

Tilbakemeldingskultur i politiet

En empirisk oppgave

BACHELOROPPGAVE (OPPGAVE03)

Politihøgskolen

2023

Kand.nr: 210

Antall ord: 6387

Sammendrag

Tilbakemeldingskulturen i politiet er et viktig tema for å kunne ha et godt arbeidsmiljø. Kulturen påvirker også tjenesten politiet kan levere til publikum, sett ut ifra forbedringer og utvikling. På papiret er hierarkiet i politiet veldig synlig, og gradsystemet er et grunnlag for organiseringen av etaten. Formålet med denne oppgaven er å se på om hierarkiet kan være til hinder for god tilbakemeldingskultur. Problemstillingen som diskuteres er derfor: *Hvordan kan hierarkiet i politiet være til hinder for god tilbakemeldingskultur?* Problemstillingen er sett på med en kvalitativ undersøkelse ved bruk av dybdeintervju av fire informanter fra politiet. Undersøkelsen viser at hierarkiet i politiet kan ha en negativ effekt på tilbakemeldingskulturen, og ansatte vegrer seg for å gi tilbakemeldinger. Resultatene i oppgaven peker på at en del av problemet ligger i lederskap, og hvordan ledere går som rollemodeller for en kultur. Tilbakemeldinger og hvordan det gjennomføres er personbasert, og handler i stor grad om forventninger og tillit til hverandre. Kulturen i politiet har en lang vei å gå, og man må trå varsom i etaten.

Innholdsfortegnelse

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1.0 | INTRODUKSJON | 4 |
| 1.1 | PROBLEMSTILLING OG AVGRENSING | 5 |
| 1.3 | FAGLIG TILNÆRMING | 5 |
| 1.3.2 | <i>Tilbakemeldingskultur</i> | 5 |
| 1.3.3 | <i>Politiets hierarki</i> | 6 |
| 1.4 | OPPGAVENS OPPBYGGING | 6 |
| 2.0 | METODE | 6 |
| 2.1 | INTERVJUENE OG GJENNOMFØRING | 7 |
| 2.2 | VALG AV INFORMANTER | 7 |
| 2.3 | PERSONVERN | 8 |
| 2.4 | RELIABILITET | 8 |
| 2.5 | VALIDITET | 9 |
| 3.0 | RESULTAT | 9 |
| 3.1 | HVA LEGGES I GOD OG DÅRLIG TILBAKEMELDINGSKULTUR? | 10 |
| 3.2 | POLITIETS TILBAKEMELDINGSKULTUR | 11 |
| 3.2.2 | <i>Politiets gradsystem og tilbakemelding</i> | 13 |
| 3.2.3 | <i>Påvirkes tilbakemeldinger av hierarkiet?</i> | 15 |
| 3.3 | PÅVIRKNING AV TJENESTEN | 16 |
| 4.0 | ANALYSE OG DISKUSJON | 17 |
| 4.1 | LEDERSKAP OG ROLLEMODELLER | 18 |
| 4.2 | TILLIT OG FORVENTNINGER | 19 |
| 4.3 | HIERARKIETS PÅVIRKNING | 20 |
| 5.0 | AVSLUTNING | 22 |
| 6.0 | LITTERATURLISTE | 23 |
| 7.0 | VEDLEGG | 25 |
| 7.1 | VURDERING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER NSD | 25 |
| 7.2 | INTERVJUGUIDE | 26 |
| 7.3 | INFORMASJONSSKRIV | 27 |

1.0 Introduksjon

I løpet av praksisåret mitt var det flere hendelser og opplevelser som gjorde at jeg utviklet en interesse innenfor tilbakemeldingskultur i politiet og hvordan hierarkiet påvirker dette. Noe av det første jeg fikk høre var at politiet hadde et synlig hierarki, og at jeg var i bunnen av stigen som student. Jeg måtte derfor trå varsomt.

En stund inn i praksisåret valgte jeg å si ifra om en hendelse med en annen ansatt til min leder. Da fikk jeg tilbakemelding fra flere om at man ikke skal si ifra til ledere, men ta det opp med den det gjelder. Dette gjorde at jeg begynte å stille meg selv spørsmål til denne kulturen, og hvordan man skal gi tilbakemeldinger.

Temaet tilbakemeldingskultur og varsling i politiet har over lengre tid vært i vinden, både i media og innad i etaten. Tilbake i 2016 fattet politiets fellesforbund (Pf) et vedtak som anbefalte medlemmer om å frastå fra å varsle om ting. I 2022 skriver leder av politiets fellesforbund, Unn Alma Skatvold at det fortsatt ikke er trygt å varsle i norsk politi (Skatvold, 2022). «Politidirektoratets årsrapport for 2019 viser at færre ansatte i politiet varslet om kritikkverdige forhold året før» og «Politivarsler i Bergen tapte søksmål mot staten» (Politiforum) er bare noen av oppslagene som omhandler tema. Alle disse momentene kombinert, gjorde at jeg utviklet en interesse for å finne ut mere om tilbakemeldingskulturen i politiet.

I samfunnet er politiet den utøvende makt i maktfordelingsprinsippet. Politiet har et stort ansvar som statens maktapparat, og tjenesten omhandler et bredt spekter av oppgaver fastslått i politiloven § 2. Men med om lag 10.000 ansatte i politiet vil ting bli gjort forskjellig, og ikke alltid i henhold til retningslinjer, lovverk eller metoder. Det er her tilbakemeldinger og kulturen i politiet spiller en stor rolle. Slik som i de fleste organisasjoner og profesjoner vil man alltid kunne tilstrebe å bli bedre i noe. For at politiet skal kunne levere en best mulig tjeneste ovenfor publikum, vil man være avhengig av å gi hverandre tilbakemeldinger eller varsle dersom man føler det er nødvendig. «En åpen kultur, der vi diskuterer etiske dilemmaer, er en forutsetning for at vi skal kunne levere fullverdige polititjenester til innbyggere» (Etiske retningslinjer for politiet, 2018, s. 18).

1.1 Problemstilling og avgrensing

Problemstilling:

- Hvordan kan hierarkiet i politiet være til hinder for god tilbakemeldingskultur?

Forskningsspørsmål:

- Hvilken betydning har hierarkiet for tilbakemeldingskulturen og påvirker dette betjentene i tjenesten?

I oppgaven har jeg valgt å avgrense meg på flere måter. Jeg har valgt å forholde meg til intervju av personell på ordensavdelinger for å høre deres meninger og tanker rundt problemstillingen.

Oppgaven vil hovedsakelig omfatte hvordan hierarkiet kan ha innvirkning på tilbakemeldingskulturen. Jeg går også inn på hva personell legger i god eller dårlig tilbakemeldingskultur, og hvordan tilbakemeldingskulturen påvirker tjenesten. Oppgaven begrenses til kulturen innad i politietaten, og hvordan tilbakemeldinger blir tatt imot av personell med en annen grad enn seg selv.

1.3 Faglig tilnærming

For å kunne få en forståelse på hva som legges i de forskjellige begrepene som brukes i oppgaven, har jeg redegjort for de mest sentrale begrepene i kulepunktene under.

1.3.2 Tilbakemeldingskultur

Tilbakemeldingskultur er et bredt begrep, men som hovedsakelig handler om hvordan kultur som er innenfor en organisasjon, eller som i denne sammenheng i politietaten. Det vil kunne dreie seg om hvordan tilbakemeldinger blir gitt, eller hvordan de blir tatt imot. På noen måter kan det defineres som hva som er normen på arbeidsplassen for hvordan tilbakemeldinger

håndteres. Magnussen (2012) skriver i sin masteroppgave at det kan dreie seg om hvilke metoder, prosesser og strategier en organisasjon etablerer for å ha oppfølging av personalet. I denne oppgavens sammenheng vil det dreie seg om hvilken kultur som er innad i politiet.

1.3.3 Politiets hierarki

For å kunne forstå politiets hierarki, må man først kunne forstå gradsystemet. Politiets gradsystem består av flere grader. Som ny i etaten starter man som politibetjent (PB) 1. Etter ansiennitet og år går man opp i gradene. Det er disse gradene, og forskjellige stillinger som ansees som hierarkiet i politiet. De fleste organisasjoner eller bedrifter vil naturlig ha et slags hierarki, med ledere oppover stigen, men kanskje ikke alltid like synlig. Politiet derimot har som nevnt et strukturert gradsystem, som forteller hvor du er i forhold til ansiennitet og stilling. Denne ansienniteten brukes ofte i oppdragssammenheng for å definere ledere i en patrulje eller på et oppdrag.

1.4 Oppgavens oppbygging

Oppgaven er bygd opp etter IMRAD-stukturen. Den består av kapitlene: Introduksjon, metode, resultat, og en separat del om analyse/diskusjon.

2.0 Metode

I kapittelet om metode vil jeg begrunne hvorfor jeg har valgt denne metoden. Jeg vil også gå inn på hvordan intervjuene har blitt gjennomført og hvorfor de ble gjennomført slik.

Det er publisert relativt lite forskning på temaet jeg har valgt. Det spesifikke tema som går inn på hierarkiet har vært lite berørt tidligere, spesielt innenfor politietaten. Jeg har derfor valgt å skrive en empirisk oppgave med en kvalitativ fremgangsmåte.

Når valget sto mellom en kvalitativ og kvantitativ metode, valgte jeg å støtte meg på Tjora (2021) som skriver at en kvalitativ studie generer en form for "nærhet" til dem man forsker på. Man vil kunne få en mere interaksjon mellom forsker og informantene. Dette sett opp mot problemstillingen min, gjorde at jeg valgte en kvalitativ metode (s. 27). «Empiri er opplysninger eller informasjon om faktiske forhold i samfunnet» (Grønmo, 2016, s. 47)

Grønmos forklaring på empiri er at den informasjonen bygges på våre egne erfaringer om samfunnsforhold. Det er disse erfaringene om forholdene i politiet jeg ønsket å få fram ved bruk en empirisk metode. Når det gjelder kvalitative studier, snakker man om at de forholder seg til «Fortolkende paradigme, ofte med fokus på informantens opplevelse og meningsdannelse, og hva slags konsekvenser meninger har» (Tjora, 2021, s. 27).

Etter en rekke uformelle samtaler med tjenestepersoner fikk jeg høre at dette var et omstridt tema som var lite snakket om i politietaten. Jeg valgte derfor et dybdeintervju (Tjora, 2021, s. 38) slik at jeg forhåpentligvis fikk en ærlig mening og erfaringer fra informantene. Når man står ovenfor et tema som er forsket lite på så egner kvalitativ metode seg godt for å kunne forstå fenomener mer fylldigere (Johannesen et al., 2016, s. 28).

Forskningsprosessen er delt inn i fire faser, forberedelse, datainnsamling, datanalyse og rapportering (Johannesen et al., 2016, s. 28). Denne prosessen har jeg fulgt ved utarbeidelse av oppgaven for å systematisere forskningen på en god måte.

2.1 Intervjuene og gjennomføring

Valget av en kvalitativ intervjustudie gjorde at jeg kunne få mere utfyllende beskrivelser fra informantene. De ville få anledning til å komme med detaljerte erfaringer og tanker rundt problemstillingen og temaet.

Før intervjuene ble gjort utviklet jeg en intervjuguide som skulle være mal for gjennomføring av intervjuene. Denne intervjuguiden ble et produkt på bakgrunn av problemstillingen og forskningsspørsmålene. Metoden gjorde det ble enklere å gjennomføre en analyse av materialet i etterkant, ved hjelp av transkribering og koding av intervjuene. Hver enkelt informant ble tilsendt et informasjonsskriv som inneholdt informasjon om prosjektet og en samtykkeerklæring for behandling av personinformasjon. Under intervjuene ble samtlige informanter oppfordret til å seg foreklare fritt om sine erfaringer og meninger rundt spørsmålene som ble stilt.

2.2 Valg av informanter

Når informanter ble valgt ønsket jeg å koble det opp med mine erfaringer gjort i praksisåret (B2). Praksisåret består for det meste av en tjeneste på ordensavdelinger, derfor er informantene et utvalg fra denne typen avdeling. Informantene er valgt på bakgrunn av sin grad (Pb), år i etaten og hvilken avdeling de jobber på. Et overtall av informantene har graden PB2.

Noen informanter er betjenter med IP kategori 4, og noen har IP kategori 3. Erfaringen strekker seg fra 1 til 5 år i etaten, og har en stillingsgrad fra Politibetjent 1 til politibetjent 2. Flere av informantene var også veileder for studenter i B2 praksisåret når intervjuene ble gjennomført. Jeg vurderte å ta med IP-grad og kjønn, men ut av anonymitetshensyn har jeg ikke gjort det.

| Informant | Politibetjent | Erfaring |
|------------------|----------------------|-----------------|
| 1 | PB2 | 5 år i politiet |
| 2 | PB2 | 5 år i politiet |
| 3 | PB2 | 4 år i politiet |
| 4 | PB1 | 1 år i politiet |

2.3 Personvern

For å kunne opprettholde gjeldene lovverk knyttet opp mot personvern, er det flere momenter som har blitt tatt til betraktning. Personopplysningene om informantene har kun blitt behandlet av student og veileder. Alle informanter har blitt anonymisert og vil ikke kunne gjenkjennes. Samtlige av informantene har skrevet under samtykkeerklæring for behandling av opplysninger. Samtlige av informantene fikk også muligheten til å trekke seg til enhver tid under prosessen. De har også tilgang til å gå igjennom dokumenter og lydfiler som omhandler seg selv.

2.4 Reliabilitet

Allerede før jeg gikk i gang med oppgaven var det flere som ga inntrykk for at dette var et tema som få snakket om. I den forbindelse var det også et viktig moment hvorvidt jeg ville få ærlige svar fra informantene. Når man går i gang med en slik undersøkelse hvor innsamling

av data som baseres på andre personers erfaringer, må man ha et fokus på dataens pålitelighet. Reliabilitet i denne oppgavens sammenheng vil være hvorvidt man får et pålitelig svar fra informantene. Nøyaktigheten av dataen er et av momentene som knyttes til dette begrepet. (Johannesen et al. , 2016, s. 37) Reliabiliteten i en kvalitativ undersøkelse slik som denne, vil kunne være usikker da den kan være vanskelig å etterprøves. I motsetning til en kvantitativ undersøkelse, hvor man kan gå ut å gjøre samme undersøkelse på nytt. Dersom Reliabiliteten til denne oppgaven er god, vil enhver kunne gjøre samme undersøkelsen og komme til samme svar (Thurén , 2009, s. 32).

2.5 Validitet

For å sikre validiteten, og hindre feilkilder ble intervjuguiden utviklet. Spørsmålene er forsøkt formet på en åpen måte, slik at informantene kunne forklare seg fritt. De er også utformet for å søke svar på oppgavens problemstilling (Thurén , 2009, s. 32). Steinar Kvale definerer validitet med, at valide svar handler om å stille riktig spørsmål (Kalleberg & Holter, 1996).

For å kunne sikre oppgavens validitet er intervjuguiden lagt ved som vedlegg. Oppgaven beskriver også framgangsmåten for innsamling av datamateriale for å få en best mulig forståelse. Etersom problemstillingen og oppgavens start var på bakgrunn av egne interesser og erfaringer, måtte jeg gjøre et forsøk på å distansere meg fra det.

En av de mulige feilkildene kan være informantene og utvalget som er valgt. Informantene har en liten variasjon i grader, men dette er gjort da de ligger midt i rangstigen. Da de ligger midt i rangstigen, har de kanskje nylige erfaringer som nyansatt, men også begynt å få erfaringer som eldre personell. Som nevnt tidligere i oppgaven fikk jeg høre at dette var et omstridt tema som få snakket om, og derfor kunne forvente å få noe tilpasset svar. Dette er en mulig feilkilde som kan oppstå når man snakker om et omstridt tema. Før intervjuene ble informantene gjort kjent med anonymiseringen av oppgaven slik at ingen kunne gjenkjennes, eller bemerkes for sine svar.

3.0 Resultat

Med dybdeintervjuene som er gjennomført som grunnlaget, vil dette kapittelet være et sammendrag av disse. Først vil jeg gå inn på selve funnene, og deretter koble dette opp med relevant litteratur og teori i diskusjonskapittelet. De forskjellige intervjuene har blitt sammenlignet for å se etter likhetstrekk, og forskjellige erfaringer. Sammendraget er satt opp på lik måte som intervjuet ble gjennomført, hvorav svarene til informantene blir sammenlignet mot spørsmål. Diskusjonskapittelet utformet av koding av datamaterialet.

3.1 Hva legges i god og dårlig tilbakemeldingskultur?

Innledningsvis i alle intervju ble alle informantene spurt om å begrunne hva de legger i god og dårlig tilbakemeldingskultur. På spørsmål om god tilbakemeldingskultur svarte informant 1 at god tilbakemeldingskultur hadde en sentral ting, at det var ment i beste mening ovenfor motparten.

«God tilbakemeldingskultur etter mitt hode er betegnet som: Blodig ærlig tilbakemelding som er ment i beste mening ovenfor motpart. Gjerne knyttet til forbedringspotensialer og samarbeid»

Dette var noe som var gjennomgående i de fleste intervjuene. Tilbakemeldinger som var gode skulle ha en ting til felles, at det var det beste for motparten. Altså at den som fikk tilbakemeldingen skulle få noe ut av det. Informant 2 sa følgende på spørsmål om god tilbakemeldingskultur:

«Da tenker jeg det må være det må være takhøyde for å ta opp ting, at lederne er til stede og åpne for tilbakemeldinger»

Videre svarte også de resterende informantene at dette med høy takhøyde for å ta opp ting var sentralt for å ha en god tilbakemeldingskultur. Informant 3 sa følgende om høy takhøyde:

«Det jeg legger i god tilbakemeldingskultur er høy takhøyde. Det er kanskje mye brukt, men det er kanskje ikke alltid like høyt som noen skulle ønske. Men for meg er god tilbakemeldingskultur at man er trygg på hverandre og tørr å si ifra om det er noe man reagerer på»

Informanten forklarte altså at takhøyden kanskje ikke var like høy som noen ønsket. Hvorfor vil jeg gå litt videre inn på lengere ned i kapittelet. Informanten la også vekt på at man må være trygg på hverandre for at tilbakemeldingskulturen skal være god.

I forlengelse av dette ble informantene bedt om å forklare hva de legger i dårlig tilbakemeldingskultur. Når dette ble spurt om var det flere likhetstrekk og svar hos informantene. Informant 1 forklarte dette om dårlig tilbakemeldingskultur:

«Det er jo ganske vidt og forskjellig. Men en ting kan jo være at man unnlater å gi en konkret tilbakemelding selv om man føler at man burde gjort det. Men også at tilbakemeldinger nærmest er ment for å håne eller henge ut personer, som går direkte på en konkret handling. F.eks at det er en person som har gjort en feil, så blir det tatt opp og nærmest blir skjelt ut ovenfor andre, uten noen konkrete forbedringspunkter»

Informant 2 var også inne på de sammen trekkene i en dårlig tilbakemeldingskultur. Informanten forklarte at en dårlig tilbakemeldingskultur kanskje har mere baksnakking, eller at ting ikke blir tatt fatt i.

«Da ser jeg for meg mere sånn baksnakking. Ikke noe blir tatt fatt i fordi man ikke blir tatt på alvor dersom man tar opp noe (...) med dårlig tilbakemeldingskultur vil vi jo ikke utvikle oss. Det vil bli dårlig tillit blant de man jobber med»

Dette med uthenging, baksnakking og «haking» var gjennomgående i alle intervjuene når det gjaldt dårlig tilbakemeldingskultur. Informantene var alle enige om dette kunne være negativt sett opp mot utvikling og forbedringer. Tilbakemeldingskulturen kan derfor svekke dette dersom det blir gjort dårlige tilbakemeldinger slik som informantene forklarer.

3.2 Politiets tilbakemeldingskultur

I oppgaven ønsket jeg også å kartlegge hvordan erfaringer tjenestepersoner hadde rundt tilbakemeldingskulturen i politiet. Dette var et tema jeg hadde hørt var omstridt og lite snakket om. Dybdeintervjuene ga meg flere forskjellige svar, men flere påpekte en problemstilling rundt ledelse, eldre tjenestepersoner og tilbakemeldinger. Informant 1 forklarte følgende på spørsmål om politiets tilbakemeldingskultur:

«Det har nok vært et større problem i politiet over lengre tid egentlig. Det har vært litt kultur knyttet til dette med tilbakemelding (...) De tilbakemeldingene som blir gitt har ofte vært fra de som er sterke personligheter som har jobbet i mange år, som mange ser opp til. De tilbakemeldingene som blir gitt er veldig konkrete på enkelthandlinger og uten at det blir knyttet opp mot noen forbedringspotensialer eller hva man kan gjøre forskjellig (...) Også knyttet opp mot yngre tjenestepersoner der de står og kjenner på mye ubehag med å gi en tilbakemelding der de føler noe egentlig burde blitt sagt i plenum, men det fører ikke fram knyttet opp mot deres grad. Ikke at det fører til represalier opp mot jobb, men at man kan føle seg stressa, nervøs og ikke skal komme å tro man er noe»

Informanten hadde altså en erfaring med at tjenestepersoner med mere erfaringer ofte blir sett opp til, men ikke alltid kommer med det som tidligere i oppgaven ble omtalt som gode tilbakemeldinger. Det kom også fram at tjenestepersoner med mindre erfaring og ansiennitet kanskje har vanskeligheter for å gi tilbakemeldinger. Informanten la videre vekt på at det er en forbedring i gang, men utelukker ikke at det kanskje er på grunn av at h*n begynner å få mere ansiennitet.

«Riktig nok så er det en forbedring i gang. Nå har jeg jo begynt å få noen år på baken, så jeg er ikke yngst lenger. Det er mulig det endrer mitt syn litt da jeg ikke er blant de yngste»

Videre var det flere informanter som valgte å dra fram dette med ledelse og tilbakemeldinger. Flere av informantene pekte i retning mot dårlig tilbakemeldingskultur som stammet fra ledere og hvordan de gir/tar imot tilbakemeldinger. Flere av informantene hadde også erfaringer fra en rekke tjenestesteder, hvorav flere påpekte en klar forskjell på tilbakemeldingskultur ut ifra hvor de jobbet.

«Når man jobber på en større seksjon så tror jeg tilbakemeldingskulturen blir litt utfordret, og at det har mye med lederne å gjøre. Også hvordan de tar imot tilbakemeldinger. Hvis man opplever at de ikke tar det på alvor, tror jeg det utvikler seg i en negativ retning og man slutter å gi tilbakemeldinger»

Flere av informantene påpekte også akkurat dette med lederskap som resulterte i dårlig tilbakemeldingskultur, men det legges vekt på at det var forskjellige erfaringer ut ifra tjenestesteder til informantene.

«Jeg hadde en dårlig sjef som ikke ville høre på tilbakemeldinger (...) Jeg valgte å ta opp kampen, men det ble ikke hørt på. Da orker man rett å slett ikke mere. Det tok derfor ikke lang tid før jeg ønsket å søke meg vekk»

Informanten forklarte at han hadde en dårlig sjef som ikke ville ta imot tilbakemeldinger. Dette gjorde at informanten valgte å søke seg til et nytt tjenestested. Dette gjør at man kan stille seg spørsmålet om ledere og ledelse setter tilbakemeldingskulturen på prøve? Er det noen som jobber i strid med de etiske retningslinjene og er dårlig rollemodeller for medarbeidere?

3.2.2 Politiets gradsystem og tilbakemelding

I sammenheng med problemstillingen ble intervjuene spisset inn mot politiets hierarki, forskjell på grader, ansiennitet og tilbakemeldinger. Fokuset var å høre informantenes erfaringer rundt tilbakemeldinger til personell med en annen grad eller ansiennitet enn seg selv. En gjennomgående likhet var at samtlige informanter følte det var lettere å gi tilbakemeldinger til personell med lavere grad eller ansiennitet enn seg selv. Informant 2 forklarte følgende:

«Man syntes kanskje det er lettere å gi tilbakemelding til noen enn andre. Noen som for eksempel har vært i etaten lenge har si egen måte å være på, og at den tilbakemeldingen man selv gir ikke vil ha noe effekt. Det er kanskje litt dumt, men det er ofte sånn det blir. Det er jo ikke lett å gi tilbakemelding. Som veileder syntes jeg, det er lettere å gi til en student. Det burde ikke være sånn, men da har man en rolle hvor man skal gi tilbakemeldinger»

Dette går også inn på det flere var inne på tidligere. Personell med flere år i etaten ofte er vanskeligere å gi tilbakemelding til. Flere av informantene forklarte at de mente tilbakemeldinger til slike personer ofte ikke vil føre fram, derfor ble det kanskje unnlatt å gi en tilbakemelding selv om man følte det var nødvendig. Informant 2 gikk også inn på dette med at man har en rolle hvor det forventes at man gir tilbakemelding, slik som mellom student og

veileder. Flere av informantene la altså vekt på dette med å forvente en tilbakemelding. Dersom man forventer en tilbakemelding slik som studenter, vil det kanskje være større aksept for tilbakemeldinger. Informant 1 forklarte dette:

«Hvis man har en innstilling at man ønsker å få en tilbakemelding fra sine kollegaer og at man vil bli en best mulig versjon av seg selv i jobbsammenheng, så kan man gi nesten hvilken som helst tilbakemelding (...) det er mye lettere å gi tilbakemeldinger til for eksempel studenter fordi de forventer en tilbakemelding. Da er man i et miljø sammen med personer som helt tydelig ønsker å forbedre seg. Når man prøver å gi tilbakemelding til enkeltpersoner, som for eksempel på IP trening så er det tydelig for oss når man snakker med noen som egentlig ikke bryr seg om å bli bedre, men er der fordi de må. Så personers evne til å få en tilbakemelding er også et poeng i dette»

Flere informanter var veldig klar og tydelig på at dette med tilbakemeldinger var veldig personavhengig. Det varierer fra hvem som gir tilbakemelding, til hvem som mottar den. Noen er flinke på å gi tilbakemeldinger, andre er ikke like god på det. Det samme gjelder hvordan det blir mottatt av den som får tilbakemeldinger.

«Det er jo ikke alle som er like flinke til å gi tilbakemeldinger, men samtidig har vi jo ingen opplæring på dette (...) Jeg tror nok en innsatsleder som har vært lenge i etaten får færrest tilbakemeldinger, men skulle hatt flest tilbakemeldinger. Det har nok med hierarkiet, at de får stå litt for seg selv. Det er nok lettere å gi tilbakemelding til noen som er rett over seg eller samme grad i hierarkiet»

Flertallet i intervjuene mente det var vanskelig å gi tilbakemeldinger til personer som ikke forventer det, ofte tjenestepersoner med høyere ansiennitet og år i etaten. Men gjennomgående av i intervjuene kom det også fram at man ikke får tilstrekkelig opplæring i tilbakemeldinger, noe som kunne gjøre det vanskelig.

Et utvalg av informantene er som nevnt tidligere innsatspersonell (IP) kategori 3. Flere av disse gikk inn på hvordan de får utvidet opplæring innenfor tilbakemeldinger og samarbeid igjennom såkalte «teamprosesser» i forbindelse med besøk på beredskapssentret på Taraldrud. Flere nevnte den såkalte big 5 modellen som har følgende punkter som fremheves av Salas et.al. (2005):

- 1. Team leadership**
- 2. Mutual performance monitoring**
- 3. Backup behavior**
- 4. Adaptability**
- 5. Team orientation**

Informant 1 forklarte teamprosesser og tilbakemeldinger som blir brukt i UEH og beredskapstroppen som dette:

«Måten man gir en tilbakemelding på, er å ikke knytte det opp mot en konkret handling. Man må heller tenke på hva du kunne gjort på en bedre måte. Knyttet opp mot, hvordan kunne du støttet laget ditt bedre (...) Ikke si at du stilte opp på dør og det var elendig.

Informanten forklarte at det var en bedre tilnærming å få motpart til å reflektere selv over hva man kunne gjort bedre. At man heller ser seg selv «inside out» som det kalles i teamprosessen. Flere av informantene mente at denne måten å gi tilbakemeldinger på, og teamprosesser har vært et løft for tilbakemeldingskulturen, men legger vekt på at det burde vært introdusert for hele politiet, ikke bare IP3 personell.

3.2.3 Påvirkes tilbakemeldinger av hierarkiet?

Intervjuene ble også fokusert på om selve hierarkiet påvirker tilbakemeldinger. Både hvordan de blir gitt, eller om de blir gitt i det store og det hele. Informantene ble spurt om de mener hierarkiet påvirkes, eller kan være til hinder for en god tilbakemeldingskultur i politiet. Flere mente hierarkiet kunne både by på problemer, men også være et åpenbart hinder for god tilbakemeldingskultur.

«Ja, det er jo åpenbart et hinder. Folk vegrer seg jo for å gi tilbakemelding til noen som er over seg. Men det handler også om måten man blir møtt på (...) Å få implementert dette som et tema i undervisningsform er jo noe som kunne vært med på å styrke at det med tilbakemelding ikke blir så fjernt (...) Hvis det hadde blitt en mere naturlig greie, hadde det vært bedre»

Det var altså noen som mente at det var et åpenbart hinder for at man skal kunne ha en god tilbakemeldingskultur. Det ble også nevnt at det burde vært en del av undervisningen slik at det ble en naturlig del av hverdagen. En ting alle informantene hadde til felles var at det var lettere å gi tilbakemeldinger nedover i hierarkiet enn oppover, men at det også var varierende på personligheter.

«Det er nok lettere å si ifra nedover i hierarkiet enn oppover. Det er nok lettest når du er eldst. Det bør jo ikke være sånn, men det er sånn (...) Hvis det er en person du ikke kjenner så godt, i tillegg til at vedkommende har en høyere grad vil det nok være vanskeligere å si ifra fordi det er så mange faktorer som spiller inn»

Gjennomgående i intervjuene ble det ofte sagt, «det bør jo ikke være sånn, men det er sånn». Det var flere informanter som uttrykte at etaten har en vei å gå når det kommer til dette temaet. Tillit og bekjentskap ble også et tema i intervjuene. Flere mente at tilliten måtte være på plass først og fremst. At man må være trygge på hverandre som kollegaer, vite hva man kan forvente, og ha tillit til hverandre. Videre ønsket informant 3 å legge vekt på at hierarkiet og tilbakemeldinger ikke bare er i politiet. Et vanlig firma vil også ha en type hierarki med ledere og sjefer, hvorav det kan være vanskelig å gi tilbakemeldinger. Men legger vekt på at det kanskje ikke er like synlig som det er i politiet

3.3 Påvirkning av tjenesten

For å gå videre inn på forskningsspørsmålene, fikk informantene også mulighet til å komme med sine erfaringer rundt påvirkning av tjenesten. Målet var å finne ut om informantene blir påvirket på en positiv eller negativ måte av den nåværende tilbakemeldingskulturen. Temaet skulle gå inn på den daglige tjenesten, både blant ansatte, men også om det påvirker politiets møte med publikum. Flere av informantene gikk inn på den dårlige delen av tilbakemeldingskulturen gjør at mange unnlater tilbakemeldinger, eller unnlater å si ifra når de egentlig ønsker det.

«Det påvirker jo arbeidshverdagen min fordi det føles så håpløst når man møtes med motstand gang på gang. Det gjør at man distanserer seg litt fra de det gjelder»

Flere valgte å ta opp at man tilpasser seg ut ifra hvem man jobber med. Dette gikk ofte på hvor godt man kjenner den man jobber med. Altså, var flere av informantene «klar» over hvem man kunne gi tilbakemeldinger til, og hvem man ikke kunne gi tilbakemeldinger til.

«Det er veldig avhengig av hvem man jobber sammen med. Det er ikke hemmelig at det er enkeltpersoner som tåler tilbakemelding ekstremt dårlig. Det venner man seg på en måte til å jobbe med. (...) Jeg jobber med han, og han er bare sånn så vi lar det bare gå. Vi får ikke gjort noe med det, så man danner seg på en måte en litt sånn holdning til det»

Gjennomgående i intervjuene var samtlige informanter enige om at man velger hvem man gir tilbakemeldinger til, og at dette kan påvirke tjenesten til informanten. Noen kunne gå og irritere seg over dette, mens andre valgte å distansere det og ikke ta stilling til tilbakemeldinger til visse personer. For en av informantene ble vedkommende så påvirket av tilbakemeldingskulturen at h*n valgte å flytte. Dette var et resultat av tilbakemeldingskultur opp mot ledelse.

Det ene tjenestestedet hvor det var dårlig ledelse merker man i hverdagen. Det gjenspeiler seg i alt. Når man ikke kan ta opp ting så blir det kanskje litt dårlig stemning (...) Jeg klarer på en måte ikke la det være, jeg må gjøre noe med det. Når jeg fant ut at jeg ikke kunne gjøre noe med det ville jeg flytte med en gang»

Denne informanten var klar på at det gikk spesifikt opp mot ledelse, og hvordan ledere tar imot eller gir tilbakemeldinger. Kulturen gjorde at informanten ikke trivdes, som førte til bytte av tjenestested. Videre var samtlige informanter enig om at personell i politiet er flinke til å skille mellom møte med publikum, og hva som skjer innad i etaten. Ingen tenkte at kulturen innad i politiet påvirket hvordan politiet møter publikum.

4.0 Analyse og diskusjon

I resultatdelen har det blitt lagt fram de forskjellige funnene som fremkommer i intervjuene, og informantenes svar. I det kommende kapittelet vil jeg gå inn på de mest sentrale tema som

informantene har dratt inn igjennom intervjuene. Resultatene som forekommer av intervjuene, vil bli drøftet opp mot teorier og perspektiver. Disse overskriftene er de mest sentrale begrepene som dukket opp ved koding av intervjuene.

4.1 Lederskap og rollemodeller

Tema som informantene gjentatte ganger ønsker å påpeke var dette med lederskap. Samtlige var enige om at mye av tilbakemeldingskulturen lå i hendene på ledere, hvordan de gir og håndterer tilbakemeldinger. For noen gikk det så langt at de sluttet på bakgrunn av lederskapet. Dette er et tema som politiets etiske retningslinjer er meget klar på, «Ved å være gode rollemodeller påvirker ledere medarbeidernes forståelse av hvordan vi gjør tingene hos oss, hva som er klokt, hva som verdsettes og hva som er ønsket og uønsket adferd» (Etiske retningslinjer for politiet, 2018, s. 16). Lederskap og ledelse handler om at man skal nå et felles mål, hvor ledere skal gå i front å være veivisere eller gå på siden med sosial og faglig støtte eller bak for å dytte medarbeidere opp og frem (Kirkhaug, 2019). Men, i flere av svarene til informantene kan mye av lederskapet tilsynelatende være i strid med akkurat dette. Ved å ikke ta imot tilbakemeldinger fra personell, vil ledere være veivisere på at det er slik at skal være, noe som kan være med på å utforme tilbakemeldingskulturen. «Som rollemodell og kulturbærer er den enkelte leder en viktig aktør i å utvikle ønsket kultur og etisk bevissthet i politiet» (Etiske retningslinjer for politiet, 2018, s. 16). Det er altså et stort ansvar som ligger i hendene til ledere, for hvordan det skal være på arbeidsplassen. Modaff et al. (2008) skriver at, leder.-ansatt-relasjonen kan være den viktigste relasjonen på arbeidsplassen. Dersom denne er funksjonell, kan det betyr suksess for begge parter og organisasjonen. Dette var også noe informantene la vekt på når de skulle beskrive deres definisjon av god tilbakemeldingskultur.

«Da tenker jeg at det må være takhøyde for å ta opp ting, lederne er til stede og åpne for tilbakemeldinger. Også at det blir tatt alvorlig når det er noe. Det første jeg tenker er at det er et godt forhold mellom arbeidstaker og arbeidsgiver».

Øiestad (2004) skriver at «det er en viktig lederoppgave å motivere de ansatte», men forklarer videre at det er litt usant. Dette på bakgrunn av at vi alle er selv ansvarlig for å finne motivasjon til å søke mot ting som gir mening. Hun legger altså vekt på at vi selv også har et stort ansvar, og at det ikke bare er lederes ansvar for å sørge for motiverte ansatte. Videre skriver hun at en stor undersøkelse som ble gjennomført av forskningsinstituttet SINTEF,

beskriver at viktig tiltak for å bedre arbeidsmiljøet er «flere tilbakemeldinger for godt og dårlig utført arbeid» (Øiestad, 2004, s. 134) Politiets medarbeiderplattform bygger også videre på dette med lederskap, som sier at ledere skal «motivere og utvikle medarbeidere». Medarbeiderplattformen sier også som følgende «Jeg er tydelig og gir tilbakemeldinger» (Politiet, U.Å). Noe som får oppgaven til å gi videre på tillit og det, med forventninger rundt tilbakemeldinger.

4.2 Tillit og forventninger

Ved kodingen av intervjuene, var ordet «forventning» et sentralt ord som flere valgt å bruke. Informantene var tydelig på at de som forventer en tilbakemelding, er mere åpen for å motta tilbakemeldinger. Dette gjorde det lettere for andre å gi tilbakemeldinger.

««Hvis man har en innstilling at man ønsker å få en tilbakemelding fra sine kollegaer og at man vil bli en best mulig versjon av seg selv i jobbsammenheng, så kan man gi nesten hvilken som helt tilbakemelding (...) det er mye lettere å gi tilbakemeldinger til for eksempel studenter fordi de forventer en tilbakemelding. Da er man i et miljø sammen med personer som helt tydelig ønsker å forbedre seg»

Når man har en kognitiv innstilling på noe, altså at man forventer at det blir å skje eller kan skje ville man kanskje skapt et tryggere rom for tilbakemeldinger. Flere av informantene valgte også å dra inn dette med tillit til hverandre. Den tilbakemeldingen som blir gitt, skal være til det beste for den som mottar den.

«(...)Men for meg er god tilbakemeldingskultur at man er trygg på hverandre og tørr å si ifra om det er noe man reagerer på»

Det ble lagt vekt på at man skal vise mot for å si ifra dersom det er noe, men før at dette skal være mulig må tillit ligge til grunn. Jo tryggere man var på hverandre, jo lengre man hadde kjent hverandre og hvor ofte man jobbet sammen visste seg å ha en stor påvirkning når det kom til tilbakemeldinger.

Jobber jeg sammen med noen jeg merker jeg er på bølgelengde med og jeg kan være helt ærlig med dem, så er det en fryd å jobbe sammen. (...) Men man venner seg jo til

at enkeltpersoner tar tilbakemelding dårlig, og da lar du det bare gå. Så blir det normen til slutt.

Ofte jobber politiet i makkerpar, eller lag. Raster et. Al., (2010) skriver i sin artikkel at kommunikasjon, og tilbakemeldinger spiller en sentral rolle for lagets prestasjon. Denne såkalte normen som informantene forteller om, hvor man venner seg til at noen er dårlig å ta imot tilbakemeldinger vil kunne ha negativ effekt for lagets, makkerparets og enkeltindividets prestasjon og utvikling og dermed kunne påvirke hvor godt politiet leverer tjenesten sin.

I Wang (2017) sin undersøkelse var det en av informantene som forklarte at tilliten kunne svekkes dersom man sa ifra, eller ga tilbakemeldinger til en kollega som ikke kjente seg igjen i det som ble sagt. Altså, kunne det være mer skadelig å gi tilbakemelding, enn at man holdt det tilbake. Grimen (2009) skriver at tema tillit kan knyttes opp mot normer og verdier. Sammenlignet med funnene i undersøkelsen min kan det tilsynelatende virke som normen er at man ofte velger bort tilbakemeldinger. Dersom man kommer med en tilbakemelding, vil dette kunne være et brudd på normen og et brudd på tillit.

4.3 Hierarkiets påvirkning

Knyttet direkte opp mot problemstillingen, var det flere av informantene som mente at hierarkiet hadde en direkte påvirkning på hvordan tilbakemeldinger blir gitt, men også hvem man gir tilbakemeldinger til.

«Det er nok lettere å si ifra nedover i hierarkiet enn oppover. Det er nok lettest når du er eldst. Det bør jo ikke være sånn, men det er sånn (...) Hvis det er en person du ikke kjenner så godt, i tillegg til at vedkommende har en høyere grad vil det nok være vanskeligere å si ifra fordi det er så mange faktorer som spiller inn»

I Wang (2017) sin undersøkelse kom det også fram at flere av informantene fortalte at det var mere avgjørende hvem som ga tilbakemeldingen, over hva som ble sagt. Det kom også fram at det var vanskeligere å gi tilbakemeldinger til en som er over deg i hierarkiet, noe som også underbygger mine funn i undersøkelsen og styrker reliabiliteten i funnene. En av informantene i oppgaven min forklarte at det kanskje en innsatsleder som har jobbet i mange år som får minst tilbakemeldinger, men som burde fått flest, og at dette kunne ha direkte

tilknytning til hierarkiet, og ansiennitet. I Granås et al. (2015) sin undersøkelse kom det fram at det er en kultur i politiet med forventning om lojalitet, og at man skal finne sin plass i hierarkiet. I undersøkelsen kom det også fram at den formelle strukturen i hierarkiet ville være med på å muliggjøre en form for «frykttkultur» (Granås et al., 2015 s. 52). Er det faktisk slik at vi har en kultur som styres av organisasjonens oppbygging? Etter politiinstruksen § 6-1,1. ledd skal enhver politimann opptre høflig mot overordnede og foresatte, og vise den nødvendige respekt. Videre etter 2. ledd skal man også adlyde ordre fra en foresatt, med mindre den antas ulovlig eller åpenbart ikke angår tjenesten. Det er altså fastslått i instruks at man skal adlyde ordre, og vise respekt for sin overordnede, men går dette så langt at man ikke tørr å si ifra?

Mange av informantene dro inn dette med studenter, og hvordan studenter er lettere å gi tilbakemeldinger til, men la også vekt på at studenter og ny ansatte i etaten er lett påvirkelig. Disse påvirkes ofte av eldre tjenestepersoner, men ikke alltid på en positiv måte. Johannesen (2017) skriver at studenter blir lært autoritetsforskjellene og hvordan man skal forholde seg til sine overordnede. Jacobsen (2021) skriver i sin oppgave at informantene også la vekt på at hierarkiet og varsling har en sammenheng. Dersom man er ny, skal man ikke komme og varsle på noe. En svensk undersøkelse som omhandler det svenske politiet, påpeker også disse momentene. Nye i etaten, så vel som eldre personell var klar på at man skulle holde lav profil som ny fram til man fikk innført hvilke normer som gjaldt før man kunne bli en del av fellesskapet (Wieslander, 2016) En av informantene i rapporten til Wieslander (2016) Forklarte også at han oppfordret studenter til å la være å si ifra om hva man mener.

Svensk politi har en veldig lik oppbygging av hierarkiet slik som Norge, og rapporten påpeker at kulturen i svensk politi kan ha samme tendenser. Kan hierarkiet ha så stor innvirkning at den styrer kulturen?

«Man må trå varsomt fram slik som ting er»

En av informantene mente at dette var en viktig poeng på få fram. Slik som ting er i etaten nå må man trå varsomt fram selv om man kan mene sitt beste, men bli oppfattet helt forskjellig.

5.0 Avslutning

I denne oppgaven har jeg forsøkt å belyse problemstilling, og tilbakemeldingskulturen i politiet. Jeg har sett på hvordan tilbakemeldingskulturen oppleves hvordan den påvirker tjenesten sett opp mot hierarkiet og organisasjonsoppbyggingen til politiet. Funnene i undersøkelsen peker mot et hierarki som virker som en negativ innvirkning mot en god tilbakemeldingskultur. Konklusjonen er at tilbakemeldingskulturen i politiet har en lang vei for å nå den høye takhøyden mange ønsker i hverdagen, men at den kan være i en positiv utvikling. Kulturen som eksisterer i politiet kan ha vært et større problem over lengre tid, og flere ønsker en bedring i kulturen. Undersøkelsen påpeker at en stor del av ansvaret ligger hos ledere som må være gode rollemodeller, veivisere og kulturfremmere for hvordan ting skal gjøres på arbeidsplassen. Dersom tilbakemeldinger blir del av hverdagen og normen, vil det kunne fremme kulturen og ha en positiv innvirkning på den nåværende kulturen.

Dersom man vil se på videre forskning, vil en annen synsvinkel kunne være fra et lederperspektiv. Hvordan opplever ledere tilbakemeldingskulturen, for å kunne sette disse opp mot hverandre.

6.0 Litteraturliste

- Etiske retningslinjer for politiet.* (2018). Hentet fra Politiet.no:
<https://www.politiet.no/globalassets/05-om-oss/04-jobb-i-politiet/00-jobb-hos-oss/etiske-retningslinjer-for-politiet.pdf>
- Granås, L., Lindesteg, R., & Otterstad, B. (2015). *Å sitte stille i båten* . Høgskolen i Hedmark.
- Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelig metoder (2.utg)*. Fagbokforlaget.
- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit* . Universitetsforlaget .
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer (5 utg.)*. Fagbokforlaget.
- Jacobsen, N. D. (2021). *Varling i politiet som politistudent: Et karrieremessig selvmord?* Politihøgskolen.
- Johannesen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* . Abstrakt forlag.
- Johannesen, S. O. (2013). *Politikultur: Identitet, makt og forandring i politiet*. Akademika forlag.
- Kalleberg, R., & Holter, H. (1996). *Kvalitative metoder i samfunnsforskning* . Universitetsforlaget.
- Kirkhaug, R. (2019). *Lederskap: Person og funksjon* . Univeritetsforlaget .
- Magnussen, R. (2012). *Tilbakemeldingskultur: En kvalitativ undersøkelse av tilbakemeldingskultur mellom ledere og lærere i skolen*. Hentet fra <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/32473/MasteroppgavexxRxnnaugxMagnussen.pdf?sequence=1>
- Modaff, D. P., Butler, J. A., & Dewine, S. A. (2008). *Organizational communication: Foundations, challenges and misunderstandings*. Boston: Pearson.
- Politidirektoratet. (2020). *Politiets beredskapssystem del 1*.
<https://www.politiet.no/globalassets/05-om-oss/03-strategier-og-planer/pbsi.pdf>.
Politiet. (U.Å). *Politiet.no*. Hentet fra Politiets medarbeiderplattform:
<https://www.politiet.no/nn/om-politiet/jobb-i-politiet/medarbeiderplattform/>
- Politiinstruksen. (1990). *Alminnelig tjenesteinstruks for politiet* . Lovdata :
https://lovdata.no/dokument/INS/forskrift/1990-06-22-3963#KAPITTEL_3. Hentet fra lovdata.

- Rasker, P. C., Post, W. M., & Schraagen, J. C. (2010). Effects of two types of intra-team feedback on developing a shared mental model in command & control teams. <https://doi.org/10.1080/00140130050084932>.
- Salas, E. S. (2005). *Is there a "big five" in teamwork?* . Mall group research.
- Skatvold, U. A. (2022, Mai). *Politiforum. no*. Hentet fra <https://www.politiforum.no/kronikk-unn-alma-skatvold-varsling/fortsatt-ikke-trygt-a-varsle-i-norsk-politi/226047>
- Thurén , T. (2009). *Vitenskapsteori for nybegynnere*. Gyldendal.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis (4.utg)*. Gyldendal akademisk.
- Wang, A. (2017). *Politiets tilbakemeldingskultur "Blue code of silence" i møte med medarbeiderplattformen*. Politihøgskolen.
- Wieslander, M. (2016). *Den talande tystnaden: Utvärdering om anställdas uttrycksmöjligheter i polisområde Östergötland*. Polisen.
- Øiestad, G. (2004). *Feedback*. Gyldendal akademisk.

7.0 Vedlegg

7.1 Vurdering av behandling av personopplysninger NSD

Vurdering av behandling av personopplysninger

Skriv ut

30.12.2022

Referansenummer

744873

Vurderingstype

Standard

Dato

30.12.2022

Prosjekttittel

Hvordan kan hierarkiet i politiet være til hinder for god tilbakemeldingskultur?

Behandlingsansvarlig institusjon

Politi høgskolen

Prosjektansvarlig

Tina Luther Handegard

Student

Sebastian Hjelmevoll

Prosjektperiode

30.11.2022 - 15.05.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 15.05.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar

Vår vurdering er at den planlagte behandlingen i dette prosjektet er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg og vurderingen her.

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (for eksempel ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale eller liknende).

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Intervjuguide

Problemstilling

“Hvordan kan hierarkiet i politiet være til hinder for god tilbakemeldingskultur?”

Introduksjon: Praktisk info, avklaringer.

- Tema for samtalen/mål.
- Tidsramme (maks 60 minutter).
- Informere om lydopptak, samtykkeskjema.
- Informere om anonymisering – utelate informasjon om 3. person - taushetsplikt.
- Begrepsavklaring, hierarki, tilbakemeldingskultur.

Informanten:

- Stillingsgrad?
- Hvor lenge har du jobbet i politiet/etaten?

Generelle spørsmål:

- Hva legger du i god tilbakemeldingskultur?
Hva legger du i dårlig tilbakemeldingskultur?
- Hva er dine erfaringer med tilbakemeldingskulturen i politiet? (Gode/dårlige)
- Hvordan opplever du at tilbakemeldinger blir tatt imot av betjenter med en annen grad enn deg selv?
- Erfaringer fra flere tjenestesteder eller bare et?

Påvirkning av tjenesten:

- Hvordan påvirker tilbakemeldingskulturen din daglige tjeneste?
(Gode og dårlige erfaringer)
- Opplever du at hierarkiet påvirker hvordan tilbakemeldinger blir gitt i tjenesten?
(Evt. hvordan?)
- Hvordan føler du at hierarkiet kan være til hinder for god tilbakemeldingskultur?

Avslutning: Oppsummering, tilføyelser

- Oppsummere
- Er det noe du å legge til?
- Har jeg forstått det riktig?

Vil du delta i forskningsprosjektet *Politiets hierarki og tilbakemeldingskultur*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke om politiets hierarki kan være til hinder for god tilbakemeldingskultur. I dette informasjonsskrivet vil du få informasjon om målene satt i prosjektet og hva en deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Jeg skal skrive en bacheloroppgave om et hierarki i politiet kan være til hinder for god tilbakemeldingskultur. Jeg ønsker å undersøke om hierarkiet har betydning for tilbakemeldingskulturen i politiet og om dette påvirker politibetjentene i tjenesten. Jeg ønsker også å undersøke om dette påvirker hvordan politiet møter publikum.

Målet er å undersøke hvordan politibetjenter opplever dette på sitt tjenestested, og hvilke erfaringer tjenestepersoner sitter med.

Planen min er å intervju 5 politibetjenter på operativt nivå med forskjellige stillingsgrader, fra politibetjent 1 til politioverbetjent (Pob).

Min problemstilling er:

- Hvordan kan hierarkiet i politiet være til hinder for god tilbakemeldingskultur?

Mine forskningsspørsmål er:

- Hvilken betydning har hierarkiet for tilbakemeldingskulturen og påvirker dette betjentene i tjenesten?
- Hvilken betydning har hierarkiet for tilbakemeldingskulturen og påvirker dette hvordan politiet møter publikum?

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Politiets høgskolen (PHS), avd. Bodø er ansvarlig for prosjektet. Veileder på prosjektet er Tina Luther Handegård (Førsteamanuensis/veileder ved PHS, avd. Bodø). Politistudent Sebastian Hjelmevoll er den som gjennomfører prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å intervju deg basert på din stilling, tjenesteerfaring og tjenestested.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du stiller til et intervju. Dette vil ta deg omtrent 60 minutter. Intervjuet vil bli tatt opp på lyd, og det vil bli skrevet notater underveis. Lydopptak blir tatt slik at intervjuet kan transkriberes og analyseres i etterkant av intervjuet.

Det legges vekt på at det vil bli stilt spørsmål om - og du vil bli bedt om å dele dine erfaringer rundt politiets tilbakemeldingskultur knyttet opp mot den operative tjenesten ved ditt tjenestested. Etter endt intervju vil jeg anonymisere alt av innhold slik at verken du eller dine erfaringer kan kjennes igjen av andre. Jeg ønsker ikke opplysninger om tredjeperson og ber deg derfor om å anonymisere det du forteller under intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Dersom du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan jeg oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrevet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun den som gjennomfører prosjektet og veileder som vil ha tilgang på personopplysningene. Det vil ikke være mulig å identifisere intervjuobjektene og alt av data vil bli anonymisert. Innledningsvis vil hvert enkelt intervjuobjekt bli informert om at det ikke ønskes informasjon om tredjeperson, og at informantene snakker i generelle termer uten å nevne navn.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 15. mai 2023. Etter prosjektslutt vil alt av datamateriale og personopplysninger slettes. Lydopptak fra intervjuet vil også bli slettet etter prosjektslutt.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Jeg behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra *Politihøgskolen* har personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- Innsyn i hvilke opplysninger jeg behandler om deg, og få utlevert en kopi av opplysningene
- Å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- Å få slettet personopplysninger om deg
- Å sende klage til Datatilsynet om behandling av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- *Politihøgskolen* ved veileder *Tina Luther Handegård* (tinhan@phs.no)
Student *Sebastian Hjelmevoll* (sebhje@phs.no)
- Vårt personvernombud: Siri Almås, PHS (personvernombud@phs.no)
- Hvis du har spørsmål knyttet til personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med: Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

|
Student:
Sebastian Hjelmevoll

Veileder:
Tina Luther Handegård

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet om politiets tilbakemeldingskultur, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i individuelt intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

Signert av (Skriv inn navnet ditt og dato her)