s. 22). Tillit innebærer imidlertid også en risiko. Det åpnes et handlingsrom for tillitsmottager når en gir noen tillit, forholdsreglene er få fordi forventningene om pålitelighet er stor. Det er mer uklart hva som er bakgrunnen for, og utviklingen

av disse forventningene, og hva disse forventningene gjelder (ibid, s. 26). Som en av flere ting kan imidlertid tillitsgiver forventninger belyse hvorfor de tar så få forholdsregler.

Selv om vi ikke vet opphavet og kjernen til tillit, vet vi imidlertid noe om hva som kan skape tillit. Tillitsforskningen har robuste resultat på at det blant annet er positivt for tilliten at det er likhet langs en eller annen dimensjon, økt tillit korrelerer med økt materiell velstand og at mistillit gror i mørket. Taushet og hemmeligheter øker mistenksomheten (Eriksen, 2012, s. 220).

Tillit kan bygge på en kombinasjon av kunnskap, forventninger og uvitenhet. For å kunne identifisere noe som tillit og forklare hva tillitsgiver gjør er forventningene viktig. I tillegg vil økt kunnskap redusere mistilliten, og uvitenhet og kunnskapsløshet reduseres. Ved mangel på kunnskap om tillitsmottaker hos tillitsgiver, kan imidlertid tilliten bygge en bro over denne uvitenheten. I det moderne samfunn er det person- eller institusjonskunnskap som bygger tillit (Eriksen, 2012, s. 220 og Grimen, 2009, s. 36). Kristiansen (2012, s. 199) viser og til at kunnskap har betydning i forhold til forbeholden tillit eller en profesjonell tillit. I det en vurderer personene eller sakene man har tillit til ut fra tilstrekkelig tilegnet kompetanse.

Noen vil kunne si at tillit også er en følelse, man har en magesfølelse for å stole på noen. Samtidig trenger ikke tillit knyttes til en bestemt følelse. I følge Grimen (2009, s. 22) har følelser nærhet til tillit og mistillit, men tillit verken er, eller bygger på, en bestemt følelse. Den har heller ikke bestemte følgefølelser. Følelser kan imidlertid motivere mennesker til å mistro eller stole på noen (ibid, s. 48). Men noens pålitelighet vurderes ut fra at han gjør det han lover, ikke at han har bestemte følelser.

Tillitsmottakers mulighet til maktutøvelse er en av de viktigste konsekvensene av tillit. Ofte kan tillit settes i motsetning til makt, men gjennom tillitsrelasjoner åpnes også muligheten for makt. Ved å stole på noen åpnes et handlingsrom, dette handlingsrommet forventer tillitsgiver at tillitsmottaker bruker i hans interesse. Det er ingen garanti for at mottaker ikke misbruker denne muligheten (Grimen 2009, s. 52-57). Tillit innebærer en visst aksept for svik. Gambetta (1988, s. 217) beskriver det som en form for risikostyring, ved at det i denne tillitsforståelsen ligger at vi bør engasjere oss i en form for samarbeid med vedkommende, fordi sannsynligheten for at andre vil handle i tråd med våre interesser, eller i det minste ikke i strid med dem er vurdert høy nok. Man tar en sjanse når man vet dette, men er naiv hvis man ikke tenker på det. Tilbøyeligheten til å stole på ukjente varierer fra land til land. Nordmenn er blant verdens med tillitsfulle folk, og omtales som tillitsfulle og tillitsverdige, men og naive (Skirbekk, 2012, s. 12).

En person som stoler på noen er mer sårbar enn den som blir stolt på. Barn er et eksempel på en sårbar gruppe, fordi de uten forbehold stoler på andre. De som *må* stole på bestemte andre, som politiet, er også utsatte. Som tillitsmottaker er også politiet sårbart, men på en annen måte. Politiet er sårbart fordi de er avhengig av andres tillit for å kunne utføre jobben sin.

Det sies at tillit er lett å rive ned og vanskelig å bygge opp igjen. I følge Grimen (2009, s. 106-107) er tilliten vanskelig å bygge opp igjen fordi folk har lett for å la seg styre av kortsiktige egeninteresser, noe som kan føre til at de bryter avtaler og ikke samarbeider. Det er også slik at enkelte personer legger mer vekt på negative erfaringer enn positive, de tolker ofte andre som upålitelige og lærer ikke av erfaring. Dette fører til at de mistror alt og alle, og tolker alt i verste mening. De mistroiske vil i motsetning til de som stoler på andre, samhandle sjeldnere, og med få personer. Dette fører til at de har få relevante erfaringer med pålitelige og upålitelige personer. Nesten alle teoretikere opererer med to eller flere typer tillit som gis ulike navn. Min oppgave er å studere hvordan politiet arbeider for å inngi tillit hos publikum både som tjenesteperson og som etat. Tillit til personer skiller seg fra tilliten til profesjonelle, jeg velger derfor å dele mellom tillit til personer og tillit til systemer.

Personlig tillit er ofte bygget på gjentatt samhandling med personer man har kjent over lengre tid (Grimen, 2009, s. 98). I moderne samfunn er vi avhengig av denne tilliten, men for at samfunnet skal fungere er det ikke nok med tillit til de få vi kjenner, det finnes derfor også andre typer tillit. Thomassen (2010, s. 73) viser til sosial tillit, som referer til tilliten som er mellom borgerne i et samfunn, og om disse stoler på hverandre. Giddens (1997, s. 67) bruker *relasjonstillit*, og knytter dette til ansikt til ansikt møtene. Denne tilliten oppstår i det direkte møtet mellom personer, hvor graden av tillit avgjøres gjennom hvordan partene klarer å samarbeide og kommunisere.

I ansikt til ansikt møtene kan vi gjøre et skille mellom om relasjoner er symmetriske eller asymmetriske. Hvis partene er likeverdige, symmetriske, er det mulighet for permanente relasjoner som kan utvikle seg til dypere tillit over tid. I en maktskjevhet mellom partene vil relasjonen være asymmetrisk. Denne maktulikheten kan gi utslag i at de forsterkende dynamikkene som skaper personlig tillit ikke er like utslagsgivende, og muligheten for varige bånd er mindre sannsynlig å oppstå (Egge, Berg og Johansen, 2010, s. 31). I politiets direkte møte med publikum er det dermed i stor grad den asymmetriske tillitsrelasjonen som vil være gjeldende.

Ved siden av personlig tillit omtaler også litteraturen tillit til systemer, kalt *systemtillit*. Persontillit er nødvendig, men ifølge Grimen (2009, s. 100) ikke tilstrekkelig i det moderne samfunn, fordi det ikke kan holdes sammen av personlig tillit alene. Selle og Wollebæk (2012, s. 192) konkluderer med at institusjoner har en betydning for tillit. I forhold til profesjonelle og institusjoner, som

politiet, må tilliten sees annerledes. Der møtes klienter og profesjonelle vanligvis som fremmende, og det er sjelden dette fører til nære relasjoner. I følge Thomassen (2010, s. 73) viser institusjonell tillit til borgernes forventninger til effektivitet, integritet, kvalifisert tjeneste- og maktutøvelse og forutsigbarhet. Til grunn for tillit til systemer må være at systemet fungerer, dette fordrer ytre og indre kontrollmekanismer. Denne type kontroll er i utgangspunktet et uttrykk for mistillit til institusjonen, men for å få tillit kan en altså være avhengig av mistillit. Samtidig er det mulig for mistillit og tillit å gro samtidig ved institusjoner, og indre mistillit kan være en forutsetning for ytre tillit til institusjonen (Grimen, 2009, s. 102). Selle og Wollebæk (2012, s. 187) påpeker at verken tillit til den vennligsinnede stat, eller mye ansikt til ansikt kontakt i tette lokalsamfunn, er tilstrekkelig til over tid å bevare et tillitsfullt samfunn. At det finnes et institusjonelt nivå med nok kritisk distanse og omfattende kunnskap til den samme stat er avgjørende. Dette for å kunne være en motkraft og kontrollør til staten og dens struktur. For politiets del er det dermed viktig både for publikum og politiet selv at de blir kontrollert. For publikum kan dette føre til tillit til politiet, men politiet er også avhengig av tillit internt for å kunne utføre sitt arbeid. For at kontrollen skal ha tilsiktet virkning må imidlertid både politi og publikum ha tillit til den.

For å kunne stole på institusjoner er det viktig at disse er forutsigbare. Det å ha tro eller forventning til at institusjonen skal oppføre seg på en bestemt måte karakteriserer et tillitsforhold. Dette behøver ikke være noe en har erfart, men noe en har blitt lært av andre, samtidig som det er kjent hva konsekvensene er hvis institusjonen gjør feil. Det er altså en blanding av normative og prediktive forventninger som ligger til grunn for tilliten. Tilliten mellom personer, spesielt fremmende, påvirkes av institusjonene. Grimen snakker i den forbindelse om institusjonell kvalitet, dens etos (2009, s. 113) og gode institusjoner (2012, s. 85). Han påpeker fire moralske kjerneverdier, som gjør institusjonen pålitelig, samtidig som gode institusjoner et resultat av flere fenomener. Institusjonen bør holde løfter, være rettferdig og sannferdig, og vise solidaritet. I tillegg må institusjonen inneholde en bestemt type verdier, konstellasjoner av insentivsystemer og ha mekanismer for intern-kontroll. Kristiansen (2012, s. 199) mener også at det må hentes næring fra stabile og rettferdige samfunnsstrukturer, kulturer og ordninger for å opprettholde tillit, denne helhetlige tilliten kan kalles *samfunnstillit*.

3.1. Tillit til politiet

Politiets styringsdokumenter har de siste 20 årene hatt tillit som et sentralt emne. Det poengteres ofte at det er en forutsetning for politiets oppgaveløsning at publikum har tillit til dem. Dette fremkommer også i politiinstruksen (1990) 4-1, 2 ledd:

Enhver politimann må være seg bevisst at resultatet av egne tjenestehandlinger ofte avhenger av den tilliten han nyter blant allmennheten, og at egen klanderverdig adferd ikke bare går ut over ham selv, men også skader politiets anseelse i sin alminnelighet.

I følge Politidirektoratet (2010, s. 3) er politiet for å løse sine oppgaver avhengig av befolkningens tillit og godt omdømme. Dette mener de skapes gjennom faglig arbeid og kommunikasjon. I Politidirektoratets strategidokument for 2010 – 2015 (s. 5) er et av de strategiske satsingsområdene trygghet og tillit. Her påpekes det at godt samarbeid med befolkningen forutsettes for at politiet skal løse sine oppgaver. De mener dette kan oppnås gjennom politiets samhandling med publikum, ved å møte brukerne på en profesjonell måte, publikum skal føle det tillitsvekkende, trygt og rettferdig når de møter politiet. Dette bygger videre på Stortingsmelding nr. 42 (2004 – 2005) "Politiets rolle og oppgaver" og politirolleutvalgets første innstilling (NOU 1981:35) hvor 10 punkter beskriver hvilke grunnprinsipper det norske politiet skal følge, og dermed danner grunnlag for hvilket politi Norge i dag har. I punkt seks står det: «*Politiet skal virke i samspill med publikum*». Dette samspillet fremstår som selve hovedstrategien, hvorpå de fleste andre punktene legger til rette for dette samspillet gjennom sivilt preg, desentralisert politi, generalister, integrering i lokalmiljøet, bred rekruttering og forebygging. I tillegg inkluderes mange av tillitsfaktorene som Grimen og andre påpeker inn i disse punktene, som for eksempel ansikt til ansikt møter, avspeiling av demokratisk samfunnsform og styresett, samt at politiet skal være underlagt kontroll.

Denne modellen har blitt betegnet som en nærpolitimodell. I dag diskuteres innholdet av et nærpoliti igjen, i det "Nærpolitireformen" (St.prp. 61.LS, 2014 -2015) er vedtatt å skulle være den nye modellen politiet i Norge skal bygges opp rundt. Denne reformen er bygget opp på bakgrunnen av Politianalysen som ble utført etter terroren 22.juli 2011. Politianalysen mente at dagens lokale struktur er et hinder for effektiv polititjeneste, noe som løses gjennom en sentralisering av politibemanningen og færre tjenestesteder, som igjen skal styrke nærpolitiet. Nærpolitireformen har derfor fokus på å etablere store robuste tjenestesteder, dette for å skape gode fagmiljøer og et mer effektivt politi. Denne sentraliseringen har som målsetting å sikre tilstedeværelse av et operativt, tilgjengelig og synlig lokalt nærpoliti, som både er effektive og kompetente, samtidig som det utvikles gode fagmiljøer rustet til å møte morgendagens utfordringer (ibid, s. 5).

Stortingsproposisjonen viser til de 10 grunnprinsippene, og selv om det kan fremstå som om utvalget fremhever mange av prinsippene som ønskelige også i dagens politi, er det vesentlige endringer i synet på hvordan dette skal utføres. Det er imidlertid fortsatt viktig med samspill mellom politi og publikum, politiet skal være pålitelige og til å stole på. Dette innebærer at politiet skal møte alle på en hensynsfull og korrekt måte og ivareta rettssikkerheten (ibid, s. 25). Om tillit sier de følgende:

Tradisjonelt har innbyggerne i Norge stor tillit til politiet. Den må det tas godt vare på. Med tillit i befolkningen har politiet større muligheter for å lykkes i kriminalitetsbekjempelsen og i det øvrige trygghetsskapende arbeidet (ibid, s. 69)

Det kan imidlertid virke som om denne tillitsbyggingen skal gjøre i en annen form enn i dag, og på noen andre type arenaer. Det er et stort fokus på at politiet skal samles i store robuste enheter, for å samle ressurser og skape store fagmiljøer, publikum skal nås gjennom politikontakter. Larsson (2010a, s. 239) mener at innholdet av de 10 prinsippene fra 1981 endret seg i Stortingsmelding nr. 42, og til dels ble tilsidesatt. Argument for dette er blant annet sterke sentraliseringer og vektlegging av målstyringsinstrumenter, som han mener tømmer nærpoltiet for mening. Den nye "Nærpolitireformen" vil i så fall distansere seg enda lenger vekk fra prinsippene Larsson beskriver som viktige, nemlig et lokalt forebyggende politi, som er tett på publikum (ibid, s. 239). I følge Jackson, Bradford, Stanko og Hohl (2013, s. 63) defineres tilliten til politiet som publikums tro på at politiet har de rette intensjonene, og er kompetente til å utføre de oppgaver de er tildelt. Brodeur (2007, s. 42) mener det er forskjellige måter politiet kan bygge tillit på. Den ene kaller han vertikal tillit eller fortrolighet, der en arbeider for å bygge tillit eller trygghet til publikum som medlemmer av en institusjon. Den andre måten er horisontal tillit, som bygger på relasjonen mellom medlemmer av et fellesskap. Av disse to er bare den sistnevnte gjensidig og forutsetter gjensidighet. Brodeur er her inne på de samme faktorene som er utredet ovenfor, nemlig systemtillit og relasjonstillit.

Samtidig er det slik at publikum vurderer politiet på samme måte som politiet vurderer publikum. Publikum ser av den grunn mer "politi" enn politiet selv gjør. Blikket til publikum ser politiet som navnløst, uniformens mektige inntrykk forsterker dette. Politiet ses ikke som en enkeltperson, men som en representant for myndigheten og part i et maktforhold (Finstad, 2000, s. 213). Dette vanskeliggjør muligheten for Brodeurs horisontale tillitsbygging, da det vil være en maktskjevhet og asymmetri i tilliten, noe som påvirker både politiet og publikum.

I følge Larsson (2010b, s. 7) ligger det i tillit til politiet en forventning til politiet om å oppføre seg og gjøre noe på en spesiell måte, og at politiet gir hjelp ved behov. I dagens samfunn har imidlertid tillitsbegrepet fått en større betydning og også delvis forandret innhold, han mener det er flere årsaker til dette. Samfunnsendringene har ført til at publikum i dag er mer avhengig av tillit til systemer og i tillegg har endret samkvems former. Forandringene har ført til at nære relasjoner ikke har samme betydning og innhold som tidligere. Larsson påpeker også at masseutdanningssamfunnet fører til økt kunnskap om krav og rettigheter hos publikum. Disse endringene i samfunnet har og ført til at normer knyttet til politiets autoritet og makt har forandret seg. Fra at politiet kunne påberope seg en egen autoritet, må en i dag i større grad forhandle om denne autoriteten. Samfunnet

normer og verdier er også i endring, noe som fører til at der politiet tidligere kunne hvile på enighet, må de i dag påberegne og møte kulturer som bestrider disse normene (Ibid, s. 10-13). Disse faktorene vil påvirke politiets i deres arbeidsutførelse både i direkte kontakt med publikum og som etat.

3.2. Hva påvirker tillit til politiet?

Hvordan tilliten påvirkes av politiets møte med publikum er omhandlet i flere studier.

Kääriäinen (2008) undersøkte den finske befolkningens tillit til politiet opp mot publikums tilfredshet til politiets nærhet, inngripen og publikumskontakt. Han forventet å finne en sammenheng mellom tillit og tilstedeværelse, men fant ingen slik sammenheng. Han konkluderte med at årsakene til den høye tilliten mellom politiet og publikum må ligge i strukturelle faktorer utenfor politiet. Han trekker frem lite korrupsjon, liten sikkerhetsindustri, gode erfaringer med myndighetene, mye sosial kapital og små sosiale ulikheter som egenskaper som kan påvirke tillitsdimensjonen. Han spør seg om det kan være slik publikums tillit til politiet, i land som Finland, er en konsekvens av velfungerende skoler, sosialtjenester og helsetjenester (ibid, s. 157). Å øke antall møter mellom politi og publikum vil dermed ikke være nok i seg selv hvis en ønsker å øke tilliten til politiet.

I Danmark gjennomførte Balvig og Holmberg (2004) en evaluering av seks forsøk med nærpoliti. Også denne viste at det ikke var noen direkte sammenheng mellom politiets synlighet og publikums tillit og trygghet (ibid, s. 160-161).

Olaussen undersøkte betydningen av økt politibemanning i tre politidistrikt i Norge. Et av hans funn var at dette hadde liten effekt på publikums tillit til politiet ifølge Egge et. al. (2010, s. 37).

Skogan (2006) undersøkte om publikums oppfatning av konkrete møter mellom publikum og politiet. Han fanten en markert skjevfordeling i betydningen av møtet. Det var ikke slik at de positive møtene automatisk medførte økt tillit, derimot førte de negative møtene til en tillitsreduksjon. Dermed vil en overvekt av positive møter ikke alene være nok til å vinne publikums tillit (ibid, s. 119).

Det er et gjennomgående funn i disse undersøkelsene at tilliten hos publikum ikke varierer positivt med antall politikontakter.

Jackson et. al. (2013) studie spør seg hvorfor publikum stoler på og samarbeider med politiet (ibid, s. 21), de har hovedfokus på fenomenene tillit, vilje til å samarbeide og legitimitet. De finner en klar sammenheng mellom politiets opptreden, politiets tillit og publikums vilje til samarbeid med

politiet. Den viser også at publikums oppfattelse av politiet påvirkes av hvordan politiet opptrer i møte med publikum. Som Skogan finner de at særlig negative opplevelser hos publikum har en klar symmetri med redusert tillit. Men i motsetning til Skogan mener de å finne at de positive møtene bidrar til økt tillit. Selv om graden av tillitsendring ikke er like stor i positiv, som i negativ retning (ibid, s. 182).

Det er flere studier som finner andre årsaksforhold enn det direkte møtet med politiet som avgjørende for politiets tillit. Jeg har allerede nevnt Kääriäinen. En annen studie ble gjort i England av Jackson og Sunshine (2007). For å kaste lys over forholdet mellom publikum og politi trakk de inn eksterne faktorer som kunne påvirke politiets tillit. Det ene var om tilliten ble påvirket av at publikum ble utsatt for kriminalitet. Det andre var hvordan publikum opplevde nærmiljøet sitt, om det var stabilt eller utrygt, hvorvidt de opplevde en "lokal orden". Deres resultater viser ingen sammenheng mellom tillit til politiet og det å bli utsatt for lovbrudd, de fant imidlertid en tydelig sammenheng mellom lokal orden og politiets tillit (ibid, s. 230)

Jackson et. al. (2013) operasjonaliserer tillitsbegrepet i to dimensjoner, effektivitet og prosessuell rettferdighet. Prosessuell rettferdighet innebærer at publikum føler seg hørt, blir rettferdig behandlet, at politiet er upartisk, er respektfull m.m. (ibid, s. 10). De finner at lokalmiljøet, de sosiale båndene, påvirker publikums oppfatning av politiets tillitt i mye større grad enn individuelle kjennetegn. I forhold til prosessuell rettferdighet er den uformelle kontrollen og sosial fellesskap avgjørende (ibid, s. 146). Forskerne mener at politiet bør vektlegge en modell med prosessuell rettferdighet, i motsetning til avskrekking, fordi det ikke er ønskelig med en sosial regulering som ikke er grunnlagt på en forståelse av rettferdighet og tillit. Det er dette som først og fremst bygger tillit, og fører til en god relasjon mellom publikum og politi, ikke politiets effektivitet (ibid, s. 215).

Den prosessuelle rettferdigheten har også vært forsket på i flere andre undersøkelser. Tyler mfl. har gjennomgående funn som viser at publikum er mest opptatt av rettferdig behandling. Dette handler om å la publikums få uttrykke de meninger de har om saker. Politiet må etablere en dialog hvor de er høflige og viser respekt, samtidig må de fremstå som nøytrale uten å ta part i saken. Tilliten varierer ut fra om publikum føler seg like behandlet og med verdighet og respekt, mens variasjonen av tillit i mindre grad kan forklares ut fra kriminalitetsbekjempelse (hentet fra Egge et. al., 2010, s. 38).

Kääriäinen, Jackson og Sunshine peker på at samfunnsmessige forhold kan påvirke politiets tillit. De mener hvordan samfunnet rundt publikum fungerer, godt eller dårlig, vil påvirke politiets tillit i positiv eller negativ retning. Olausen har gjort en undersøkelse om tillit til domstolene. Også han

fant at det var forhold utenfor justissektoren som påvirket deres tillit. Han mener at fredelige samfunnsforhold, med stabil rettshistorie, små forskjeller i samfunnsklasser, samt at dommerne ikke har tilgodesett sine egne, har betydning for deres tillit. Han mener også at domstolenes tillit korrelerer sterkt med tillit til andre institusjoner (Johansen, 2010, s. 61).

Selv om politiets tillit ikke alene avgjøres av politiets opptreden og innsats, viser disse undersøkelsene at tjenestepersonellets opptreden i møte med publikum også vil være avgjørende. Undersøkelsene viser klare sammenhenger, noe som tyder på at politiet vil dra nytte av å knytte sin virksomhet til de prinsipper som er viktig for publikum, som rettferdighet, verdighet og respekt, noe vi kan kalle rettsstatsprinsipper. Det er en mulighet for at publikum overfører tilliten fra en institusjon til en annen på bakgrunn av nettopp den rettferdige behandlingen forbundet med offentlig forvaltning (Johansen, 2010, s. 65). Samtidig skal politiet være klar over at dette også kan slå negativt ut, ved at politiet får ansvar for forhold utenfor deres ansvarsområde (Egge et. al, 2010, s. 12).

Forskning har også vist at det er forskjellige faktorer som spiller inn på publikums tillit til politiet på nasjonalt og lokalt nivå. Flere har tillit til sitt politi på et lokalt nivå. En årsak til dette kan være at denne tilliten reflekterer mer direkte erfaringer med politiet (Hough and Roberts, 2012, s. 290). Kunnskapssenteret (Johansen et. al., 2014, s. 4) har på oppdrag fra Politidirektoratet laget en systematisk oversikt over effekten og erfaringer med tiltak der hensikten er å bedre publikums tillit til politiet. Ved en gjennomgang av 43 studier, kvantitative og kvalitative, fant de blant annet ut at en opplæring av politibetjenter på å være prosessuell rettferdige gjennom bedre kommunikasjonsferdigheter, kan påvirke politiets tillit til den generelle befolkningen, men i liten grad hos fornærmede. De finner det usikkert om modeller som har fokus på samarbeid mellom lokalbefolkning og politi, som community policing, har noen effekt på tilliten. Bakgrunnen for dette er lav kvalitet på dokumentasjonen av disse studiene. I de kvalitative studiene med erfaring fra denne type tiltak, fremheves imidlertid tilgjengelighet og relasjonsbygging som spesielt viktig.

3.3. Samarbeid

Samarbeid defineres som: "Innsats fra flere aktører og bruk av flere virkemidler innenfor en enhetlig strategi, definert ut fra en felles målsetting" (Glavin & Erdal, 2007, s. 27)

3.3.1. Tillit i samarbeidet

Publikum og andre institusjoner må stole på politiet for at de skal ønske å samarbeide, de må ha tillit til politiet. Politiet er avhengig av samarbeid med andre for å kunne gjøre jobben sin.

I situasjoner der det kreves samarbeid hvor flere er involvert, og spesielt mellom profesjonelle yrkesorganisasjoner, oppstår ofte tillitskjeder (Grimen, 2009, s. 80). Dette vil være gjeldende både

ved internt- og eksternt samarbeid. Grimen påpeker videre at der hvor utøverne i samarbeidet har frihet i arbeidsutførelsen, er slike tillitskjeder spesielt viktige. Tillit er grunnlaget for samarbeidet, noe som fører til at man stoler på noe andre har gjort eller skal gjøre, samtidig som man gjør sitt. Denne tilliten fører til en forenkling i arbeidet, da en gjennom å stole på andre kollegers kompetanse behøver mindre kontroll. I følge Brodeur (2007, s. 2) er konsekvensene av å fokusere kun på egen ekspertise og ikke andres, tap av tillit. Ved å stole på avsenderen unngår man kontroll av det som sies, dermed lettere gjøres overføringen av informasjon og kunnskap (ibid, s. 74). Samtidig gjør dette tillitskjeder sårbare for feil. Mangel på kontroll kan føre til at feil ikke oppdages, eller først oppdages etter lang tid. Tillitskjedens største svakhet viser seg ofte best når de er mest nødvendige, som i akutsituasjoner hvor oppgaver må løses under tidspress og en uoppdaget feil kan være fatal. Dermed blir et avgjørende element i det å etablere tillitsrelasjoner å gjøre samarbeidsparter klar over begrensninger av eget og andres bidrag i samarbeidet, slik at de verken prøver og "gjøre alt", og heller ikke har urealistiske forventninger om hva andre kan levere. Dermed bidrar klargjøring av roller og ansvarsområder til tillitsutvikling, samtidig som det begrenser spenningen som forårsakes av uklare roller (Crawford, 1998, s. 179). Samarbeidsevnene til deltakerne kan ofte knyttes sammen med ferdigheter og innsikt i kommunikasjon, forståelse av språk og kultur, samt holdninger preget av likeverd og respekt (Glavin og Erdal, 2007, s. 40). For politiet fremkommer det to typer samarbeid, det uformelle og det formelle. Det uformelle samarbeidet, er samarbeidet som foregår mellom politi og publikum i forbindelse med politiets arbeidsutførelse. Dette er ofte korte samarbeid som avsluttes når en hendelse eller sak er ferdig. Det formelle samarbeidet, er samarbeid med andre aktører som politiet er avhengig av for å kunne forebygge kriminalitet. Disse samarbeidene er i stor grad forankret gjennom avtaler og pågår over tid.

Politiet samarbeider med mange aktører i samfunnet, men i det kriminalitetsforebyggende samarbeidet fremheves spesielt SLT og Politiråd som viktige samarbeidsfora (St.prp.nr. 61LS, s. 75). SLT står for Samordning av Lokale rus- og kriminalitetsforebyggende Tiltak, og er en samarbeidsmodell utviklet for norske kommuner. Det er mange personer og instanser som bidrar i et lokalt kriminalitetsforebyggende arbeid. Modellen skal sikre koordinering av ressurser og kunnskap mellom politiet og andre relevante kommunale enheter. Modellen griper inn på alle nivåer fra utførende nivå, og opp til toppledelse (KRÅD, 2011, s. 9). Politiråd er et samarbeidsforum mellom øverste ledelse i politiet og kommunen. Det er først og fremst overordnede prioriteringer og strategiske beslutninger som drøftes i dette rådet (ibid, s. 5).

3.4. Sammendrag

Det kan synes opplagt hva tillit er, men innholdet av ordet kan defineres på mange måter.

Utgangspunktet er at ved å ha ta hensyn til noe, stoler noen på noen andre. På den måten er tilliten

ofte betinget, spesifisert og begrenset. Det er derfor ikke uvanlig at man både mistror og stoler på noen samtidig, samtidig som det å stole på noen vil påvirke vår måte å handle på. I det å stole på noen ligger det også en forventning, hvorvidt disse forventningene er riktige eller ikke vil avgjøre den objektive sårbarheten. Denne sårbarheten gir også mulighet for maktutøvelse. Selv om tillit ofte forstås som det motsatte av makt, innebærer tillit et åpent handlingsrom som kan gi positivt eller negativt utslag for tillitsgiver, ut fra hvordan mottaker responderer. Faren ved å gi tillit er dermed å oppleve svik. Slike tillitsbrudd kan være vanskelig å bygge opp igjen, da enkelte personer legger mer vekt på de negative erfaringene enn de positive. Når en først blir mistroisk kan dette føre til en negativ spiral.

I ansikt til ansikt møter er det et skille mellom symmetrisk og asymmetriske relasjoner. I en maktskjevhet mellom partene vil relasjonen være asymmetrisk, noe som ofte er situasjonen i møte mellom politi og publikum. Forskninger har vist at det har betydning for tilliten hvordan politiet opptrer i sine møter med publikum. De gode møtene fører til økt tillit, men det viser seg at de negative møtene gjør større utslag i negativ retning.

For politiets sin del, er disse avhengig av tillit i befolkningen for å løse sine oppgaver, da disse i stor grad må gjøres i samarbeid, eller ved hjelp av publikum. Dagens politirolle legger vekt på at politiet skal virke i samspill med publikum. I dette ligger tilliten som et grunnfjell. Å skape tillit handler ofte om å få frem fordelene ved langsiktig samarbeid, og få disse til å overgå de kortsiktige resultatene av å ikke samarbeide. Dette er av betydning for politiet i sitt samarbeid med publikum og andre etater.

Personlige relasjoner og tillit er nødvendig, men ikke tilstrekkelig i det moderne samfunn. Det finnes også en tillit til systemer, herunder politiet. I tilliten til systemer settes det krav til at systemet fungerer, noe som krever indre og ytre kontroll. Forutsigbarhet er viktig i forhold til institusjoner tillit, herunder å ha tro og forventninger til institusjonen og de som tilhører denne.

Tilliten til politiet kan forstås som publikums tro på at politiet har de rette intensjoner og er kompetente til å utføre de oppgaver de er tildelt. Mye kan imidlertid tyde på tillitsbegrepet er i endring, og forandrer innhold på grunn av samfunnsendringer som gjør publikum med avhengig av tillit til systemer enn tidligere. Et masseutdanningsamfunn fører også til økt kunnskap og krav om rettigheter fra publikum.

Forskning har vist at det er flere faktorer som kan virke inn på politiets tillit. Enkelte viser at mer enn hva politiet gjør, er det samfunnsmessige strukturelle faktorer som er årsak til politiets høye tillit, hvordan samfunnet rundt politiet fungerer. Disse forskerne finner ingen direkte sammenheng mellom tillit og synlig politi, økt politidekning eller det å bli utsatt for lovbrudd. Det er også mye

som tyder på at å oppleve lokal orden påvirker politiet tillit i positiv retning. Samtidig kan det fremstå som at det mest avgjørende for politiet tillit er at publikum oppfatter å ha blitt rettferdig behandlet av politiet.

4 RESULTATER

I dette kapittelet vil jeg presentere resultatene fra intervjuundersøkelsen. Datamaterialet er bygget på 11 intervjuer av polititjenestemenn og kvinner. Disse informantene jobber i to forskjellige politidistrikt. Seks av informantene jobber med forebyggende arbeid, fem ved ordensavdelingen. Informantene kom fra to forskjellige avdelinger, der tjenestemennene og kvinnene fra forebyggende kan sies å være en type spesialist, mens ordenspersonellet er mer generalister. På tross av ulike arbeidsfelt var det svært lite forskjeller i deres oppfattelse og erfaring om tema. Alle så helheten i dette arbeidet, selv om noen av forebyggerene hadde et noe smalere fokus rettet mot ungdom enn generalistene. Selv om det var lagt et fokus på tillitsbygging mot ungdom i intervjuet, viste det seg å ikke fremkomme betydelige forskjeller i hva informantene vektla i sitt arbeid opp mot ungdom kontra voksne. Av den grunn er det svært få svar i resultatene der det fremkommer et klart skille mellom de to informantgruppene eller mellom publikumsgrupperinger. Det var heller ingen betydelig forskjell mellom de to tjenestestedene. Derfor vil jeg stort sett referere resultatene samlet. Bare når det er avvik mellom gruppene kommenteres dette hver for seg. Jeg refererer i dette kapittelet bare til data informantene har gitt i sine intervjuer.

4.1. Er tillit viktig?

Alle informantene er enig om at tillit som fenomen er viktig for politiet, og grunngir dette med at politiet er avhengig av tillit for å kunne utføre de samfunnsoppgaver de er satt til å håndtere. En informant beskriver viktigheten av dette slik: *«Hvis vi ikke har tillit, så tror jeg faktisk vi blir stående fast i vår oppgaveløsning»*. Informantene påpeker at politiet jobber med menneskelige relasjoner og forholder seg publikum i alle typer situasjoner

Alle informantene har et inntrykk av politiet har i stor grad har tillit hos publikum. Det nevnes imidlertid at det kan fremstå som at noen av de som er mest i kontakt med politiet, eller har blitt skuffet av politiet, ikke har så stor tillit. Informantene som nevner dette er imidlertid ikke så sikker på at dette stikker så dypt at den generelle tilliten til politiet er borte. De fleste informantene tror publikums høye forventning til politiet er en utfordring for tilliten. En sier: *«De har høye forventninger til at politiet gjør en jobb og løser ting. Det kan føre til negative opplevelser ved henlagte saker, da de har forventninger om at vi ordner opp»*. En annen sier: *«Det er også det at jeg opplever at de gangene politiet ikke klarer, de gangene vi feiler, de gangene vi skuffer, så blir også motparten veldig skuffet, fordi de har såpass tro på politiet. Så da blir kanskje droppet kanskje enda større»*.

De fleste informantene tror at politiet har mer tillit i noen grupperinger enn andre. Som en sier *«Det vil det alltid være, vi jobber jo i et yrke som skaper venner og fiender ... vi er mellom barken og veden hver dag»*. Samtidig har informantene ikke selv mange egne erfaringer med slike

grupperinger. Flertallet mener allikevel at de som er på kanten av loven, utfører kriminalitet og ofte er i kontakt med politiet, har lavere tillit til politiet. Samtidig nevnes det at noen av disse uansett vil kunne ha tillit til enkelte tjenestemenn/kvinner de har kontakt med, men dette vil muligens ikke gjøre noe utslag for alle i politiet. «... *tilliten hos disse er nok langt lavere enn hos bestemor Olga, som vi kommer og trygger og snakker med ... hun har bare hatt positive opplevelser med politiet ...*». Minoriteter, herunder innvandrere og utlendinger, er en gruppe som blir nevnt å ha mindre tillit til politiet. Informantene tror dette kommer av dårlig erfaring med politiet i sitt hjemland, kultur og lite kunnskap om norsk samfunn og politi. En informant mener at innvandrere kan oppleve at systemet som er årsaken til at de kommer hit, motarbeider dem, dermed mister de tillit til systemet, herunder politiet. Den gruppen som av flest informanter blir nevnt til å ha høy tillit til politiet, er de eldre. De oppleves å ha mer respekt og tillit til autoriteter. Informantene føler imidlertid at publikum generelt samarbeider, kommer og prater med dem, og spør og forteller.

Informantene mener det er flere årsaker til politiets høye tillitsnivå i Norge. Flere nevner at Norge har et godt utdannet politi, i motsetning til mange andre land. Publikum vet ifølge informantene at politiet de møter har en solid utdanning, og har grunnleggende kunnskap om blant annet yrkesetikk og kommunikasjon. «*Du går liksom ikke på skole i 14 dager og så er du ute i gata. Du får liksom en slik ryggsekk, som du kan bruke til å bygge videre på den gode tilliten som norsk politi har*» sier en informant. De mener utdanningen gjør at politiet fremstår som profesjonelle, ved at de har kunnskap og dermed vet hva de skal gjøre. Noen informanter nevner også at tilliten til politiet ligger som en grunnverdi i befolkningen, ved at man har lært å vise respekt for andre. Dette mener de hjelper politiet i deres arbeid. Det at politiet blir kontrollert av andre er og med på å skape tillit mener informantene. Publikum vet at politiet ikke kan gjøre hva de vil uten at dette får konsekvenser. Det at det er lite eller ingen korrupsjon, blir også nevnt som en faktor som fører til den høye tilliten politiet har.

Et par av informantene nevner også det at Norge har et ubevæpnet politi som en tillitsfaktor, men som en sier: «*Det er selvfølgelig en brannfakkell i disse dager*». Denne holdningen fremheves ved at informantene ved flere anledninger påpeker viktigheten av politiets sivile preg, som gjør dem folkelige, hyggelige og møter folk på det nivået dem er. En informant sier: «*Vi er ikke så ovenfra og ned som man kanskje kan oppleve fra politiet i andre land*». Flere nevner også dette med at politiet ikke er redd for å være seg selv i politirollen, og dermed byr på seg selv og er ekte, noe publikum merker. På den måten inngir politiet tillit. «*En får bilder om at politiet er ekte vare, det er hel ved*» sier en informant. En annen tror «*Hvis politiet hadde vært mer militant ville det blitt større avstand mellom politi og de en vil ha kontakt med*».

Informantene har lite eller ingen kunnskap om hvorvidt det norske publikums tillit til sitt politi skiller seg ut i forhold til andre sammenlignbare land. Flere sier allikevel at de tror norsk politi kanskje har litt bedre tillit enn de andre nordiske landene. «*Jeg liker å tro vi er det beste politiet i verden*» sier en informant. Alle informantene mener at publikums tillit til nordisk politi nok er bedre enn utenfor Norden. De begrunner dette først og fremst med at det er lite korrupsjon.

Informantene mener det har stor betydning for deres arbeid at politiet i dag har så stor tillit, både jobbmessig og personlig. En sier at dette gir stolthet til yrket, en annen at det gir et ekstra press for å prøve å gjøre sitt beste hele tiden. «*Jeg ville ikke følt det komfortabelt å være i en etat som hadde lav tillit fra publikum*» nevner en. Alle mener tilliten gjør jobben de skal utføre i lokalsamfunnet lettere. De nevner at grunnen til at høy tillit er viktig, er blant annet at den fører til enklere tilgang til informasjon og bistand i utførelsen av politiets arbeid. De mener arbeidet deres må utføres i et samspill med publikum for å lykkes. I følge informantene vurderes tilliten ut fra konkrete hendelser som skjer i samfunnet, men samtidig er det i det daglige, i det små, tilliten bygges stein for stein. De mener det er politiets møte med publikum, med de som trenger hjelp, har gjort noe galt, eller en prater med rent tilfeldig, som avgjør

Det blir nevnt av informantene at inntrykket om tillit er litt medieavhengig, både for publikum og politi. «*... selv om en kan få inntrykk andre veien når en leser media og kommentarfelt og slike ting, så er det annerledes på gata. Jeg føler at vi fortsatt har god tillit ute*».

Flere nevner media som et utenforstående organ som kan påvirke politiets tillit både positivt og negativt. De fleste mener media forsøker å sette et negativt lys på politiet, men at det er få slike saker. Det er sjelden media trekker frem positive faktorer ved oppsøkende arbeid, men isteden fokuserer på feil prioriteringer. Media er dermed med å gi publikum et inntrykk av at politiet benytter ressursene sine feil.

Samtidig mener flere at politiets åpenhet rundt hendelser, og informasjon ut til publikum om hva som skjer og hva politiet fortar seg, er viktig for politiets høye tillit. En informant viser til at dialog også kan gjøres gjennom media, og mener at vi gjennom media kan få frem det politiet ønsker å fortelle publikum, og på den måten å besvare en del spørsmål publikum har. Det kan også være med på å dempe forventningene til politiet, hvis disse ikke stemmer overens med det politiet kan levere.

4.2. Tillitsskapende politiarbeid

Synlig politi er det informantene tenker er det mest tillitsskapende politiarbeidet. I det legger de at politiet er synlig i nærmiljøet, spesielt på steder og tider hvor det skjer kriminalitet, samt er kontaktsøkende og prater med folk. «*Egentlig litt den gamle politimester Bastian modellen*» sier en informant, men fortsetter med at det samtidig er viktig at de har evnen til å omstille seg når noe skjer. Alle informantene sier de har erfaring med at synlighet er en metode som skaper tillit i praksis. Det blir og fremhevet at det å ta hverdagskriminalitet på alvor også er svært tillitsskapende. Informantene er enig om at ordensstyrkens arbeidsoppgaver i så måte er meget viktig.

Ordensstyrken har ofte den første kontakten med publikum, og informantene mener det er viktig at de får mulighet til å ta seg tid, skape dialog, ta alle saker på alvor og forsøke å finne løsninger, slik at publikum føler seg sett og hørt. Som en informant sier: «*når politiet klarer å hjelpe noen med konkrete problem, så skaper vi tillit. Og la oss håpe at vi klarer å gjøre det så mange ganger at det blir en snakkis i mange lunsjpauser*».

Et lokalt forankret politi nevnes som viktig for politiets tillit. Videre mener informantene at et godt samarbeid i nærmiljøet, der det snakkes godt om politiet, vil føre til et samlet godt total inntrykk på landsbasis. Samtidig er det et par informanter som nevner at det er en fordel for politiets tillit at sivilbefolkningen ikke så ofte har brukt for politiets hjelp. En sier: «*Bare det å ha et lensmannskontor på en liten plass gjør at folk er fornøyd. Bare det er et skilt på veggen, uten å bry seg om innholdet, om det er beredskap eller hva det er*». Flere informanter mener at geografiske forskjeller kan være avgjørende for tilliten. De mener det er forskjell på store byer og mindre tettsteder. De begrunner dette med at en på mindre steder har et sterkere forhold til sitt politi, at politiet der føles mer tilgjengelig enn i store byer. I større byer er det lettere at forhold med kjent gjerningsperson blir henlagt, noe som kanskje ikke så ofte skjer på mindre steder. Dette påvirker publikums tillit til sitt politi ifølge informantene.

4.2.1. Politirollens påvirkning av tillitsskapende politiarbeid

Informantene har forskjellige oppfatninger om hva slags kompetanse og kunnskap politiet trenger for å kunne utføre tillitsskapende politiarbeid på en best mulig måte. Flere fremhever imidlertid at de mener tjenestemannen og -kvinnens personlige egenskaper ofte betyr mer enn kunnskap. De mener sosial kompetanse, empati, respekt, å prate med folk, og å være utadvendt og by på seg selv, er viktige egenskaper for å inngi tillit, men som kan være vanskelig å lære hvis en ikke innehar de før en starter i politiet. Samtidig mener de den basiskunnskap politiet har, sammen med livserfaring og tjenstlige erfaringer, er av betydning for at politiarbeidet som utføres oppfattes som tillitsvekkende.

For å gjøre en best mulig jobb mener informantene politiet er avhengig av informasjon og dialog med publikum. Hvis publikum ikke stoler på politiet, vil dialogen vanskeligjøres og tilflyt av informasjon svekkes. En informant sier: *«Hvis du tenker at «det her fikser vi selv» så hadde vi ikke kommet så veldig langt tror jeg»*. Alle informantene har erfaring med at dialog er en metode som skaper tillit i praksis. De fleste informantene mener at førsteinntrykket politiet gir kan påvirke dialogen videre, og dermed hvorvidt publikum stoler på politiet eller ikke. Politiet må være bevisst hva man sier, og hvordan dette kan tolkes av mottaker. Som en sier: *«Selv om en skal være seg selv, og ting skal komme av seg selv, kan det være greit å tenke før en snakker»*. Kommer en skjevt ut fra start i dialogen, kan det være vanskelig å rette opp dette, da førsteinntrykket ofte sitter igjen hos folk. Det er derfor også viktig å lytte, være åpne og la publikum også snakke.

Informantene påpeker at det er viktig å bruke tid i møte med publikum, noen bruker lengre tid på å åpne seg, mens andre lettere deler informasjon. En oppnår sjelden god dialog gjennom en ovenfra og ned holdning mener informantene. Stemmeleiet en legger seg på, har også betydning for publikums videre tillit. Politiet må være tålmodig, noe som ifølge en informant kan være en utfordring *«Vi skal ordne opp, og derfor kan vi kanskje av og til være utålmodige, og har lett for å ty til andre løsninger enn dialog hvis det ikke gir «napp» med en gang»*. Publikum inntrykk i møtet med politiet får, ifølge informantene, ringvirkninger for politiets tillit, da dette snakkes om. *«En grunn til at politiet har tillit er at vi læres opp til å ha en forklarende politirolle. Kanskje vi er gode til å forklare hva vi gjør, og hvorfor vi gjør det?»* spør en informant.

Tjenestemannen/kvinnens personlige egenskaper kan imidlertid også være en utfordring mener informantene. De mener at det hver person besitter av toleranse, verdier, kunnskap, kulturforståelse, hvordan en snakker og tolker dialogen, er viktig for å kunne bruke dialog som metode. *«En må vite hvordan det forventes at du skal oppføre deg, samtidig som du vet litt om hvor grensene skal gå, og du kan si noe om hva som er akseptert uten å krenke individet»*. Flere informanter sier at de opplever at det er forskjell på politifolk, og en sier: *«det har med kjemi å gjøre»*. Det blir fremhevet at en må tørre å være seg selv i jobben som politi, og være trygg i rollen din. Flere informanter mener dette ofte er noe som kommer med erfaring. *«Jeg tenker at det er en rolle å være politi, men man er seg selv i den rollen»* sier en informant. En informant forklarer dette med et eksempel på gjennomføring av uniformert patrulje på videregående. *«Så er det noen som går veldig med henda i beltet og nesa i været, og prøver å utstråle «jeg er politi, ikke kom nær meg» Mens det er andre som går og smiler og vinker, og sier «Hei» til ungdommen, og da innbyr du til dialog med en gang»*.

Informantene så flere begrensede faktorer for å skape dialog i politiarbeidet, enn faktorer som kunne fremme en slik type arbeid. En informant nevner imidlertid at opplæring, kunnskap og

trening i dialog kan fremme bruken av dialog som et tillitsskapende verktøy. «*Det er jo en kunst i seg selv. Noen har det naturlig, andre har det ikke naturlig, da må en trene mer på det*» sier informantene. Faktorer informantene mener kan være begrensende for dialogen er taushetsplikt, språk, dialogkompetansen til makker, hvilken setting situasjonen oppstår og utenforståendes påvirkning. «*Jeg tror nok at nesten alle ganger da jeg har havnet i slåsskamper i tjenesten, så har det vært på grunn av at makkeren min har hatt en dårlig dialog, som har gjort at det har eskalert situasjonen*» sier en informant.

4.2.2. Tillitsarbeid med et operativt fokus

Ordensstyrken er politiets spydspiss, det er derfor avgjørende at disse inngir tillit i sin oppgaveløsning. En sier «*Det å komme kjørende i et pansret kjøretøy, og storme et hus og slå inn dører, det viser kanskje at vi har handlekraft. Men kanskje ikke den tilliten som et skolebesøk, som et møte med Russen for eksempel. Men jeg tror gjerne kombinasjonen er noe publikum verdsetter*». Samtidig nevner de fleste informanter at det er viktig at ordensstyrken innehar en forklarende politiroлле, med tanke på å realitetsorientere publikum om politiets mulighet for å oppklare lovbruddet.

Flere nevner at det er viktig å være på nivå med dem en møter «*se verden med de brillene de har på, slik at vi har en felles situasjonsforståelse*», vise respekt og være troverdig. Man må også kunne klare å gå ned på nivå oppdragsmessig. I det legger informantene å finne riktig sikkerhetsnivå for hvert oppdrag, og klare å justere dette opp eller ned utfra hva de møter. «*Vi tenker mye egensikkerhet i politiet, og går gjerne inn med skjold*» sier en informant. Informanten mener dette kan virke voldsomt, og politiet må når situasjonen endres, evne å endre adferd, og kanskje ta av seg svarthanskene og ta personen i hånden.

De fleste mener at politiet burde være mere tilstede og synlig. Flere informanter mener at det at politiet ikke kommer seg ut av bilen, fører til en slags spiral. Ved å sitte i bilen blir en skjermet fra publikum, etter hvert vil dette føre til en sperre for å gå ut av bilen og snakke med folk. Hvis en ikke er trent i å gå bort til fremmede og snakke med dem, vil dette ofte føles ubehagelig. Et par av informantene mener at det operative fokuset i politiet de siste årene, der beredskap og et aksjonspreget politi har vært prioritert, svekker mulighetene for hvordan politiet jobber. I følge en informant hindrer dette all mulig annen utvikling. En annen påpeker at en ikke bør søke seg inn i politiet hvis en ikke kan snakke med folk, PHS reklamerer jo med at politiet jobber med mennesker, og fortsetter: «*Da må du klare å jobbe med mennesker. Du skal ikke jobbe med MP5en din, gnutte på den og se om kikkerten virker. Du må ut og prate med folk*».

En informant mener vektleggingen av det operative arbeidet kan føre til en holdningsdreining blant de ansatte. Der unge politiansatte har fokus på å bære våpen og fange storkriminelle, og ikke ser betydningen av skolebesøk. Informanten mener at det vil være problematisk med en så ensidig dreining mot enkelte politioppgaver.

Det at publikum samarbeider og følger de pålegg de blir gitt, trygger også politiet i deres arbeidshverdag mener informantene. «*Hvis folk ønsket å sette krokfot på deg, ble det verre og gjennomføre tjenesten ute*» sier en. Flere påpeker viktigheten av at politiet kan kontakte publikum uformelt, gå inn på en skole, kjøpesenter, stoppe på gata og snakke med noen ungdommer, uten at dette er skummelt eller farlig fordi publikum ikke stoler på politiet. En informant sier: «*Det er alfa omega, og det nyter vi kjempe godt av. Vi er heldige som har den muligheten*». I møte med publikum som uttrykker liten tillit til politiet, er det viktig at en forsøker å opparbeide tillit gjennom det nye møtet sier informantene. Det blir nevnt at på tross av den lave bemanningen i norsk politi, lykkes politiet i jobben sin, fordi tilliten er så høy og publikum samarbeider.

4.3. Politiets tillitsarbeid i det kriminalitetsforebyggende ungdomsarbeidet

Tillit har en stor, og nærmest avgjørende rolle i det forebyggende arbeidet ifølge informantene.

Grunnen til at de mener dette er at tillit er viktig for at ungdommen skal kunne stole på politiet, og for at politiet skal kunne samarbeide med foreldre og andre voksenpersoner rundt ungdommen. I følge informantene må politiet ha tillit for å få innpass hos dem en jobber med, og få den informasjonen en trenger til det videre arbeidet. «*De må tro at vi vil deres beste, at vi gjør det som gagnar dem, og at vi ikke bare ønsker å bure dem inne, men faktisk ønsker å få dem på rett kjøp*». Men som en sier: «*Men du skal ikke «hore» rundt for å skaffe deg god tillit, det er en grense for dette her ...*». En informant nevner at denne tilliten kan være vanskelig, da det fordrer at politiet også stoler på dem de møter, også lovbrøtere. Samtidig er det viktig å ikke å la deg overstyres av hjelpetrangen, en skal være politi.

Flere av informantene mener at politiet selv kan påvirke hvordan tillit en har i forskjellige grupperinger. De forklarer dette med at hvilken adferd politiet har påvirker tilliten, ut fra om politiet tar publikum på alvor eller behandler dem dårlig. Det kan ofte gå på usikkerhet og mangel på kunnskap fra politiets side, sier en informant. En annen forklarer det slik: «*Når ungdomsgjenger går og skuler på politiet, skuler politiet tilbake. Konflikter mellom gruppene forsterkes på denne måten*»

Alle informantene er tydelige på at det er barn og unge, og da først og fremst ungdom, som er den gruppen som prioriteres i det kriminalitetsforebyggende arbeidet. Noen av dem nevner at innenfor ungdomsgruppen igjen, prioriteres de som er i fare for, eller har debutert med ulovlige rusmidler.

Årsaken til at informantene har denne oppfatningen, er at politiet har dedikerte ansatte som arbeider målrettet mot denne gruppa. På den ene stasjonen er det også en tydelig oppfatning at ledelsen prioriterer dette arbeidet. Flere begrunner prioriteringen av unge med ringvirkningene det vil få når ungdom blir kriminell. Trafikk er også et område som prioriteres innenfor kriminalitetsforebyggende arbeid ifølge noen av informantene. Utenom dette mener informantene det fremstår som mer tilfeldig og trendpåvirket hva som prioriteres, de nevner forebygging av ekstremisme, vold i nære relasjoner og antidoping som eksempler på dette.

Ordensavdelingens tilstedeværelse i byen, og arbeidet deres mot definerte problemområder, blir og fremhevet som en del av det kriminalitetsforebyggende arbeidet. Men dette arbeidet mener de ikke er rettet mot en tydelig gruppe. En av informantene mener at det kriminalitetsforebyggende arbeidet har hatt et for ensrettet fokus på barn og unge. «*Jeg vil ha det som en del av, ikke alt*». En annen informant mener at politiet bør satse på forebyggende i mer enn et spor. Det kriminalitetsforebyggende arbeidet utfordres imidlertid ifølge en informant av politikulturen: «*Også har du machokulturen vår som raser rundt og fanger tyver, istedenfor å jobbe for å hindre at noen blir tyver*». Informantene fra ordenstjenesten nevner at de treffer ungdom på forskjellige arenaer. De mener besøk på skole og ungdomsklubber er tiltak som kan bedre tillitsforholdet. I følge disse informantene er det ønskelig, og på den måten kanskje målretta, at de skal innom på disse plassene, men utførelsen blir ofte tilfeldig ut fra tid og interesse.

Informantenes opplevelse av hvordan det tilrettelegges for relasjonsbygging og tillitsbygging til ungdom i deres jobb er klart forskjellig. De som arbeidet på ordensavdelingen fortalte at det i liten grad ble tilrettelagt for slik type arbeid, men flere mente at det var tid og dermed mulighet for det. En informant forteller at det kan uttales at det er ønskelig at de oppsøker ungdomsmiljø, men det skjer alt for sjelden. Informantene opplever at hvorvidt dette blir gjort eller ikke, i stor grad er individuelt betinget, og at det er opp til hver enkelt å se viktigheten av å skape relasjoner og tillit til ungdom. De mener det ikke er noe fokus på dette i arbeidshverdagen eller fra ledelsen, men en sier «*Det er en uskreven regel. Alle vil jo skjønne at det er viktig å være ute og snakke med folk*». Et par av informantene fra ordensavdelingen mener at dette nok er satt mer i rammer hos de som jobber forebyggende. Informantene som arbeider med forebyggende mener det er tilrettelagt i arbeidshverdagen for at de kan arbeide med tillits- og relasjonsbygging til ungdom. Men også her er det ifølge informantene opp til dem selv, men det er i større grad en naturlig del av arbeidet deres å være i kontakt med ungdom. Informantene mener de får lov til å bruke tid på dette, men hvorvidt de har tid avhenger av hvor mange de er på jobb. De har inntrykk av at det forebyggende arbeidet prioriteres, men det er ikke et spesielt fokus direkte på tillitsbyggingen. «*Nei, egentlig ikke. Ikke annet enn en hva en selv leser mellom linjene i handlingsplaner og sånne ting*» sier en informant.

Informantene har forskjellige oppfatninger av hva som er spesielt med ungdom og deres forhold til politiet, disse forskjellene er imidlertid uavhengig av gruppen de tilhørte. Noen mener det ikke er noen forskjell mellom ungdom og voksne, men flertallet mener det er flere ting som gjør at ungdoms forhold til politiet er spesielt. De påpeker at ungdom er i en fase der de er i oppbrudd fra hjemmet, de er lett påvirkelige, er sårbare, har et variert følelsesliv, er nysgjerrige og åpne. Informantene opplever at de fleste ungdommer har lite erfaring og kunnskap om politiet, det fremstår som de synes det er spennende, og har også en mer positiv holdning til politiet enn voksne. I følge informantene er det derfor viktig at politiet tar seg tid, er interessert og svarer på spørsmål. De mener politiets opptreden er viktig for hvilket syn ungdommen skal ha på politiet videre framover. Et dårlig møte kan ødelegge mye, fordi ungdom snakker sammen og er lett påvirkelige. Av den grunn kan negative meninger lett adopteres, selv om de ikke er så veloverveide. Informantene mener også at selv om politiet setter noen grenser for dem, kan denne veiledningen og oppdragelsen oppleves positivt så fremt politiet opptrer på en god måte. Noen av informantene tror kanskje ungdoms forhold til politiet kan være i endring. En sier *«Jeg tror ungdommen skiller seg litt ut fordi den er mye ute, de er på sosiale arenaer, i hvert fall nå, så får vi se hvordan internett drar av gårde»*. Det er også andre som mener at ungdoms respekt for politiet har endret seg. De mener å oppleve at ungdom er litt mer «småkjekke» ovenfor politiet og gjør mer som de vil. Men samtidig sier en *«De har kanskje ikke den samme respekten for øvrigheten, men den må du sette selv, ellers så få du den ikke»*.

Det er flere viktige faktorer som ifølge informantene påvirker om ungdom skal stole på politiet. Dette er å vise respekt, holde løfter, være rettferdig, være ærlig, interessert og skape god dialog. Flere mener det er viktig at politiet er direkte og tydelige voksne, at de setter krav og grenser til de en møter. Politiet kan også gjerne være autoritære mener en informant, så lenge de er rettferdige. Det å ha en forklarende politiroлле, sette seg inn i ungdommens situasjon, ta de på alvor og være interessert, blir og nevnt som viktige faktorer fra flere informanter. En sier *«Det er en litt annen måte å være politi på når en snakker med ungdom, enn når en snakker med voksne. Jeg tror ikke det er noen konkret fasit på det, en må finne sin egen måte»*. Det å være vennlig, bruke humor og gå litt ut av sin egen komfortsone, blir nevnt av noen som faktorer som kan påvirke hvorvidt ungdom stoler på politiet, mens andre nevner at det å være profesjonell også er viktig. Dette kan være en balansegang, og som en sier: *«i avhør kan det virke som vi er mistenksomme og skeptiske opp til hva de har gjort. Dette kan være et hinder for tillitsbygging, det at vi har en slik type fremtoning, i hvert fall det at ungdommen tror at vi har det. Det er en balansegang å skulle være vennlig, vise respekt og være lyttende, samtidig som en skal få noe ut av de fordi de har gjort noe straffbart»*. En annen sier også noe om denne balansegangen: *«så en balansegang om å holde politisporet, men*

behandle dem skikkelig allikevel». En informant påpeker viktigheten av å være ærlig og rettferdig, og beskriver hvorfor slik: *«Ungdom er jo også litt spesielle, for de er litt lukkede. Det er ikke lett å få ungdom til å prate. For eksempel, alle vet på skolen at de der gjør ditt, og de gjør datt, men det er deres sak, og sånn har det alltid vært i ungdomsmiljøet. Det er ingen varslermentalitet blant ungdommen, heller tvert imot, de holder veldig tett. Og det er klart at det er en lojalitet innad i gruppen*». *«Det er et kunststykke å jobbe med ungdommer. De må kunne stole på oss, og så må de ikke kunne ta oss i løgn*» sier en annen.

De fleste informantene mener at politiet har et tillitsoverskudd hos lovlydige ungdommer og noen av de førstegangskriminelle en har hatt kontakt med. De opplever at de har høy grad av tillit hos barn og unge, og mener dette kommer av at de har tid til å være ute og jobbe mot dem, selv om det ikke har skjedd noe spesielt. Informantene opplever ikke at de har noe stort problem med grupperinger med tillitsunderskudd til politiet.

4.3.1. Tillit i et kriminalitetsforebyggende samarbeid

Politiet er ifølge informantene avhengig av å kunne samarbeide med publikum og andre etater i alle ledd, og uten tillit fungerer samarbeid dårlig mener de. Flere informanter uttalte *«Vi klarer ikke å forebygge kriminalitet alene*». Alle informantene mener at et samarbeid virker tillitsskapende hvis det fungerer etter intensjonen. De mener at gjennom et samarbeid ses saken med flere øyne, noe som vil kunne gi større forståelse for saken, og føre til at en finner bedre løsninger. Det blir nevnt at hvis det er tillit innad i samarbeidet, vil dette også kunne gi tillit utad, fordi samarbeidet fungerer bedre. Flere nevner spesielt samarbeid i et kriminalitetsforebyggende perspektiv som tillitsskapende. Det at politiet samarbeider med foreldre og viser engasjement for å hjelpe, vil skape tillit. Samtidig påpeker flere at det er det viktig med rolleavklaringer. Politiet må være klar på sin rolle, både ovenfor de som skal ha hjelp og samarbeidsparter, og informere om dette. Informantene fremhever at det også er viktig å være åpen om hva en gjør og hvorfor, slik at en skaper en forståelse av hvorfor samarbeid er nødvendig. En informant påpeker at politiet framstår som mer profesjonelle når de ikke jobber alene, men samarbeider med andre. Dette fordi et samarbeid kan gi kortere linjer mellom etatene, noe som fører til at hjelpetiltak kommer på plass raskere, som er det en ønsker når en trenger hjelp. Selv om flere av informantene mener samarbeid i de fleste tilfeller er tillitsskapende, er det noen momenter som kan føre til en tillitsreduisering. Hvis samarbeidet blir for stort eller for vagt, at det er for lite løsningsorientert eller stopper opp vil svekke tilliten, også til politiet. *«Hvis et av leddene da feiler, da blir man veldig skuffet, for da stopper hele kjeden opp og dermed er man blitt lovet noe man ikke har fått. Så sitter man igjen alene og føler at en ble lovet hjelp, men ikke fikk det. Det kan være veldig ødeleggende for tilliten*»

Taushetsplikten blir nevnt av flere som et moment som kan føre til tillitsreduisering i et samarbeid. Årsaken er at dette blir til hinder for samarbeidet, ved at politiet ikke får den informasjonen en trenger for å gjøre en god nok jobb. En annen utfordring de nevner ved taushetsplikten, er at den begrenser muligheten for å gi tilbakemelding eller informasjonen som publikum ønsker. For å få en god dialog må en også gi noe tilbake, og det er det ikke alltid politiet kan gjøre på grunn av lovverket, noe som kan være en utfordring ifølge informantene. De mener at når hjelpen feiler, vil tilliten reduseres. En informant mener at troen på at politiet skal løse en situasjon, kan føre til svekking av tilliten både hos publikum og samarbeidsparter. *«Etterspørselen etter politiet er større enn den vi kan bidra med, både opp mot andre etater og foreldre og barn og unge. Vi klarer ikke tilfredsstille det behovet som mange mener at de har»*. Flere informanter mener at politiet ikke må love mer enn de kan holde, og forklare de involverte hvorfor det er slik. De påpeker også at mange er redd for å involvere andre etater, som for eksempel barnevernet, politiet må derfor forklare hvorfor dette er nødvendig og skape forståelse for tiltaket. I følge informantene vil tilliten til de involverte svekkes hvis en handler uten samtykke. De mener imidlertid at god dialog i samarbeidet kan føre til gode arbeidsavklaringer. En informant uttalte i forbindelse med samarbeid og avklaring om bekymringsmelding: *«Jeg har alltid hatt et mantra om at min jobb er å være bekymret, så er det andre sin jobb å finne ut om jeg har grunn til å være bekymret»*

Få av informantene har erfaring med metoder for samarbeid som er direkte rettet mot, eller kan være med på, å bedre tillitsforholdet mellom ungdom og politi. De kunne ikke komme på noen metoder som kun var rettet mot tillitdimensjonen mellom politi og publikum, eller politi og ungdom.

4.3.2. Tillitens rolle i straffesakshåndteringen

Flere informanter mener at straffesakshåndteringen er politiarbeid som betyr mye for politiets tillit. De mener det er tillits-svekkende at saker blir henlagt, og at det derfor bør legges større vekt på å oppklare hverdagskriminalitet. *«Det er klart det er viktig å etterforske store narkotikasaker og sånne ting, men det bygger nok ikke tillit på samme måte som å oppklare innbruddet i garasjen til Svendsen. For det får ringvirkninger for hele nabolaget»* sier en informant. En informant har inntrykk av at tilliten til politiets operative arbeid er høy, men når en kommer inn på anmeldelser av litt mindre saker, fremstår det som om publikum har lite tillit til politiets arbeid.

For å sikre et godt tillitsforhold mellom politi og publikum, mener informantene at de påtalemessige tiltakene bør forebygge nye straffbare forhold. Dette mener de gjøres best ved å tilpasse straffen til gjerningen og gjerningspersonen, spesielt når ungdom er involvert. En informant påpeker at et tett samarbeid mellom etterforsker og jurist er viktig for å treffe med rett tiltak. Det å ha en egen ungdomsjurist blir også fremhevet som en positiv faktor.

Informantene mener at det å gi en bot til ungdom blir for enkelt, da dette løses ved at foreldre betaler eller konfirmasjonspenger brukes. En sier: *«Når det kommer til ungdomsarbeid, mener jeg at straff som bøter eller fengsel er ganske virkningsløst. Trusselen om det kan kanskje være bedre enn selve straffen»*. En annen viser til at politiets kontakt med enkelte personer kun er fraværende når de er inne på soning, når de kommer ut er de i gang med straffbare forhold og kontakten opprettholdes. Informanten fortsetter: *«Det viser jo at straffen i seg selv ikke har noen forebyggende effekt, det må noe mer i tillegg»*. De fleste informantene har fokus på det å hjelpe i stedet for straffe, og mener at det å gi ungdom en ny sjanse gjennom alternative straffetiltak øker tilliten til politiet. De mener dette vil vise publikum at politiet ikke er så firkantet, at de ikke kun er ute etter å «ta» folk og telle statistikk, men tilrettelegger for endring. Informantene er imidlertid klare på at ungdom også gjennom denne type tiltak skal oppleve konsekvenser, men som en sier *«Ungdommen skal ikke føle at livet er over. Straffen skal ikke sette for store spor, men være forebyggende. De skal føle at de har muligheter fortsatt, sånn at de kan komme videre»*. Andre momenter noen av informantene påpeker som viktige for tillitsskapning, er raskere saksbehandling og at en har et system for god vurdering av straffemetoder. Begrunnelsen for dette, er at det i et ungdomsmiljø kan være vanskelig å forstå at en hendelse ikke får en rask konsekvens, og hvis det går for lang tid vil hendelsen være glemt. Informantene mener imidlertid at ungdom ikke bør slippe unna alt, det bør derfor gjøres gode vurderinger om hvorvidt straffen skal være streng eller om det skal gis en ny sjanse. En informant legger vekt på at det bør være lik reaksjon på lik overtredelse. Informanten mener det ikke skjer i dag, og mener årsaken er et ikke enhetlig direktiv og forskjellige jurister. Informanten mener dette har betydning for politiets tillit. Begrunnelsen for dette er at hvis politiet får til lik behandling vil ungdommen stole på politiet, da de får samme straff som i andre tilsvarende saker. Hvis det er forskjell, vil de med den strengeste straffen ha mistillit til politiet. Andre informanter mener imidlertid det er viktig å kunne utøve skjønn. Informantene mener urinprøvekontrakt, påtaleunntatelse, samfunnsstraff, konfliktråd, stormøter og ungdomsstraff er gode påtalemessige tiltak som forebygger og dermed inngir tillit. En informant er imidlertid ikke sikker på om ruskontrakt er noe særlig tillitsbyggende, da informanten mener en del av avtalene som startes er *«dødsdømte fra starten»*. Andre informanter ser imidlertid bredere på dette. En sier *«Personlig synes jeg det er mer virkning i det å ha en god samtale med ungdommen og hans foreldre, enn det og bare ta han inn og be han pisse i en kopp, og så vil du få et forelegg i posten»*. En annen legger også vekt på at en sideeffekt av ruskontrakten er at den fører til hyppig kontakt mellom politi og ungdom i 6-12 måneder, noe som gir politiet gode muligheter til å jobbe med ungdommen og dens holdninger.

4.4. Tillitens rammebetingelser i politiarbeidet

Flertallet av informantene kjente ikke til om politidistriktet hadde planer og strategier for sitt publikumsrettede arbeid. Det er heller ingen av informantene som har noen definerte strategier de

legger til grunn for sitt relasjonsarbeid med publikum og ungdom. Flertallet av informanter mener det er viktig å være seg selv, tørre å ta kontakt, gi et godt inntrykk og skape dialog. Som en sier *«strategien blir da at en ikke må sitte og se på dem, en må ut, og bort og snakke»*. Et par av informantene mener det å forberede seg ved å innhente kunnskap, og deretter bidra med denne kunnskapen, er en type strategi for å vise interesse og forklare hvorfor noe ikke er bra, og eventuelt vise til alternativer som er bedre.

Ingen av informantene er kjent med at politidistriktet deres har noen målsettinger innenfor sitt tillitsbyggende ungdomsarbeid. En sier *«Det blir jo registrert at vi har bekymringssamtale, men ikke noe rapportering i forhold til hvordan noe i denne gjennomføringen som går på det mellommenneskelig, dialog eller hvordan den har vært. Bare fakta»*. De fleste mener dette arbeidet vil være vanskelig å måle da det ofte går på tilstedeværelse, de vet ikke hvordan dette i så fall skulle måles. En informant fra forebyggende er litt frustrert over at forebyggende er så lite målbart, noe personen mener påvirker ledelsens fokus på fagområdet. *«Hvis jeg skal si noe om hva forebyggende skal drive med, er det ingen som er interessert. Bare jeg kan si at vi driver med det, er det greit. Det er ikke satt noe krav til hvordan arbeidet skal foregå»*.

I følge informantene er det svært lite av det publikumsrettede politiarbeidet som dokumenteres eller rapporteres. Få av informantene har kjennskap til at dette skjer. En informant mener imidlertid politiet har en snål måte å rapportere og vurdere det publikumsrettede arbeidet opp mot tillit, da dette vurderes ut fra antall anmeldte ordensforstyrrelser. *«Usikker på om det er et godt måleparameter, men det er det vi bruker da»*. Alle informantene mener at politiet gjør mer, og har mye mer kontakt med publikum, enn det som rapporteres. Tre av informantene nevner PSV (politimesterens styringsverktøy) som et mulig rapporteringsverktøy, men de er usikre på hva som blir lagt inn der.

Noen informanter forteller at tillitsbyggingen kan være vanskelig å prioritere. En informant føler det vanskelig å bruke mye tid på tillitsbygging, da dette er lite synlig og dermed skaper lite forståelse fra andre kolleger. *«Jeg opplever også å få spørsmål, ikke kanskje fra sjefen, men andre kolleger, om hva har du gjort i dag? Du har ikke en eneste sak. Dere har bare vært ute og kost dere på skolen, og drukket kaffe og sånne ting»*.

Noen av informantene mener ledelsen kan være hemmende i det tillitsbyggende politiarbeidet. Det begrunnes med at ledelsen ikke prioriterer denne type arbeid og har lite fokus på synlighet og hverdagskriminalitet, men derimot er mer opptatt av økonomi. Informantene mener at de prioriteringer som settes av ledelsen styrer politiets praktiske oppgaveløsning, og at det derfor blir satt inn mest innsats på disse områdene. *«Tenker at det ikke er like stort rom for sånne typer arbeid*

som vi prater om, tillit. Det blir ikke tilrettelagt for å drive tillitsbygging blant annet, det er jo ikke det som er prioritert oppgave» sier en informant. Selv om det er satt prioriteringer, mener informantene at ordenstjenestens oppgaveløsning i stor grad er hendelsesstyrt, og at prioriteringen gjøres i etterforskningen. En informant påpeker at dette ikke er så tillitsskapende. «For det hender jo ofte vi er ute på ting der vi oppretter anmeldelse på ting, og så blir det henlagt i forhold til prioriteringer på etterforskning». En annen mener også at de prioriteringer som blir satt, kan føre til tillitsunderskudd og skape konflikter, fordi en setter noen forhold foran andre. De mener ledelsen kan bli bedre på å styre tjenesten, og som en sier: «Samtidig har vi kanskje fått satt fokus på at vi ikke kan gjøre alle oppgaver like godt slik ståa er, og da må vi kanskje akseptere at det er mer fokus på noe foran annet i en periode, og at vi får en tillitsreduksjon. Men da må vi også ha en plan på hvordan vi skal få det opp igjen når vi er ferdig med den perioden». Det blir også nevnt at politiet burde bli enda bedre på mediebruk. «Politiledere skal være en viktig aktør i samfunnsdebatten, men det er vi ikke. Det hadde vi scoret på og det hadde vært tillitsskapende». En informant fra ordensavdelingen forteller at det hos dem har vært diskutert at de i beredskapstiden ønsker mer konkret styring rettet mot tiltak som for eksempel barn og ungdom, vinningskriminalitet m.m. istedenfor at det er opp til hver enkel person eller vaktlag.

Informantene mener at hvis ledelsen ønsker å prioritere tillitsarbeid, må det både sies og vises. Dette gjøres ved at ledere både inne og ute setter fokus på arbeidet, oppfordrer til det og pålegger det, og på denne måten gir denne type arbeid mer status. En informant opplever at hvorvidt arbeidet prioriteres, eller ikke, av ledelsen, avhenger av hvordan fokus en setter på det en ønsker utført. Informanten har opplevd at et fokus på å hjelpe rusmisbrukere gir lite prioritet, mens hvis en kaller det å uroe miljøet kommer ressursene. «Da kunne tallene bli gode, da vi tok mange, og oppklaringsprosentene kunne bli bra. Kalle det narkotika, så dukker det opp mange folk gitt!». Informanten mener dette kommer av kompetansemangel.

4.4.1. Det tar tid å bygge tillit

Tid og ressurser er de to faktorene alle informantene nevner som begrensende for politiets bruk av dialog og gjennomføring av et tillitsskapende politiarbeid. De mener at tid ligger implisitt i tilstedeværelse, nærvær og oppklaring av hverdagskriminalitet. De opplever imidlertid at det blir mindre tid til dialog både i og utenom oppdrag. Ressursmangel fører til at oppdrag avises, og det er ofte lovpålagte og prioriterte oppdrag som går foran tilstedeværelse og mindre alvorlige hendelser ifølge informantene. Flere nevner at det publikumsoppsøkende arbeidet lider av dette, og at patruljen i stor grad er bundet til bilen som en reaktiv styrke. En sier: «Vi opplever i en presset hverdag at vi har mindre og mindre tid til oppdrag. Vi er mindre folk på jobb, og det gjør jo også at hvordan vi server publikum blir annerledes» og fortsetter «Nå blir det mer at en farer med en harelabb over det, og det merker også publikum ...». Flere informanter mener dårlig bemanning er

med på å styre dagen, og gir lite rom for å gjøre mer enn en må av prioriterte oppdrag eller saker. *«En mister friheten til å gjøre denne type arbeid, snakke med folk eller dra opp ting»*. En informant forklarer virkningen av lite mannskap slik: *«Da er det de skarpe som blir satt i fokus, og vi må tenke sikkerhet. Og da blir det kanskje et litt mer militært preg på det vi driver med, og da mister vi publikumskontakten, og den har vi kanskje til dels mistet allerede»*. Informantene er opptatt av at publikum må informeres om politiets ressursituasjon for å skaffe forståelse og tillit til politiets arbeid

For å skape god dialog har tid en sentral rolle, en tid informantene mener de ikke lenger har på grunn av dårlig ressursbemanning. De mener at tiden de bruker på et oppdrag er avgjørende for hvilken løsning oppdraget får, men som en sier: *«Hvis det ikke er tid til å diskutere i lang tid må en handle, det må tas en forholdsmessighets vurdering»*. En annen sier: *«Har vi dårlig tid, kan det hende vi faktisk må dra inn folk før vi har sett om vi kan prate dem ned»* I følge informantene kan det også være en utfordring at utenforstående har lite forståelse for at en bruker tid på dialog, istedenfor å ta personen/e med seg, eller avslutte oppdraget raskere hvis det er flere oppdrag på vent. En informant nevner at dialog er tidkrevende, og at det er lite synlig at denne tidsbruken kan være tidsbesparende for sakens videre gang. *«Ved å bruke en halv time på åsted, så kan en spare mye tid ved arrest og avhør og hele den pakka, men det er ikke like synlig når en står der ute og det er ti oppdrag på vent»*.

4.4.2. Tillit som tema i politiet

Når vi skulle snakke om tillit, er det flere av informantene som nevner at publikums tillit til politiet sjelden er et tema på politistasjonen. En informant reflekterer over dette slik: *«Men ut fra det jeg kjenner til, ser jeg på tillit som noe av det viktigste, at det er hele grunnlaget»*. Det nevnes også at tillit er noe en ikke tenker så mye over, og at det derfor er et vanskelig tema. *«Det med tillit er nok veldig abstrakt, men samtidig er det en av de tinga som vi hele tiden jobber med»* mener en informant. En annen informant påpeker at en årsak til dette kan være: *«Politiet er veldig handlingsrettet, vi gjør oppgavene våre, vi diskuterer en del rundt saker og det vi jobber med, men en slik type tema blir sjeldent pratet om rett og slett»*. Informantene sa underveis i intervjuene at dette ikke er et tema som tas opp på paroler eller andre fora der de møtes. Flere informanter kommenterer underveis at tillit og tillitsbygging er et tema de mente det burde være mere fokus på ved tjenestestedet. De sier også at tillit ikke et tema i deres dialog med publikum.

Flere informanter mener at tjenestepersonellet må bli mer bevisstgjort på det tillitsskapende arbeidet, og en informant poengterer at fokuset på dette bør komme ovenfra, fra ledelsen. *«Hvis en kunne fått hevet kompetansen, på spesielt de på orden som er ute hos publikum, dette her med både kontaktetablering hos publikum, tillitsskapende arbeid og ha forebyggetanken i hodet, ville*

politiet hevet kvaliteten på det de gjør» mener en informant fra forebyggende. Noen av informantene mener at Politihøgskolens fokus på blant annet samfunnsfagene og kommunikasjon, gjør politiet ganske godt utrustet til å ta tak i det de møter. Samtidig fremhever flere at en må klare å koble kunnskap og kompetanse sammen med erfaring for at det skal fungere ute i møte med publikum. En informant mener at politiet gjerne kan være ambisiøse i sitt arbeid, men realistiske. «Det er bedre å få til en ting bra, enn å få til ti ting ingenting» og mener at politiet i så fall bør konsentrere seg om tiltak som betyr noe for mange.

Annet som blir fremhevet er kunnskap om gruppen en skal forholde seg til, og hvilke utfordringer denne gruppen har. I den sammenheng fremhever en informant viktigheten av kunnskap gjennom gode analyser, som kan peke ut problemområder og hjelpe politiet å ta gode beslutninger. «Det vil aldri være 100 % sikkert, men vi kan redusere muligheten for å ta feil beslutninger betraktelig ved å ha gode analyser i bunn» og beskriver dagens situasjon som «Vi stikker fingeren i luften og drar den retningen vinden blåser. Vi er kildestyrt ikke etterretningsstyrt».

Tillitsskapende arbeid gjennom dialog bør også trenes på mener en informant. «IP treningen vår handler om beredskap og de skarpe oppdragene våre, og de er viktige de og. Men det er kanskje fem prosent av politiarbeidet vårt, og vi trener kun på det. Det andre skal vi bare gjøre». Andre informanter mener det er muligheter til selv å ta initiativ i politihverdagen. Samtidig erkjenner de at dette er avhengig av personlige egenskaper og interesse. De mener imidlertid at hvis en benytter de rom en har til å være imøtekommende og positiv, vil det være tillitsskapende. «Det er litt opp til hver enkelt å ta et oppgjør med seg selv og bruke tiden fornuftig» hevder en informant.

For at politiet skal klare å opprettholde tilliten til publikum i fremtiden, mener flertallet av informanter at politiet må bli bedre til å informere publikum. Publikum har i dag høye forventninger til politiet, ifølge informantene for høye forventninger. De mener derfor politiet må realitets orientere publikum og skape forståelse for politiets muligheter og begrensninger. Dette kan gjøres med mer åpenhet og ærlighet om hva politiet kan levere av tjenester. «Før sto en politimann i retten og ga forklaring, og saken var banka. Slik er det ikke i dag, heller ikke for publikum ute. Med tilgang til nett, video og live sending, som samfunnet har endret seg etter. Det viktigste er at vi forholder oss til at slik er verden blitt» sier en informant. Alle er enig om at det må komme klart frem hvilke prioriteringer politiet gjør, hvorfor de er gjort og konsekvensene av disse. Politiet kan ikke lenger si «ingen kommentar» mener informantene. «Vi må få en budskapsplattform som sier hvorfor er ikke politiet der, hvorfor gjør de sånn. At det står noe om hvorfor politiet ikke er på de og de plassene. At det kan forklares, at det er en årsak» uttaler en informant. Klarer politiet å få til

dette mener informantene politiet vil fremstå som troverdige, og dermed beholde tilliten selv om samfunnet utvikler seg og det settes høyere krav til politiets arbeid.

Andre momenter informantene påpeker, er et politi med mer kunnskap, mer spesialisering, som er effektive, har kjente forutsigbare strategier, som er profesjonelle, har mer mannskap, er lokalt tilstedeværende og har en forklarende politiroлле. Samtidig påpeker noen av informantene at det er viktig at politiet ikke bare tenker nytt, men gjør mye av det vi gjør i dag. *«Jeg tror ikke vi skal gå helt bort i fra den gamle lensmannsmetoden, der man har nær tilknytning til stedet rundt seg, og at man møter folk der de er og klarer å ivareta den lokalkunnskapen. Jeg tror det er veldig viktig for politiet»* sier en informant.

5 DRØFTING

I empirikapittelet har jeg gjengitt resultatene etter de fire hovedtemaene: Er tillit viktig for politiet, Tillitsskapende politiarbeid, Tillit i ungdomsarbeidet og Tillitens rammebetingelser i politiarbeidet. Nå vil jeg drøfte de empiriske funnene opp mot teori og egne erfaringer.

5.1. Er tillit viktig for politiet?

5.1.1. Relasjonstillit, systemtillit og samfunnstillit

Studiet viser at informantene mener tillit er avgjørende for at politiet skal få utført sitt arbeid, og de fremhever spesielt viktigheten av tillitsbygging i en relasjon mellom politi og publikum ansikt til ansikt. De beskriver i stor grad all denne tilliten som en relasjonstillit, og deler den ikke opp slik tillitsteorien og forskning gjør i relasjonstillit og systemtillit. Slik det til dels gjøres også i forskningen, der det er et fokus på påvirkningsfaktorer i politiets arbeidsutførelse og ytre faktorer, betegnet som samfunnstillit. I enkelte forskninger som Kääriäinen (2008) og Jackson og Sunshine (2007), kan det fremstå som om forskningen viser at publikums tillit til politiets avhenger av deres generelle samfunnstillit og møte med politisystemet. Mens andre forskninger, som blant annet Jackson et. al. og Tyler m.fl. viser at politiets møte med publikum, og hvordan dette oppleves, har en betydning. Samtidig påpeker også Jackson et. al. (2012, s. 147) at politiets tillit ikke bare påvirkes av publikums kontakt med politiet, men også den sosiale konteksten i området de bor. Informantenes tro på at tilliten bygges ansikt til ansikt med publikum, kan ifølge forskning være korrekt, hvis det i denne ligger at de gjennom disse møtene har fokus på å gjøre møtene så gode som mulig. Gjennom dette vil publikum oppfatte politiets arbeid som positivt, og dermed danne grunnlag for tillit. Hvis arbeidsutførelsen i tillegg oppfattes som forutsigbar, vil det kunne styrke systemtilliten. Samtidig kan forutsigbarhet være vanskelig, da hver hendelse vil oppfattes forskjellig, og dermed håndteres individuelt.

Tillit til system og samfunn var ikke noe informantene la vekt på i sin vurdering av sitt publikumsrettede tillitsarbeid. Årsaken til dette kan være at informantenes hverdag består av møter med publikum ansikt til ansikt, og dermed oppfatter dette som deres viktigste arena for å bygge tillit. En annen årsak kan være at informantene i liten grad har reflektert eller har kunnskap om ytre påvirkninger av tillitsdimensjonen. Selv om polititjenestemenn og kvinner i liten grad kan påvirke de ytre tillitsfaktorene, er det viktig at de er klar over at dette kan spille inn i deres samarbeide med publikum. Det at polititjenestemennene og kvinnene har et fokus på relasjonstillit, ugyldiggjøres ikke selv om det i mange sammenhenger kan fremstå som om systemtilliten er mer avgjørende for politiets tillit. Ansikt til ansikt møtene kan antas å bygge systemtillit, i det publikum ser informanten som en del av politiet. Det kan ut fra empirien fremstå som om informantene har forskjellige forventninger til seg selv og publikum i disse møtene. Informantene er opptatt av gode møter mellom politiet og publikum, der publikum får tillit til dem som person og tjenestemann og

stoler på dem. Noen informanter uttaler imidlertid at det er viktigere at publikum stoler på politiet enn at politiet stoler på publikum. «Jeg føler at det er viktig, viktigere for politiet, at de har tillit til oss, enn at vi har tillit til dem. Dette fordi vi har forskjellige roller». Det kan ut fra dette fremstå som om informantene i møte med publikum utfører det teorien kaller en asymmetrisk tillitsbygging, samtidig som politiet tilbake ønsker en symmetrisk relasjonstillit og forventer en systemtillit. I følge Finstad (2000, s. 213) er det imidlertid slik at publikum vurderer politiet på samme måte som politiet vurderer publikum. Politiet ses ikke som enkeltpersoner, men som en representant for myndigheten og part i et maktforhold. Allikevel må politiet jobbe med å kunne stole på publikum, da tilliten baserer seg på en gjensidig tillitsrelasjon. Å stole på noen, setter personen i en sårbar situasjon, dette gjelder også polititjenestemannen eller kvinnen. Å være sårbar kan sees som en svakhet, spesielt hos politiet, som skal fremstå som trygge, sterke og profesjonelle. Ved å stole på noen kan politiet bli sveket, noe som kan sette dem i en sårbar posisjon både ovenfor annet publikum og kolleger. Politiet vil i enkelte situasjoner naturlig nok nøle med å stole på publikum de møter, dette ut fra situasjonen og dialogen på stedet. Negative opplevelser av tillitsbrudd bør imidlertid ikke påvirke øvrige publikumsmøter, da det i så fall ville være en fare for at politiet mister noe på veien. Informantene fremhever publikums tillit som avgjørende for at de skal kunne innhente informasjon og få hjelp av publikum til å utføre arbeidet sitt. Publikums tillit kan i så måte fremstå å være mer et hjelpemiddel enn en relasjon for politiet. På den ene siden er det derfor naturlig at tillit sees som et verktøy for politiets arbeid, fordi de er avhengig av informasjon for å utføre sitt arbeid. På den andre siden kan polititjenestemannen og kvinnen ikke benytte dette verktøyet uten å være klar over at det følger med forventninger. Hvis informasjonen som blir gitt ikke benyttes som forventet, eller har det resultat som publikum ønsker, vil publikums tillit kunne svekkes, og informasjonstilgangen reduseres. Mangel på tillit til enkelte i befolkningen, for eksempel enkelte grupperinger, vil også kunne hindre politiet i å motta nyttig informasjon og hindre likebehandling (Politidirektoratet, 2011, s. 9)

Hvordan samfunnet fungerer, påvirker hvorvidt mennesker kan stole på hverandre ifølge Grimen (2009, s. 122). Informantene var mest opptatt av politiets konkrete arbeidsutførelse som faktorer for tilliten, men lite maktbruk, ytre kontrollorgan og lite korrupsjon, ble nevnt av informantene som årsaker til politiet høye tillit. De mente en ytre uavhengig kontroll av politiet var viktig, for at publikum skal stole på at det gjøres en grundig og nøytral undersøkelse av hendelser der politiet ikke lykkes, eller blir innklaget. Samtidig må publikum ha tro på at politiet også klarer å kontrollere seg selv. Hvis politiet unnlater å fange opp og reagere på interne feil, og ikke viser evne til endring, vil tilliten hos publikum svekkes. Innebygde kontrollmekanismer utgjør mye av tillitsgrunnlaget for ulike institusjoner (Gidden, 1997). Samtidig sier Egge et. al. (2010, s. 33) at det kreves både indre

og ytre kontroll for å sikre at et system ikke misbruker makt. Dette fordrer at også politiet selv reagerer på feil. Hvis systemtilliten svikter vil det kunne få store konsekvenser for politiet.

Dersom politiet ikke makter å fremstå på en måte som er i overensstemmelse med de verdier og holdninger som hersker i samfunnet for øvrig. Vil det grunnfjellet vi tror tilliten hviler på kunne vise seg ikke å være så fast som vi ønsker å tro (Rundhovde, 2010, s. 196).

Det er dermed rimelig å anta at hvis politiet handler på en måte som fremstår profesjonelt, vil dette være tillitsbyggende. I Norge er det få korrupsjonssaker i politiet, noe som vil påvirke politiets tillit i positiv retning. En kan imidlertid tenke seg at hvis det fremkommer flere slike saker, vil det kunne være spesielt ødeleggende for politiets tillit, da politiet er av de yrkesutøvere det vil være naturlig å stille høyest krav til når det kommer til ærlighet og redelighet. At de politiansatte har kunnskap om at tilliten påvirkes av deres redelighet og ærlighet, er viktig for deres forståelse av hvordan de skal opptre i tjenesten. Et politikorps med høy moral, og god indre og ytre tillit, vil formentlig i større grad være motstandsdyktige mot å la seg korruptere. Samtidig kan også denne indre tilliten og redselen for svekket publikumstillit, føre til en viss motstand mot en ytre kontroll som setter tilliten til politiet på spill. Politiet er imidlertid avhengig av å fremstå troverdig, og bør av den grunn tolerere mindre, og kontrollere mere, for å inngi tillit.

Publikumsundersøkelser viser at politiet har høy tillit, men Reiners (2010, s. xiii) mener at disse tillitsundersøkelsene istedenfor å si noe om politiets effektivitet og kompetanse, er en indikator på motsetningene i samfunnet. Informantene nevner i liten grad påvirkningsmuligheter utenfor politiet som faktorer som kan være årsaken til politiets høye tillit. Forskning viser at ytre faktorer har stor påvirkning på tillitsdimensjonen mellom publikum og politi. I sin forskning mener Kääriäinen (2008, s. 157) at generelle samfunnstrekk, som lite korrupsjon, god sosial kapital, små sosiale ulikheter og gode erfaringer med myndighetene, er faktorer som spiller inn i tillitsdimensjonen. Norge er et land hvor den generelle tilliten er høy, vi har et stabilt styringssett, god økonomi og få konflikter. Grobunnen for tillit vil derfor være bedre her enn i land med høyt konfliktnivå, dårlige økonomiske vilkår, sosiale ulikheter og udemokratiske styringssett. Dette er elementer som vil påvirke politiets arbeid, men hvor politiet har liten påvirkningskraft. Disse elementene kan føre til at politiet når samfunnstilliten er høy, belønnes med høy tillit, men samtidig risikerer politiet å måtte ta ansvaret for synkende tillit når publikum føler utrygghet og uro (Egge et al., 2010, s. 35). Ut fra dette kan det fremstå som om politiet selv ikke er herre over den tilliten de har, og ikke kan påvirke om publikum skal få tillit til dem eller ikke. Politiet kan imidlertid ikke la disse ytre faktorene alene avgjøre deres tillitsarbeid til publikum. Selv om det ikke er politiet fremgangsmåter alene som styrer relasjonen mellom politi og publikum, bør politiet benytte de metodene de har til rådighet til å vise publikum at de er til å stole på. Det er imidlertid viktig at politiet er klar over de ytre påvirkningsfaktorene, i det disse kan påvirke politiets tillit og dermed deres tjenesteutførelse. Ifølge

Reiner (2005, s. 676) er politiet som et lakmus-papir, noe som gjenspeiler på en følsom måte utfoldelsen av behovet i samfunnet. Det er derfor naturlig å anta at politiet tidlig vil kunne oppfatte indikasjoner på endring i tillitsnivået i Norge.

5.1.2. Tillit på prøve

Informantene mener at det først og fremst er de daglige møtene mellom publikum og politi som bygger tilliten stein for stein. Spesielt i møte med publikum med negative erfaringer vil møtene være vanskelige. Skogans forskning (Skogan, 2006, s. 119) viser at befolkningens negative erfaringer med politiet huskes bedre enn de positive, og at negative møter fører til mindre tillit. Samtidig viser Jackson et al. sin forskning (2013, s. 182) at selv om de negative møtene påvirker tilliten negativt, vil de positive møtene ha en effekt motsatt vei. For politiet er Skogans forskning noe nedslående med tanke på et ønske om å bygge tillit hos de som har negative erfaringer med politiet. Med konklusjonen «*You cant't win, you can just cut your losses*» (ibid, 2008, s. 119) kan dette synes som om enn ikke en umulig oppgave, så i hvert fall en vanskelig jobb. I så måte er Jackson et.al. forskning mer optimistisk, da denne viser at politiet selv kan være med å skape tillit, ikke bare mistillit. Politiet har dermed mulighet til å bidra med å endre mistillit til tillit, selv om dette må gjøres over tid. Å vite at de gode møtene gir tillit, vil kunne motivere politiet i å ha fokus på kvalitet i møtene. Allikevel viser dette at politiansattes jobb med å bygge tillit er utfordrende, det er mange faktorer som skal tas hensyn til ifølge forskning, hvor ansikt til ansikt møtene bare er en liten del av tillitsdimensjonen. At Jackson et al. (2013, s. 211) i sin konklusjon av forskningen sier: «*We find the trust relationship between police and public to be a complicated one*» bekrefter dette.

Informantene er opptatt av at det nødvendigvis ikke er politiets framturen som er problemet i tillitsbruddet mellom politi og publikum, men publikums forventning til hva politiet kan og skal gjøre i møtet. Tillit er ofte knyttet sammen med tiltro og dermed forventninger. Hvorvidt disse forventningene er riktige, kan påvirke et tillitsforhold ifølge Larsson (2010b, s. 7). Publikum har i liten grad inngående kjennskap til politiets muligheter og rammebetingelser for utføring av sine oppgaver. Når forventningene ikke sammenfaller med politiets utførelse, står tilliten derfor i fare for å reduseres. Dette påpekes også i St.meld. nr. 42 (2004-2005, s. 56) hvor det antas at et gap mellom samfunnets og publikums forventninger til politiet og politiets oppgaveløsning, vil påvirke tillitsforholdet i negativ retning. Ettersom publikum ifølge undersøkelser har mindre tillit etter å ha møtt politiet, kan dette gapet fremstå som en mulig forklaring på tillitsreduksjonen. Politiet har dermed mye å tape og lite å vinne i møtet med publikum ifølge Thomassen (2010, s. 75). En vil kunne anta at selv om Thomassen mener en god jobb er forventet, vil tilliten ikke reduseres i disse møtene, som er en fare i de negative møtene. Samtidig er det ikke slik at et hvert oppdrag løst på en god måte automatisk øker tilliten til politiet. En godt utført jobb kan istedenfor bli en bekreftelse på det forventede, når forventningene til politiet er så høy. Politiet kan imidlertid ikke la dette hindre

dem i å utføre et så godt arbeid som mulig. Da politiet aldri vil klare å tilfredsstille alle de kommer i kontakt med. Publikums forventninger og oppfattelser av en situasjon er forskjellig, dette mener jeg kan være et toegget sverd for politiet. Uansett løsning risikerer en misnøye fra en av partene. Politiet kan imidlertid ikke la risikoen for et tillitsbrudd påvirke den riktige oppgaveløsningen. Ved å inneha en forklarende politiroлле, og samarbeide med publikum kan politiet skape forståelse for sitt løsningsvalg. I følge informantene må en for å forebygge tillitsbrudd hos publikum realitetsorientere dem om politiets muligheter til å oppklare og hjelpe. Og på den måten involvere og ansvarlig gjøre publikum i politiets arbeid. I følge Politidirektoratet (2011. s. 8) bygger befolkningens tillit på en forståelse av at politiet kan begrunne sine handlinger, grunnlaget for beslutningene tydeliggjøres på denne måten. Klockard (2006, s. 449) mener politiet må involvere publikum, det gjøres ved at politiet genuint viser og kommuniserer at publikummet de skal hjelpe har noe å bidra med i oppgaveløsningen selv.

5.1.3. «Vi er profesjonelle i det vi gjør, det inngir tillit»

Det er imidlertid også andre forhold som spiller inn i tillitsdimensjonen mellom publikum og politi. Informantene vektlegger politiets utdanning som en faktor til politiets høye tillit, de mener dette gjør politiet mer troverdig og profesjonell. Alle informantene har gjennomført Politihøgskolen, men det var spesielt de yngste informantene som fremhevet utdanningen i dette aspektet. I følge Egge et al. (2010, s. 34) vil det øke tilliten hvis politiet gjennom sin tjenesteutførelse klarer å fremstå som profesjonelle og kunnskapsrike. Politiets arbeid skal i dag i stor grad bygges på kunnskapsbasert politiarbeid, noe som fremheves i mange styringsdokumenter. Politidirektoratet (2008, s. 7) mener hele politiorganisasjonen skal omfattes av kunnskapsbasert politiarbeid, og at dette skal danne grunnlag for kortsiktige og langsiktige prioriteringer, fokusområder og strategier. Finstad (2000, s. 22) forklarer det kunnskapsbaserte politiarbeidet som et arbeid der den enkelte polititjenestemann systematiserer sine erfaringer på en vitenskapelig måte, og samtidig forholder seg til og benytter seg av andre kunnskapstyper enn sin egen. Gundhus (2009, s. 217) fremhever også kunnskapens betydning, når hun sier at også politiet som andre velferdsstatlige profesjoner møtes med en refleksivitet når det gjelder makt og status til profesjonen. Å begrunne sine handlinger er blitt nødvendig i en sen moderne kontekst, og hvorvidt profesjonelle kan gi gode begrunnelser for det de gjør avgjør tilliten til dem. Det samme er Larsson (2010b, s. 12) inne på, når han sier at utviklingen av utdanningssamfunnet også påvirker politiets autoritet. Tidligere kunne politiet påberope seg egen autoritet, publikum måtte gjøre som politiet sa. I dag må politiet gjøre seg fortjent til sin autoritet, mens det tidligere var nok å møte i uniform. Informantenes inntrykk av at eldre har mer respekt og tillit til politiet, kan henge sammen med dette.

Dagens fokus på kunnskap i arbeidet fører også med seg et krav om god utdanning. I dagens masseutdanningssamfunn har publikum mer kunnskap, de forventer forklaringer og svar, og de kjenner i større grad sine rettigheter og stiller krav, også til politiet. Med et stadig økende krav fra

publikum kan imidlertid ikke politiet uten videre påberegne og score høyt på publikumsundersøkelser, med mindre de tilpasser seg samfunnsutviklingens økte forventninger og krav. Dette forutsetter at politiet er kunnskapsutøvere, og gjennom sin utdanning har en plattform å stå på som inngir tillit og trygghet i jobben som skal utføres. Samtidig kan dette kunnskapspresset føre til en forventning om et politi som eksperter på et bredere spekter av områder enn de kan håndtere. Gjennom mine år i politiet har jeg selv opplevd denne endringen blant publikum. Tidligere var det sjeldent noen som utfordret politiet i å måtte begrunne sine handlinger, i dag kan en oppleve at publikum setter krav, og argumenterer for disse på en overbevisende måte. I stor grad opplever jeg sjeldent at disse argumentene er rotfestet i kunnskap om politiets hjemmelsgrunnlag, men når politiet møtes på denne måten setter det krav til politiansatte som er kunnskapsrike og trygge. Dette er noe de kan oppnå gjennom en god grunnutdanning og mulighet for etterutdanning. Klarer politiet i disse situasjonene å formidle sin kunnskap, vil dette sammen med den økte generelle kunnskapen i samfunnet, kunne føre til en redusering av mistillit til politiet. Når det forventes at politiet skal arbeide kunnskapsbasert, setter det krav til politiet om å koble kunnskap og praksis sammen i større grad enn tidligere. Gjennom en høyskoleutdanning har de politiansatte et bredere og mer teoretisk kunnskapsnivå enn politiets tidligere utdanning ga. Samtidig er det i større grad utviklet analysemodeller som skal gjøre politiet mer treffsikker i sine tiltak. I et praksisnært yrke som politiet, vil det imidlertid være avgjørende at denne vitenskapeligheten ikke tar overhånd, da erfaring også vil være avgjørende for oppgaveløsningen. Teori vil aldri kunne ta høyde for enhver hendelse, dermed vil også den praktiske erfaringen hver enkelt politiansatt har være avgjørende, noe som igjen er med på å påvirke publikums oppfattelse av politiet og deres tillit. Som Brodeur (2007, s. 34) sier er sammenhengen mellom kunnskap, ekspertise og tillit i politigjøremålene kompleks. Det er avgjørende at politiet følger samfunnsutviklingen, da politiets kunnskap i et utdanningsjaget samfunn vil kunne inngi respekt, i motsetning til et politi med lav utdanning.

5.1.4. «De lovlydige har mest tillit»

Det kommer frem i studiet at informantene ikke har mange egne erfaringer med grupperinger som de oppfatter har lite tillit til politiet. Det kan derfor fremstå som om dette ikke er en stor utfordring ved mellomstore tjenestesteder. Informantene har imidlertid et inntrykk av at de som har mest kontakt med politiet, eller har blitt skuffet av politiets behandling, kan ha mindre tillit. I følge innbyggerundersøkelsen (Ipsos MMI, 2014, s. 8/19-20) er det de som har vært utsatt for kriminalitet som har dårligst inntrykk av, og lavest tillit til politiet. Dette stemmer med Rundhovdes (2010, s. 197) oppfatning av at tilliten settes på prøve i de faktiske møtene mellom politi og publikum. Jackson et. al. forskning (2013, s. 127) finner og at kontakt med politiet ofte kan skade tilliten. I sin forskning fant imidlertid Jackson og Sunshine (2007, s. 230) ut at det ikke var noen sammenheng mellom utsatthet for lovbrudd og tillit til politiet. Dette funnet støttes også av senere forskning. En

kunne anta at forholdene i de utenlandske studiene ikke samstemmer med de norske, men en rekke studier viser at forholdene i Norge ligner (Egge et al., 2010, s. 37). At forskning viser at utsatthet for lovbrudd ikke spiller inn i tillitsdimensjonen til politiet, kan fremstå merkelig når publikumsundersøkelser og politiansatte i Norge oppfatter en sammenheng. Årsaken kan være forskjell i hvordan type undersøkelser som er gjennomført, og hvordan spørsmål stilles og operasjonaliseres. De som har vært utsatt for kriminalitet har kontaktet politiet på en eller annen måte, og de har dermed hatt mer kontakt med politiet enn andre. Deres opplevelse av politiets håndtering av saken kan formentlig være avgjørende for at tilliten svekkes. Men det kan også være slik at det er andre årsaker enn selve utsattheten for kriminalitet som fører til disse personenes tillitsreduksjon til politiet. Tilliten kan være redusert som en reaksjon på at personene har kommet i en situasjon der den har blitt utsatt for kriminalitet, og som i så fall er mer påvirket av samfunnsstruktur og miljø, enn politiets jobb etter hendelsen. Dette er utenforliggende nyanser som ikke nødvendigvis fanges opp i innbyggerundersøkelser. Den høye tilliten til politiet og en forholdsvis lav kriminalitet, kan føre til at politiet i liten grad møter publikum som uttrykker mistillit. Dette kan imidlertid ikke være avgjørende for hvordan politiet skal løse sine oppdrag. Den høye tilliten gir ikke politiet tillatelse til å håndtere personer på en dårligere måte enn krevet fordi tilliten allikevel er høy. Politiet skal ikke vurdere hvorvidt de kan tape tillit eller ikke, men gjøre en så god og tillitsfremmende jobb som mulig hver gang. Politiet må samarbeide med publikum som trenger politiets hjelp for å klare sin arbeidsutførelse, dermed er det disse som i størst grad bør ha tillit til politiet. Jeg har selv erfart å møte personer som har uttalt at de ikke har tillit til politiet. Dette har i stor grad blitt begrunnet i dårlige enkeltmøter med politiet, hvor de mener seg urettferdig behandlet, ikke har fått den hjelpen de forventer, eller som en reaksjon på polititjenestemennene og kvinnes dialog med dem. Jeg har sjelden møtt noen som har uttalt mistillit til etaten på et generelt grunnlag. I møte med disse personene, er det spesielt viktig å forsøke fornye tilliten gjennom god dialog og godt politiarbeid, og ha klare strategier for å bygge tillit, noe informantene ikke hadde. Tilliten vil være mindre verdt hvis den kun har varighet til det første møtet med politiet. Det kan tyde på at det først og fremst er i den gruppen som har en begrenset kontakt med politiet, som utstedelse av pass, trafikk kontroll m.m. en finner den høye tilliten (Rundhovde, 2010, s. 197).

Utenom de som har vært i kontakt med politiet, nevner også informantene minoriteter som en aktuell gruppe hvor tilliten kan være mindre. Informantene har imidlertid også her liten erfaring med dette selv, og mener at bakgrunnen for denne gruppens mistillit kommer av kultur og tidligere erfaringer fra hjemland. Hjemlig erfaring har betydning for mennesker oppfatning av politiet, og dette kan prege dem i sitt nye hjemland, ifølge Sollund (2007, s. 207). Egge et al. (2010, s. 42) viser til en undersøkelse av Huo og Tyler som viste at enkelte innvandringsgrupper var mindre tilfreds etter møter med politiet enn «hvite». Også Jackson et al. (2013) har undersøkt dette. De finner en

tendens til at unge menn av minoritetsbakgrunn har et mer anstrengt forhold til politiet enn andre, og at kontakten med politiet gir en negativ effekt eller i beste fall ingen effekt (ibid, s. 134). Undersøkelsen viste imidlertid også at enkelte minoritetsgrupper i England har mer tillit til politiet enn «hvite». Selv om forskning viser at enkelte minoritetsgrupper har mindre tillit, noe som utfordrer politiet i deres arbeid mot disse gruppene, viser den også at enkelte har mer tillit. Politiet kan derfor ikke bare forvente mistillit fra disse gruppene. Informantene har få opplevelser med denne type gruppe, eller andre grupper, som har liten tillit til politiet. Dette kan komme av utvalget av informanter. Informantene jobber i to mellomstore byer, og gjør sine erfaringer ut fra den tjenesten de der utfører. I deres tjenesteområder er dette ikke en utfordring som preger deres jobbhverdag. I følge innbyggerundersøkelsen (Ipsos MMI, 2014, s.20), består gruppen med lavere tillit av et flertall av menn, mange av dem bor i Oslo, og har foreldre som ikke er født i Norge. Ut fra dette kan det være forståelig at mine informanter har lite erfaring med en slik problematikk. Det er allikevel noe de politiansatte må ha kunnskap om i sitt arbeid. I følge forskningen kan informantenes oppfatning av minoriteter som en gruppe med mindre tillit være korrekt, men denne oppfattelsen fremstår å være gjort mer på antagelser, enn kunnskap og erfaringer. Hvor informantene hadde dette fra ble ikke spurt om, men deres oppfatning samstemmer med hva informanter i prosjektet «Trygghet og tillit» mente var årsaker til antatt lavere tillit hos innvandrere (Egge et al., 2010, s. 40). Det kan derfor fremstå som en felles forståelse hos tjenestemennene og kvinnene, uten at de har kunnskap om hvorvidt det er en slik sammenheng. Det kan også være slik at det er forskjeller mellom minoritets- og innvandrergupper, som det er i norske grupperinger, og at det derfor også her er møtet mellom politi og publikum som er med å avgjøre tillitsforholdet, ikke hudfarge. Mye tyder på at det ikke avhenger av etnisk bakgrunn hvilke faktorer som påvirker publikums tillit til politiet, faktorene gjelder for alle (Egge et al., 2010, s. 43). Samtidig kan politiet påvirke dette, som en informant sa: «*Så kan en jo tenke at politiet er litt skyld i det selv, for det er lett å jakte på minoriteter*». Noe forskningen til Finstad (2000, s. 326) og Jackson et al. (2013, s. 134) dokumenterer i forbindelse med «stopp og sjekk» rutinene til politiet. Det kan ut fra dette fremstå som om politiet først og fremst må fokusere på hvordan de behandler publikum de møter, og at kjennetegn på hva politiet ser etter ikke må være hudfarge, men andre faktorer. Selv om enkelte grupperinger har mindre tillit til politiet, er det viktig at politiet ikke ugyldiggjør betydningen av den tilliten de har i flertallet av befolkningen. Så samtidig som politiet målbevisst forsøker å opparbeide seg tillit hos grupperingene med mindre tillit, må en parallelt forsøke opprettholde tilliten hos dem som allerede stoler på politiet. Denne tilliten er med på å forme de sosiale normer og regler som gjør flertallet av Norges innbyggere til lovlidige.

5.1.5. Tillit som grunnverdi

Noen av informantene nevner at en årsak til politiets høye tillit kan være at tilliten ligger som en grunnverdi hos publikum, det er noe de er lært opp til. Finstad (2000, s. 85) forteller om politiets besøk i barnehagen, og betegner at politiet der treffer sine mest lojale supportere, underforstått at barna allerede i tidlig alder er lært opp til å stole på politiet. Kääriäinen mfl. viser til at også tilliten til politiet påvirkes av at et samfunn har trygge rammer både økonomisk og politisk. Et samfunn med høy generell tillit mellom borgerne, vil dermed være med på å gjøre politiets arbeid enklere. Denne grunnleggende tilliten kan ses på flere måter. Grimen beskriver at en gjennom å stole på noen kan slappe mer av, i det ligger at vi føler oss trygge og forutsetter at de vi stoler på vil vårt beste. Samtidig påpeker Gambetta (1988, s. 217) at en vurderer muligheten for at noen vil handle i vår interesse større enn at en ikke vil det. Ved å stole på noen på denne måten tar man imidlertid også en sjanse, en risiko, noe som kan fremstå som ufornuftig. Skirbekk (2012, s. 12) mener av den grunn at nordmenns høye tillit kan sees som naivt. Nils Christie snakket også om dette i et foredrag på Politihøgskolen i 2010. Han refererte til en artikkel i Aftenposten (2009) hvor nordmenn var målt til å være de mest tillitsfulle i Europa. Dette var vinklet negativt i Aftenposten, fordi nordmenn også dermed var de mest naive. Christie mente imidlertid at denne høye tilliten var et gode for den norske befolkningen, fordi de gjennom dette viste et positivt menneskesyn og hadde innbyggere som følte lite utrygghet. Det høye tillitsnivået i Norge, som fører til at mennesker stoler på hverandre, vil også føre til at de stoler på politiet. Polititjenestemennene og kvinnene er også vokst opp med tillit og trygghet, og en kan anta at hos disse er denne tilliten ekstra forsterket gjennom sitt yrkesethos. Dette bygger opp under informantenes forståelse av at tilliten er grunnleggende i sin form. For politiet vil det bety at de i stor grad har et godt utgangspunkt når de møter publikum, fordi de fleste stoler på politiet. Samtidig kan det være en utfordring for politiet, fordi de forventer at alle stoler på dem, noe som kan påvirke tjenesteutførelsen når forforståelsen møter motstand. Hvordan politiet møter denne utfordringen vil kunne påvirke publikums videre tillit. Hvis publikum til stadighet blir skuffet av politiet, både i møte med dem og gjennom kunnskap om negative hendelser, vil tillit som grunnverdi kunne svekkes.

Det er en kjent oppfatning at tillit er lett å bryte ned, men vanskelig å bygge opp igjen. I følge teoriene om tillit og informantene, fremheves det at tillit er noe vi lett kan miste, og tilliten fremstår ofte som noe flyktig. I tilliten mellom personer, kan et tillitsbrudd være nok til at tilliten mellom disse personene blir borte. I følge Reiner (2010, s. 201) vil dette også gjelde politiets tillit. Han mener at hvis politiet mister den automatiske tilliten de en gang hadde, kan de ikke hente denne tilbake i ett. Han beskriver publikums tro på politiet som midlertidig, flyktig, selvmotsigende og skjør, og at den derfor må bygges opp igjen sak for sak. Samtidig kan det fremstå som at publikums tillit til politiet i Norge er forholdsvis stabil, selv om politiet svikter eller gjør feil. Undersøkelsen til Egge, Strype og Thomassen (2012) om tilliten til politiet etter terrorangrepet 22. juli 2011, viser at

nordmenns tillit til politiet ikke er redusert etter denne hendelsen, selv om politiet har fått sterk kritikk og det fremkom store svikt i politiets organisasjon. Det var faktisk flere personer som hadde svært stor grad av tillit til politiet 32 uker etter hendelsen, enn før hendelsen (ibid, s. 17). Også enkelthendelser etter dette, som bussdrapene ved Årdal i 2013, der politiet har fått kritikk, virker å ha liten påvirkning på politiets generelle tillit, som i 2014 er betraktelig styrket siden 2012 (Ipsos MMI, s. 3). Når store alvorlige hendelser der politiet svikter har liten betydning på politiets tillit, er det nærliggende å anta at heller ikke små enkelthendelsene vil ha noen stor langsiktig påvirkning på politiets tillit. Mye tyder derfor på at tilliten til politiet i Norge ikke er flyktig, men har et godt fundament hos nordmenn, og derfor vil fortsette å være stabilt høyt. Denne iboende tilliten til politiet, kan understøtte informantenes oppfattelse av tillit som en grunnverdi. Samtidig kan de svært gode sosiale forholdene i Norge også være en del av forklaringen, og at det er disse faktorene som fanges opp i publikumsundersøkelser. Politiets tillit handler da i større grad om tillit som en del av den generelle tilliten i samfunnet, og mindre om politiets arbeid. Muligens må det andre, mer finmaskede spørsmål, inn i en slik undersøkelse hvis publikums tillit til politiets arbeid skal måles. Høy tillit til politiet kan derfor ikke automatisk oppfattes som høy tillit til politiets arbeid. Monica saken i Bergen har ført til spørsmål om politiets tillit. I denne saken har ikke politiet bare feilet i sin oppgaveløsning, det kan også stilles spørsmål ved politiets likebehandling og rettferdighet, ved at de unnlot å etterforske en sak der pårørende kan sees å være svakere stilt enn allmennheten, som enslig utenlandsk mor. I tillegg viser den at kontrollrutinene innad i politiet ikke fungerer, faktorer som ifølge forskning påvirker politiets tillit. Hvorvidt denne saken vil påvirke politiets tillit er det imidlertid for tidlig å si noe om, men mye kan tyde på at politiets tillit vil forbli høy også etter dette. I følge Luhmann (sitert i Grimen, 2009, s. 107) kan tillit brytes ned av brutte løfter, interessekonflikter, korrupsjon og andre ting. Samtidig kan tilliten på tross av ugunstige erfaringer være slitesterk. Det kan imidlertid være slik at selv om tilliten ikke lett brytes ned, er det fare for at det kan gå fort hvis den først begynner å forvitne. Politiet bør derfor ikke ta publikums tillit som en selvfølge og sovepute, selv om den fremstår å være upåvirket av siste års negative hendelsene. En økning av slike typer hendelser kan over tid redusere tilliten, hvis politiet ikke lenger klarer å opptre etter de grunnverdier publikum mener politiet skal handle etter. Politidirektør Odd Reidar Humlegård fremhever i et intervju i VG (Helsineng, Bones, Nordby, 2013) at politiet på tross av krevende kritikk har klart å beholde publikums tillit. Han mener politiet likevel ikke kan satse på at dette skal fortsette.

5.2. Tillitsskapende politiarbeid

I resultatkapittelet fremkom synlighet, lokalt politi, kompetanse, dialog, personlige egenskaper og en dreining av politirollen, som momenter informantene vektla i det tillitsskapende arbeidet. Disse faktorene finnes igjen i dette underkapittelet.

5.2.1. «Synlig politi som prater med folk gir tillit»

Synlighet er det informantene vektlegger som viktigst i det tillitsskapende arbeidet politiet utfører. Informantene er opptatt av synlighet i nærmiljøet på steder og tider hvor kriminalitet skjer, noe de selv mener de er for dårlige til. I følge informantene er det dermed en sammenheng mellom synlighet og tillit. Det å se politiet i nærmiljøet antas å gi publikum trygghet, og dermed tillit til politiet. Trygghet og tillit knyttes ofte sammen, som i Politiets strategi 2010 -2015 (2009) hvor det ene satsningsområdet betegnes «Trygghet og tillit». Det er naturlig å anta at trygghet og tillit gjensidig påvirker hverandre. I følge innbyggerundersøkelsen (Ipsos MMI, 2014, s. 13) er publikum enig med informantene i at politiet er lite synlig, de mener imidlertid at politiets synlighet har liten betydning for deres tillit til politiet. Dette samstemmer også godt med Kääriäinen (2008) undersøkelse, hvor han forventet å finne en sammenheng mellom politiets tilstedeværelse og tillit, han konkluderte imidlertid med at det ikke fantes en slik sammenheng. Balvig og Holmberg (2004, s. 161) fant også ut at politiets tilstedeværelse ikke korrelerte med publikums trygghet i sin evaluering av nærpolitimodellen i Danmark. Det er dermed lite som tyder på at synlighet alene har noen påvirkning på publikums tillit. I følge Welsh (2006, s. 307) viser også en gjennomgang av empirisk forskning at oppfatningen om at mer synlig politi automatisk vil være kriminalitetsreducerende er feil. Men det at publikum opplever lite kriminalitet i et område (lokal orden), har derimot ifølge Jackson og Sunshine (2007, s. 229) en tydelig sammenheng med tillit til politiet. Informantenes oppfatning av at politiets synlighet alene kan bygge tillit hos publikum virker dermed å være feil, og sammenfaller ikke med hva publikum vektlegger som avgjørende for deres tillit. Det å se politiet i seg selv er ikke nok for at publikum skal få tillit. Når tjenestemennene og kvinnenes i så stor grad vektlegger en tjeneste som tillitsbyggende uten at dette medfører riktighet, kan påvirke tillitsforholdet mellom politi og publikum. Hvis politiet prioriterer å være synlige på avstand istedenfor å ta kontakt med publikum, vil de miste muligheten for ansikt til ansikt møter. Publikums mulighet for å ta kontakt med politiet kan også vanskeliggjøres ved en slik distanse. Politiets synlighet behøver nødvendigvis ikke være i biler på distanse, men bestå av fotpatruljer og besøk på skoler og kjøpesentre. Dette er imidlertid noe informantene mener utføres i for liten grad. Det at synlighet har et så stor fokus hos informantene, kan være et resultat av at de føler seg lite synlige i dagens tjenesteform. Samtidig kan det fremstå som at sammenhengen mellom tillit og synlighet også er en forståelse fra ledelsens side. Politireformen og Politidirektoratet (2008) fremhever at politiets synlighet og tilstedeværelse er av stor betydning for politiets arbeid. Det å bli sett av publikum kan også fremstå som viktig for politiet tillit fordi det hele tiden fremsettes krav

om mer synlig politi både fra presse og politikere. Et slikt fokus kan føre til en tro fra polititjenestemenn og kvinner på at dette må ha betydning for publikums syn på politiet, og dermed også deres tillit. At synlighet alene er nok til å bygge tillit, stemmer ikke bare dårlig med forskningen på området, men også med mye av det informantene selv vektlegger i sitt tillitsbyggende arbeid. Det kan imidlertid fremstå som om synlighet indirekte kan være avgjørende for politiets tillit. Hvis politiet klarer å være synlig til stede i lokalmiljøet, vil politiets synlighet kunne ha en annen effekt, nemlig å forebygge kriminalitet. Dette ved at politiet, som informantene nevner, er til stede på steder til tider da kriminalitet oftest skjer. Samtidig er kanskje ikke dette nok for å bygge tillit, det kan virke som synligheten også må ha et innhold. Det kan derfor fremstå som om politiet i større grad bør fokusere på innholdet av synligheten enn synligheten i seg selv. Dette krever imidlertid at tjenestemennene og kvinnene, samt ledere, er kjent med denne kunnskapen, hvis ikke vil synlighet fortsette å være en tjenesteform politiet tror alene kan bygge tillit og er kriminalitetsreducerende. Lundgaard (2011, s. 174) spør seg hvorfor det er et vedvarende krav om politi i gata, når funksjonen av et slikt tiltak beviselig har liten funksjon.

5.2.2. Nærpolitiet, en tillitsdimensjon i endring?

Informantene mener også et lokalt forankret politi som samarbeider med nærmiljøet er viktig for politiets tillit. I dette legger de at politiet må jobbe lokalt og være tilstede i nærmiljøet for å få tillit. Larsson (2010a, s. 235) sier at det er i samarbeid med lokalmiljøet politiet skal utføre det praktiske politiarbeidet. Både Skogan (2006, s. 29) og Mastrofski (2006, s. 53) fremhever at det er viktig med en signifikant mengde informativ ansikt til ansikt møter med publikum over tid for å oppnå tillit og samarbeid. Målet er å lære mer om publikum og deres problemer, og løse dem, eller i det minste trygge dem, hvis det ikke kan løses (ibid, s. 53). For å få til en slik tillit og samarbeid, må politiet møte publikum så ofte at de har en opplevelse av et politi som kjenner lokalmiljøet, er til å stole på, og utfører tjenesten til borgernes beste. Holmberg (2000, s. 25) er også opptatt av dette. Han mener at en gjennom en nærpolitipraksis vil gi politiet andre muligheter enn ytre kjennetegn til å innhente sosial informasjon. Også Bjørge og Carlsson (1999, s. 218) fremholder dette når de mener det er en forutsetning at politiet har nærhet og tilstedeværelse til lokalmiljøet for å kunne få tillit og kunnskap. Det å ha kunnskap vil gjøre politiet i stand til å utføre sitt arbeid på en bedre måte, de vil kunne være på rett sted til rett tid langt enklere enn hvis de uten kunnskap kjører rundt i blinde. Treffsikkerheten blir også større med inngående lokalkunnskap, enn ved handlinger på bakgrunn av ytre kjennetegn, noe som trolig vil gi grunnlag for et bedre tillitsforhold mellom befolkningen og politi (ibid, s. 219). Hough og Roberts (2012, s. 290) viser til en engelsk undersøkelse fra 2003, hvor det framkom at det var forskjell på tilliten til politiets håndtering av kriminalitet på lokalt og nasjonalt nivå. Et sterkt flertall hadde tillit til hvordan politiet responderte på kriminaliteten lokalt, mens et lite flertall manglet tillit da de ble spurt om det samme på et nasjonalt nivå. De mener at publikums oppfatning av den lokale responsen er viktigst. Årsaken til dette er at publikums tillit til

det lokale politiets håndtering av kriminalitet er mer sannsynlig å reflektere deres direkte erfaring, enn den nasjonale, som er mer påvirket av nyheter i media og dermed er mer indirekte av natur. Jackson et al. (2013) funn som viser at politiet i sine møter kan påvirke tilliten og publikums samarbeidsvilje i positiv eller negativ retning, taler også for viktigheten av lokal nærhet til publikum. Mye av denne forskningen støtter dermed informantenes oppfatning av viktigheten med lokal tilknytning i politiarbeidet for å få publikums tillit. Det er imidlertid som tidligere nevnt ikke nok at politiet patruljerer områdene i et lokalorientert politiarbeid, de må engasjere seg med publikum. Politiet må være lokalt tilstede og samarbeide med publikum for å få kjennskap til hvilke problemer og utfordringer som finnes i lokalområdet. Å stikke innom av og til, vil dermed ikke være nok for å opparbeide lokalkunnskap. Flere informanter nevner lensmannmodellen som en god tillitsbyggende tjeneste, i denne ligger et politi som er nær til sitt lokalmiljø, og kjenner dens innbyggere og utfordringer. Gjennom denne kunnskapen er muligheten for et godt samarbeid med publikum stor, samtidig må politiet må være klar over at det ikke alltid er slik at hva publikum og politi ser som et problem samstemmer. På den ene siden er en slik type polititjeneste krevende, fordi det fordrer at politiet er ute i lokalsamfunnene, og har tid og mulighet til å interagere med publikum. Det krever interesse fra polititjenestemennene og kvinnene, samt ledelsen, for å innarbeide en slik type arbeid. Noe som kan være vanskelig, da slik type politiarbeid ofte ikke oppfattes som ordentlig politiarbeid, som ofte knyttes til «å ta fanger» og utrykninger til akutte hendelser. Tradisjonelle arbeidsmetoder som nærpolti og forebygging oppfattes ifølge forskning som et lavt uttrykk for maskulinitet "å utføre politiarbeid i kvinneklær" (Gundhus, 2009, s. 33). På en annen side er dette en arbeidsform som har god tradisjon i store deler av Norge, og dermed foreløpig har et godt grunnfeste hos mange innbyggere og politiansatte. Det er imidlertid også utfordringer i slike nære samarbeid mellom politi og publikum, hvis det blir et for tett tillitsforhold mellom polititjenestemannen eller kvinnen og publikum. Et slikt forhold kan hemme politiet i utføre tjenesten hvis den slår negativt ut for tillitsforholdet. En kritikk av nærpolitimodellen er at lokalpolitiet velger å lukke øynene for lovovertrедelser, eller ikke ser lokale problem i tide, fordi det er personlig kjennskap mellom politi og publikum (Balvig og Holmberg, 2004, s. 24).

I dag kan det fremstå som om nærpolitiet er i ferd med å få en annen form gjennom Nærpolitireformen. Denne reformen forsøker å sette fokus på nærhet mellom politi og publikum gjennom økt publikumskontakt ved synlighet, og fremmer lokal tilstedeværelse som viktig for å redusere kriminalitet. Dette skal gjøres gjennom en effektivisering av politiarbeidet, som igjen skal føre til mer operativt politi ute blant publikum. Effektivitet er også noe informantene er opptatt av som en tillitsskapende faktor. De mener at oppklaring av hverdagskriminalitet og tilstedeværelse vil gi et bedre og mer effektivt politi, som igjen vil gi tillit. En økt operativ politibemanning, kan på den ene siden gi mer politi ute blant publikum, som kan gi mulighet for tilrettelegging av godt

lokalorientert politiarbeid og forebygge kriminalitet. Politiets tilgjengelighet forbedres gjennom etablert og permanent tilstedeværelse, samt at det i avgrensede områder utvikles et forhold mellom politi og beboere som er nærere og lyttende (Erstad, 1997, s. 136). På den andre siden viser Welch (2006, s. 307) at oppfatningen om en virkning av kriminalitetsreduksjon ved å sette inn flere politibetjenter er feil. Når forskning viser at faktorene reformen vektlegger ikke har den virkning som fremstår som ønskelig, samt at en sentralisering i større grad vanskeliggjør en lokal tilstedeværelse, virker målsettingene å kunne bli vanskelige å oppnå. I en tillitsdimensjon virker disse argumentene også å ha liten effekt, da synlighet og oppklaring av lovbrudd i liten grad har effekt på publikums tillit. Et politi som er raskt til stede og hjelper publikum, vil kunne vise handlekraft og effektivitet, noe som kan føre til trygghet for publikum. Men så lenge dette politiet er «besøkende», vil nærpolitieffekten i tillitsdimensjonen bli borte. Forsøket med nærpoliti i Danmark, viste heller ingen sammenheng mellom politiets tilstedeværelse og økt trygghetsfølelse for borgerne (Balvig og Holmberg, 2004, s. 161). Balvig og Holmberg fant også at et resultat av den danske nærpolitireformen var dårligere lokalkunnskap hos politiet, og også at de fikk mindre personlige relasjoner til publikum. Det største problemet mente de imidlertid var at reformen også førte til at politiet hadde mindre lokal tilknytning. Det har også etter reformen vært en markant nedgang i antall personer som hadde meget stor eller stor tillit til politiet i Danmark (Balvig og Holmberg, 2013, s. 23). I Norge hvor bosettingen er spredt og det er store avstander mellom politienheter, kan nærpolitireformens sentralisering føre noen av de samme konsekvensene for norsk politi. Politireformen er utformet for å gi en bedre polititjeneste, og i dette vil en forvente også en polititjeneste som er med på å beholde den høye tilliten til politiet. Når troen på effektivitet er så stor hos både politiledelsen og informantene, mens forskning viser at dette i liten grad påvirker publikum tillit, kan denne endringen i beste fall ha liten effekt for tilliten, i verste fall få en negativ betydning. Selv om tillit ikke er en egen målsetting med reformen, bør dette være et fokus i et endringsarbeid. De danske erfaringene gir liten optimisme med tanke på at denne type reform skal være tillitsfremmende. Samtidig har politiet møtt mye kritikk for sin mangel på fungerende organisering. Hvis reformen lykkes i å få et politi som er mer tilstede, og i hyppigere positiv kontakt med publikum, kan det gi et bedre tillitsforhold mellom politi og publikum hvis det fokuseres mer på kvaliteten i publikumsmøtene.

Den nye «Nærpolitireformen» kan også sette forståelsen av nærpoliti i en annen form enn den tidligere har vært forstått. Denne reformen innebærer en stor grad av sentralisering av polititjenesten, mens både Larsson (2010a, s. 238) og Skogan (2006, s.28) påpeker at et hovedelement i nærpolitimodellen er desentralisering. I en kronikk i Politiforum skriver Birgitte Ellefsen (2015) at dagens definisjon av nærpolitiet er et klart brudd med, og den rake motsetning av nærpolitimodellen slik den ble beskrevet av Politirullemodellen i 1981. I politirullemodellen

påpekes det at det motsatte av et nærpoliti, er tjenestesteder med mange ansatte og store distrikt. Utvalget mente videre at det positive med en spesialisering ville tapes gjennom mindre kontakt og samarbeid med publikum. Noe som står i motsetning til dagens ønske om sentralisering i større enheter og store sterke fagmiljøer, hvor lokalkunnskapen skal opprettholdes ved hjelp av en politikontakt i hver kommune. Ordføreren i Ringsaker, Anita Ihle Steen, uttalte i forbindelse med den politiske avtalen om «Nærpolitireformen» at hun ikke klarte helt å se hvor det ble av nærpolitiet i denne avtalen (Bae, 2015). Hun uttalte også:

Det er ingen tvil om at lensmannskontoret betyr mye. Det å kunne se politiet ute på gata betyr mye for å skape tillit i befolkningen. Det er flott å se hvordan ungdom kan være på fornavn med politiet ute på gata, slik vi opplever her. At alle kommuner skal ha en egen kontaktperson i politidistriktet blir ikke det samme (ibid, 2015).

Larsson (2010a, s. 238) kalte målsettingene av Politireform 2000 som en "Ideology as a cover up", i det idealet fra NPM¹, da en sentralisering ble forespeilet, skulle gi mer synlig politi og samtidig være kostnadseffektivt. Dette skulle føre til mer lokalt politi, og oftere interaksjon mellom politi og publikum. Idealene med et lokalt tilknyttet politi som hadde kunnskap om sitt nærrområde, var imidlertid byttet ut med kontaktpunkter og tilreisende politibetjenter, på denne måten ble innholdet i nærpolitiet endret. Dagens reform kan se ut til å omfatte en utvisking av de samme idealene som Larsson beskriver, i en enda større utstrekning. Dette kan påvirke tilliten mellom politiet og publikum, da tillit og kunnskap forutsetter nærhet til lokalsamfunnet og de som har arbeidet der, over tid. Et politi som kommer sporadisk på besøk, med ulike tjenestemenn hver gang, vil aldri kunne operere på samme måte og vil falle tilbake på tradisjonelle virkemidler (Bjørge og Carlsson, 1999, s. 218). Ellefsen (2015) spør seg hvorfor det er ønskelig å bruke begrepet nærpoliti på dagens reform, når den ifølge henne inneholder det motsatte. Hun argumenterer at denne retorikken gjør det lettere å få gjennomslag for sitt forslag, da nærpolitiet er et anerkjent begrep og et verdistempel. Dette samsvarer med Goldstein (1979, s. 258), som mener at politiet på grunnplanet er mer sannsynlig å støtte en nyskaping støpt i form som en ny respons til gammelt problem. De fleste organisasjoner vil møte en viss motstand hos sine ansatte ved omorganiseringer, så også i politiet. Det har vært mye kritikk mot nedleggelse av lokale lensmannskontor og sentralisering av mannskap. I så måte vil et fokus på nærpoliti kunne være med på å dempe denne motstanden både innad i politiet og utenfor, da dette gir lovnader om lokal tilstedeværelse og tett samarbeid med publikum. Samtidig vil en gjennomgang av tiltakene i reformen vise hvilket innhold dette nærpolitiet har, noe som nok er årsaken til at flere nå fremstår å fremme kritikk til hvordan nærpolitiet skal klare å eksistere i dagens form etter en slik reform, slik Steen uttaler. På en side kan ikke politiet unnlate endringsprosesser på grunn av motstand. Samtidig er det viktig at både de ansatte og publikum får en ærlig fremstillingen av endringens betydning for politiet og de

¹ New Public Management

grunnprinsippene politiet frem til nå har etterfulgt. Min erfaring er imidlertid at disse bekymringene, naturlig nok, først og fremst kommer fra de som arbeider ved små enheter og som føler seg mest berørt av reformen. De store enhetene med mange ansatte blir mindre berørt, og reformen møter dermed mindre motstand på disse stedene. Og få frem utfordringer ved reformen er vanskeligere når de kommer spredt og tilfeldig fra små enheter, enn når store enheter står samlet. Endringene i politiets organisering vil føre til endringer i politiets arbeidsutførelse, dette er også noe av målsettingen. På den ene siden er dette en nødvendighet, da politiets slik de nå er organisert fremstår ikke å ha mulighet til å utføre de oppgaver de er tildelt på en tilfredsstillende måte. På en annen side er det viktig at denne endringen av arbeidsutførelsen ikke går bort i fra grunnprinsippene i dagens polititjeneste, hvis en fortsatt skal beholde et nært forhold til publikum. Dette er også noe informantene fremhever. Det er imidlertid en fare for at en endring av nærpolitiet, fra dagens lokale tilhørighet til en mer sentralisert samling av politistyrkene, vil påvirke hvordan politiets kontakt med publikum utføres. En informant sier «*Det at en har lokalkunnskap, og møter og snakker med folk, og stopper og prater med folk som snakker til deg. Er like viktig som det å være organisert i store enheter, som kan jobbe med store saker og tenke store forebyggende tanker og sånne ting*».

5.2.3. «*Det hjelper ikke ha på seg en politiuniform hvis du ikke kan prate*»

Informantene er også opptatt av at politiet dialog i sitt publikumsrettede politiarbeid. De mener å prate med folk og skape dialog, er en avgjørende metode for å skape tillit i praksis, gjennom denne tjenesteformen ligger det også et innhold i politiets synlighet og tilstedeværelse. Viktigheten av dialog var noe alle informantene påpekte tidlig i intervjuene, allerede før vi kom inn på konkrete spørsmål om dette. At det eksisterer en viss likeverd mellom deltagerne er en forutsetning for en god dialog. I det ligger at det vesentlige er deres kunnskap og erfaring om problemet, ikke deres formelle posisjon i hierarkiet (Bjørge og Carlsson, 1999, s. 159). Samtidig viser tillitsteorien at det i politiet ansikt til ansikt møte med publikum ligger en maktskjevhet i politiets favør, noe som kan påvirke dialogen og hvilke tillitsrelasjoner som oppstår (Egge et al., 2010, s. 31). I evalueringen til Egge et. al. (2010) av prosjektet «Trygghet og Tillit», så de på tiltakene som var tatt i bruk i prosjektet, og drøftet om disse er egnet til å bedre tilliten mellom innvandrerbefolkningen og politiet. En av kategoriene som er vurdert, var tiltak som bruker kommunikasjon som arbeidsverktøy og en metode. De fant at den målrettede kommunikasjonen i prosjektet økte den positive kontakten mellom publikum og politi, dette sammenfaller med informantenes oppfatning av dialog som en viktig tillitsfaktor. At informantenes spesielt vektlegger ordensstyrkens personell som viktig i dialogarbeidet med publikum er naturlig, i det disse ofte møter publikum, både uformelt og ute på oppdrag. Også i «Trygghet og tillit» så de viktighetene av ordenstyrkens kontaktflate. Ordensstyrken vil samtale med publikum i oppdrag, men også påtreffe publikum utenom hendelser. Slik oppsøkende tjeneste i «fredstid» vil kunne innby til å skape dialog og relasjon mellom politi og publikum, som kan komme både politi og publikum til gode ved en senere

anledning. For å oppnå dette, må politiet tørre å ta kontakt med publikum og starte en dialog, ikke vente på at publikum skal ta kontakt. Muligheten vil være stor for at publikum oppfatter dette som positivt. Samtidig skal politiet være klar over at ikke alle, av ulike årsaker, ønsker å snakke med politiet, noe som må respekteres. Politiet må derfor tørre å bli avvist uten å reagere negativt på dette, noe som kan være vanskelig da polititjenestemenn og kvinner i utgangspunktet er vant til å bli respektert og lyttet til. Dette bør derimot ikke skremme politiet fra å forsøke å ta kontakt ved en senere anledning. Politiet bør også være kjent med, og hensyn ta, at det å ta kontakt med publikum kan oppfattes som stigmatiserende, både for den som oppsøkes og publikum for øvrig, ut fra hvilken for forståelse de har av politiet. Min erfaring er imidlertid at publikum stort sett er positive til å ha dialog med politiet, hvis en tør å ta kontakt. Jeg har også ved mange anledninger opplevd å kunne nyttiggjøre meg av egne og andre polititjenestemenn og kvinners gode samtaler, da disse har ført til at oppdrag løses på en enklere måte på grunn av publikums positivt inntrykk og tillit til politiet. En utfordring er at politiet ikke alltid har mulighet til å benytte dialog, noen ganger må de av ulike årsaker handle umiddelbart, eller avstå fra en samtale på grunn av andre oppdrag. Det kan imidlertid ikke være slik at politiet i redsel for å miste tillit ikke gjør det de skal. Flere informanter fremhever derfor at det at politiet kort forklarer årsaken til at de handler som de gjør, eller tar kontakt med publikum i ettertid, vil kunne ha stor betydning for publikums inntrykk. Dette fordrer at politiet har en viss dialogkompetanse og fokus på dette området. Når forskningen viser at politiets møter har betydning for tilliten, ligger det implisitt, at hvordan dialogen fremstår er avgjørende. Dialogen mellom politiet og publikum har betydning for tilliten, noe de politiansatte må ha kunnskap om. En polititjenestemann og kvinne som er god til å kommunisere, gjennom kunnskap om hvordan dette gjøres og trening, vil mest sannsynlig komme ut av møtet på en bedre måte enn en tjenestemann eller kvinne uten kompetansen. Samtidig er politiet avhengig av at de ansatte ikke bare er gode i dialog, men også kan lytte. Hvis politiet ikke er villig til å lytte til publikum, vil de i mange tilfeller mangle informasjon om situasjonen og dermed ikke ha forståelse for hva publikum ønsker hjelp til. Det er imidlertid ikke nok å bare å ta kontakt med publikum for kontaktens skyld, politiet kan ikke forvente og bare motta, men må også gi av seg selv i samtalen. På denne måten vil møtet kunne oppfattes nyttig og verdifullt for begge parter. Å handle ut fra egen oppfatning og lite informasjon, vil øke sannsynligheten for feilvurdering, noe som igjen kan svekke tilliten. Som en informant sa: «*For noen er gode i dialog, mens andre er veldig god på monolog. Og noen er god på alltid ha rett, og vi skal jo ofte ha rett vi da ...*». Den forklarende politirollen, der politiet tar seg tid til å skape dialog og er tålmodig lyttende, mener informantene fungerer best. Både for at publikum skal få tillit, og for å beholde den tilliten de allerede har. Gjennom slike arbeidsmetoder viser politiet et felles verdigrunnlag med publikum, ved at de er interesserte og ønsker deres beste. Det at informantene er opptatt av dialogens innhold, samsvarer godt med funnet i evalueringen av prosjektet «En god dag på jobben» (Egge et. al., 2010, s. 46), som viser at det ikke er møtene i seg

selv om er avgjørende, men kvaliteten. Samtidig etterspør informantene trening på denne type dialog. Egge et al. (ibid, s. 22) etterlyser også en bedre opplæring i kommunikasjon hos politiutdannende. Kunnskapscenteret (Johansen et al., 2014, s. 5) har funnet at publikums tillit til politiet kan økes ved at politifolk får opplæring i kommunikasjonsferdigheter. Informantene fremhever at det trenes mye på de skarpe operative gjøremålene som de sjelden benytter, mens dialog som utføres hver dag og er avgjørende for alle situasjoner politiet håndterer, ikke trenes. På den ene siden kan dette komme av en forventning fra ledelsen om at alle ansatte i politiet kan snakke med publikum på en god måte når de er ferdig utdannet, noe informantene mener ikke er tilfelle. På den andre siden kan årsaken til at dette ikke trenes, komme av forståelsen om hvilken type politiarbeidet som er viktig. Hvor det «harde» har forrang foran det «myke», og «snakke med folk» ikke fremstår som «ordentlig politiarbeid», av den grunn prioriteres ikke en slik type kompetanse. Allikevel er det ofte blitt sagt at dialog er politiets viktigste «våpen», noe som underbygger viktigheten av å kunne samtale med publikum. Min erfaring er imidlertid at dialogkompetansen hos polititjenestemenn og kvinner i stor grad er erfarings basert, og i liten grad er et felt der det er kunnskapsdeling. I operativ trening kan dialog være en del av løsningen, men sjelden blir denne delen evaluert i ettertid, i det handlingene har fokus. Viktigheten av en god dialog fremstår imidlertid som en avgjørende faktor for politiets tillitsbygging, og av den grunn kan det være nyttig å implementere kommunikasjonsopplæring i en eller annen grad i tjenesten for å heve de politiansattes kompetanse og erfaring. Dette kan også påvirke de ansattes arbeidshverdag og arbeidsmiljø på en positiv måte. Prosjektet «Trygghet og tillit» viste at konfliktnivået ble senket med gode kommunikasjonsferdigheter, arbeidsoppgavene opplevdes mer meningsfulle når de ble utført i en helhetlig oppgaveløsning, og de fikk gode tilbakemeldinger fra publikum på at politiet fremsto som empatiske og profesjonelle (Politidirektoratet, 2011, s. 19).

Selv om informantene mener utdanningen er viktig for tilliten, fremhever flertallet at de mener personlige egenskaper ofte betyr mer enn kunnskap, når de blir spurt om hva slags kompetanse politiet trenger for å utføre det tillitsskapende politiarbeidet på en best mulig måte. De fremhever empati, respekt, utadvendt og toleranse som viktige egenskaper. En informant uttrykker viktigheten av personlige egenskaper kontra utdanning i det tillitsbyggende politiarbeidet slik: «Klarer du ikke få en god samtale og relasjon til folk, så hjelper det ikke at du har en mastergrad i noe». I følge Grimen (2009, s. 28) er det slik at den som får betinget ansvar gjennom tillit også får makt. I det ligger at regler, normer eller trusler om straff ikke kan begrense denne makten fullstendig. Det er den faktiske handling og dens virkning som er avgjørende, ikke hensikten til tillitsgiver. Menneskers personlige egenskaper og holdninger vil være med å påvirke møtet mellom mennesker, og dermed hvordan politiet møter publikum, og publikum møter politiet. Dette igjen vil påvirke den videre oppgaveløsning og tilliten mellom partene. Når polititjenestemennene og kvinnenenes

personlige egenskaper ifølge informantene er så avgjørende for deres møter med publikum, gjør dette politiets tillitsbyggende arbeid sårbart. På den ene siden er det bra at polititjenestemannen og kvinnens personlige egenskaper reflekteres i deres arbeid, i det dette vil skape mangfold og bredde blant politiets ansatte. Noe som igjen kan føre til en større mulighet for at publikum møter noen de har kjemi med. På den andre siden kan ikke polititjenestemennenes og kvinnenes tjenesteutførelse alene styres av hver enkelt sin personlige egenskap, da det bør være normer for hvordan politiet kan oppføre seg ovenfor publikum. Et frislipp av disse egenskapene er ikke gitt å bare gi positiv tillit til politiet. Selv om det i dag er en utvelgelsesprosess som tar hensyn til personlige kvalifikasjoner i politiets utdanning, mener informantene at betydningen av disse egenskapene er en utfordring i det tillitsskapende politiarbeidet. De opplever forskjeller mellom kolleger, og de påpeker da spesielt kjemi mellom publikum og polititjenestemannen eller kvinnen som en viktig forskjell. Selv har jeg erfart det samme som informantene, at personlighet kan styre hvordan enkelte oppdrag utføres. Noen politiansatte er lite interessert i å høre enkelte av publikums forklaringer, og handler ut fra sin forforståelse, mens andre viser interesse og ønsker å løse en situasjon på bakgrunn av mest mulig kunnskap. Dette kan føre til uenighet og misforståelser, både mellom politiet og publikum, og mellom kolleger, som igjen kan føre til at oppdrag løses på en dårligere måte enn nødvendig. Det å få god kontakt ved første møte er ofte viktig for politiets videre arbeid, samtidig vil det være vanskelig å forvente at politiet skal ha god kjemi med alle de møter. Hvordan holdning politiet møter publikum med og ivaretagelsen av mottatt informasjonen, kan derfor ha stor betydning for tilliten. Informantene mener den enkelte tjenstepersons tillitsarbeid bedres gjennom erfaring. Ofte vil en kombinasjon av teoretisk og sosial kunnskap, samt erfaring, gi kompetanse i å gjennomføre møtene på en god måte, men dette er ikke nok. I følge innbyggerundersøkelsen (Ipsos MMi, 2014, s. 13) er det at politiet tar ansvar og behandler alle likeverdig, det som har størst innvirkning på deres tillit til politiet. Dette samstemmer godt med flere undersøkelser i USA og England, som viser at publikum er opptatt av å bli behandlet rettferdig, med respekt, verdighet og føler at de blir hørt (Egge et al., 2010, s. 38). Også Rundhovde (2010, s. 192) fremhever disse rettstatsverdiene. Rettstatsverdiene er en lærdom. Det å behandle noen rettferdig, med respekt og verdighet, samt å være god til å lytte til publikum, påvirkes av polititjenestemannen og kvinnens personlige egenskaper, men ikke av dette alene. Slike ferdigheter må også ha et teoretisk grunnlag. Polititjenestemannen og kvinnen må vite hva rettferdighet er, men de må også kunne oppfatte situasjonen og utføre et rettferdig arbeid, det må kunnskap til for å forstå hvordan dette gjøres. Hvis disse rettstatsverdiene fremstilles for publikum på en god måte, kan det bygge opp for et godt tillitsforhold mellom publikum og politi. Dette knytter utdanning og personlige egenskaper sammen, og viser betydningen av begge disse faktorene i et tillitsskapende arbeid. Gjennom kunnskap, personlige egenskaper og erfaring vil en kunne finne trygghet i politirollen, noe som vil gi polititjenestemannen og kvinnen flere løsningsmuligheter. Dette avhenger naturligvis av hvilken

politirolle hver enkelt velger. I en tid der legitimiteten til politiet ikke lenger er en selvfølge, vil tillit og etablering av gode relasjoner være avgjørende for at politiet skal kunne utføre sine oppgaver (Larsson 2010b, s. 18).

5.2.4. Politimester Bastian eller pansret kjøretøy?

Det fremkommer en bekymring blant informantene om at tillitsbygging og dialog kan være på vikende front i den daglige polititjenesten, da det i politiet er et stort fokus på beredskap og den politioperative tjenesten. Dette kommer til uttrykk på flere måter gjennom deres beskrivelser av tjenesten. Fra bevæpning og bruk av skjold, til bekledning og distansering fra publikum. En informant beskriver det slik: «*Politiet er alt for lite synlig, alt for mye bak vinduer. De skal jo ha med så mye utstyr, så vi kommer oss ikke ut av bilene – en blir for baktung og forsvinner ned igjen i setet*». Informantene mener altså at den operative, mer actionpregede tankegangen, ikke gir like stort rom for tillitsbygging. I følge Gundhus (2009, s. 174) er politiarbeidets doxa å håndtere fare og vold. I følge Egge et al. (2010, s.19) står også den aksjonspregede politirollen i opposisjon til en virksomhet som vektlegger dialog. Faren for at tillitsrelasjonen til politiet endres i negativ retning vil derfor være stor, da dialog og personlig kontakt ifølge Bradford et al. (2009, s. 42) bærer med seg mulighet for en positiv holdningsendring til politiet på en rekke områder. Hvis politiets fokus er å bære våpen og løse oppdrag så effektivt som mulig, for deretter være klar for neste oppdrag, vil oppgaveløsningen bli en annen enn den som i stor grad brukes i dag. Situasjonen vil håndteres ut fra den informasjonen patruljen får forut for oppdraget, og deretter forlates stedet uten forklaring til publikum. På den ene siden kan dette av publikum oppfattes som handlekraftig og dermed inngi tillit. På en annen side er det en risiko for at publikum ikke forstår løsningene politiet velger, og dermed opplever møtet som dårlig. Denne type politi kan risikere å fremstå mer skremmende enn dagens politi, i det publikum ikke er vant til denne mer militante fremtoningen. Polititjenestemenn og kvinner kan ha en oppfatning av at det å være godt trent og effektiv i sin oppdragsløsning er betryggende for publikum, og dermed inngir tillit. Hvis denne oppfatningen ikke samsvarer med publikum, kan forholdet mellom publikum og politi vanskeliggjøres og føre til konflikter, fordi begge parter har mål og forventninger med møtet som ikke tilfredsstilles. Tillitsarbeidet kan derfor bli satt ekstra på prøve når det operative arbeidet får fokus. Ett politi som bare trener operative ferdigheter og holder seg på avstand fra publikum, vil også etter hvert miste dialogkompetanse. En slik type handlingsmønster kan ha større risiko for feiltolkning, og gi lite rom for tilpasning og skjønn. Dette kan i mange situasjonen oppleves utilfredsstillende for de involverte, og er ifølge forskning en større risiko for tillitsbrist enn effektivitet. En ensidig dreining mot enkelte mer operative politioppgaver, vil også kunne påvirke polititjenestemennene og kvinnenes holdninger til sin arbeidsutførelse. Politiet skal være til for å hjelpe publikum, noe informantene påpeker. En holdningsdreining kan risikere å endre denne oppfattelsen hos politiet. Satt på spissen, kan publikum bli degradert til en problematisk rekvisitt som politiet må forholde seg til i jakten på de

som defineres som storkriminelle. Publikums holdning til politiet vil endres, hvis politiet de møter til enhver tid er «klar til strid», og ikke kan ta av seg solbriller og hansker i samtale med publikum. Denne type politikultur innbyr i liten grad til relasjonsbygging. Gjennom belter fulle av utstyr, solbriller og hansker, skaper polititjenestemennene og kvinnene en rollefigur som kan fremstå som lite imøtekommende ovenfor publikum. Da solbriller gir liten mulighet for øyekontakt og hanskene inngir avstand ved et håndtrykk. Hvis polititjenestemannen og kvinnen i tillegg holder seg på avstand til publikum, eller sitter i bil, kan dette for publikum fremstå å ha et mer militant tilsnitt, og virke mer skremmende enn tillitsbyggende. Politiet derimot kan ha en oppfatning av at de gjennom denne politirollen fremstår som profesjonelle, ved at de har oversikt og kontroll, og er klar til å aksjonere. I motsetning til å stå i mengden og føre en samtale med publikum. Noen informanter nevner også politiets bevæpning kan bli en utfordring i forhold til tillit. Dette er det for tidlig å si noe om, men en fersk undersøkelse gjort på vegne av Politidirektoratet, viser at over halvparten av befolkningen er positiv til politiets midlertidige bevæpning, noe som kan tyde på at dette i liten grad påvirker publikum (Trædal, 2015). Bekymringen til informantene er imidlertid først og fremst at disse faktorene til sammen kan endre dagens politirolle, og føre til dårligere møter mellom publikum og politi. En informant sier: «*Den type politi vi er i ferd med å bli, vil endre tillitsrelasjonen*». Bekymringene som kommer frem blant informantene kan sees å være en kritisk reaksjon innenfra etaten på de endringer som de ser er i ferd med å skje. Spørsmålet er om dette er en kritikk det er rom for i dagens politi? Det kan være vanskelig å finne et fora hvor de kan få frem sin frustrasjon, når det både hos øverste ledere, politikere og fagforening ytes press for å oppnå et mer operativt og effektivt politi. Når oppfattelsene «på gulvet» ikke samstemmer med ledelsen, kan det være vanskelig å si ifra og bli hørt, noe som kan føre til at tjenestemennene og kvinnenes frustrasjon forblir hos hver enkelt, eller i beste fall ender som «pikett» prat. Bivirkningene av disse endringene fremstår å være noe som opptar polititjenestemennene og kvinnene ute i tjeneste mer enn de som leder og styrer. Dette kan naturligvis komme av at det er disse som først erfarer dreiningen i praksis. Samtidig vil en anta at ledelsen i sin vurdering av slike endringer har utredet både de positive og negative konsekvensene en slik politirolle endring kan gi. En annen årsak til at dette tema kan oppfattes å være vanskelig å kritisere, er at det operative arbeidet ofte har høy status hos polititjenestemenn og kvinner. På en annen side kan de ansatte selv ha et ønske om mer spesialisering, og dermed samtidig ønske endringene. Jeg har selv erfaring med tosidigheten ved disse endringene informantene forteller om. På den ene siden kan en ønske velkommen muligheten for mer kompetanse, spesialisering og større arbeidsmiljø, for å få utvikle seg selv. Samtidig ser jeg faren for at dette fører til mindre kontakt med, og mer distanse fra, publikum, noe jeg mener ikke er ønskelig. Et annet poeng er at denne nye typen politirolle i liten grad samstemmer med politiets arbeidsoppgaver, når det publikum i stor grad ønsker hjelp til er service og ordensoppdrag som hverdagskriminalitet, trafikk og bråkete hunder (Larsson 2010a, s. 277). «*Når du har en*

ordensstyrke som sitter med MP5 på fanget klare til å rykke ut, og ikke kan gjøre annet i tilfelle det smeller. Hvem er det da som skal ta seg av den nærheten og bygge den vanlige tilliten som vi er vant til, ha den vanlige kontakten med publikum?» spør en informant seg.

En effekt av endringer i politirollen kan være at de ansattes holdning til andre typer oppgaver enn de operative påvirkes. En informant påpeker at det er viktig å få frem disse holdningene ved inntak av studenter ved Politihøgskolen. Det har tidligere vært fokusert på de menneskelige faktorene i reklamer for rekruttering til polityrket, dialog har vært en kvalitet som har vært fremhevet. I dagens mediasamfunn profileres også politiet i større grad enn tidligere i forskjellige medier. Realityserier har blitt en stor suksess, hvor også politiet har blitt et svært populært produkt. Serier som følger politiet i deres hverdag sendes i dag på flere kanaler. Jeg oppfatter imidlertid ikke at disse seriene i full grad viser den reelle arbeidsdagen til politiet, men derimot viser de oppdrag der politiet må aksjonere. Det er også det aksjonspregede arbeidet som har fokus gjennom å følge ordenstjenesten og hundepatrulje, og i mindre grad forebyggende og annet servicearbeid. En slik profilering av politiet kan føre til at publikum får et urealistisk bilde av politiets arbeid, noe som igjen kan påvirke hvilke typer personer som ønsker å bli politi. En person med ønske om å bli politi med utgangspunkt i disse seriene vil sannsynligvis ha mindre interesse for å jobbe innenfor andre fagfelt i politiet. Ut fra et tillitsperspektiv kan det fremstå som negativt hvis en slik type ensartet gruppe ansatte blir et flertall i politiet. På den annen side kan slike program også være med på å skape tillit til politiet, gjennom å gi kunnskap om politiets arbeid. Kunnskap om institusjoner kan skape tillit ifølge Eriksen (2012, s. 220).

5.3. Tillit i ungdomsarbeidet

5.3.1. Et relasjonsarbeid i endring?

Studiet viser at alle informantene i stor grad vektla de samme faktorene som tillitsbyggende, uavhengig av om de møtte voksne eller ungdom. Samtidig mente et flertall at ungdommen forhold til politiet er spesielt, og noe som det må vises hensyn til. I følge Bjørgo, Carlsson og Haaland (2001, s. 225) må politiet jobbe aktivt for å bygge tillit i utsatte ungdomsmiljøer. Faren er stor for at ungdommen ordner opp selv hvis de ikke har tillit til de samfunnet har satt til å løse konflikter. En sammenligning av kvalitative studier viser også at i tiltak rettet mot å skape tillit mellom politi og unge er relasjonsbygging sentralt (Johansen, 2014, s. 4). At polititjenestemenn og kvinnen vektlegger de samme verdiene i tillitsbygging både hos ungdom og voksne kan være positivt, da ungdom er opptatt av å bli tatt på alvor, og dermed også oppfatter at de blir likebehandlet. Samtidig kan det å møte ungdom være både enklere og vanskeligere enn å møte voksne. På den ene siden er ungdom ofte mer nysgjerrig og mindre kritiske enn voksne. På en annen side kan ungdomsmiljøer være lukkede og mer utilgjengelige for politiet, samtidig som forventningene til politiet er høyere i denne gruppen. Dette fører til at dialog og relasjonsbygging med ungdom ofte ville foregå på en

annen måte og andre arenaer enn med voksne. Politiet må ta hensyn til at ungdom ikke har like stor forståelse og kunnskap om politiets arbeid, og også har mindre erfaring og muligens et mer naivt bilde av politiet. Dette utfordrer politiet til å ta seg ekstra tid i sitt møte med ungdom for på bygge tillit. Barn og unge er mer sårbare, også i tillitsrelasjon, da de i større grad enn voksne er avhengig av andre for å klare seg. Noe som gjør de mer utsatt for å bli sveket, også av politiet. I så måte fremstår informantenes fokus på ærlighet til ungdom spesielt viktig. Ungdom ser ofte verden mer svart hvitt enn voksne, av den grunn kan uærlighet ha større betydning i tillitsrelasjoner mellom ungdomsgrupper og politi. Ringvirkningen av at politiet fremstår lite troverdig ovenfor ungdom, vil være større enn hos voksne. Ungdom deler mer informasjon med hverandre enn voksne, derfor kan et dårlig møte mellom politi og ungdom påvirke en stor ungdomsgruppe, som igjen kan føre til vanskeligere arbeidsforhold for politiet. En utfordring i relasjonsarbeidet med ungdom, er at politiet i større grad må oppsøke andre typer arenaer for å komme i kontakt med disse enn voksne. Dette krever at polititjenestemannen og kvinner ønsker å søke kontakt. Jeg erfarer selv at enkelte polititjenestemenn og kvinner føler det spesielt vanskelig å snakke med barn og unge, de er utrygge og ukomfortable med situasjonen, og unngår av den grunn disse arenaene. På den ene siden har polititjenestemenn og kvinner alle sine svakheter og styrker, men samtidig må alle kunne føre en samtale med alle typer publikum. Det kan ikke bero på enkeltpersoner ved ordensavdelingen og forebyggende å skulle ta ansvar alene for tillitsarbeidet rettet mot ungdom, dette er noe alle polititjenestemenn og kvinner som er ute blant publikum må føle et ansvar for.

Noen av informantene nevner at de ofte treffer ungdom fordi disse er mere ute, samtidig nevnes det også at dette er i endring. Dagens ungdom sitter mer og mer inne, og blir av den årsak mindre synlige i lokalmiljøet. Politiets mulighet for ansikt til ansikt møter med ungdom for relasjonsbygging vil dermed også reduseres, dette kan gi politiet nye utfordringer i sitt tillitsskapende arbeid rettet mot ungdom. Politiets utfordres derfor i å finne nye arenaer der de kan møte ungdom. Tradisjonelle arenaer som skole, ungdomsklubb og fritidsanlegg er fortsatt aktuelle, men politiet må også utforske nye metoder for å nå ungdom, spesielt i det de fleste ungdommer i dag bruker mye av sin tid på sosiale medier og nett. Politiet må derfor bedre sin kompetanse på digitale medier og i større grad forsøker å være til stede på disse arenaene for å få kunnskap og tillit hos ungdommen. Det at politiet blir en aktiv part på nettet, kan gi ungdom tillit til politiet. Gjennom å vise interesse og ha kunnskap om hva ungdom bedriver, kan politiets tillitsfremmende arbeid gå nye veier. Samtidig utfordrer dette politiet i å tenke nytt og finne utradisjonelle måter å komme i dialog. Selv om politiet må finne nye måter å bygge tillit på, kan denne type relasjonsarbeid ikke overta dagens tillitsskapende arbeid. En positiv trend blant dagens ungdom er at de er mer lovlydige enn noen gang. En slik utvikling kan imidlertid være med på å svekke politiets fokus på ungdom som en gruppe de må ha kontakt med. Samtidig kan dette føre til at politiet har mindre kontakt med

ungdom, og i enda større grad må drive oppsøkende arbeid for å møte ungdom. En utvikling der store deler av ungdommen er lovlydig, mens en liten gruppe er lovbrytere, kan etter hvert føre til en polarisering mellom de lovlydige og de kriminelle. I det den store gruppen lovlydige ser på de som har gjort noe ulovlig som utskudd uten samme verdi, dette kan øke avstanden mellom borgerne, og føre til en utestengelse fra det normale samfunn. En slik utvikling kan gi politiet utfordringer i deres tillits- og relasjonsarbeid rettet mot utsatte gruppen. Samtidig er det viktig at politiet i sin kontakt med disse ungdommene, istedenfor autoritet og skremsel, forsøker å skape gode relasjoner og vektlegger de tillitsfremmende faktorer som forskning viser virker. I dagens polititjeneste er det påkrevd at politiet har sosiale antenner og spiller på lag med publikum (Larsson, 2010b, s. 17). I et ungdomsmiljø isolert fra størstedelen av samfunnet og manglende konfliktdempere, er det spesielt viktig for politiet å skaffe tillit (Lie, 2011, s. 197).

5.3.2. Likebehandling eller skjønn, tillitens dilemma

I sitt møte med ungdom spesielt, fremhever informantene ærlighet, respekt, det å vise interesse og det å holde løfter som viktige faktorer for å inngi tillit. Noen av informantene nevner også å være rettferdig, men dette har ikke et stort fokus. Flere forskninger viser at det at politiet behandler publikum med respekt, at de blir møtt på en god måte og bli tatt på alvor, er viktige faktorer i tillitdimensjonen. Allikevel er publikum mest opptatt av at de blir behandlet på en rettferdig måte (Egge et al, 2010, s. 38). Matrofski (2006, s. 57) sier og at et politi som oppfattes som rettferdig og hensynsfullt vil ha et mer samarbeidsvillig publikum. Det og alltid oppfattes som rettferdig kan være en utfordring for politiet i sitt møte med forskjellige type mennesker med forskjellige ønsker. I følge Holmberg (2000, s. 18) er ikke den mest alminnelige forklaringen på politiets forskjellbehandling at de opptrer hardere enn de har hjemmel til. De velger imidlertid ofte en lempeligere behandling av såkalte alminnelige borgere. Årsaken til dette er et gjensidig avhengighetsforhold mellom det lovlydige publikum og politi, i det politiet kan ha behov for deres hjelp ved en senere anledning. Granèr (2004, s. 273) påpeker også denne forskjellbehandlingen ved at politiets oppgave kan antas å skulle opprettholde trygghet og livsstil, og derigjennom tillit, til en ikke sjelden opphøyet gruppe samvittighetsfulle borgere uttrykt som "allmennheten", gjennom å skulle uskadeliggjøre og forfølge dem som truer slik type livsførsel. Samtidig viser studier av tillit til politiet at en forklaring og unnskyldning vil kunne opprettholde tilliten hos personer som for eksempel blir arrestert på feil grunnlag, hvis dette derimot ikke gjøres vil det være fatalt for tilliten (Grimen, 2012, s. 105). At informantene fremstår å ha mer fokus på å møte publikum på en god måte, enn at de oppfattes rettferdige, kan ha flere årsaker. Det kan være at det underliggende i deres måte å behandle publikum på, ligger en forståelse av at de gjennom dette får en rettferdig behandling. Informantene kan mene at dette er en selvfølge, eller at dette faktisk ikke har et stort fokus i møtene. Det er derimot mye informantene fremhever som viktig i sine møter med publikum som legger til rette for rettferdig behandling, samtidig vil det alltid være mulighet for forskjellige

oppfatning hos politiet og publikum på hvorvidt behandlingen er rettferdig eller ikke. Det kan allikevel fremstå som om politiets bør ha mer fokus på å oppfattes som rettferdige, i det forskning viser at dette har så stor betydning for politiets tillit. Samtidig er de fleste informantene også opptatt av at politiets mulighet for skjønn er viktig, og mener dette kan bygge tillit. En informant påpeker imidlertid viktigheten av rettferdighet som en tillitsfaktor, spesielt opp mot straffereaksjoner. Lik straff for lik gjerning er et teoretisk utgangspunkt for straffeloven, men i praksis fungerer det ikke slik. Det er ikke et ønske om at politiet skal være 100 % regelstyrt. Skjønn og rettferdighet står ikke i motsetningsforhold til hverandre. Utfordringen er imidlertid å gjøre skjønn på et godt grunnlag, her vil polititjenestemannen og kvinnens kunnskap komme til nytte. Gjennom god kunnskap kan muligheten for skjønn føre til en riktigere oppgaveløsning. Enhver sak er forskjellig og hvert forhold vurderes derfor ofte ut fra forskjellige kriterier for formildende eller forsterkende faktorer. Dette gjelder helt fra politiets første kontakt med saken og frem til avgjørelse. I realiteten kan en slik mulighet for variasjonen av rettspleiemildhet være et uttrykk for diskriminering (Holmberg, 2000, s. 19), det er derfor skjønnet må gjøres på bakgrunn av kunnskap. På denne måten har polititjenestemannen eller kvinnen mulighet til å forklare sine avgjørelser på et godt grunnlag. Hvis ikke, er det en viss risiko for at et politi som forsøker å bevare sin autoritet ved å håndheve lovgivningen på en selektiv måte, mister nettopp den respekten de forsøker opprettholde (ibid, s. 26). Gjennom dette kan politiets miste den tilliten de avhenger av. Selv om det er vanskelig å behandle alle likt, og dermed alltid fremstå som rettferdige, er det viktig at politiet forsøker å skape forståelse for hvorfor de handler som de gjør. I møte med publikum vil tilliten baseres på den opplevelsen publikum har om hvorvidt de blitt sett, hørt, forstått og behandlet på en respektfull måte.

I dagens rettspleie er det en klar forståelse blant informantene om at ordinær straff i liten grad forebygger ny kriminalitet, spesielt hos ungdom. Av den grunn har det blitt et økende fokus på alternative straffereaksjoner, som blant annet ungdomsstraff. Noe også informantene er opptatt av, og mener er tillitsskapende. Disse reaksjonene hensyntar hver enkelt ungdom og deres situasjon, og skal tilpasses hver enkelt for å forebygge at de utvikler en kriminell adferd, eller gjør nye kriminelle handlinger. På den ene siden gir dette et godt grunnlag og mulighet for å hindre ny kriminalitet, og dermed gi publikum en tryggere hverdag. I tillegg vil det at hver enkelt ungdom blir sett som et eget individ inngi tillit i samarbeidet mellom ungdommen, foreldre og politiet. Hvis tiltaket fungerer vil dette også gi andre som er kjent med saken tillit til politiet. På en annen side vil slike tiltak føre til ulik behandling og straff, noe som kan oppfattes urettferdig, spesielt for den som får et strengere tiltak, eller ikke får muligheten til et slikt tiltak. Også for et utenforstående publikum kan dette fremstå urettferdig, på grunn av forskjellbehandling og et inntrykk av at noen slipper "lettere" unna det de har gjort. For å opprettholde politiets tillit og ikke fremstå som urettferdige, er det nok her

viktig at politiet på en god måte forklarer både til publikum og de som er berørt av dette hvorfor det er slik. Hough og Roberts (2012, s. 279) spør seg hvorfor vi skal bry oss med publikums syn på strafferett. De mener den viktigste årsaken er de demokratiske prinsippene samfunnet er fundamentert på, i tillegg mener de rettssystemet for å fungere er avhengig av publikums samarbeid. Publikums samarbeid, og tillit til politi og system, er avgjørende både for å få kjennskap til kriminalitet og for å få en effektiv administrasjon av rettssystemet. Det er også et poeng at det i kriminalitetspolitikken og media har vært lite oppmerksomhet rundt forebygging, i motsetning til straff. Nye straffeutmålinger har større nyhetsverdi enn forebyggende program (ibid, s. 283) I så måte vil det være avgjørende for politiet hvordan de fremhever og forklarer viktigheten av sitt kriminalitetsforebyggende arbeid ut til publikum, for å skaffe forståelse for en rettferdighet i bruk av denne type virkemidler.

5.3.3. «Kriminalitetsforebyggende samarbeid fremmer tillit»

Mye av politiets samarbeid foregår med publikum, men spesielt i ungdomsarbeidet er politiet avhengig av et bredere samarbeid for å kunne forebygge kriminalitet. I følge informantene vil et slikt samarbeid virke tillitsskapende utad hvis det fungerer, spesielt i det kriminalitetsforebyggende perspektivet. Samtidig påpeker de viktigheten av tillit innad i samarbeidet for at dette skal virke på en god måte. Grimen (2009, s. 80) viser til at grunnlaget for et samarbeid er tillit mellom partene. Samarbeid er avgjørende for at politiet skal kunne utføre tjenesten sin, noe informantene flere ganger påpeker. I det kriminalitetsforebyggende samarbeidet må politiet arbeide sammen med både andre instanser og personer for å løse problemer. I følge Bjørgo og Carlsson (1999, s. 158) må det på tvers av sektorer og nivåer skapes gode rammer for kommunikasjon og informasjonsflyt for å kunne løse problemer. Gundhus og Larsson (2007, s. 27) mener at politiets rolle som informasjonsformidler og informasjonsbehandler vil være en sentral funksjon for politiet fremover. En vesentlig rolle for politiet når de samarbeider med andre, vil derfor være å formidle kunnskap og informasjon. I sitt ungdomsarbeid er politiet avhengig av å samarbeide med andre for å forebygge kriminalitet. Politiet kan ikke forebygge alene, og ofte er det andre etater som har bedre hjemmelsgrunnlag for å handle enn politiet, for eksempel barnevernet. Det er derfor avgjørende for dette samarbeidet, at politiet bidrar med den informasjonen og kunnskapen de har, for at andre etater skal få et så godt og helhetlig bilde av situasjonen som mulig. På den ene siden kan det fremstå frustrerende for politiet å gi informasjon for at andre skal få handle, da dette står i sterk kontrast til den arbeidsutførelsen politiet normalt har. På den andre siden vil det at politiet deltar på denne måten, vise samarbeidsparter og publikum at politiet kan bidra på flere områder og ikke bare er opptatt av straff. Samtidig må politiet ikke glemme at det må eksistere et likeverd mellom deltagerne i et samarbeid for å kunne skape en god dialog, og ikke tro at deres tilstedeværelse er av mer betydning enn andres. Det er ikke hvilken formell posisjon i hierarkiet de har som er vesentlig, men deres erfaring og kunnskap om problemet (Bjørgo og Carlsson, 1999, s. 159). I sin evaluering

av SLT samarbeidet finner Gundhus, Egge, Strype, Myhrer (2008, s. 127) at det har vist seg å være en utfordring i det tverrfaglige samarbeidet at den sosialfaglige tenkemåten har forrang, og at det blir lite fokus på kriminalitetsforebyggende arbeidet. Politiets utfordring blir derfor å sette fokus på kriminalitet, og sin rolle i dette arbeidet. Å delta i et samarbeid som ikke fokuseres på det som direkte hører inn under politiets arbeidsoppgaver, kan i enkelte tilfeller sees som fruktbart. På en annen side kan et samarbeid der politiet ikke kan bidra med kunnskap eller informasjon i verste fall svekke andre deltakeres tillit til politiet. Rolleavklaringer er viktig for et samarbeid skal fungere og det skal være tillit mellom deltakerne i samarbeidet. Politiet må være klar på hva de kan bidra med, men samtidig må politiet ta et ansvar for at det helhetlige samarbeidet skal lykkes. SLT evalueringen viste også at selv om politiet har mye formell makt i det tverrfaglige samarbeidet, hadde de ikke så stor definisjonsmakt som en kunne forvente (ibid, s.117). Enkelte av de som ble intervjuet i SLT evalueringen mente allikevel at å få argumentert for sin sak før politiet, var en fordel, da saken ofte var «avgjort» når politiet hadde uttalt seg. Dette inntrykket kan fortelle noe om politiets status innad i samarbeidsgruppene. En kan anta at publikums høye tillit og tro på politiet, også vil gi utslag i et samarbeid med andre etater. Dette gir politiet en unik mulighet til å sette fokus på de nåværende, og kommende, utfordringer innenfor kriminalitetsbekjempelsen som må løses i samarbeid med andre. Samtidig må politiet være forsiktig med å utnytte denne statusen til å skape en maktskjevhet i samarbeidet, for på denne måten å få gjennomslag for sine meninger på tross av andres kunnskap og kompetanse. Hvis dette feiler, vil tilliten til politiet innad i samarbeidet, og også utad, kunne svekkes. Gilling (2005, s.740) fremhever at vi vurderer påliteligheten til individer ut fra to faktorer, fra bagasjen de tar med seg inn i samarbeidet og de sosiale regler og holdninger som styrer deres handlinger.

Flere informanter mener taushetsplikten er en utfordring for tilliten i et samarbeid. Årsaken til dette er først og fremst at de selv mener de ikke får den informasjon de mener å ha behov for. Gundhus et al. (2008, s.172) fant i sin undersøkelse at taushetsplikten ikke opplevdes som noe stort hinder i det tverrfaglige samarbeidet. Samtidig viste det seg at politiet var den yrkesgruppen som anså taushetsplikten som til størst hinder. Forskerne mener årsaken til dette er at politiet mener andres taushetsplikt hindrer dem i å få opplysninger politiet ønsker i sitt forebyggende arbeid. Politiets egen taushetsplikt gir stor grad av mulighet for informasjonsdeling, derfor forventer politiet det samme tilbake og blir skuffet når dette ikke skjer. Når politiet oppfatter andres taushetsplikt som en utfordring i samarbeidet, er dette først og fremst et problem for politiet selv. Politiet har selv en taushetsplikt som kan være utfordrende for et samarbeid, spesielt når de arbeider med personer over 18 år, noe informantene påpeker. Av den grunn bør det være forståelse hos politiet for at også andre etater er bundet av sin taushetsplikt, selv når politiet ikke er det. Politiet kan ikke la dette føre til mistillit og et hinder for samarbeid, og av den grunn redusere sin informasjon til samarbeidspartene.

Isteden kan politiet utnytte de muligheter som finnes for å fremme et så godt samarbeid som mulig. For å oppnå dette kan politiet innhente kunnskap om samarbeidsparters taushetsplikt og anerkjenne denne. Politiet må se muligheten deres egne unntak fra taushetsplikt kan gi, når siktemålet er kriminalitetsforebygging, spesielt ovenfor barn. Samtidig må de hjelpe andre samarbeidsparter best mulig, og på den måten fremme tilliten innad i gruppen. At politiet deltar i et godt fungerende samarbeid, vil også være med på å gi politiet tillit utad hos de som er berørt av samarbeidet. Et godt politiarbeid inngir tillit, og dette betegnes med stikkord som fleksibilitet, refleksjon og kommunikasjon. Målsettingen må være en politirole som er dynamisk og manøvrer seg i et nettverk av tverrfaglighet (Gundhus og Larsson, 2007, s. 28).

5.4. Tillitens rammebetingelser i politiarbeidet

5.4.1. «Det er mye mer som gjøres enn rapporteres»

Resultatene viser at informantene har en klar oppfatning av at publikums tillit til dem er avgjørende for politiets oppgaveløsning. Politiets tillit fremheves som viktig i politiets instruksjer, styringsdokument og satsingsområder. Samtidig viser det seg at informantene ikke har kjennskap til at det i ledelsen i deres politidistrikt er satt noe fokus på det publikumsrettede arbeidet, sett i forhold til publikums tillit gjennom plan- eller strategidokumentene. Hvorvidt det fantes målsettinger eller måltall innenfor tillitsbygging, var heller ikke kjent. I følge Egge et al. (2010, s.29) har tillit blitt et sentralt område i styringsdokumenter fra 1990- tallet og frem til nå. Fokuset er at publikum skal være trygg og at tilliten skal økes gjennom politiets væremåte. Politidirektør Humlegård har påpekt at den viktigste kapitalen til politiet er tilliten fra publikum (Helsingeng, 2014). Politidirektoratet har også tillit til politiet som et styringsmål (Ipsos MMI, 2014, s. 4). En gjennomgang av politidistriktenes styringsdokument for 2014 viste at tillit og trygghet er nevnt i starten av dokumentene, men da som overordnede mål. Videre i dokumentene er det i liten grad videreført og synliggjort hvordan tillitsarbeidet skal utføres. Et direkte fokus på kvalitet i møte mellom publikum og politi, var så og si fraværende. Hovedinnholdet vektlegger hvordan politidistriktet kan nå sine mål, og politiets tillitsbyggende faktorer kommer ikke frem i dette arbeidet. Fraværet av tillit og politiets publikumsmøter i dokumentene samstemmer i liten grad med hvilken kapital tilliten er for politiet. Dette kan tyde på at tillit ikke er noe ledelsen i politidistriktene har stort fokus på, i så måte er det også naturlig at informantene oppga og ikke kjenne til dette. På en annen side er polititjenestemennenes og kvinnenes kjennskap til innholdet av slike dokumenter avhengig av hvordan de blir gjort tilgjengelig eller videreformidlet til dem. Dette ble det ikke spurt om i intervjuene, men min egen erfaring er at disse blir lagt i arkivmapper som de ansatte selv må lete opp, eller de blir kort referert til de ansatte av deres nærmeste leder. Det er dermed begrenset informasjon fra disse skrivene som er kjent for de ansatte, hvis de ikke selv søker den.

Politiets høye tillit er også en utfordring i forhold til å sette tillitsbygging som tema i politihverdagen. Politiet er en yrkesgruppe som har fokus på problemer og utfordringer, og å løse disse. Tillit er slik det i dag fremstår ikke et problem for politiet, noe som kan forklare årsaken til mangel på dette som tema fra ledelsens side. Samtidig er politiet avhengig av denne tilliten, og denne dimensjonen av politiarbeidet bør derfor være et fundament politiledelsen har fokus på. Flere av informantene har en også en oppfattelse av at dagens prioriteringer utfordres av at ledelsen i stor grad er opptatt av økonomi. Å få til en god nok tjeneste med tildelt budsjett er en utfordring de fleste politiledere i dag sliter med. Prioriterte gjøremål som blir satt i politidistriktet vil derfor nødvendigvis ha forrang foran annen tjeneste i en anstrengt hverdag. Å sette noe politiarbeid foran annet er naturlig, og en god del av politiets oppgaver er situasjonsavhengig og vanskelig å styre. På en annen side er det viktig at politiledere ser på hvordan de kan få til en best mulig tjeneste i alle ledd av utføringen. Det er å anta at å sette fokus på tillitsbyggende faktorer innenfor politiarbeidet er mulig uten for store merkostnader for etaten, da dette i stor grad kan utføres gjennom bedring av kvaliteten på oppgaver som allerede utføres i dag. Evalueringen av «Tillit og Trygghet» viste også at å satse bevisst og tydelig på tillit, mest sannsynlig hadde en positiv effekt i seg selv. Dette begrunnes i at etaten på denne måten fremstår som å følge med og være nytenkende, det er derfor god omdømmebygging. I følge forskerne er ofte høy tillit og godt omdømme to sider av samme sak, (Egge et al., s.14-22). Jackson et al. (2013, s. 215) mener i sin konklusjon at politiledelsen på bakgrunn av deres funn om tillit burde bry seg mer om politibetjentenes behandling av publikum de møter og hvordan de benytter sin autoritet, og mindre om mengden informasjonsinnsamling de innhenter og antall arrester de utfører. Også Goldstein (1979, s. 236) poengterer at selv om det er viktig med forbedring av ledelse, organisasjon og bemanning, bør disse oppnås, og også være mer oppnåelig, innenfor rammer der en er mer direkte bekymret for utfallet av politiarbeidet.

Måltall er noe informantene er bedre kjent med, men innenfor tillit og publikumsrettet arbeid kjenner de ikke til noen rapporteringer. Måleparametere i politiet består tradisjonelt av saksbehandlingstid, restanser og oppklaringsprosent. Det kan vise seg å være en utfordring å finne gode systemer for å måle effekter og resultater på flere områder av justissektorens innsats (St. prp. nr. 1, 2005-2006, s. 115). I dag vurderes politiets arbeid i stor grad av kvantitative målinger, men det er ønske at det opprettes parametere både for å måle kvalitative og kvantitative verdier (NOU 2009, s. 12)). Tillit er lite håndfast, og i så måte vanskelig å måle for politiet. Å vurdere møtene med publikum og kvaliteten på disse er ikke enkelt, og passende måleparametere for dette i dagens polititjeneste virker ikke å være funnet. Dette kan være med på å påvirke lederes interesse for denne type tjeneste, da deres arbeid i stor grad styres av mål og resultatoppnåelse. Her kan en også finne årsaken til at det publikumsrettede arbeidet har så lite fokus hos ledelsen, og at det i liten grad tilrettelegges direkte for slik type tjeneste. En mulig manglende interesse fra ledelsens side til dette

arbeidet kan også anta og hindre en utvikling av slike parametere. Informantene hadde ikke noen forslag til hvordan det publikumsrettede arbeidet eventuelt skulle måles. De fleste måleparametere er som nevnt koblet til kvantitative målinger, som antall forhold og saker som kan registreres gjennom straffesaker. Det publikumsrettede arbeidet måles imidlertid i dag i en viss grad, om enn på en noe rar måte. «*Jo flere urineringer, drikking på offentlig sted og ordensforstyrrelser som blir påtalt, desto større tillit har vi*» forteller en informanten. Disse måleparameterne er laget for å kunne vurdere publikums trygghet. Tanken er at jo flere anmeldelser politiet skriver på urinering, drikking på offentlig sted og ordensforstyrrelser, jo mer trygge vil publikum føle seg. Trygghet og tillit blir ofte koblet sammen, og selv om det ikke er det samme, oppleves det ofte å inneholde mange av de samme forståelsene (Egge et al., s. 44), i så måte kan en si at dette måltallet også kan måle tillit. Hvorvidt slike måleparametere kan si å måle trygghet og tillit på en god måte er jeg usikker på. På den ene siden vil det at politiet reagerer på disse hendelsene kunne være forebyggende, og hindre slike typer handlinger. Hvis politiet ikke reagerte på slik adferd, vil det være naturlig å anta at publikum ville kunne føle seg mer utrygg når de ferdes ute, og dermed også ha mindre tillit til politiet. På en annen side kan det fremstå merkelig at jo flere reaksjoner politiet har på slike hendelser, jo tryggere skal publikum føle seg, som er slik måleparameteret kan leses i dag. Det ville være naturlig å anta at publikum ville føle seg tryggere jo færre slike forhold som ble påpekt, ikke flest mulig. I så måte vil det være til politiets fordel å finne nye bedre måleparametere for å vurdere publikums trygghet og tillit. Dagens måleparametere virker å være mest opptatt av å måle antall saker, for å kunne dokumentere politiets saksmengde og effektivitet, noe som kan hemme muligheten for utvikling av mer tillitsfremmende faktorer. Men ifølge Gundhus (2009, s. 247) er det som åpner budsjettsekken det som kan måles, telles og dokumenteres. Noe som understøtter en informant opplevelse av at det er vanskelig å bruke tid på tillitsbygging, da dette er lite synlig og derfor møtes med lite forståelse fra kolleger. At kvantitet styrer politiets oppgaveløsning er en utfordring. Jackson et al. (2013, s. 216) mener den kritiske faktoren i å sikre orden og trygghet i samfunnet er kvaliteten i politiets oppgaver, mer enn kvantiteten. De mener ikke at kriminalitet og antisosial adferd skal ignoreres, men politiet bør i all sitt arbeid strebe etter å behandle de dem møter rettferdig og respektfullt. Mangelen på tillit som tema hos ledelse, og det helhetlige politiarbeidet, fører til at det i stor grad er opp til hver enkelt politiansatt å forstå og utføre sitt arbeid på en best mulig tillitsfremmende måte. På den ene siden er politiet ledelse i stor grad avhengig av at de ansatte på mange områder løser sine oppdrag slik de vurderer best ut fra kunnskap og erfaring. Samtidig kan fraværet av fokus på tillitsbyggende faktorer føre til mangel på kunnskap om tema hos polititjenestemenn og kvinner, noe som fører til at tillitsbyggingen utføres ut fra hva de tror er tillitsbyggende. Det er også en fare for at tillit ikke har fokus i oppgaveløsningen i det hele tatt. Ledernes mangel på interesse og prioritering av det publikumsrettede arbeidet, kan dermed være med på å hemme kvaliteten i det tillitsbyggende publikumsarbeid til politiet.

5.4.2. Tid og ressurser, en begrensning for tillitarbeidet

En rammefaktor informantene er opptatt av er mangelen på tid og ressurser i tjenesteutførelsen. En mangel på ressurser samsvarer med målsettingen for Nærpolitireformen, som gjennom en strukturreform ønsker å frigjøre ressurser til politiets kjerneoppgaver (St. prop. 61 LS, 2015, s. 20). Mangelen på tid og ressurser mener informantene påvirker publikums tillit til dem, i det dette fører til at de ikke får utført alle de oppgaver de skal, og ikke får tatt tak i de problemene publikum ønsker. Informantene mener at situasjonen slik de opplever den i dag, er til hinder for at politiet skal kunne utføre en tjeneste som inngir tillit i møte med publikum. At politipersonellet oppfatter at de har dårlig tid når de er på jobb vil kunne påvirke tjenesten. Kvaliteten på arbeidsutførelsen kan gå ned, misforståelser lettere oppstå, og dialogen vanskeliggjøres hos begge parter. Dette kan være lite heldig med tanke på at politiets møte med publikum viser å påvirke tilliten til politiet. Hvis politiet som en informant sier *«farer med en harelabb over det»* vil kvaliteten i møtene svekkes. Informantene påpeker imidlertid også at de til tider har mer mulighet til å være i kontakt med publikum enn de er i dag, men at denne tiden ofte ikke prioriteres til publikumskontakt. Jeg erfarer selv at politiet ute i tjeneste ikke alltid har dårlig tid, det er ofte rom for publikumskontakt mellom oppdragene, men alle er ikke like gode, eller ønsker ikke, å utnytte disse mulighetene. Utfordringen er kanskje derfor å skape en forståelse i flere ledd på at disse rommene kan benyttes til å skape gode møter med publikum, istedenfor å være opptatt av hvor dårlig tid eller hvor lite folk en har. Lite ressurser og tid kan ha blitt et mantra ute i politi Norge, i det legger jeg at når dette gjentas nok ganger vil de politiansatte påvirkes av denne oppfatningen. Noe som igjen styrer både hvordan ledelsen og politipersonellet utfører sin tjeneste. Når det nå også har kommet målinger av responstid, kan dette være med på påvirke polititjenestemennenes og kvinnes oppfatning av tid som et problem. På den ene siden er denne måling positiv i det den vil vise hvorvidt politiet har for lang kjørevei, eller er for få ansatte, til å kunne hjelpe publikum på en god nok måte. Ut fra dette kan organiseringen og bemanningen reguleres til beste for publikum. På en annen side er denne målingen med på å sette fokus på politiets utrykningskvaliteter, mens det derimot ikke etterspørres kvaliteten i det arbeidet som utføres ved ankomst, noe som kan påvirke politiets arbeidsutførelse. Goldstein (1979, s. 237) påpeker det samme når han sier at det settes inn mye ressurser i å øke hastigheten på politiets respons på publikumshenvendelser. Samtidig gis det mye mindre oppmerksomhet på hva politiet gjør for å håndtere de ulike problemene de møter ved ankomst. På tross av mangel på personell, påpeker informantene at de allikevel klarer å gjøre jobben sin, og begrunner dette med den høye publikumstilliten. Noe som viser hvor avgjørende publikums samarbeid er for politiet, og at politiets arbeidsutførelse kan bli en utfordring hvis tilliten reduseres. Samtidig kan dette vise at publikum ikke oppfatter eller lar sin tillit påvirke av politiets få ressurser. Allikevel kan en fortsettende trend med for lite ressurser, på sikt påvirke tilliten, da dette vil kunne gå ut over kvaliteten på arbeidet politiet utfører. Min erfaring er at antall polititjenestemenn og kvinner som er ute blant publikum i dag er færre enn tidligere. I perioder av døgnet kan dette føre til

at det er mer å gjøre for de som er på jobb, og at publikumsmøtene derfor blir færre og mer kortfattede. Allikevel bør det i stor grad være rom for å behandle publikum på en måte som bygger tillit, hvis tjenestemennene og kvinnene er kjent med hvilke faktorer dette er. I dag er det opp til hver enkelt ansatt å bruke tid på en slik type tjeneste ifølge informantene, og det er ikke noe fokus på den tillitsbyggende tjenesten hos ledelsen til ordenpersonell eller forebyggerne. Skal dette prioriteres av polititjenestemenn og kvinner i en hektisk hverdag, må dette vektlegges av ledelsen, noe som denne studien viser at det i liten grad gjør.

5.4.3. «Det er sjelden at det er et tema på politistasjonen, dette med publikum tillit til oss»

I studien kommer det frem at tillit ikke er et tema polititjenestemenn eller kvinner snakker om. At tillit er et tema som har lite fokus både i planer og politiets målsettinger, kan være årsaken til at det er et lite diskutert tema blant de ansatte. Det er også min erfaring at tillitsspørsmålet ikke tas opp på paroler eller piketten. Tillit er noe *abstrakt* sier en av informantene, og kanskje er denne mangelen på håndfasthet også en grunn til at det ikke er et tema. Politiyrket er handlingsrettet og konkret, dette vil også prege de som arbeider innenfor yrket. Dialogen mellom de ansatte vil derfor ofte preges av konkrete hendelser og saker, og hvordan disse er utført av politiet, mer enn hvordan løsningene kan påvirke publikum. Diskusjonene om tjenesteutførelse gir rom for læring både hos de som utførte oppdraget, og andre som er til stede. Gjennom de ansattes formelle og uformelle evalueringer og refleksjoner av sine handlinger, kan det virke å være et ubenyttet rom for også å diskutere hvordan de fremstår ovenfor publikum, og hvordan de på en best mulig måte kan vise respekt og fremme likebehandling. Dette litt mer sosialrettede fokuset på politirollen kan imidlertid utfordres av dagens politikultur. Det nye politirolleidealet kan ifølge Gundhus (2009, s. 170) utfordrer myten om politiarbeid som farlig, fordi den vektlegger sider av arbeidet som kan sees som mer feminine, som kontaktskaping, kommunikasjon og service.

Samtidig kommer det frem i studiet at informantene ikke bare knytter tilliten til politiet sammen med tjenestehandling, men også sin yrkesstolthet. De mener tilliten de mottar fra publikum har stor betydning for deres holdninger til egen arbeidsutførelse, og også til deres egen identitet. Dette samstemmer godt med Reiners (2010, s. 115) beskrivelse av politikulturen som hvordan politibetjenter ser den sosiale verden og sin rolle i denne. Politiets yrkeskultur kan defineres på flere måter innenfor organisasjonen. I følge Graner (2004, s. 32) kan begrepet forstås som samlede verdier og mønstre på hvordan man ser seg selv som yrkesgruppe, og som en del av helheten, på arbeid og i omverdenen. Dermed inneholder yrkeskulturen normer om hvordan en forholder seg i relasjon til andre kolleger, til omverdenen, samt til hvordan arbeidet utføres. Graner (ibid, s. 21) mener også det kan fremstå som at tilliten ikke bare har betydning for politiets arbeidsutførelse, men også har en funksjon i yrkeskulturen til politiet, da den både er med på å påvirke politiets arbeidsvilkår, men også deres sosiale identitet. Yrkeskultur blant polititjenestemenn og kvinner

fungerer på en slik måte at den styrker de ansattes ønske om å gjøre en best mulig jobb. Dette beskrives først og fremst som en intern påvirkning mellom kolleger, men en kan anta at den høye ytre tilliten til arbeidsgruppen også påvirker den indre yrkeskulturen. Det å få tillit er viktig for alle mennesker, det gjør at vi kan leve trygt sammen, og stole på noen gir forutsigbarhet. For politiet betyr det at andre i stor grad vil handle ut fra de forventningene en har, og det er kjent hvilke reaksjoner en får på disse handlingene. Det er ut fra dette handlingsmønsteret politiet møter publikum, og publikum møter politiet. Tillit bygger i stor grad på at aktørene har en likhet og nærhet seg imellom (Larsson 2010a, s. 8). Å være i et yrke der denne type samspill har så stor betydning, og vite at publikum har tillit til deg som en representant for politiet, blir derfor viktig for polititjenestemannen og kvinnene på flere områder. En informant sier nettopp at tilliten fører til et ønske om å prestere bedre. På denne måten fører tilliten til høy arbeidsmoral, som igjen vil kunne forsterke tilliten i enda større grad. Samtidig kan denne knytningen mellom tillit, yrkeskultur og yrkesutøvelse bli en utfordring hvis tilliten skulle svekkes. Hvis publikums tillit påvirker yrkesethoset i for stor grad, kan en redusering av tilliten føre til at politiets ønske om å gjøre en god jobb svekkes og yrkesstoltheten blir borte. Dette igjen kan påvirke både hvem som ønsker å bli politi, og hvor mange som vil bli det. Tillit fremstår dermed å kunne være avgjørende for yrkesethoset, og motsatt. Det vil ifølge Johansen (2010, s. 54) bidra til publikums tiltro til hver enkelt ansatt i politiet at politiet bærer med seg et slikt yrkesethos. Det er imidlertid viktig å være klar over at selv mellom driftsenheter som utførere samme type oppgaver og mellom personer med samme arbeidsoppgaver, kan yrkeskulturen variere. Ulike utfordringer og mønstre i nærmiljøet og driftsenhetens institusjonelle historie vil forme politipersonellets orientering. Yrkeskulturen er et nett av mentale fremgangsmåter som veileder en i å forstå og organisere tilværelsene. Det finnes ikke bare en yrkeskultur, de er ikke uforanderlige eller konstante, men blir formet av struktur, dynamikk og sosial organisering (Gundhus, 2009, s. 35). Når tilliten fremstår å ha en så avgjørende rolle for politiets arbeidshverdag og yrkesstolthet, er det merkelig at det ikke har et større fokus i arbeidshverdagen.

5.5. Oppsummering

I dette kapittelet har jeg sett på faktorer som mine informanter har fremhevet som avgjørende for deres tillitsskapende politiarbeid.

Det viser seg at flere av faktorene informantene er opptatt av samstemmer med hva forskning viser er avgjørende for at publikum skal ha tillit til politiet. Samtidig finner jeg at noe av det informantene er mest opptatt av som tillitsfaktorer, som synlighet og effektivitet, har liten effekt på publikums tillit. Noe forskningen finner som mest avgjørende for publikums tillit til politiet er rettferdighet, denne faktoren fremheves i liten grad av informantene. En bekymring hos informantene om en endring av politirollen fra å samhandle med publikum til kun å handle, samt et større fravær av politi i nærmiljøet på grunn av sentralisering, viser og kunne påvirke

tillitsrelasjonen mellom politi og publikum. Informantene er opptatt av at mangel på tid og ressurser påvirker tilliten til politiet, noe det kan gjøre hvis kvaliteten på arbeidet reduseres. Til slutt kommer det klart frem at selv om tillit er noe informantene mener er svært viktig for politiet, fremstår det ikke som et tema som har fokus i politidistriktene planer og prioriteringer, noe som kan påvirke hvordan tillitsarbeidet i politidistriktene utføres.

6 AVSLUTNING

I denne avhandlingen har jeg sett nærmere på om publikums tillit oppleves viktig for polititjenestemennene og kvinnene ute i tjeneste, og hvilke faktorer de vektlegger i sitt tillitsskapende arbeid. Det er politiets blikk på tillit som har vært mitt fokus, ikke publikums. Gjennom dette har jeg fått frem sider ved politiet tillitarbeid som ikke publikumsundersøkelser vil kunne si noe om, som rammefaktorer og hvordan tilliten påvirker polititjenestemenn og kvinner. Samtidig har det vært nyttig å bruke tidligere innhentet kunnskap om publikums tillit til politiet som teoretisk grunnlag.

Studien viser at publikums tillit til politiet har en avgjørende og viktig rolle for dem for at de skal kunne utføre sine arbeidsoppgaver på en best mulig måte, men også personlig. Politiet er spesielt opptatt av tillitrelasjoner som skapes i møtene mellom politi og publikum. Det er i dette møtet polititjenestemennene og kvinnene først og fremst mener de legger grunnlag for den høye tilliten de i dag har. De er derfor opptatt av kvaliteten i møtene, for å få publikum til å stole på politiet. Ut fra disse møtene forventer de tillit både til seg selv og til etaten, mens de i mindre grad er opptatt av at de også selv skal stole på publikum. En maktskjevhet i politiets favør, kan være en forklaring på denne holdningen, samt at dette vil gjøre polititjenestemannen og kvinnen sårbar, noe som samstemmer dårlig med politirollen. Å unnlate å stole på publikum kan imidlertid være vanskelig hvis en vil oppnå en best mulig arbeidsutførelse, og vil også kunne påvirke tillitsrelasjonen negativt. Det å skape gode møter mellom politi og publikum er viktig for publikums tillit ifølge forskning, da disse kan ha en positiv påvirkning. I så måte er det positivt at polititjenestemennene og kvinnen er så opptatt av å skape tillit i disse møtene. Samtidig er det mye som tyder på at de negative møtene med publikum har en større effekt enn de positive, det er derfor avgjørende at politiet har et fokus på god kvalitet i møtene for å hindre tillitsreduksjon. Informantenes, og undersøkelsesenes inntrykk, av at de som har vært i kontakt med politiet, er de som har minst tillit, kan tyde på at politiet ikke er gode nok i sitt publikumsmøte, og viser behovet for et politi vektlegger mere kvalitet i disse møtene. Årsaken til mange av de negative møtene er ifølge informantene publikums høye, men urealistiske, forventninger til hva politiets skal gjøre. Disse forventningene kan knyttes mot politiets høye tillit i samfunnet, samtidig som publikum ikke har kunnskap om politiets arbeidsutførelse. Noe som krever at politiet har bedre kunnskap om hva som påvirker publikum tillit, slik at de kan løse sine oppgaver med dette i tankene. Et politi som forsøker få til gode møter gjennom en forklarende politirolle, vil mest sannsynlig lykkes i dette.

De politiansatte har klare meninger om hva som er årsaken til at politiet har så høy tillit, hva som bygger tillit og hva som kan utfordre denne tilliten. Grunnlaget for disse meningene er i stor grad basert på egne oppfatninger og erfaringer om hva som kan skape tillit til publikum, og i mindre grad på bakgrunn av lært kunnskap. Selv om politiet i stor grad vektlegger kvaliteter i tillitsdimensjonen

som er av betydning for publikums tillit til politiets, problematiserer de også faktorer som i liten grad påvirker denne.

Det er mye som tyder på at politiets tillit i stor grad er avhengig av ytre faktorer, som en generell høy samfunnstillit. Politiet er i undersøkelsen lite opptatt av dette, og bortsett fra lite korrupsjon, oppga de få utenforliggende elementer som kunne påvirke politiets tillit. Faktorene som påvirker samfunnstilliten, er i liten grad noe som politiet kan påvirke, i så måte er derfor dette funnet ikke unaturlig. At politiets tillit i stor grad bygger på den generelle samfunnstilliten er imidlertid en kunnskap politiet bør ha, da en samfunnsendring i negativ retning vil anta å kunne påvirke politiets tillit og deres arbeidsutførelse i negativ retning. Politiet møter publikum ofte, og i så måte vil det være sannsynlig at politiet tidlig vil kunne oppdage en slik tillitsendring i samfunnet. Samtidig er det naturlig at politiet i sitt arbeid først og fremst setter fokus på de tillitsfaktorene de selv kan påvirke.

I dagens samfunn er utdanning viktig. Et politi med høy utdanning er derfor avgjørende for at politiet skal fremstå som profesjonelle, og inngi tillit, ifølge informantene. Studiet viser at utdanningen hjelper politiet i å inneha den autoriteten de behøver for å utføre tjenesten sin. I dagens samfunn er det forventet at politiet forklarer hvorfor de gjør noe, og gjennom dette gjør seg fortjent til den autoriteten de krever, i motsetning til tidligere hvor en uniform kunne være nok. Et samfunn som krever et politi som arbeider mer kunnskapsbasert, fordrer også at de politiansatte bruker kunnskap og erfaring på en annen måte enn tidligere. Samtidig kan ikke denne utdanningen forvente å oppfylle alle publikums krav. Politiet må imidlertid følge samfunnsutviklingen for å beholde tilliten, i så måte er utdanning og kunnskap avgjørende.

Polititjenestemennene og kvinnene er opptatt av at et synlig og effektivt politi er tillitsskapende, og mener dette er for dårlig i dag. Nærpolitireformen har som mål å bedre dette, samtidig som det kan fremstå å være etterspørsel og krav om mer synlig politi også fra institusjoner utenfor politiet. Disse faktorene viser seg imidlertid ikke å være avgjørende for publikums tillit. Når forskning også viser at synlighet alene i liten grad er kriminalitetsreducerende, kan en spørre seg hvorfor dette har så stort fokus. Det kan derfor fremstå som om politiet istedenfor å satse på å øke synligheten og effektiviteten, burde være mer opptatt av hvilket innhold synligheten og arbeidsutførelsen har, i det samarbeidet med publikum virker å være mer avgjørende. I så måte er dialogkompetansen til politiet viktig, noe også studiet viser at polititjenestemennene og kvinnene vektlegger.

Dialogkompetanse fremheves som avgjørende for oppgaveløsning og tillit. Det kan derfor fremstå underlig, når det fremkommer at det ikke er et fremtredende fokus på kompetanselæring og -heving gjennom trening på dette området. Dette kan komme av at dialog som «våpen» fremstår som

«mykt» politiarbeid, og dermed ikke oppfattes som ordentlig politiarbeid. Noe som kan forklare årsaken til at dette ikke trenes på samme måte som den operative tjenesten. Når undersøkelser viser at politiets kommunikasjonsferdigheter kan øke publikums tillit, og i tillegg fremstår å være konfliktdepende, fordrer dette politiet i å sette mer fokus på denne delen av sin oppgaveløsning.

Et lokalt forankret politi er viktig for å bygge tillit med publikum mener informantene, da det må en viss mengde ansikt til ansikt møter til for å oppnå tillit og samarbeid. Dette oppnås ikke ved at politiet med ujevne mellomrom kommer innom lokalmiljøet med forskjellige tjenestemenn og kvinner, de må engasjere seg med publikum over tid. Et politi som har lokalkunnskap vil i større grad treffe med de tiltak som settes inn, noe som gir større mulighet for at publikum oppfatter politiets arbeid som riktig og rettferdig. En sentraliseringsprosess gjennom Nærpolitireformen kan i så måte utfordre politiet i å være nok lokalt til stede, for å få en god lokalkunnskap og tillitsrelasjon mellom politi og publikum. Målsettingen med reformen er ikke høyere tillit hos publikum, men tillit bør alltid være en faktor i politiets endringsarbeid, da det fremstår å være avgjørende for politiets arbeidsutførelse. At reformen blir kalt en Nærpolitireform fremstår underlig, da lite tyder på at den har et innhold som politi og publikum i dag vil knytte til et nærpoliti. Om reformen lykkes i sin målsetting om å fortsatt være lokalt til stede, vil den kunne opprettholde publikums tillit. Skulle imidlertid politiets kontakt med publikum reduseres, slik noen av informantene uttalte en bekymring for, vil dette kunne påvirke tilliten i negativ retning.

Informantene er også bekymret for at det er i ferd med å bli en endring i politirollen, og at dette kan påvirke publikums tillitsrelasjon til politiet. Polititjenestemennene og kvinnene beskriver en endring fra et tilstedeværende dialogpoliti til et politi med et mer operativt fokus. Et politi som er opptatt av å håndtere oppdrag raskt og effektivt, for så å sitte i bil og være klar for neste oppdrag, sammenfaller i liten grad med de tillitfremmende faktorene som fremkommer i publikumsundersøkelser. En endring av politirollen fra et politi med sivilt preg, til et mer aksjonspreget og spesialisert politi, vil endre formen på publikumsmøtene. I så måte fremstår informantenes bekymring om en tillitsreduksjon som reel. En endring av politirollen kan også påvirke de ansattes holdning til å utføre det som ikke oppfattes som ordentlig politiarbeid. Noe som kan endre publikums oppfattelse av hva som er politiets oppgaver, som igjen kan påvirke hvem som ønsker å bli politi. Dette kan etter hvert føre til en ensidig type politipersonell, som ikke forstår betydningen av det sosialrettede og forebyggende arbeidet. Publikum kan gjennom dette i større grad oppleve et politi som distanserer seg fra dem. Det er dermed på sin plass og spørre hvem som i så fall skal ta seg av det publikumsrettede arbeidet, som en informant gjør. Når informantene fremhever de politiansattes personlige egenskaper som den mest avgjørende kompetansen i politiets tillitsarbeid, viser dette hvor vesentlig det er å ha polititjenestemenn og kvinner som ser

betydningen av god kontakt med publikum, og som utfører tjenesten til beste for dem. Dette krever at politiet opprettholder sitt fokus på viktigheten av mellommenneskelig kompetanse og et sivilt preget politi. Samtidig kan informantenes bekymring fremstå som en kritisk reaksjon på den retningen politirollen er i ferd med å ta, noe som bør tas på alvor.

Informantene er opptatt av å møte både voksne og ungdommer på en god måte, og studiet viser at polititjenestemennene og kvinnene vektlegger de samme tillitsfremmendefaktorer uavhengig av publikums alder. Det kan imidlertid framstå som politiets tillitsarbeid rette mot ungdom er i endring. Ungdom befinner seg i dag på andre arenaer enn tidligere, ikke minst på nett og sosiale medier. Politiet utfordres dermed til innhente ny kunnskap og nye metoder for å bygge relasjoner og tillit til ungdom. Ungdom er ofte opptatt av å bli rettferdig behandlet. Rettferdighet er imidlertid noe informantene er lite inne på i sitt tillitsskapende arbeid. Når undersøkelser viser at dette er det mest avgjørende for publikums tillit, kan det framstå som om dette er noe politiet i større grad bør vektlegge i all sin tjenesteutøvelse. Å oppfattes rettferdig i enhver situasjon kan være vanskelig, men informantene fremhever et forklarende politi som viktig i sitt møte med publikum, noe som fremmer muligheten for å skape en oppfattelse av rettferdighet. At rettferdighet og likebehandling er så avgjørende for publikums tillit, kan også være en utfordring for rettspleien, spesielt rettet mot ungdom. I dag er det større fokus på straff skal være tilpasset hver enkelt, noe som fremmer skjønn og individualitet, mer enn likebehandling. Gjennom dette kan rettspleien oppfattes urettferdig, spesielt for de som ikke føler de får en slik behandling. For å opprettholde publikums tillit til disse tiltakene er det viktig med god dialog, og å forklare de involverte og publikum for øvrig, årsaken til forskjellene. At tiltakene viser seg å ha en virkning vil kunne være avgjørende for tilliten.

Når en skal sette i gang tiltak rundt ungdom må politiet samarbeide med publikum og andre etater. Studiet viser at et samarbeid fungerer når det er tillit mellom samarbeidspartene, og et fungerende samarbeid vil gi tillit også utad. Politiets høye tillit fremstår å være gjeldende også innad i samarbeidet, noe politiet ikke må misbruke til egen fordel. Et politi som utnytter tilliten til å fremme egen sak, vil motarbeide likeverdet i et samarbeid. I samarbeid rundt ungdom mener informantene taushetsplikten kan være en utfordring for tilliten. Mye kan imidlertid tyde på at det først og fremst er politiet som ser taushetsplikten slik. I så måte må politiet i større grad klare å stole på samarbeidspartene sine, og utnytte sin egen taushetsplikt for å fremme samarbeid.

Informantene er opptatt av at de må bygge tillit i de møtene de har med publikum, samtidig viser studiet en forståelse av at tilliten ligger som en grunnverdi i befolkningen. Allikevel oppfattes tilliten og lett kunne reduseres hvis politiet feiler, både i små enkelthendelser og større katastrofer, som terrorhendelsen 22. juli. Det er derimot mye som tyder på at politiets tillit er motstandsdyktig

ovenfor slike store hendelser, noe som underbygge at tilliten er en grunnleggende verdi. Årsaken kan imidlertid også være at publikum legger årsaker til grunn for politiets feil, som ikke påvirker deres tillit, som mangel på effektivitet, og av den grunn påvirkes tilliten deres i liten grad. Det kan dermed fremstå som at publikums tillit til politiet er svært sterk, og ikke så flyktig og sårbar som tillit vanligvis er. Denne type tillitsmålinger fremstår imidlertid i liten grad å si noe om publikums tillit til politiets arbeid. Høy tillit kan derfor ikke likestilles med høy tillit til politiets arbeid. Politiet bør uansett ikke ta denne høye tilliten som en selvfølge, og være villig til å ofre tillit for å oppnå sine mål. Det er mye som tyder på at hvis tilliten først reduseres, kan den raskt forvitres.

Selv om studiet viser at tillit er viktig for politiet, er det et tema som er fraværende i politidistriktene planer, målsettinger og måltall. Kvalitet i publikumsmøtene fremheves her ikke på noen måte. Tillit er dermed ikke et prioritert arbeidsfelt hos ledelsen. Dette betyr at selv om tilliten ifølge Politidirektør Humlegård er politiets viktigste aktiva, vektlegges tillit ikke som et mål i det daglige arbeidet til politiet. Noe som kan forklare studiens funn om at tillit ikke er et tema i politihverdagen. Samtidig fremstår dette merkelig når studien også viser at denne tilliten har stor betydning for polititjenestemennene og kvinnens yrkesethos. Det fremstår å være opp til hver enkelt politiansatt å håndtere politiets publikumsrettede arbeid på den måten de finner best, tillitsfremmende eller ikke. En årsak til dette kan være at politiet i dag har så høy tillit at dette ikke sees som en utfordring, og utfordringer og problemer er det politiet i stor grad fokuserer på. Samtidig skal politiet vokte seg for å ta tilliten de har for gitt, som alle andre fenomener er dette noe som kan endres, og politiet bør også på dette området ha strategier for å forebygge at tilliten reduseres.

Studiet viser at selv om politiet er opptatt av tillit og ser viktigheten av den, er dette i liten grad noe som har et fokus i den daglige tjenesten. Når det er sagt, forsøker politiet allikevel å gjøre en så god jobb som mulig, og gjennom dette inngir de tillit. Politiets oppfatning av hvilke faktorer som bør vektlegges for et best mulig tillitsfremmende politiarbeid, fremstår imidlertid i liten grad å være koblet sammen med kunnskap om hva som reelt påvirker publikums tillit i positiv eller negativ retning. Spesielt virker det å være en mangel av fokus på dette hos ledelsen, som er avgjørende for at det publikumsrettede tillitsarbeidet skal få status og prioriteres. Politiet er opptatt av kvalitet i sitt arbeid, men i liten grad virker dette å følges opp i forhold til det publikumsrettede tillitsarbeidet. Selv om tillit i seg selv ikke løser politiets oppgaver, har dette stor betydning for hvordan politiets oppgaveløsning utføres i samarbeid med publikum. I så måte bør dette også vektlegges når politiarbeidet planlegges. Det heter seg at «kunden har alltid rett», i så måte bør politiet i sitt arbeid vektlegge de faktorer som publikum forteller har betydning for deres tillit til politiet.

Given the strength of the association we find between contact with officers, trust, legitimacy and cooperation, perhaps police managers should care a little less about how many arrests their officers are making, or how much intelligence they are gathering, and a little more about how those officers are treating the citizens they encounter and the way in which they are exercising their authority" (Jackson et al., 2013, s. 215).

Tillit til politiet er forsket mye på, men i liten grad sett fra politiets side. Det er mange faktorer innenfor dette arbeidet som kan utforskes nærmere. Særlig fremstår det interessant å se nærmere på holdninger til det tillitsskapende politiarbeidet hos ledere, da det fremstår som om tillit kan være fraværende tema på ledelsesnivå. Noe som kan være med og påvirke politikulturen rundt dette fenomenet.

7 LITTERATURLISTE

- Bae, I. (2015, 27. februar). Hvor er nærpolitiet?. *Ringsaker Blad*. Hentet 10. juni 2015 fra: <http://www.ringsaker-blad.no/politi/hvor-er-narpolitiet/s/5-79-11061>
- Balvig, F. & Holmberg, L. (2004). *Politi og trygghet: Forsøg med nærpoliti i Danmark*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Balvig, F., & Holmberg, L. (2013). Politiet - og befolkningens trygghed der hvor de bor. *Dansk Politi*, 2, 20-23.
- Bjørgero, T. og Carlsson, Y. (1999). *Vold, rasisme og ungdomsgjenger: forebygging og bekjempelse*. Oslo: Tano Aschehoug
- Bjørgero, T., Carlsson, Y. og Haaland, T. (2001). Generalisert hat – polariserte fellesskap: om konflikter mellom ungdomsmiljøer i en norsk by. Oslo: NIBR
- Bjørgero, T. & Myhrer, T-G. (2007, s 21). *Forskningsetisk veileder for Politihøgskolen*
- Brodeur, J.-P. (2007). Trust and Expertise in Policing. *The Role of the Police in Crime Prevention*. (s.34-48). Oslo: International Centre for Prevention of Crime, National Police directorate of Norway.
- Crawford, A. (1998). *Crime Prevention & community safety, Politics, Policies & Practices*. London: Longman
- Egge, M., Berg, M. og Johansen, N. B. (2010): *En god dag på jobben - evaluering av prosjekt "Trygghet og tillit"*, PHS forskning, 2010:5
- Egge, M., Strype, J. og Thomassen, G. (2012). *Tillit til politiet etter 22. juli*. Oslo: Politihøgskolen
- Ellefsen, B. (2015, 5. mai). Nærpolitireformen – en språkreform. *Politiforum*. Hentet 22. juni 2015 fra: http://politiforum.no/no/nyheter/2015/mai/N%C3%A6rpolitireformen+%E2%80%93+en+spr%C3%A5kreform%3F.d25-T2tDMX_.ips
- Eriksen, E.O. (2012). Krigen i hvitt: Om å reparere tillit i organisasjoner. I H. Skirbekk og H. Grimen (Red.). *Tillit i Norge*. (s. 219-247). Viborg: Res Publica
- Erstad, O. (1997). *Det kriminalitetsforebyggende siktemål: En meta-evaluering av nasjonale og internasjonale tiltak og strategier i det kriminalitetsforebyggende arbeidet*. (PHS Forskning 1997:3) Oslo: Politihøgskolen.
- Finstad, L. (2000). *Politiblikket*. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Gambetta, Diego (1990): *Trust: making and breaking cooperative relations*. Oxford: Blackwell
- Giddens A. (1997). *Modernitetens konsekvenser*. Oslo: Pax; 1997.
- Gilling, D. (2005). Partnership and crime prevention. I N. Tilley (Ed.), *Handbook of crime prevention and community safety* (s. 734-756). Cullomton, Devon: Willan Publishing


- Glavin, K. & Erdal, B. (2007). *Tverrfaglig samarbeid i praksis: til beste for barn og unge i kommune-Norge*. (2. utg.) Oslo: Kommuneforlaget
- Goldstein, H. (1979). "Improving policing: a problem-oriented approach". *Crime and Delinquency*, 25:236-258
- Granèr, R. (2004). *Patrullerandes polisens yrkeskultur*. (Avhandling (ph.d.), Lunds universitet).
- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit*. Oslo: Universitetsforlaget
- Grimen, H. (2012). Gode institusjoners betydning for tillit. I H. Skirbekk og H. Grimen (Red.). *Tillit i Norge*. (s. 84-111). Viborg: Res Publica
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Gundhus, H. O. & Larsson, P. (2007). Policing i et norsk perspektiv. I H. O. Gundhus, P. Larsson & T-G. Myhrer (Red.), *Polisiær virksomhet* (s. 11-30). (PHS Forskning, 2007:7). Oslo: Politihøgskolen
- Gundhus, H., Egge, M., Strype, J. og Myhre, T-G. (2008). *Modell for forebygging av kriminalitet? Evalueringen av Samordning av Lokale kriminalitetsforebyggende Tiltak (SLT)*. (PHS Forskning, 2008:4). Oslo: Politihøgskolen
- Gundhus, H. I. (2009). *For sikkerhets skyld: IKT, yrkeskulturer og kunnskapsarbeid i politiet*. Oslo: Unipub
- Helsingeng, T., Bones, J. og Nordby, B-M. (2013, 9. desember). Politidirektøren: Norsk politi er ikke gode nok i dag. VG. Hentet 8. juni 2015 fra: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/politi-hverdagen/politidirektøren-norsk-politi-er-ikke-godt-nok-i-dag/a/10148439/>
- Helsingeng, T. (2014, 18. desember). Folkets dom: Nå stoler vi på politiet. VG. Hentet 8. juni 2015 fra: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/politi-hverdagen/folkets-dom-naa-stoler-vi-paa-politiet/a/23357889/>
- Holmberg, L. (2000). Ekstralegale faktorerers indflydelse på politiets skøn. I *Politi og publikum: Justisdepartementets forskningskonferanse Politihøgskolen 11.-12. august 1999*. (s 7-28). (PHS Forskning, 2002:2) Oslo: Politihøgskolen
- Hough, M. and Roberts, J. V. (2012). Public opinions, crime, and criminal justice. I M. Maguire, R. Morgan & R. Robert (Eds). *The Oxford Handbook og Criminology*. (5th.ed.) Oxford: Oxford University Press
- Ipsos MMI. (2014). *Politiets innbyggerundersøkelse*. Oslo: Ipsos MMI
- Jackson, J. Bradford, B. Stanko, B and Hohl, K. (2013). *Just authority? Trust in the police in England and Wales*. London: Routledge.
- Jackson, J. & Sunshine, J. (2007). Public confidence in policing – a neo –Durkheimian perspective. *British Journal of Criminology*, 47,20.
- Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2010). I *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utgave) Oslo: Abstrakt forlag.

- Johansen, N. B. (2010). Mysteriet med befolkningens tillit til politiet. I S. R. Runhovde (Red.), *Tillit til politiet*. (s. 43-70). (PHS Forskning, 2010:4). Oslo: Politihøgskolen
- Johansen, S., Borren, I., Hammerstrøm, K T. og Nilsen, W. (2014). *Effekt av og erfaring med tiltak for å øke befolkningens tillit til politiet*. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 3-2014 Systematisk oversikt. Oslo: Nasjonalt Kunnskapssenter. Hentet 2.6.15. fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/publikasjoner/effekt-av-og-erfaringer-med-tiltak-for-a-oke-befolkningens-tillit-til-politiet>
- Kääriäinen, J. T. (2008): *Why do Finns trust the police?* Journal of Scandinavian Studies in Criminology, 9:141-159
- Kristiansen, A. (2012). Skolens rolle I utviklingen av tillit. I H. Skirbekk og H. Grimen (Red.). *Tillit i Norge*. (s. 198-218). Viborg: Res Publica
- Klockars, C. B. (2005). The rhetoric of community policing. I T. Newburn (Red.). *Policing: Key Readings*. (s. 442-459) Cullompton: Willan Publishing
- Kvale, S. og Brinkmann, S. (2012). *Det kvalitative forskningsintervju*. (2. utgave) Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Larsson, P. (2010A). Ideology as a cover up: Community policing in Norway. I A. Verhag, J. Terpstra, P. Deelman, E. Muylaert & P. Van Parys (Eds.), *Policing in Europe*. (s.233-241). (Journal of Police Studies, 2010/3, nr. 16). Antwerpen: Maklu.
- Larsson, P. (2010B). Tillit til politiet – fra nærhet til forhandlet legitimitet. I S. R. Runhovde (Red.), *Tillit til politiet*. (s. 7-19). (PHS Forskning, 2010:4). Oslo: Politihøgskolen.
- Lie, E. (2011). *I forkant*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lundgaard, J. M. (2011). *Nulltoleranse på norsk*. Oslo: Unipub
- Mastrofski, S. (2006). Community policing: a skeptical view. I d. Weisburd & A. A. Braga (Ed.) (s.44-73). *Police innovation: Contrasting perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- NOU 1981:35. (1981). *Politiets rolle i samfunnet*. Oslo: Universitetsforlaget
- NOU 2009:12. (2009). *Et ansvarlig politi: åpenhet, kontroll og læring*. Oslo: Departementenes servicesenter, Informasjonsforvaltningen.
- Politidirektoratet. (2008). *Politiet mot 2020. Bemannings- og kompetansebehov i politiet*. Oslo: POD Publikasjon
- Politidirektoratet. (2009). *Politiets strategi: 2010-2015* (2009). Oslo: Pod Publikasjon
- Politidirektoratet. (2011). *Trygghet og tillit – Politiets arbeid I et multietnisk samfunn*. Oslo: POD Publikasjon
- Politiinstruksen (1990). *Alminnelig tjenesteinstruks for politiet av 22. juni 1990*. Hentet 15. november 2012 fra: <http://www.lovdatab.no/for/sf/in/xd-19900622-3963.html>
- Reiner, R. (2005). Policing a postmodern society. I t. Newburn (Red.). *Policing: Key Readings*. (s. 675-697). Cullompton: Willan Publishing

- Reiner, R. (2010). *The Politics of the police*. (4th. ed.). Oxford: Oxford University Press
- Rundhovde, S. R. (2010). *Tillit til politiet*. (PHS Forskning, 2014:4). Oslo: Politihøgskolen
- Selle, P og Wollebæk, D. (2012). Sivilsamfunn og tillit. I H. Skirbekk og H. Grimen (Red.). *Tillit i Norge*. (s. 175-197). Viborg: Res Publica
- Skirbekk, H. (2012). Tillitens betydning i Norge og Norden. I H. Skirbekk og H. Grimen (Red.). *Tillit i Norge*. (s. 11-28). Viborg: Res Publica
- Skogan, W. G. (2006a). Assymetry im the impact of encounters with police. *Policing & Society*, 16(2), 28.
- Skogan, W. G.(2006b). The promise of community policing. I D. Weisburd & A. A. Braga (Ed.) (s. 27-43). *Police innovation: Contrasting perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sollund, R. A. (2007). *Tatt for en annen: En feltstudie av relasjonen mellom etniske minoriteter og politiet*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- St. meld. nr. 42. (2004.2005). *Stortingsmelding nr. 42 - Politiets rolle og oppgaver*.
- St. prp. nr. 1 (2005-2006). *For budsjettåret 2006*. Justis og politidepartementet
- St. prop. 61LS (2014-2015). *Prop. 61LS – Endringer i politiloven mv. (trygghet i hverdagen – nærpolitireformen)*. Justis og politidepartementet
- Sødal, H. (2009, 15. november). Nordmenn er Europas mest naive. *Aftenposten*. Hentet 16. november 2012 fra: <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/article3321677.ece>.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. (3. utgave) Bergen: Fagbokforlaget
- Thomassen, G. (2010). Sosial tillit, politisk tillit og tillit til politiet. I S. R. Runhovde (Red.). *Tillit til politiet*. (s. 71-89). (PHS Forskning, 2010:4). Oslo: Politihøgskolen.
- Trædal, T. J. (2015, 1. juli). Folk flest blir ikke skremt av bevæpningen. *Politiforum*. Hentet 14. juli 2015 fra: <http://www.politiforum.no/no/nyheter/2015/juli/Folk+flest+blir+ikke+skremt+av+bev%C3%25%09A6pningen.d25-T2BbK4T.ips>
- Welsh, B. C. (2006). Evidence-based policing for crime prevention. I D. Weisburg & A. A. Braga (Ed.) (s 305-321). *Police Innovation: Contrasting Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press
- Wollebæk, D., Enjolras, B., Steen-Johnsen, K. og Ødegård, G. (2012). Tillit i Norge etter 22. juli. I H. Skirbekk og H. Grimen (Red.). *Tillit i Norge*. (s. 29-58). Viborg: Res Publica

8 VEDLEGG

Vedlegg nr. 1: Godkjenning fra NSD med kommentarer

<p>Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES</p> <p>Marit Egge Polithøgskolen Postboks 5027 Majorstua 0301 OSLO</p> <p>Vår dato: 23.04.2014 Vår ref: 38495 / 3 / LT Dens dato: Dens ref:</p> <p>TRAKTMELDING OM MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER</p> <p>Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 09.04.2014. Meldingen gjelder prosjektet:</p> <table><tr><td>38495</td><td>Politiets tillitsarbeid</td></tr><tr><td>Behandlingsansvarlig</td><td>Polithøgskolen, ved institusjonens øverste leder</td></tr><tr><td>Daglig ansvarlig</td><td>Marit Egge</td></tr><tr><td>Student</td><td>Sissel Berge</td></tr></table> <p>Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. <u>Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.</u></p> <p>Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i melde skjemaet, korrespondansen med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.</p> <p>Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. <u>Endringsmeldinger</u>, gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personverni/meldeplikt/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.</p> <p>Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, http://pvo.nsd.no/prosjekt.</p> <p>Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 20.06.2015, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.</p> <p>Vennlig hilsen</p> <p>Katrine Utaaker Segadal</p> <p>Lis Tenold</p> <p>Kontaktperson: Lis Tenold tlf: 55 58 33 77 Vedlegg: Prosjektvurdering Kopi: Sissel Berge berge.sissel@gmail.com</p> <p><small>Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.</small></p> <p><small>Auditingkontoret / District Office OSLO NSD: Universitetsgt 1 Oslo, Postboks 1050 Blindern, 0316 Oslo. Tlf: +47 22 85 52 11 md@nsd.no TRONDHØEM NSD: Høgskoleveien 6, 7015 Trondheim. Tlf: +47 73 50 91 62 agor@nsd.uib.no FAGKONT NSD: SVI, Universitetsgt 1 Tromsø, 9007 Tromsø. Tlf: +47 77 64 43 36 md@nsd.uib.no</small></p>	38495	Politiets tillitsarbeid	Behandlingsansvarlig	Polithøgskolen, ved institusjonens øverste leder	Daglig ansvarlig	Marit Egge	Student	Sissel Berge	<p></p> <p>Personvernombudet for forskning</p> <p>Prosjektvurdering - Kommentar</p> <p>Prosjektnr: 38495</p> <p>Det gis skriftlig informasjon og innhentes skriftlig samtykke for deltakelse. Personvernombudet finner i utgangspunktet skrevet godt utformet, men forutsetter at det også oppgis navn og kontaktføring til veileder Marit Egge. Personvernombudet legger til grunn for sin godkjenning at revidert skriv ettersendes personvernombudet@nsd.uib.no for det tas kontakt med utvalget (merk: eposten med projektnummer).</p> <p>Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Polithøgskolen sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc/mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.</p> <p>Forventet prosjektslutt er 20.06.2015. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å slette direkte personopplysninger (som navn koblingsmøkkel) og slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn) samt slette lydopptak</p>
38495	Politiets tillitsarbeid								
Behandlingsansvarlig	Polithøgskolen, ved institusjonens øverste leder								
Daglig ansvarlig	Marit Egge								
Student	Sissel Berge								

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

«Politiets tillitsbygging»

Bakgrunn og formål

Jeg er student ved Politihøgskolens masterutdanning i Politivitenskap. I min masteroppgave ønsker jeg å undersøke politiets tillitsarbeid. Innbyggerundersøkelser viser at politiet har høy tillit hos publikum, samtidig er tilliten noe lavere hos de unge, og lavest hos dem som har vært i kontakt med politiet. Formålet med studien er å undersøke på hvilken måte politiet utfører og prioriterer sitt tillitsarbeid i møter med ungdom.

Jeg har fått tillatelse av Politimesteren til å gjennomføre undersøkelsen i ditt politidistrikt, og helt konkret ønsker jeg å snakke med politiutdannede som i sitt daglige virke møter publikum og ungdom, og dermed har kjennskap til hvordan møtene foregår og hvordan politi bygger tillit i praksis. Personene som blir forespurt om å være informanter er tilfeldig trukket ut fra listen over de ansatte ved ordens- og forebyggendeavdelingen i politidistriktet. Du er en av de som er trukket ut, og jeg henvender meg til deg for å spørre om du vil samtykke i å delta.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Datainnsamlingen vil være basert på intervju, og svarene vil bli brukt som drøftingsgrunnlag i oppgaven. Jeg vil selv gjennomføre intervjuene. For å sikre god datakvalitet, vil jeg både benytte meg av notater og lydopptak.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. De er kun jeg som vil ha tilgang til personopplysninger og lydopptak. Disse vil bli lagret innelåst til prosjektet er avsluttet. Informant og tjenestested vil bli anonymisert i oppgaven, og dermed ikke være gjenkjennbar.

Prosjektet skal etter planen avsluttes i løpet av juni 2015. Etter at prosjektet er ferdigstilt og godkjent vil samtykkeskjema og lydopptak bli makulert og slettet.

Frivillig deltakelse

Felles for alle forskningsprosjekter er at deltakelsen er frivillig. Det innebærer også at du når som helst kan trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger du har gitt bli slettet. Samtidig er det viktig å understreke at tillitsbygging er et viktig temaområde for politiet, så jeg håper du har både lyst og anledning til å bidra.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Sissel Berge på tlf. 93 01 85 88 eller mail berge.sissel@gmail.com

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

INTERVJUGUIDE – POLITIETS TILLITSARBEID

Tillitsbegrepet

- Politiets tillit er et tema som stadig diskuteres i media, og som det gjennomføres undersøkelser om. Hvorfor tror du tillit som *fenomen* er viktig for politiet?
- Undersøkelser viser at politiet har høy tillit i Norge. Har du gjort deg noen tanker om hva som er **årsakene** til det høye tillitsnivået.
- Er det også ditt inntrykk at politiet har stor tillit hos publikum? hvilken betydning har det i så fall for deg?
- Tror du tilliten til politiet er jevnt fordelt i befolkningen, eller kan det være slik at politiet har mer tillit i noen grupperinger enn andre?
- Tror du det norske publikums tillit til sitt politi skiller seg ut i forhold til andre sammenlignbare land?

Tillit i et forebyggingsperspektiv

- Kriminalitetsforebygging er en prioritert oppgave i politiet.
 - Hvilke gruppe/er prioriteres i det forebyggende arbeidet?
- Hva tenker du er viktig når politiet skal arbeide kriminalitetsforebyggende med barn og ungdom?
 - Tenker du at tillit har en rolle i det forebyggende arbeidet?
 - Er det noen ungdomsgrupperinger du har merket deg at politiet har tillitsunderskudd eller overskudd i?
- Publikums forhold til politiet kan jo variere, hva tror du er spesielt med ungdom og deres forhold til politiet?
- Tillit går ofte begge veier. Hva mener du påvirker om ungdom stoler på politiet og at politiet stoler på ungdom?
 - Hvordan inntrykk tror du du gir når du møter ungdom i målgruppen for det forebyggende arbeidet? (respekt, sinne, ”lyst til å stikke”, ”lyst til å prate”)

Tillitskapende politiarbeid

- Politiet har mange typer oppgaver. Hva slags type **politiarbeid** tenker du er mest tillitskapende?
 - Opplever du at det er faktorer som fremmer eller hemmer politiet i å bruke denne type politiarbeid/metoder?
- Hvilke **erfaringer** har du gjort deg i forhold til hvilke metoder som skaper tillit i praksis?
 - Har du tenkt over hvilke strategier du legger til grunn for ditt relasjonsarbeid med ungdom? (mål)
- **Dialog** er jo et viktig verktøy i politiarbeidet. Hvordan kan dialog påvirke om publikum stoler på politiet?
 - Opplever du at det er faktorer som fremmer eller hemmer politiet i å bruke dialog som verktøy?
 - Hvilke utfordringer er knyttet til å bruke dialog som metode i politiet?
 - Har du eksempler på møter med publikum hvor du har opplevd dialogen som spesielt tillitskapende? Og hva var i tilfelle årsaken til dette?
- Politiet **samarbeider** jo med mange både internt og eksternt.
 - Hvordan tror du samarbeid kan virke tillitskapende evt. tillitsreducerende for ungdom og foreldre?
 - Har du erfaring med samarbeidsmetoder som er rettet mot, eller kan være med på, å bedre tillitsforholdet mellom politi og ungdom
- **Påtale og straff** er jo en del av politiarbeidet. Hvilke påtalemessige tiltak mener du er viktige for å sikre et godt tillitsforhold mellom politi og publikum, og få ungdom til å stole på politiet.
- Hvilken kunnskap og kompetanse mener du politiet trenger for å kunne utføre et best mulig tillitskapende politiarbeid?

Strategier og rammebetingelser

- Er du kjent med om politidistriktet ditt har planer og strategier for sitt publikumsrettede arbeid?
 - For eksempel møter mellom publikum og politi som er tillitsvekkende og fremmer samhandling?
- Har du kjennskap til om det publikumsrettede arbeidet rapporteres eller dokumenteres?
- Det er mye fokus på målsettinger og måltall i politiet, vet du om dere har noen målsettinger innenfor tillitsbygging hos ungdom?
- Politiets har mange arbeidsoppgaver og fokusområder som de må prioritere mellom. Hvordan oppfatter du at det tilrettelegges for tillitsbygging og relasjonsbygging til ungdom i din jobb?
 - I hvor stor grad styrer disse prioriteringene politiets praktiske oppgaveløsning?
- Har du forsøkt å sette fokus på politiarbeid som fremmer relasjonsbygging mellom politi og ungdom? Hvordan ble i så fall dette mottatt fra ledelsen og andre ansatte?
- Publikum setter hele tiden høyere krav til de rundt seg, også politiet. Hvordan tror du politiet skal klare å følge denne utviklingen, og fortsatt opprettholde tillit?