

# **Politiet i møtet med publikum**

**Et essay om kommunikasjon, etikk og forebygging  
av mistillit**

**BACHELOROPPGAVE (OPPG300)**

**Politihøgskolen**

**2015**

Kand.nr: 29

Antall ord: 6599

## Innholdsfortegnelse

Hendelsen .....	3
En studentpraksis med et vendepunkt .....	5
Forforståelse .....	7
«Møtet» .....	9
Tillit .....	10
Hva ligger bak god kommunikasjon? .....	13
Verdier og holdninger .....	13
Etikk og moral .....	14
«Den etiske fordring» .....	15
Dømmekraft .....	16
Veien videre .....	18
Litteraturliste .....	20
Selvvalgt pensum .....	21

## Hendelsen

Det startet som en helt ordinær arbeidsdag. Min veileder, hans makker og jeg var alle like ivrige på å komme oss ut og se hva politihverdagen skulle bringe. Den følelsen av å sette seg i bilen og ikke ane hva som kommer til å skje er en veldig god følelse, og er en stor grunn til at jeg ville bli politi. Denne dagen var ikke annerledes. Til å begynne med.

Vi hadde fått informasjon om at en såkalt «kjenning av politiet» skulle komme med en ferje og at han muligens oppbevarte narkotika i bilen. Vi stilte oss opp på ferjekaien og var klar til å inspisere bilene som kom i land. Flere minutter gikk der jeg satt bak rattet og ventet på å få øye på han vi så etter. Hvis informasjonen stemte håpet jeg at det var et eller annet ved oppførselen hans eller situasjonen, slik at vi fikk «skjellig grunn» til mistanke som ville gi oss hjemmel til å ransake bilen hans.

Da ringte telefonen. Veilederen min som satt på passasjersiden tok den, men jeg hadde ingen problemer med å høre hva som ble sagt; operatøren på operasjonssentralen kom nærmest gjennom telefonen: «Det har skjedd et drap! Hvor er dere?»

Jeg kjørte bilen rundt og forbi bilkøen som sto og ventet på at ferjen skulle komme. Vi summet oss og veilederen min og hans makker bevæpnet seg. Jeg ble plassert i baksetet og vi kjørte avgårde.

Da vi kom frem var allerede ambulansen på stedet. De hadde tatt seg inn på åstedet og vi fikk beskjed om at gjerningspersonen hadde overgitt seg og blitt stripset fast av dem, så jeg fikk derfor lov til å bli med inn selv om jeg var student.

Aller først møtte jeg en kvinne som kom skrikende ut fra huset. Hun hadde panikk. Etter en stund fikk jeg roet henne ned, og fikk deretter beskjed fra min veileder om å ta bilder av åstedet. Jeg hentet kameraet og tok bilder slik jeg har lært. Til slutt skulle jeg ta bilder av gjerningspersonen som satt på bakken inntil husveggen og hadde blod i ansiktet. Da jeg satte meg ned på huk for å ta bilde av han, så han inn i kameraet og smilte tilfredsstillende. Det gikk kaldt nedover ryggen min, men jeg fortsatte åstedsarbeidet. Etter dette fikk jeg i oppgave å passe på gjerningspersonen, mens de andre fortsatte med videre etterforskningsarbeid.

Han ble tatt med innendørs og jeg satte meg på andre siden av han. Vi snakket om alt og ingenting, før han midtveis startet å prate om det som hadde skjedd. Under denne samtalen,

dukket det opp ulike tanker som har lagt grunnsteinen for denne oppgaven. Blant annet kom tanker tilbake til tidligere teori og erfaringer om etikk og moral. Jeg ble veldig fokusert på hvordan jeg skulle kommunisere med gjerningspersonen, og ikke behandle han på noe annen måte som ville nedverdige hans verd som menneske. Selv om han hadde gjort en så bestialsk handling. Jeg ønsket å opptre med profesjonalitet.

Dagen etter skrev jeg hendelsen ned i min prosesslogg og jeg ønsker å dele noen av mine refleksjoner derfra:

*«Dette er en dag jeg vil huske for resten av mitt liv.*

*Jeg aner vel egentlig ikke helt hvordan jeg skal starte. Hele situasjonen var så urealistisk at jeg nå, en dag etterpå, begynner å fatte hva som egentlig skjedde. Jeg har vært med på en drapssak.*

*En meget erfaren etterforsker som avhørte drapsmannen i ettertid sa at det var det mest belastende avhøret hun hadde gjort i løpet av karrieren sin. Og jeg tok i mot den første forklaringen fra gjerningspersonen.*

*Jeg er todelt i mitt syn på denne saken. Den ene siden av meg er den profesjonelle delen; jeg er en politistudent som har vært på et åsted der det har skjedd et drap. Det er en veldig god erfaring og ta med seg videre i karrieren. Jeg lærte en god del om meg selv. Tok vare både på vitnet og gjerningspersonen. Følte at jeg ivaretok menneskeverdet, selv for en gjerningsperson. Ja, det var en veldig god erfaring.*

*Samtidig dukker det opp tanker omkring måten jeg kommuniserte med gjerningspersonen på, og om dette kan bli overført til ordinære hendelser i politihverdagen. Jeg merker til stadighet at måten jeg kommuniserer på, har innvirkning på hvordan folk reagerer. Bidrar jeg på denne måten til å opprettholde tilliten til politiet i samfunnet? Kan måten man kommuniserer på forebygge mistillit? Hva må i så fall ligge bak kommunikasjonen for å legge til rette for opprettholdelse av tilliten?*

*På den andre siden så sitter jeg her da, og skal «kjenne litt på det». Merkelig nok har jeg det bra. Men handlingen, selve gjerningen er vel utenfor alles fatteevne».*

## En studentpraksis med et vendepunkt

Denne hendelsen skapte et vendepunkt i tankene mine omkring kommunikasjon. Jeg hadde nemlig i starten av praksisåret en gjentakende utfordring om hvordan jeg skulle kommunisere i ulike settinger. Jeg opplevde meg selv som litt for befalende enn jeg ønsket selv. Da jeg stilte spørsmål ved denne tilnærmingen, kom jeg frem til at min tidligere jobb som sersjant i Forsvaret var en mulig forklaring. I denne jobben instruerte jeg mange soldater som ga tydelig uttrykk for hvor umotiverte de var for førstegangstjenesten sin. Derfor følte jeg at jeg var avhengig av å ha en autoritær og direkte stil til mine soldater, da en mild og inkluderende sersjant ikke fungerte tross gjentatte forsøk. Ubevisst hang denne sersjant-stilen igjen i min rolle som politi, og jeg merket at jeg hadde en «oven i fra og ned – holdning» ovenfor publikum.

Erfaringene fra hendelsen skapte derimot et vendepunkt som påvirket tankene mine omkring kommunikasjon. Dette fikk meg til å reflektere hvordan jeg også i andre situasjoner kunne skape et tillitsfullt inntrykk av politiet, gjennom måten jeg kommuniserte på. Etterhvert dukket det imidlertid opp nye erfaringer og jeg fant ut at dette ikke var så enkelt som jeg trodde. På lik linje som før følte jeg at jeg opptrådte befalende gjennom min tilnærming og maktanvendelse, spesielt ovenfor berusede personer i helgene. Det som var annerledes denne gangen var at jeg plukket opp en slik fremgangsmåte fra andre polititjenestepersoner. Dette forundret meg.

På helgevaktene følte jeg at det eneste som fungerte var å være kort og kontant i mine pålegg om å for eksempel bortvise folk fra sentrum. På denne måten jobbet jeg effektivt og fikk gjort jobben min, men samtidig kunne jeg få et inntrykk fra folk jeg ga pålegg til ikke likte måten jeg kommuniserte på. Etter slike episoder fikk jeg en klapp på skulderen fra erfarne polititjenestefolk med et påfølgende «godt jobba» som jeg følte ikke var ord som sto i samsvar med den følelsen jeg selv sto igjen med. Skal mennesker som har inntatt alkohol eller andre rusmidler behandles på en annen måte enn andre?

Man kan si det slik at jeg havnet i et etisk dilemma der mine verdier om en respektfull holdning ovenfor den andre, og effektivitet i politiarbeidet, kom i konflikt. Et etisk dilemma defineres som en konflikt mellom normer og verdier vi er pålagt å følge (Eide & Eide, 2004). Man har for eksempel en yrkesetisk plikt til å hjelpe andre som polititjenesteperson, men på den andre siden har man krav om å overholde de budsjetterammene som er gitt. Dette vil kunne

gå utover den enkeltes rettigheter eller behov, og dermed går effektiviteten foran kvaliteten i arbeidet. Imidlertid kan man forsøke å redusere slike negative konsekvenser av etiske dilemmaer ved hjelp av kommunikasjon og moralsk kreativitet (Eide & Eide, 2004, s. 54).

Selv om hendelsen inspirerte meg til å fokusere på kommunikasjon, fant jeg ut at det ikke var så enkelt å overføre disse tankene videre til ordinære hendelser der et slikt etisk dilemma oppsto. I et overordnet perspektiv ønsket jeg å forebygge mistillit til politiet i lokalsamfunnet jeg var en del av, gjennom måten jeg kommuniserte på. Så hvordan skulle jeg gjøre dette? Grunnleggende kommunikasjonsforståelse forteller oss at vi i mellommenneskelige relasjoner kommuniserer verbalt gjennom ord, og non-verbalt gjennom kroppsspråk, toneleie og ansiktsuttrykk. I en dialog kommuniserer vi dette to-veis, der vi sender og mottar budskap med en annen person (Eide & Eide, 2004). Dette er viktig å være klar over. Også i en politi – publikum relasjon. I denne oppgaven vil jeg fokusere på kommunikasjonen mellom politiet og publikum, og hvilke ulike faktorer som kan være med på å forklare hvorfor vi kommuniserer slik vi gjør. Kanskje vil et slikt fokus bidra til en bedre forståelse av hvordan jeg kan overføre erfaringene fra hendelsen, videre til ordinære hendelser.

I et forebyggingsperspektiv vil jeg redegjøre for hvordan kommunikasjon påvirker tilliten mellom politiet og publikum. Lagestad (2013, s. 68) siterer fra Politidirektoratets «Kommunikasjonspolitik for politi- og lensmannsetaten» at:

*«Kommunikasjon er et virkemiddel for å nå politiets mål på lik linje med andre virkemidler, og er en grunnleggende forutsetning for å løse politiets hovedoppgaver: å forebygge og bekjempe kriminalitet og å opprettholde trygghet, lov og orden».*

For å gjennomføre disse hovedoppgavene, er politiet avhengig av tillit. På bakgrunn av dette stiller jeg meg derfor følgende spørsmål, og som er et gjennomgående tema i denne oppgaven:

*Hva må ligge til grunn i kommunikasjonen for at politiet kan ivareta tilliten hos befolkningen?*

Dette spørsmålet står sentralt når jeg skal forsøke å drøfte hvilke aspekter som burde ligge til grunn i en kommunikasjonsprosess. Dette skal gjøres ved å se nærmere på teorier rundt emnet og trekke tråder til egen erfaring fra politipraksisen gjennom refleksjon. Men før jeg går videre med dette vil jeg nevne hvordan min forforståelse rundt dette temaet er med på å sette farge på oppgaven.

## Forforståelse

En forforståelse betyr at vi allerede har en mening om et fenomen før vi undersøker det (Dalland, 2012). På bakgrunn av erfaringer jeg har gjort meg tidligere, har jeg skapt meg en mening for hvordan man oppnår god kommunikasjon.

Ulike erfaringer fra mitt personlige liv i mellommenneskelige relasjoner, vil selvsagt farge min tilnærming og kommunikasjon ovenfor personer jeg møter i ulike sammenhenger. Men i en yrkesrollesammenheng har erfaringer som kundebehandler i butikk og som vokter, bidratt til tanker rundt hva som er gode måter å kommunisere på.

Erfaringene fra Forsvaret som beskrevet tidligere, satte derimot spor etter seg som ikke passet inn i rollen min som politi. Jeg kom til et vendepunkt etter opplevelsen rundt drapssaken som ga meg nye erfaringer når det kom til kommunikasjon. Disse erfaringene har gitt meg synspunkter og tanker som jeg tar med meg videre inn i denne oppgaven.

Det er begrenset hva det er rom for å inkludere i denne oppgaven, så derfor har jeg valgt å utelate drøftinger rundt begrepet «politikultur». Det ville vært interessant å gå nærmere inn på de ulike verdiene som for eksempel dominerer på ordensavdelingene på de ulike stasjonene. Garthus (2015 nr.02) nevner blant annet at politikulturen har «harde» verdier som jaktinstinkt og erfaringslæring, og på den andre siden «myke» verdier som forebygging og kommunikasjon. Hun setter disse to opp i mot hverandre og spør hvilke verdier politiet skal styre etter, før hun til slutt konkluderer med at de «myke» verdiene burde også vektlegges for å sikre breddekompetanse i politiet. På ordensavdelingen der jeg hadde praksis hersket også de harde verdiene. Dette farget min forforståelse av hvordan jeg effektivt kunne kommunisere uten særlig omtanke for den andre, til tross for de erfaringene jeg hadde fått etter hendelsen.

Det kunne også vært aktuelt å drøfte omkring stereotypier og stigmatisering da dette påvirker våre holdninger og vår adferd, samt ulike sosialpsykologiske faktorer for kommunikasjon. Jeg velger å ikke gå nærmere inn på dette i denne oppgaven, fordi jeg ønsker å holde et smalere fokus og gå mer i dybden på enkelte temaer.

Dette essayet tar derfor utgangspunkt i praksisperioden min som politistudent som en del av min erfaring, med en teoretisk forankring med en fenomenologisk-hermeneutisk synsvinkel (Klausen, 2012, s. 164). Jeg skal forsøke å gi en bedre forståelse av et fenomen, i dette tilfellet kommunikasjon. Jeg skriver fra mitt ståsted og min forforståelse samtidig som jeg skal sikte

på å se fagfeltet i en større sammenheng. Gjennom refleksjon over egne erfaringer fra praksisåret, skal jeg forsøke å trekke tråder til teorien (Klausen, 2012). Essayet skiller seg på den måten ut fra andre type oppgaver, da jeg her skal forsøke å reflektere mer enn drøfte teorier opp i mot hverandre.

Valget av essay som sjanger for oppgaven passer godt når jeg skal ta for meg de ulike faktorene som ligger til grunn for god kommunikasjon. Jeg synes det er en påfallende likhet, særlig med tanke på at fenomenologi både er navnet på en filosofisk tradisjon, en vitenskapelig forskningsmetode og en kommunikasjonsteori. Samtidig er det nært beslektet og en videreføring av hermeneutikken (Jensen & Inger, 2011). Derfor vil jeg nedenfor belyse parallellene mellom fenomenologi og hermeneutikk som metode for oppgaven og som kommunikasjonsteori.

Fenomenologi betyr «*læren om det som viser seg for oss*» i en situasjon, der og da (Jensen & Inger, 2011, s. 62). Man kan derfor si at det er en analyse av bevisste erfaringer. Den forklarer at det ikke er noe skille mellom objektivitet og subjektivitet, fordi enhver bevisst erfaring vil omfatte begge deler. En fenomenologisk holdning er en fordomsfri holdning, der man går i møte med den andre med et åpent sinn (Jensen & Inger, 2011, s. 63). Hermeneutikk betyr «fortolkning». Primært av tekster, men i kommunikasjonsteori omhandler dette fortolkning av sosiale situasjoner. Slik som jeg fortolket den sosiale situasjonen under hendelsen og som påvirket min forforståelse. På denne måten er fenomenologien og hermeneutikken gjensidig avhengig av hverandre, fordi begge baserer seg på en analyse og fortolkning av erfaringer av sosiale situasjoner (Jensen & Inger, 2011).

Man kommer ikke utenom kommunikasjon i hverdagen i møtet med andre mennesker. Det som kommer frem i disse situasjonene og hvordan vi fortolker dette på bakgrunn av blant annet hvilke erfaringer vi har, skaper ny kunnskap og legger grunnlaget for videre handling og god kommunikasjon. Slik jeg ser det, er det en sammenheng mellom refleksjoner rundt metoden som en analyse av bevisste erfaringer og kommunikasjon, og refleksjoner omkring hendelsen og egen praksis. For eksempel skapte fortolkningen min av møtet med gjerningspersonen ny kunnskap om kommunikasjon, og for hvordan dette kan forebygge mistillit.



## «Møtet»

Det som viser seg for oss, og hvordan vi tolker dette kan også skje i møtet mellom politi og publikum. Der hendelsen skapte grobunn for oppgaven var det en masteroppgave med tittelen «Väd är en bra polis?», skrevet av en svensk politimann ved navn Mads Heder, som ble en annen viktig inspirasjonskilde. Han kommer med mange gode poeng, blant annet at:

*«Kjernen i politiarbeidet er selve «møtet» med mennesker og situasjoner i ulike sammenhenger»* (Min oversettelse, Heder, 2004, s. 14 ).

Dette syntes jeg er et interessant utgangspunkt og det fikk meg til å reflektere rundt min egen rolle som politi i møtet med gjerningspersonen under hendelsen, og i andre typer situasjoner.

Politiets oppgaver og funksjon i samfunnet har gjentatte ganger vært til debatt i mediene og i politiske debatter. Som et eksempel ser vi at det for tiden blir diskutert hvilke arbeidsoppgaver den nye distriktsstrukturen fra 2016 vil medføre. Utvikling og fornying er nødvendig, men et sentralt spørsmål å stille seg i denne sammenhengen er: hva er det egentlig politiarbeidet handler om?

Når Heder (2004) snakker om at kjernen er møtet mellom mennesker og situasjoner, sier denne enkle setningen mye om hva politiets oppgaver går ut på. Omfanget av teorier og forståelser rundt dette møtet gir et rikt utgangspunkt for refleksjonene jeg ønsker å begi meg ut på i denne oppgaven. I møtet, slik som mellom meg og gjerningspersonen, er det viktig for politibetjenten å skape en god relasjon og legge til rette for god kommunikasjon, uansett hvem gjerningspersonen er eller hva han har gjort. For det er nettopp gjennom kommunikasjon at man oppnår tillit, og med tillit oppnår politiet også muligheten til å forebygge og bekjempe kriminalitet og opprettholde trygghet, lov og orden, også i andre situasjoner (Lagestad, 2013).

Det kan tenkes at gjerningspersonen viste meg tillit under hendelsen. Gjennom kommunikasjonen mellom meg og han utviste vi gjensidig respekt for hverandre, og vi oppnådde en relasjon som gjorde at han ønsket å snakke med meg.

Nedenfor ønsker jeg å se nærmere på begrepet tillit for å belyse hvorfor det er så viktig å forebygge og ivareta dette godet som politiet er helt avhengig av i alle typer situasjoner.

## Tillit

Så hva ligger egentlig i dette begrepet tillit, og hva går det ut på? Det understrekes blant annet i «Stortingsmelding nr. 42, politiets rolle og oppgaver» (2005, s. 56) der det står at borgernes tillit til politiet er en forutsetning for at politiets oppgaveløsning skal bli god. Dette henger også sammen med formuleringen som jeg nevnte innledningsvis fra Lagestad (2013); for å ha en god oppgaveløsning av hovedoppgavene, vil det være viktig for politiet som profesjonelle yrkesutøvere å kommunisere godt med publikum og dermed bygge tillit. Under ulike oppdrag og i sitt daglige virke, har politiet som offentlig myndighetsorgan, et særlig ansvar for å opptre med profesjonalitet. Når man ser dette i sammenheng med politimyndigheten som gir politiet adgang til å anvende fysisk makt ovenfor borgerne i fredstid, er det også hensiktsmessig å knytte politiets profesjon med etikken. Dette kommer jeg tilbake til senere.

I møtet mellom politi og publikum kommer man ikke foruten maktbegrepet, og store deler av politihverdagen innebærer ulike type maktanvendelser. Dette vil ikke bare gjelde den fysiske makten, men også de verbale mulighetene politiet har til disposisjon som for eksempel ved pålegg og advarsler jf. politiloven § 7 jf. § 6. Og det er i det verbale at politiet må fokusere på hvordan slike pålegg blir formidlet. For det var nettopp hvordan jeg snakket med gjerningspersonen som satt ovenfor meg i håndjern, som skapte tillit. Knytter vi tillitsbegrepet med maktbegrepet kan man si at tillitsgrunnlaget til politiet fra befolkningen er det som legitimerer makten (Lagestad, 2013). Befolkningen i dag har større bevissthet rundt rettigheter og krever bedre kommunikasjon og begrunnelse ved inngrep, når tradisjonell makt ikke lenger er tilstrekkelig for å forstå politiets autoritet. Derfor er det helt grunnleggende at politietatens maktgrunnlag bygger på tillit (Lagestad, 2013, s. 53). Gjennom god dialog og tillitsskapende arbeid i den alminnelige tjenesten, kan politiet opprettholde sin funksjon og sine hovedoppgaver. Det kan derfor tenkes at uten tillit vil heller ikke borgerne anerkjenne politiet som et offentlig myndighetsorgan som skal forebygge og bekjempe kriminalitet.

Myndighet til å anvende fysisk makt er et særtrekk ved politiet i det sivile samfunn (St.meld. nr. 42., 2005, s. 56) Det kan derfor tenkes at dette særtrekket medfører et slags skille mellom politi og publikum. Et slikt skille defineres også som asymmetrisk av Eide og Eide (2004) som videre utdyper at ethvert hjelperforhold er asymmetrisk i relasjonen. Dette fordi det er ulikhet i rolle, makt og kompetanse hos de ulike partene; den ene er profesjonell hjelper, den andre oppsøker eller blir oppsøkt. På den andre siden har vi komplementærrelasjon som kan beskrives som en gjensidig forventning om ulik adferd i kraft av sine ulike roller (Røkenes &

Hanssen, 2012). Det vil imidlertid være hensiktsmessig og både ha en symmetrisk- og komplementærrelasjon ved for eksempel å utveksle egne erfaringer som profesjonell part ved å sette seg inn i den andres situasjon. Altså en empatisk tilnærming. Under hendelsen følte jeg at det oppsto en slik relasjon mellom meg og gjerningspersonen ved at han erkjente min rolle som politi når jeg signaliserte likeverd. Dette la til rette for en god kommunikasjon oss i mellom. Selv om politiet og befolkningen i relasjonen er asymmetrisk vil det å utvise symmetri uavhengig av rollene, signalisere likeverd. Denne måten kan være et godt alternativ for å oppnå en aksept for ulikhetene i rollene, altså en komplementær relasjon (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 63). Med en slik relasjon kan det tenkes at publikums tillit til politiet blir bedre, og som vil gjøre det lettere for politiet å forebygge kriminalitet i fremtiden.

Tillitsbygging handler også om å lytte til publikum når politiet skal beslutte tiltak som omfatter trygghetsskapende arbeid for befolkningen, som for eksempel ved kriminalitetsbekjempelse. Lie (2011, s. 230) refererer til den canadiske kriminologen Jean-Paul Brodeur, at tillitsbygging kan være utfordrende når politiet ikke orienterer seg ut fra publikums innspill og erstatter «*samarbeid og nærhet til publikum med politibaserte analyser og kunnskapsmodeller*». Hun skriver videre at det å ta seg tid, være tålmodig, lytte til publikum og la de komme med innspill kan være nøkkelen til suksess, når politiets profesjonalisme kan hindre publikum til å komme med innspill til sine egne lokalorienterte forebyggende tiltak (Lie, 2011).

Mellom alt dette kan man trekke paralleller til møtet mellom politi og publikum slik som Heder beskriver det. I dette møtet kan man for eksempel lytte aktivt til hva personen har å si på et symmetrisk- og komplementært nivå, da dette kan gi mulighet til å forebygge mistillit. Samtidig kan man få muligheten til å skape og opprettholde en relasjon til hverandre ved en eventuell senere anledning. Sistnevnte poeng er en viktig forutsetning slik at befolkningen får et godt forhold til politiet og ikke vegrer seg for å ta kontakt.

Derimot er ikke dette alltid så lett. Når man for eksempel etter beste hensikt skal anbefale en beruset person om å gå hjem og man blir møtt med diskusjon og krangling, kan dette føre til at publikum får et dårlig inntrykk av politiet. Dette var noe av grunnene til at jeg fant det så vanskelig å overføre tankene mine omkring god kommunikasjon fra hendelsen, over til ordinære ordensoppdrag. Jeg følte jeg kunne bli provosert, og dermed kortfattet i kommunikasjonen min uten særlig videre omtanke for den andre. I politiinstruksens § 5-2 blir det nevnt at vi som politi ikke skal la oss provosere i den daglige tjenesten. Politiet er

imidlertid mennesker de også, og provosert kan man bli. Dette skaper samtidig også utfordringer som kan gå på bekostning av hvordan kommunikasjonen blir, og dermed ikke forebygger og ivaretar tilliten i samfunnet. Derfor er det viktig å ta til betraktning slik Lagestad (2013) skriver flere steder i sin bok om at grunnleggende elementer i god kommunikasjon vil være å investere tid til publikum og å være respektfull og høflig. Dette er nødvendige forutsetninger for et lavt konfliktnivå og tillitsbygging. Videre skriver han også at det å ikke være klar over hva slags hjemmel man har for inngrep og manglende begrunnelse for slike inngrep, også kan få konsekvenser for folks tillit og respekt for politiet (Lagestad, 2013, s. 200). Dette er viktige tanker å ta med seg videre.

I et overordnet perspektiv handler det å bygge tillit blant befolkningen ikke bare om å legitimere politiets maktgrunnlag eller lokalorientert politiarbeid, dette er vel bare en liten del av det store bildet. Det handler også om de verdiene som var viktige for meg under hendelsen: verdiene om ivaretagelse av de grunnleggende menneskerettigheter og respekt for menneskeverdet som kom til uttrykk gjennom den symmetriske relasjonen mellom meg og gjerningspersonen. Disse verdiene er vårt demokratiske samfunn bygd opp av og politiet er satt til å beskytte.

## Hva ligger bak god kommunikasjon?

«Å befinne seg i en situasjon med et annet menneske vil si å befinne seg i en moralsk situasjon» (Henriksen & Vetlesen, 2006, s. 219).

På bakgrunn av hendelsen har det nå blitt klart for meg at tillit var en vesentlig faktor som bidro til å skape en relasjon mellom meg og gjerningspersonen. Hittil har jeg derfor beskrevet hvorfor tillit er viktig, og for å forebygge mistillit trenger politiet å kommunisere på en god måte. Derfor vil jeg her gå nærmere inn på hva som burde ligge til grunn i kommunikasjonen for at politiet kan bidra til å forebygge mistillit blant befolkningen.

## Verdier og holdninger

For at man skal kunne utøve en profesjonell yrkesutøvelse med god kommunikasjon, er det viktig å være klar over ens egne verdier og holdninger. Vi opparbeider våre verdier gjennom kunnskap og erfaring gjennom livet, det motiverer oss og er drivkraften bak vår adferd. Å være klar over hva man står for og reflektere over hva som er grunnleggende verdifullt for oss kan gi betydningsfull innsikt, ikke bare som yrkesutøver, men også som person. (Gjerde, 2010). Arild Raaheim (2002) utdyper videre om hva verdier og holdninger går ut på med et eksempel, der verdien om humanisme står sentralt. Denne verdien vil gjenspeile seg i de ulike holdningene våre og hvordan vi forholder oss til andre mennesker, til krig, u-hjelp også videre. Holdningene påvirker altså vår adferd, hva vi tenker og føler om noe som står oss nært. Han slår fast at en holdning ikke må forveksles med en mening om noe, fordi våre holdninger vil i stor grad være preget av følelser. Med andre ord er den sterkere i sin betydning av at den betyr noe mer for oss, enn en mening om et enkeltfenomen.

Vi kan derfor si at verdien min om menneskeverd vil påvirke min adferd, hva jeg tenker og føler om ulike møter med personer, og på bakgrunn av dette vil mine holdninger ovenfor andre føre til at jeg behandler disse med respekt og likeverd. Det er viktig å understreke i denne sammenhengen at holdninger og verdier også kan forandres ettersom nye erfaringer tilegnes.

Hvis vi ser tilbake på året mitt som praksisstudent, hvorfor var det da slik at jeg under drapssaken følte at jeg hadde behandlet gjerningspersonen med respekt og likeverd, men at jeg under ordinære ordensoppdrag på byen med fulle og kranglete folk ikke behandlet disse på samme måte? Når de ikke hadde gjort en så bestialsk handling tenker jeg at det i prinsippet

burde være enklere å behandle disse bedre. Kan det da tenkes at verdiene om menneskeverd og respekt sto sterkere under drapssaken, fordi situasjonen krevde mer av meg? Vil dette si at jeg under mine ordinære ordensoppdrag blant berusede personer ikke var skjerpet nok? Hittil vet vi at våre verdier påvirker holdningene våre, og hvordan vi handler, tenker og føler om noe. Dette påvirker igjen tilliten mellom politi og publikum. For å belyse disse spørsmålene nærmere kan vi derfor se på verdier og holdninger i sammenheng med etikk og moral.

## Etikk og moral

Innledningsvis i oppgaven skrev jeg blant annet at det er viktig å være klar over etikken i møtet med publikum. Vi har et moralsk ansvar som profesjonell part i situasjoner der hvor vi tar valg som angår andre mennesker skriver Christoffersen (2013). Så hva ligger egentlig i disse begrepene etikk og moral? Han beskriver videre at etikken vil være et verktøy for refleksjon som bygger opp om vår moral, våre vurderinger og som påvirker hvordan vi bruker skjønnet (s. 75). Moral kan forklares som iboende holdninger den enkelte har lært gjennom erfaringer i vår fellesmenneskelige praksis, og som kommer til uttrykk gjennom vår adferd (Henriksen & Vetlesen, 2006). Holdninger som for eksempel menneskeverd og rettferdighetssans ovenfor en annen, som man har lært seg gjennom teori og erfaringer, former igjen vår moral. Moral i seg selv kan tenkes å være noe personlig, da vi alle har ulike erfaringer i livet og holdninger til folk rundt oss.

Holdningene mine om menneskeverd er noe som alltid har vært viktig for meg og som mange sikkert kan kjenne seg igjen i. Å kjenne et aldri så lite snev av dårlig samvittighet når man har sagt noe ufint om noen andre er ikke en veldig god følelse. Under hendelsen sto holdningene om å ivareta gjerningspersonens verd som menneske sterkt i meg når jeg skulle snakke med han. Selv om handlingen hans overhodet ikke var moralsk riktig, var det heller ikke min oppgave å dømme han. Dette er rettsvesenets oppgave og ikke politiets. Det følte også feil og uprofesjonelt å vise avsky til handlingene han hadde gjort. Dialogen som kom frem med en slik iboende holdning som utgangspunkt fikk meg til å føle meg menneskelig og samtidig profesjonell. Atmosfæren mellom oss ble lettere og jeg opplevde det som at han følte at jeg så han som et menneske. Slik som sitatet ovenfor beskrev forelå det altså en moralsk situasjon i møtet med gjerningspersonen. Og det var min oppgave som den profesjonelle part, og menneske, å ivareta dette (Henriksen & Vetlesen, 2006). Tankene videre etter hendelsen er som kjent at jeg ønsket å videreføre slike holdninger også til ordinære hendelser, men at jeg

fant dette utfordrende. Å være bevisst slike holdninger ville fungert som en av mange bakenforliggende faktorer som fremmet god kommunikasjon, også i vanlige ordensoppdrag.

Det finnes flere ulike etiske retninger som for eksempel plikt-, dyds- og konsekvensetikk. Det kunne vært interessant og gått nærmere inn på disse begrepene også, fordi de kunne gi et klarere bilde på de ulike avveiningene man må ta når man står ovenfor etiske dilemmaer. Pliktetikken stiller oss blant annet spørsmålet om hva som er våre moralske plikter ovenfor andre mennesker, og om disse kan universaliseres slik at de gjelder for alle (Henriksen & Vetlesen, 2006). Det kan derfor stilles spørsmål om måten jeg kommuniserte på under hendelsen, passer inn i alle andre typer situasjoner også. Jeg tenker at man burde ha dette som utgangspunkt, men samtidig at man tilpasser seg til de ulike situasjonene man kommer opp i.

Jeg vil derimot kun redegjøre og utdype for den etiske fordring, samt nevne kort noe om nærhetsetikk og hvilken rolle dømmekraften spiller inn i valgene vi tar. Dette ønsker jeg fordi jeg føler dette sto sterkere i meg under hendelsen og er faktorer som burde bli vektlagt i ordinære ordensoppdrag også.

### «Den etiske fordring»

Mye av arbeidet politiet driver med innebærer en viss form for utøvelse av makt. Men det som skal være styrende for maktbegrepet etter min mening, er at man i et overordnet perspektiv ønsker å hjelpe. Dette kan bidra til en bedre kommunikasjon og forebyggelse av mistillit.

Christoffersen (2013, s. 86) henviser til en formulering av den danske filosofen Knud Ejler Løgstrup at: «den profesjonelle alltid har noe av den andres liv i sin hånd». Med dette mener han vi ikke skal bruke makten som følger vår profesjon til fordel for oss selv, men til det beste for den personen vi har makt ovenfor (Christoffersen, 2013, s. 89). Det er dette som betegnes som «den etiske fordring». Han beskriver videre at man ikke bare har makt i kraft av sin profesjon, men at denne også har en personlig side, som er knyttet til holdninger og evne til kommunikasjon. Sett i sammenheng med ordensoppdrag vil for eksempel et pålegg som gis til en person, være en utøvelse av makt. At dette gis til det beste for den personen vi har makt ovenfor kan være vanskelig å forstå for vedkommende, men objektivt sett er det nettopp det. Det hjelper forhåpentligvis personen å forstå alvoret i ordensforstyrrelsen og at dette påvirker andre rundt som forsøker å ha det hyggelig. At makten har en personlig side knyttet til holdninger og måten dette påvirker vår kommunikasjon, vil si at jeg burde være bevisst hvordan et slikt pålegg bør gis på en god måte, og som kan fremme tillit.

Dette kan også knyttes til nærhetsetikken. Den forteller oss om at menneskets integritet og autonomi, er noe som kan være sårbart og som det gjelder å utvise respekt for (Henriksen & Vetlesen, 2006). Å ta det innover seg at man både må være et menneske blant mennesker, samtidig som at dette er en moralsk situasjon, er en av nærhetsetikkens bærebjelker (Henriksen & Vetlesen, 2006). Under hendelsen kan det derfor tenkes at jeg også anvendte meg av nærhetsetikken som utgangspunkt. Som politi griper du inn i den private sfære når forholdene krever det, og i slike situasjoner vil menneskets integritet være spesielt sårbart og viktig å ivareta og respektere. Det kan være vanskelig å forestille seg at en drapsmann også er en person med autonomi og integritet som kan krenkes, og jeg husker han sa at folk ville omtale han som et monster etter hendelsen. Samtidig var han, og fortsatt er, en person som alle andre etter denne hendelsen også. Å befinne seg i samme rommet som han, et menneske blant mennesker, var en moralsk situasjon slik som nærhetsetikken beskriver det. Sett i sammenheng med den etiske fordrings formulering av at den profesjonelle part har den andres liv i sin hånd, må man være et medmenneske som profesjonell yrkesutøver. Dette var imidlertid vanskelig å være klar over i kommunikasjonen min i ordinære hendelser og ordensoppdrag, fordi jeg tenkte at det ikke var like viktig i disse situasjonene.

Som nevnt tidligere i oppgaven falt jeg fort tilbake til gamle vaner og en befallende tilnærming i møtet med publikum etter hendelsen. I disse situasjonene ønsker jeg heller å sikte inn på en forklarende og aktivt lyttende samtale, også med berusede personer. Men hvordan oppfattes politiets autoritære rolle dersom man fokuserer på forståelse og respekt? Får man mer respekt tilbake?

## **Dømmekraft**

Hva er en god politimann? Det er et spørsmål jeg har stilt meg flere ganger. Selve ordet er veldig vagt, for hva ligger egentlig i ordet god i denne sammenhengen? Når det kommer til møtet mellom politi og publikum kan måten man fremstår, kommuniserer og benytter seg av makt på, avgjøre hva som kan betegnes som god. Men på den andre siden kan hva som er bra for en, være helt motsatt for en annen. Det jeg ønsker er å forebygge mistillit og opprettholde dette godet i samfunnet, og for å oppnå det må man utvise reflekterte og godt begrunnede valg i ulike situasjoner, og i møte med personer. Jeg tenker at deler av dette vil si å inneha god dømmekraft. Samtidig former også dømmekraften måten vi fremlegger ting på, altså kommunikasjonen vår.



Christoffersen skriver at dømmekraft er en intellektuell prosess der en benytter seg av forskjellige evner og egenskaper for å komme frem til en logisk begrunnelse i valgene man tar (2013). Disse evnene og egenskapene han henviser til går ut på våre egne verdier, holdninger og menneskesyn, sammen med faglig kunnskap særlig innenfor etikk, egne konvensjoner og rutiner, yrkeserfaring, personlige erfaringer og forbilder (Christoffersen, 2013). Denne intellektuelle prosessen foregår som en hermeneutisk vekselvirkning mellom teori og praksis. Der jeg tidligere har beskrevet hermeneutikken som fortolkning av sosiale situasjoner, kan vi også si at hermeneutikken er forståelselære; en lære om den menneskelige forståelsens egenart (Christoffersen, 2013, s. 76). For å utdype dette nærmere beskriver Dalland (2012, s. 58) at det karakteristiske for sosiale fenomener er at de må fortolkes for å kunne forstås. Gjennom denne fortolkningen lærer vi hvordan mennesket handler i sosiale situasjoner, og dette gir oss kunnskap. Slik kunnskap opparbeides også gjennom teori.

En vekselvirkning vil si at vi hele tiden beveger oss fra teorien til praksisen og fra praksisen til teorien. Teori og praksis vil hele tiden i en slik prosess være gjensidig avhengig av hverandre for å skape forståelse av et fenomen og som kan resultere i gode og begrunnede valg og god kommunikasjon. En viktig del av dette er at vekselvirkningen hele tiden beveger seg mellom en forståelse av delene og helheten (Christoffersen, 2013).

Med dette kan man forstå at for å utvise god dømmekraft må man gjennom erfaringslæring kontinuerlig koble dette opp i mot teorien, samtidig som man kobler teorien opp i mot praksisen. Delene forstås i lys av helheten og helheten i lys av delene (Christoffersen, 2013); for å forstå meg selv i møtet med publikum. På denne måten kan jeg skape en helhetlig forståelse på bakgrunn av de erfaringene jeg gjør, som videre former valgene jeg tar videre i andre situasjoner.

For å forebygge og opprettholde tilliten i samfunnet, må man blant annet utvise veloverveide og reflekterte beslutninger gjennom god kommunikasjon. Disse må være basert på en god dømmekraft som er utviklet i samsvar med erfaringslæring og teori. Dette samsvarer også med det som er vektlagt ved Politihøgskolen de siste årene; at politiet skal være kunnskapsbaserte. Men er det slik at kunnskapsbaserte valg er gode valg?

Utfordringene dukker likevel opp når du ovenfor enkeltpersoner gjør valg som du selv mener er gode, men som vedkommende selv er uenig i. Hva er det som er det beste for folk? Hvem er egentlig jeg til å avgjøre dette? Spørsmålet ligger nok heller i hvordan man skal formidle

og begrunne de valgene man tar. Og det kan tenkes at det er her etikken og dømmekraften, kan bidra som bakenforliggende faktorer for god kommunikasjon. Slik som Shepherd (1991, s. 2) beskriver det, så handler etisk kommunikasjon om formidling av respekt for den andre personen. Dette forutsetter et gjensidig forhold basert på empati, fra et menneske til et annet.

## Veien videre

Hvor har disse tankene ført oss så langt? Jeg har vært gjennom ulike faktorer som kan påvirke hvordan vi kommuniserer. Blant annet vil etikk og moral være avgjørende elementer som påvirker våre holdninger, og som igjen påvirker vår kommunikasjon. Grunnen til at jeg mener dette er viktig, er fordi det er lett å glemme i det ordinære arbeidet. Min erfaring viste nemlig at en ekstrem hendelse måtte til før jeg forsto hvor viktig disse bakenforliggende faktorene betydde for kommunikasjonen. Samtidig fant jeg det utfordrende å overføre slike holdninger til ordinære hendelser og ordensoppdrag.

Slik som Heder (2004) beskrev det, er det sentrale i politiarbeidet møtet mellom mennesker. I dette møtet mener jeg at tillit bør bli ivaretatt for å sikre gjensidig respekt. Likevel er det noe som står enda mer sentralt. Lagestad nevner i sin bok at viljen til å oppnå tillit ikke bare skal være selve drivkraften: «... Når vi gjør vårt ytterste, gjør vi det fordi noen trenger det, fordi det er slik man behandler folk, og fordi det er slik vi selv forventer å bli behandlet...» (2013, s. 151). Dette ser jeg også på som en moralsk handling. Det kan derfor sies at møtet er en moralsk situasjon, fordi vi står ovenfor et annet menneske.

Uansett hvilken situasjon man havner i som polititjenesteperson, vil man alltid være preget av egne holdninger og verdier i møtet med andre. Samtidig bør man være bevisst hva slags type tilnærming som egner seg i enhver anledning, og hvordan man kommuniserer i disse situasjonene. På den måten blir kommunikasjon et verktøy for å oppnå de resultatene man er ute etter, enten det er snakk om verbal eller non-verbal kommunikasjon.

Vi har et stort etisk ansvar som profesjonelle yrkesutøvere, hvor det er viktig å kombinere en respektfull holdning med effektivitet. Når jeg snart skal ut i gatene som ferdig utdannet politi, ønsker jeg å sette kommunikasjon i fokus. Samtidig vil det være utfordrende i de situasjonene jeg må handle raskt eller det er mangel på respekt tilbake. Så lenge man er innenfor regelverket for hvordan vi anvender makt og kommuniserer på i møtet med publikum, må det også være rom for å feile. Det er ofte slik man lærer best, selv om jeg har regelverket å støtte

meg til. I alle disse mellommenneskelige møtene, er jeg, tross uniformen, også et menneske med umiddelbare reaksjoner som kan føre til valg jeg kan angre på.

Når jeg nå ser tilbake på meg selv under hendelsen og der hvor jeg står nå, innser jeg hvor lite jeg forsto den gangen. Når alt var nytt var det ikke så rart, men på samme tid innså jeg hvor viktig det er å være bevisst sine egne verdier og holdninger, og hvordan etikk og moral kan være med på å forme hvordan jeg kommuniserer. Samtidig er det viktig å minne seg selv på at man aldri blir ferdig utlært. Læringsprosessen, eller forståelseslæren slik hermeneutikken beskriver det, slutter aldri. Når jeg snart skal ut i jobben som politi har jeg nå en større forståelse for hvordan kommunikasjonen kan være med på å bidra til å forebygge mistillit. For det er gjennom god kommunikasjon i møtet mellom politi og publikum, at man legger til rette for å kunne løse politiets hovedoppgaver; nemlig å forebygge og bekjempe kriminalitet og å opprettholde trygghet, lov og orden (Lagestad, 2013).

## Litteraturliste

- Christoffersen, S. A. (2013). *Profesjonsetikk. 2.utgave*. Oslo: Universitetsforlaget .
- Dalland, O. (2012). Metode og oppgaveskrivning for studenter, kap. 3. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Eide, T., & Eide, H. (2004). Kommunikasjon i praksis. I *Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid* (ss. 34-63). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Garthus, T. R. (2015 nr.02). Hvilke verdier dominerer på ordensavdelingen? *Politiforum*, 46-47.
- Gjerde, S. (2010). Coaching. I *Hva-hvorfor- hvordan. 2.utgave* (ss. 117-136 og 211-217). Bergen: Fagbokforlaget.
- Heder, M. (2004). *Väd är en bra polis? - Magisteruppsats*. Södertörns Högskola.
- Henriksen, J. O., & Vetlesen, A. J. (2006). Nærhet og distanse. I *Grunnlag, verdier og etiske teorier i arbeid med mennesker* (ss. 218-221). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Jensen, P., & Inger, U. (2011). Mellom ordene. I *Kommunikasjon i profesjonell praksis* (ss. 44-51, 62-76 og 191-204). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Klausen, R. K. (2012). Den poetiske innsikten i praksis:. I *Om å skrive gode faglige essay* (ss. 164-170). Tidsskrift for psykisk helsearbeid, Universitetsforlaget.
- Lagestad, P. (2013). *Kommunikasjon og konflikthåndtering*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lie, E. M. (2011). I forkant. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Politi-loven*. (LOV-1995-08-04-53). Justis- og beredskapsdepartementet.
- Raaheim, A. (2002). Sosialpsykologi. Bergen: Fagbokforlaget.
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P. H. (2012). Bære eller bryte . I *Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (ss. 211-238). Bergen: Fagbokforlaget.
- Shepherd, E. (1991). Ethical Interviewing. Oversatt av Asbjørn Rachlew. *Policing*, 1-16.
- (2005). *St.meld. nr. 42*. Oslo: Justis- og politidepartementet.

## Selvvalgt pensum

Eide, T., & Eide, H. (2004). Kommunikasjon i praksis. I *Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid* (ss. 34-219). 185 sider.

Gjerde, S. (2010). Coaching. I *Hva-hvorfor- hvordan. 2.utgave* (ss. 117-136 og 211-217). 25 sider.

Heder, M. (2004). *Väd är en bra polis? - Magisteruppsats*. Södertörns Högskola. 32 sider

Jensen, P., & Inger, U. (2011). Mellom ordene. I *Kommunikasjon i profesjonell praksis* (ss. 44-51, 62-76 og 191-204). 34 sider.

Raaheim, A. (2002). Sosialpsykologi. I (ss. 80-110). 30 sider.

Lagestad, P. (2013). *Kommunikasjon og konflikthåndtering Kapittel 1 (ikke skolepensum)* (s.17-38). 21 sider.

Totalt: 327 sider.