

Politiets kommunikasjon i møtet med alvorlig psykisk syke

En teoretisk oppgave

**BACHELOROPPGAVE (BOPPG30)
Politihøgskolen
2018**

Kand.nr : 618 & 655
Antall ord: 7628

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.0 INNLEDNING.....	s.3
1.1 Avgrensning.....	s.4
2.0 METODE.....	s.5
3.0 HOVEDDEL.....	s.6
3.1 Psykiske lidelser.....	s.6
3.1.1 Psykoselidelser.....	s.6
3.1.2 Personlighetsforstyrrelser.....	s.7
3.2 Kommunikasjon.....	s.8
3.2.1 Holdninger.....	s.15
3.2.2 Fordommer.....	s.18
3.2.3 Sosial persepsjon.....	s.19
3.2.4 Skjematenkning.....	s.20
4.0 AVSLUTNING.....	s.21
5.0 REFERANSELISTE.....	s.23
5.1 Selvvalgt pensum.....	s.23

1.0 Innledning

«X- 30, det er 01. Kjør til Slemdalsveien 5, der bor Hans Hansen. Han skal tvangsinnlegges på psykiatrisk avdeling etter vedtak fra hans lege. Vedkommende er diagnostisert med paranoid schizofreni».

Av alle politiets loggførte oppdrag i PO utgjør 3 prosent «psykiatrioppdrag» (NOU, 2010:3). Ringheim (2015, s. 112) beskriver denne type oppdrag, blant annet, som selvmordsforsøk, utageringer, selvskading og transportoppdrag. Oppdrag som involverer psykisk syke mennesker øker i omfang og utgjør en vesentlig del av politiets arbeidshverdag (Ringheim, 2015, s. 112). Psykisk helse er et aktuelt tema både for politiet og samfunnet generelt. Statistikk viser at omkring en tredjedel av befolkningen vil oppfylle de diagnostiske kriteriene for minst én psykisk lidelse i løpet av et år. I løpet av et liv vil omtrent halvparten av befolkningen rammes av en psykisk lidelse (Mykletun, 2009).

Politiets arbeid, rolle og funksjon i samfunnet er regulert i blant annet politiloven. Den generelle hjelpe- og servicefunksjonen til politiet er fastslått i politiloven §2, 1. ledd nummer 4. I forbindelse med «psykiatrioppdrag» vil politiloven § 12 «Hjelp til syke m.v.» kanskje fungere som den mest sentrale. Det fremkommer av første ledd at «politiet skal hjelpe eller sørge for hjelp til syke som ikke er i stand til å ta vare på seg selv, når ingen pårørende eller andre ansvarlige er tilstede og kan ta seg av dem» (Politoloven, 1995, §12). Politiet er på denne måten lovpålagt å hjelpe. Psykiatrioppdrag blir dermed nedfelt som en del av politiets oppgave i samfunnet.

Politiet er daglig i kontakt med mennesker som står overfor utfordringer og vanskeligheter. På mange måter er psykisk helse en del av de fleste oppdrag politiet møter (Ringheim, 2015). God kommunikasjon og konflikthåndtering er viktig for alt politiarbeid (Phelps, Larsen & Singh, 2017, s. 18). Politiets evne til kommunikasjon, etablering av relasjoner og væremåte vil ha betydning for oppdragets utfall. Hvordan politiet velger å møte ulike problemer kan få store konsekvenser både for individet og samfunnet (Phelps, Larsen & Singh, 2017, s. 18). Oppgaven vil fokusere på oppdrag som involverer alvorlige psykiske lidelser i form av psykoselidelser og personlighetsforstyrrelser. Dette fordi slike oppdrag ofte er uoversiktlige, samt at lidelsene kan medføre dårlig evne til budskapsforståelse og dialog. Samhandlingen er

derfor ofte preget av å være lav og vanlige kommunikasjonsstrategier kan være meget krevende (Ringheim, 2015).

Vi fikk begge oppleve en rekke psykiatrioppdrag i løpet av vårt praksisår. Sitatet nevnt innledningsvis ble ofte lest ut på samband i løpet av praksisåret. De tankene og samtalene som ble gjort i bilen før et slikt oppkall, samt hvordan vi som politi valgte å møte disse oppdragene, skapte en interesse hos oss begge. Enkelte oppdrag foregikk uten noen form for dramatik, mens andre eskalerte. Vi opplevde delvis en manglende evne til kommunikasjon og at det var ved slike tilfeller situasjonen ofte forverret seg. Vi ble nysgjerrige på hvorfor enkelte oppdrag fikk en god løsning, mens andre en mindre god oppdragsløsning. Vi opplevde ulike holdninger, erfaringer og kunnskap til psykiatrioppdrag. For oss er det interessant å undersøke hvorvidt disse er betydningsfulle for oppdragsløsningen.

Vi har både erfaring fra psykiatrien og utdanning innen psykologi. Om mulig har dette gjort oss mer kritisk til tematikken. Vi vil benytte denne bacheloroppgaven til å utforske utfordringene knyttet til politiets arbeid ved psykiatrioppdrag og hvordan kommunikasjonen kan bidra til ulike utfall. Viktige elementer i oppgaven vil være hvordan holdninger, fordommer, sosial persepsjon og skjematenkning kan påvirke kommunikasjonsprosessen.

Med dette som bakgrunn har vi valgt følgende problemstilling:

Hvilke utfordringer kan oppstå i møtet med alvorlig psykisk syke?

- med fokus på kommunikasjon

1.1 Avgrensning

Psykiatrioppdrag vil som nevnt omhandle en rekke ulike oppdrag og situasjoner for politiet. Vi vil begrense oss til de oppdragene som omhandler psykoselidelser og personlighetsforstyrrelser. Dette fordi politiets kommunikasjon ytterligere blir satt på prøve i slike situasjoner. I forhold til temaet kunne det vært aktuelt og drøfte et samarbeid mellom helsevesen og politi. Vi har derimot valgt å avgrense oppgaven til å omhandle politiets rolle og utfordringer. Det vil ikke bli drøftet omkring politiets bruk av fysisk makt i slike oppdrag, fordi det i utgangspunktet er lite teori på området. Hvorvidt maktbruk kan være en

konsekvens av dårlig samhandling og kommunikasjon vil imidlertid bli drøftet. En tanke for fremtiden vil være å se mer på sammenhengen mellom bruk av makt i psykiatrioppdrag kontra andre politioppdrag.

I hvilken grad politiet skal møte slike oppdrag sivilt eller uniformert vil ikke bli drøftet på grunn av oppgavens omfang.

2.0 Metode

I følge sosiologen Aubert er metoden en fremgangsmåte for å finne ny kunnskap og et middel til å løse problemer (referert i Dalland, 2012, s. 111).

Denne oppgaven vil ha en teoretisk tilnærming hvor problemstillingen presenteres og drøftes på bakgrunn av allerede utgitt teoretisk og empirisk arbeid.

Oppgaven vil i stor grad omhandle politiets evne til kommunikasjon -og konflikthåndtering i psykiatrioppdrag. Det ble derfor naturlig for oss å bruke Lagestads bok «Kommunikasjon og konflikthåndtering – publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv» (2015). Spesielt kapittel 6 - *Kommunikasjon med psykisk syke*, skrevet av Henriette Kaasa Ringheim. I tillegg har vi benyttet oss av Bråtens bok «Håndbok i konflikthåndtering – forebygging av trakassering, trusler og vold» (2015). For å få et innblikk i politibetjentenes erfaring har vi benyttet oss av boken «Politiarbeid i praksis – politibetjenters erfaringer» (Hoel, 2013).

Da vi startet arbeid med bacheloroppgaven tok vi kontakt med Nils Morten Leite Larsen. Gjennom ham fikk vi relevant pensumlitteratur som vi har benyttet oss av i denne bacheloroppgaven. Blant annet boken «Kommunikasjon og konflikthåndtering i operativt politiarbeid- sosialpsykologiske perspektiver» (Phelps, Larsen & Singh, 2017). I tillegg har vi benyttet oss av bøkene «God kontakt – praktisk kommunikasjonslære» (Kvalbein, 2000) og «Forståelse av mennesker – innføring i psykologi for helsefag» (Renolen, 2008).

For å få en forståelse av hva som ligger i begrepet psykiske lidelser har vi benyttet oss av Risan og Skoglunds bok «Psykologi i operativ tjeneste» fra 2013, samt Folkehelseinstituttets rapport 2009:8. Oppgaven vil begrense seg til alvorlige psykiske lidelser og vi har derfor i rettet søket mot personlighetsforstyrrelser og psykoselidelser. Vi har brukt informasjon tilgjengelig på «Norsk Helseinformatikk». I tillegg har vi benyttet oss av bøkene «Psykologi

– en introduksjon (Svartdal, 2011) og «Psykologi - en innføring for helse- og sosialarbeidere» (Bunkholdt, 2002).

Vi har benyttet oss av det elektroniske systemet «Bibsys» og «Google Scholar» for å søke etter tilgjengelig og relevant litteratur. Søkeordene vi har benyttet oss av er «psykiatri», «psykiatriske pasienter», «psykiatrioppdrag» og «kommunikasjon og konflikthåndtering». For å avgrense søket brukte vi søkeord som «politi i møte med psykiatri» og «psykisk syke og politi».

I tillegg har vi benyttet oss av litteraturlister fra tidligere bacheloroppgaver som har omhandlet samme tema for å få relevant litteratur.

Videre har vi brukt politiets lovverk, instruksjer og Norges offentlige utredninger for å innhente aktuell informasjon. Politiloven og politiinstruksen har vært særlig relevant da disse regulerer politiets rolle og oppgaver, samt sier noe om hva som forventes av politiet.

3.0 Hoveddel

3.1 Psykiske lidelser

Begrepet psykiske lidelser inkluderer alt fra milde plager, slik som lettere angst og fobier, til omfattende og alvorlige tilstander, slik som schizofreni (Mykletun, 2009). Psykiske lidelser påvirker tanker, atferd, følelser, væremåte og samhandling med andre. Omkring en tredjedel av befolkningen vil oppfylle de diagnostiske kriteriene for minst én psykisk lidelse i løpet av et år. I løpet av et liv vil omtrent halvparten av befolkningen rammes (Mykletun, 2009).

Politiets arbeidshverdag vil i stor grad inneholde oppdrag knyttet til psykisk sykdom (Ringheim, 2015, s. 112). På mange måter vil de fleste politioppdrag innebære psykisk helse av ulik karakter. Dette fordi politiet arbeider med mennesker. Oppgaven på sin side vil begrense seg til psykoselidelser og personlighetsforstyrrelser. Dette fordi alvorlig psykisk sykdom omfatter momenter som vil utfordre kommunikasjonen ytterligere (Ringheim, 2015). Oppgaven vil benytte seg av betegnelsen «alvorlig psykisk sykdom» i den videre drøftelsen.

3.1.1 Psykoselidelser

En finsk studie basert på en generell helseundersøkelse, journaler og registerdata viste at psykotiske lidelser hadde en livstidsforekomst på 3,5 prosent (Mykletun, 2009, s. 19).

Psykoselidelser regnes som en av de alvorligste psykiske lidelsene (Bunkholdt, 2002). Psykoselidelser innebærer en brist i virkelighetsforståelsen. Personen vil derfor være preget av svekket realitetssans (Bunkholdt, 2002). Med dette menes en forstyrrelse i hvordan den ytre verden oppfattes og oppleves (Risan & Skoglund, 2013). Psykoselidelser oppleves forskjellig fra individ til individ, men kjennetegnes ved tre hovedsymptomer; hallusinasjoner, desorganisering og vrangforestillinger (NHI, 2016). Ved vrangforestillinger opplever personen at det er vanskelig å skille mellom hva som er virkelig og ikke. Et eksempel på en vrangforestilling kan være at personen har grandiose tanker om seg selv. Vedkommende kan se seg selv som noe annet enn et menneske, for eksempel som Jesus (Ringheim, 2015). Hallusinasjoner og vrangforestillinger fører til endring av tanker, følelser, oppfattelse og handling, som igjen kan resultere i svekket sosial fungering og tilbaketrekking (NHI, 2016). Personer med psykoselidelser kan fremstå som overdrevent paranoid til omgivelsene som et resultat av vrangforestillinger (Ringheim, 2015. s. 135). Et eksempel på dette kan være at personen har forfølgelsestanker og forestillinger om at andre mennesker er ute etter å ta han eller henne (NHI, 2016). Personer med psykoselidelser vil ofte ha lav frustrasjonskontroll og impuls kontroll. Dette vil kunne resultere i at personen lett mister kontroll over seg selv og dermed være til fare for seg selv eller andre (Bunkholdt, 2002).

3.1.2 Personlighetsforstyrrelser

Personlighetsforstyrrelser representerer fundamentale eller ekstreme avvik fra måten et gjennomsnittsindivid tenker, føler, opplever og samhandler med andre mennesker (Mykletun, 2009, s. 19). En intervjustudie gjort av 2053 personer bosatt i Oslo viste en forekomst av personlighetsforstyrrelser på 13,4 prosent (Mykletun, 2009, s. 19). Personlighetsforstyrrelser er sider av personligheten eller konsekvenser av personlighetstrekk som fører til lidelse eller ubehag for personen selv eller andre (Torgersen, 2015). Dette kan føre til at personen tolker og oppfatter situasjoner på en unyansert måte og dermed reagerer annerledes enn hva som anses som normalt (Risan & Skoglund, 2013). Samspillet med andre mennesker kan være vanskelig, nettopp fordi personens atferd avviker fra det som forventes.

Personlighetsforstyrrelser skiller seg fra psykoselidelser ved at forstyrrelsene oppleves som mer konstant og varig. Personlighetsforstyrrelsene deles inn i tre hovedgrupper, de eksentriske, de dramatiske og de engstelige. Et eksempel innenfor gruppen “de dramatiske” er dyssosial personlighetsforstyrrelse (Risan & Skoglund, 2013). Denne lidelsen er preget av destruktiv atferd overfor andre. Dette innebærer ofte impulsive handlinger, aggressivitet, egoisme og uærlighet (Torgersen, 2015). Risan og Skoglund (2013) trekker frem denne

lidelsen som åpenbart viktig for politiet å ha kunnskap om. Dette fordi atferden preges av å stride mot hva som er sosialt akseptert. I følge Torgersen (2015) vil en av ti ha en personlighetsforstyrrelse til enhver tid. I løpet av et liv vil langt flere bli rammet av diagnosen, som igjen underbygger viktigheten av politiets kjennskap knyttet til alvorlig psykisk sykdom.

3.2 Kommunikasjon

Ordet kommunikasjon stammer fra latin og betyr «å dele» eller «å gjøre noe felles» (Kvalbein, 2000; Phelps, Larsen & Singh, 2017). Det man gjør felles kan blant annet være informasjon, mening eller kunnskap, og foregår per definisjon mellom mennesker. Kommunikasjon kan forstås som en prosess som involverer forskjellige kommunikasjonshandlinger, der signaler og tegn utveksles gjennom sosial interaksjon (Phelps, Larsen & Singh, 2017). Kommunikasjon mellom mennesker kan deles inn i to former for kommunikasjon: verbal og nonverbal. Verbal kommunikasjon omfatter muntlig, så vel som skriftlig språk (Kvalbein, 2000; Phelps, Larsen & Singh 2017). Verbal kommunikasjon er på mange måter det viktigste redskapet når mennesker skal formidle et budskap. Nonverbal kommunikasjon er utveksling av andre typer tegn enn ord (Phelps, Larsen & Singh, 2017, s. 117). Det er mange ulike former for tegn i den nonverbale kommunikasjonen. For eksempel kroppsspråk. Kroppsspråk er tegn som omfatter blant annet gester, kroppsholdning, ansiktsuttrykk, blick og bevegelser. Enkelte vil hevde at kroppsholdning, ansiktsuttrykk og forholdene rundt en samtale vil ha større betydning enn selve ordene som blir sagt (Kvalbein, 2000, s. 18). Et annet eksempel på nonverbal kommunikasjon er tegn som er plassert på kroppen. Disse tegnene kan være i form av klær, smykker, tatoveringer eller uniformsdetaljer (Phelps, Larsen & Singh, 2017). For politiet vil særlig uniformen være en stor del av den nonverbale kommunikasjonen. Dette fordi den betyr noe for stort sett alle i befolkningen. Politiformen kan utløse alt fra samarbeid til fiendtlighet. En alvorlig psykisk syk med gode erfaringer fra et møte med politiet vil kunne forbinde uniformen med hjelp og støtte. På en annen side kan dårlige erfaringer legge grunnlaget for økt konflikt og motstand. Politiets uniform kan på mange måter legge grunnlaget for kommunikasjonen. Hvorvidt politiet bør møte sivilt eller i uniform vil som nevnt i avgrensingen ikke bli drøftet. Det er likevel en interessant problemstilling for videre arbeid.

Kommunikasjon baserer seg på å gi og motta et budskap, samt gi mening til budskapet (Røkenes & Hansen, 2012). Resultatet av kommunikasjonen vil blant annet basere seg på hvordan budskapet blir tolket. Kommunikasjon mellom mennesker er i utgangspunktet en sammensatt prosess. Like hendelser kan bli gitt ulik mening og det vil være flere faktorer som påvirker hvilken mening et budskap blir gitt. Partenes opplevelse, intensjoner og meningsdannelse har stor betydning for budskapet i en kommunikasjonssituasjon (Røkenes & Hansen, 2012). Både personlighetsforstyrrelser og psykose lidelser er preget av nedsatt evne til budskapsforståelse og mistenksomhet. Mulige konsekvenser kan være feiltolkning av utsagn og handlinger. En person med alvorlig psykisk sykdom vil kunne tenkes å ha utfordringer med å tolke politiets budskap, nettopp fordi personens virkelighet ikke stemmer overens med politiets. Realitetssansen er svekket og vedkommende kan dermed tolke og oppfatte den ytre verden veldig forskjellig fra hva som anses som normalt (Bunkholdt, 2002). Personer med psykoselidelser kan preges av sterke forfølgelsestanker, for eksempel at de blir overvåket av politiet eller myndighetene. Hvis politiet ønsker å formidle et budskap som innebærer at personen skal bli med tjenestepersonene, vil vedkommende kunne gi en helt annen betydning til budskapet basert på sin opplevelse. Ringheim (2015) skriver at man som profesjonell yrkesutøver, herunder politiet, kan glemme at den andre parten ikke er profesjonell, og kanskje heller ikke forberedt på nærvær eller inngripen. Hvordan partene i en kommunikasjonssituasjon oppfatter hverandres intensjoner har stor betydning for samhandlingen. Det kan oppnå et brudd i kommunikasjonen hvis politiet ikke når frem med budskapet eller hvis politiet blir tillagt feil intensjoner (Røkenes & Hansen, 2012). På den andre siden vil også politiet kunne misforstå hva den alvorlige psykiske syke forsøker å formidle. Dette fordi alvorlige psykiske lidelser ofte kjennetegnes ved en brist i virkelighetsoppfatningen (Bunkholdt, 2002). Samspillet med andre mennesker kan være vanskelig, nettopp fordi personens atferd avviker fra det som forventes (Risan & Skoglund 2013).

I situasjoner hvor personen har redusert mulighet for å forstå politiets budskap, blir det ekstra viktig å være tydelig. Både den nonverbale og den verbale kommunikasjonen bør være rolig og klar (Ringheim, 2015). I enkelte tilfeller kan politiet ønske å heve stemmen for å tydeliggjøre sitt budskap. Dette bør politiet selv være oppmerksomme på. Overdreven stemmebruk kan tenkes å eskalere situasjonen. Et viktig moment vil være korte og klare beskjeder. Åpne og lange spørsmål kan være vært krevende for en psykotisk person å svare på (Ringheim, 2015, s. 125). Lauveng (2014) skriver i sin bok om hvordan det opplevdes for

henne å være psykotisk. Hun ble diagnostisert med paranoid schizofreni som ung. Lauveng beskriver flere møter med politiet på bakgrunn av sin lidelse, både gode og noen mindre vellykkede. Hun trekker frem en hendelse der politiets kommunikasjon ble avgjørende for utfallet av situasjonen. Kort gjenfortalt ble Lauveng akutt psykotisk i sin mors bil midt i Majorstua-krysset. Hun kastet seg ut av bilen og politiet ble tilkalt. Situasjonen var kaotisk og u håndterbar for Lauveng selv. Politiet klarte imidlertid å skape trygghet og ro ved hjelp av klare og tydelige beskjeder. De opptrådte empatisk, ivaretagende og evnet å se mennesket bak psykosen. På bakgrunn av politiets håndtering av situasjonen beskriver Lauveng hendelsen som et fint møte mellom henne og politiet.

Hvordan det oppleves å være alvorlig psykisk syk kan være nyttig kunnskap for politiet i psykiatrioppdrag. Det er viktig å påpeke at psykiske lidelser oppleves forskjellig fra individ til individ (NHI, 2016). Økt forståelse gir likevel et godt utgangspunkt for kommunikasjon og samhandling. Kunnskap kan være avgjørende for hvordan politiet evner å håndtere oppdrag som innebærer alvorlig psykisk sykdom. I løpet av praksisåret opplevde vi at flere polititjenestepersoner var usikre på hva psykiske lidelser innebar og hvilke symptomer som var aktuelle. Slike forutsetninger vil naturlig kunne påvirke utgangspunktet for kommunikasjon. Ringheim (2015) trekker frem politiets manglende kompetanse i håndtering av psykisk syke som én av tre ofte gjengitte påstander i politiet. Ringheim på sin side argumenterer mot denne påstanden. Ringheim påpeker at psykisk syke ikke er en «spesiell» gruppe hvor vanlige regler ikke gjelder. Kommunikasjon og oppførsel som politiet lærer under utdanning gjelder også i møte med psykisk syke. En forståelse av psykiske lidelser som ekstremvarianter av normale fenomener innebærer at kommunikasjonen ikke trenger å være annerledes enn det den ellers er. Empati, forståelse, respekt og tålmodighet er faktorer som spiller en viktig rolle i all form for kommunikasjon. I kommunikasjon med psykisk syke blir likevel disse spesielt relevant. Mennesker preget av lav budskapsforståelse og samhandling vil stille større krav til trygghet, tålmodighet og tid. Ringheim (2015, s. 131) referer til disse som ”3T”. Alvorlig psykisk sykdom vil likevel stille ytterligere krav til kommunikasjonen. For eksempel i håndtering av vrangforestillinger (Ringheim, 2015). Et spørsmål som da er naturlig å stille er hvordan politiet skal forholde seg til, for eksempel, vrangforestillinger? På en side vil det være viktig å ikke avkrefte eller benekte personens vrangforestillinger. Dette kan oppleves krenkende og forvirrende. Et eksempel kan være at politiet uttrykker overfor personen at de stemmene han eller hun hører umulig kan være virkelige. Det vil være naturlig at en slik beskjed kan skape kaos og frustrasjon hos personen. Resultatet kan være mye

motstand og begrenset mulighet for kommunikasjonen. Det vil derfor være viktig at politiet viser respekt for at det personen formidler er hans eller hennes virkelighetsoppfatning. På den andre siden bør politiet unngå å bekrefte eller «spille med» på vrangforestillingen (Ringheim, 2015). Det vil imidlertid være lite kommunikasjonsfremmende å ignorere det personen forteller, i frykt for å bekrefte vrangforestillingen. I enkelte tilfeller kan personens presentasjon av en vrangforestilling være en test for å se om politiet opptrer ærlig. En bekreftelse vil dermed svekke politiets troverdighet og hindre videre kommunikasjon (Ringheim, 2015). I tilfellene nevnt overfor vil opprettholdelsen av kommunikasjon være svært krevende for politiet. Det vil derfor være viktig å nevne at ikke alle situasjoner lar seg løse med dialog.

Hvordan er det å være alvorlig psykisk syk? Hvis en polititjenesteperson evner å sette seg inn i den andres perspektiv kan dette fremme samhandlingen dem i mellom. Dette vil igjen kunne sikre god oppdragsløsning. Røkenes og Hansen (2012) trekker frem fire-perspektivmodellen som en analyse av kommunikasjonsforløpet. Egenperspektivet handler om hva man selv mener og føler i situasjonen. Andreperspektivet handler på sin side om å ta den andres perspektiv eller synsvinkel. Et spørsmål som kan være relevant å stille seg selv vil være: «hvordan ser dette ut fra hans/hennes synsvinkel?» (Røkenes & Hansen, 2012). Boka «politiarbeid i praksis» (Hoel, 2013) baserer seg på politibetjenters erfaringer. Politibetjenters evne til å identifisere seg med menneskene de møter beskrives i denne boken som en nødvendighet for god kommunikasjon. Det kan tenkes flere utfordringer knyttet til det å identifisere seg med en alvorlig psykisk syk. Hvordan skal politibetjenter kunne sammenligne seg med en person som opplever verden fullstendig forskjellig fra sin egen? Hjernen er automatisk innstilt på å forsøke å forstå andre mennesker (Phelps, Carlquist & Gillespie, 2017, s. 135). På en annen side vil det være umulig å forstå eksakt hvordan virkeligheten til et annet menneske ser ut (Phelps, Carlquist & Gillespie, 2017, s. 135). Svaret her vil mulig være evnen til å se verdien i andres liv, heller enn å sammenligne seg med personen politiet møter. Dette vil kunne skape et grunnlag for god kommunikasjon. En studie gjort på politiets holdninger og atferd rettet mot psykisk syke (Watson, Corrigan & Ottati, 2004) konkluderte med at økt kunnskap og effektive kommunikasjonsferdigheter ville hjelpe politiet med å løse psykiatrioppdrag.

For å oppnå god samhandling kreves det innsats fra begge parter (Røkenes & Hansen, 2012). Personer med, for eksempel dyssosial personlighetsforstyrrelse vil, som nevnt tidligere, være

preget av mangel på empati og sterk egoisme (Torgersen, 2015). I slike tilfeller kan det være utfordrende for politiet å skape en felles forståelse, fordi motparten ikke evner å ta «den andres» perspektiv. Det tredje perspektivet i fireperspektivmodellen er nettopp det intersubjektive opplevelsesfellesskapet (Røkenes & Hansen, 2012). Når vi kommuniserer bringer vi noe av vår egen verden inn i det intersubjektive opplevelsesfellesskapet slik at det blir tilgjengelig for den andre. I boken til Hoel (2013) beskriver politibetjenter blant annet viktigheten av å være åpen og gi av seg selv i kommunikasjon med andre. Her blir i stor grad politiets oppgave å finne et tema i samtalen som er felles for alle parter og som kan legge til rette for bedre samhandling. Personer med psykoselidelser, preget av en sterk virkelighetsbrist, vil oppleve at det er vanskelig å skille mellom hva som er virkelig og ikke (Risan & Skoglund, 2013). Her vil det for politiet kunne være utfordrende å skape en felles forståelse av situasjonen, fordi vedkommende og politiet ikke har samme virkelighetsforståelse. Selve ordet kommunikasjon betyr å gjøre noe felles (Kvalbein, 2000). I slike oppdrag kan det å skape et felleskap være den største utfordringen. Kvalbein (2000) legger vekt på fellesskapet. Han definerer kommunikasjon som evnen til å danne et fellesskap av to eller flere personer, slik at meningsinnholdet eller budskapet kan utveksles mellom dem. Videre skriver Kvalbein (2000) at jo bedre fellesskapet er, desto bedre blir kommunikasjon. I møte med alvorlig psykisk syke vil det å skape et felleskap, som nevnt, kunne være utfordrende. En person med en akutt psykose kan være preget av syns- og hørselshallusinasjoner (Bunkholdt, 2002). Slike symptomer vil kunne problematisere den felles forståelsen av situasjonen ved at politiet og vedkommende har ulik virkelighetsoppfatning. Det er naturlig at dette kan påvirke muligheten for god kommunikasjon.

Kommunikasjon i politiarbeid dreier seg om relasjoner og samhandling med andre mennesker (Phelps, Larsen & Singh 2017). I en slik situasjon som nevnt over er det viktig at politipatruljen evner å ta motpartens perspektiv. En forståelse for vedkommendes lidelse og indre prosesser blir viktig for politiet. God kommunikasjon i operativt politiarbeid krever blant annet evnen til å forstå hverandre (Phelps, Larsen & Singh 2017). Å skape samarbeid og tillit vil naturlig nok være vanskeligere når politiet skal samhandle med alvorlig psykisk syke. Politiet har et profesjonelt ansvar og forpliktelser til samarbeid med publikum (Politiloven, 1995, §1). Det vil ikke være like naturlig å stille det samme ansvaret overfor den alvorlig psykisk syke. Eksempelvis vil en person med dyssosial personlighetsforstyrrelse preges av å være egosentrisk og ha manglende evne til å vise empati (Torgersen, 2015). På bakgrunn av

dette kan det være utfordrende for vedkommende å ta andreperspektivet, i dette tilfelles politiets. Ansvar for god samhandling og kommunikasjon vil dermed ligge hos politiet. I den sammenheng vil god kunnskap om ulike psykiske lidelser kunne fungere som et verktøy for politiet. Risan og Skoglund (2013) påpeker at forståelse for psykiske lidelser vil kunne gjøre det lettere for politiet å reagere og handle mest mulig hensiktsmessig. Det må nevnes at i enkelte situasjoner kan motparten være fullstendig uvillig til å kommunisere. I slike tilfeller kan ikke polititjenestepersonen nødvendigvis lastes for kommunikasjonsproblemene (Ringheim, 2015, s. 123). Et eksempel hvor politiet kan møte mye motstand er i møte med mennesker som har en emosjonell ustabil personlighetsforstyrrelse. Personer med denne forstyrrelsen preges av følelsesmessige svingninger og ustabilitet (Risan & Skoglund, 2013). Personen har store vanskeligheter med å regulere følelser og hvordan disse kommer til uttrykk. Det blir derfor vanskelig for vedkommende å opprettholde en stabil relasjon til andre mennesker (Svartdal, 2011). Svingningene kommer til uttrykk i form av dikotomisering, som betyr at andre mennesker kategoriseres enten som gode eller onde. Et slikt utgangspunkt kan skape relasjonsproblemer. Andre kan oppfatte en person med emosjonell ustabil personlighetsforstyrrelse som både upålitelig, fiendtlig og aggressiv (Svartdal, 2011). Ustabiliteten kan gjøre det vanskelig for politiet å vite hvor de har personen, og hvordan de skal forholde seg til vedkommende. Det vil være viktig for politiet å forholde seg rolig og stabil (Risan & Skoglund, 2013). Hvis politiet merker at kommunikasjonen har stagnert, kan det være nyttig å ta et metaperspektiv. Oppgaven vil komme nærmere inn på begrepet i neste avsnitt. Et eksempel på dette kan være at politiet gir uttrykk for at kommunikasjonen oppleves utfordrende og stiller spørsmål til hvordan partene kan løse kommunikasjonsproblemene.

Det siste perspektivet i fireperspektivmodellen er samhandlingsperspektivet, eller metaperspektivet (Røkenes & Hansen, 2012). Samhandlingsperspektivet vil fungere som et perspektiv på perspektivene, og gir mulighet for å kommunisere om kommunikasjonen. Dette beskrives som metakommunikasjon. Et eksempel kan være å stille spørsmål som: «misforstår vi hverandre nå?» eller «hva er det som skjer mellom oss nå?» (Røkenes & Hansen, 2012). Metakommunikasjon kan fungere som et verktøy i samtalen for å få frem budskapene på en bedre måte (Phelps, Carlquist, Gillespie, 2017, s. 148). Gjennom å kommunisere om kommunikasjonen kan partene hjelpe hverandre til å få frem budskapet og gjøre det tydeligere hva vi egentlig snakker om (Phelps, Carlquist & Gillespie, 2017, s. 148).

Kommunikasjon handler ikke bare om å formidle et budskap (Kvalbein, 2000). Det handler også om evnen til å lytte. Vellykket kommunikasjon stiller like mange krav til mottakeren som til senderen (Kvalbein, 2000). Aktiv lytting innebærer å lytte og vise interesse for det personen forteller (Ringheim, 2015, s. 130). Aktiv lytting er et verktøy for konflikthåndtering (Bråten, 2015). Fra politiets side vil det være viktig å bli klar over meningsinnholdet i det personen forteller. Politiet tilegner seg verbal og nonverbal informasjon igjennom å lytte aktivt (Bråten, 2015). Selv om det i enkelte situasjoner kan virke uforståelig og usammenhengende, kan informasjonen som bli formidlet spille en viktig rolle i videre oppdragsløsning. For politiet kan det være en fordel å lytte fordi det skaper tid til å samle tankene og mulighet for å innhente kunnskap om den andre. Tid til å tenke seg om og formulere seg riktig kan igjen bidra til å unngå misforståelser (Ringheim, 2015). På en annen side kan enkelte faktorer være til hinder for lytting. For eksempel hvis personen lider av hørselshallusinasjoner. Det kan tenkes at personer som opplever sterke hørselshallusinasjoner vil ha problemer med å høre hva politiet prøver å formidle (Kvalbein, 2000).

Oppgaven har nevnt at politiet som profesjonell yrkesutøver har ansvaret i møte med publikum. I denne sammenheng, alvorlig psykisk syke. På en annen side handler det ikke kun om hvordan politiet møter den andre, det handler også i stor grad om hvordan politiet opplever å bli møtt (Hoel, 2013). Det vil være et viktig aspekt i drøfting av kommunikasjonen, men om mulig mest i forbindelse med konsekvenser av manglende kommunikasjon. I møte med alvorlig psykisk syke vil politiet kunne møte stor motstand. Både i situasjoner hvor personen er mistenksom og direkte truende, men også i tilfeller hvor personen ikke evner å forstå eller motta politiets budskap. Hoel (2013) påpeker at politiet ikke alltid klarer å skape en relasjon til personen. I enkelte tilfeller kan det også skapes en form for negativ relasjon. Manglende etablering av relasjon øker sannsynligheten for fysisk maktbruk (Hoel, 2013). En studie av politiets håndtering av og befatning med psykiatrioppdrag (Kaasa & Repål, 2010) viste at makt ble brukt i 3, 5 prosent av oppdragene (N=690). Tallet er relativt lavt og sier noe om at de fleste psykiatrioppdrag løses gjennom dialog. God kommunikasjon kan med andre ord være et viktigere verktøy enn fysisk makt i de fleste situasjoner (Ringheim, 2015, s. 115).

I møte med psykoselidelser kan politiet oppleve situasjonen som både skremmende og mulig merkelig å skulle forholde seg til (Risan & Skoglund, 2013). Som oppgaven har nevnt er det utfordrende å vite hvordan det er hensiktsmessig å forholde seg til vedkommende. En viktig

faktor vil være å opptre empatisk. Empati oppstår gjerne når mennesker er i en kommunikasjonssituasjon (Kvalbein, 2000). Empati handler om innlevelse og evnen til å sette seg inn andres følelser, tanker og handlinger. Empati kan virke forsterkende på enhver kommunikasjon. Det handler på mange måter om hvordan vi oppfattes i den andres øyne (Kvalbein, 2000). For eksempel har ikke politiet ment å kommunisere negativt, men mottakeren har oppfattet signalene som er sendt ut som negative. Å oppleve bekreftelse i en kommunikasjonssituasjon handler om å få samtalepartneren til å føle trygghet, trivsel og respekt. Det er naturlig at vi kommuniserer bedre med enkelte mennesker enn andre. Det samme gjelder for politiet i ulike oppdrag, fordi enkelte mennesker oppleves som troverdige og bekreftende i kommunikasjonen. Mennesker som har like holdninger og verdier har større mulighet for god kommunikasjon. Når mennesker oppfatter likhetstrekk seg i mellom oppstår et sterkere bånd (Kvalbein, 2000). I politiets møte med alvorlig syke kan nettopp dette være problematisk. Det kan tenkes å være utfordrende, som politi, å se likheter i møte med en alvorlig psykisk syk. Det vil her være viktig for politiet å lete etter noe som kan gjøres felles i situasjonen. Oppfattet likhet er viktigere enn reel likhet (Kvalbein, 2000). Dette kan hjelpe kommunikasjonen videre.

En empatisk tilnærming er viktig med tanke på tillit og relasjonsbygging til personen politiet møter. Det tar tid å bygge tillit til et annet menneske, men å ødelegge den kan ta sekunder. Den tiden politiet investerer i relasjonsbygging i oppdraget kan være til god hjelp i senere møter med personen (Ringheim, 2015). Med en slik tilnærming benytter politiet seg av kommunikasjon som tillitsskapende arbeidsmetode (Egge & Ganapathy, 2015).

3.2.1 Holdninger

Det vil være flere faktorer som kan påvirke politiets tilnærming til oppdragsløsningen (Ringheim, 2015). Phelps, Larsen & Singh (2017) trekker frem tre hovedfaktorer som kan påvirke utfallet av oppdraget. De tre faktorene er politibetjentenes egen oppfatning av jobben og politirollen, oppfatning av menneskene som er involvert i konfliktsituasjonen og politibetjentens kommunikasjonsegenskaper.

Holdninger er spesielt relevant for psykiatrioppdrag (Ringheim, 2015, s. 116). Holdninger kan beskrives som en persons innstilling overfor noe, for eksempel situasjoner, personer eller objekter (Svartdal, 2011, s. 203). Holdninger er en evaluering eller vurdering i positiv eller

negativ retning av et objekt eller tema (Cacioppo et al, sitert i Phelps, Larsen & Singh 2017, s. 77). Holdninger kan uttrykkes i form av tanker, emosjoner og atferd. Disse elementene danner tre aspekter ved holdninger – et kognitivt aspekt, emosjonelt aspekt og et atferdsmessig aspekt (Svartdal, 2011).

Holdninger påvirker hva vi sier og hva vi gjør (Bunkholdt, 2002). Er det mulig å si noe om politiets generelle holdninger overfor psykisk syke? En studie viste at polititjenestepersoner oppfattet personer med schizofreni som blant annet farlige og lite troverdige (Watson, Corrigan & Ottati, 2004). Den samme studien viste at polititjenestepersonene opplevde personer med schizofreni som mindre ansvarlige for sine egne handlinger. Studien konkluderte med at slike holdninger vil kunne føre til politiet ikke tar den informasjonen de får fra personen på alvor. I tillegg kan politiet ignorere eller neglisjere den psykisk syke. Ringheim (2015) antyder på lik linje med den overnevnte studien at disse holdningene kan medføre at politiet trekker i tvil personens troverdighet og historie. Likeså kan forventingen om farlighet føre til et høyere beredskapsnivå hos politiet, som igjen kan føre til eskalering av situasjonen (Ringheim, 2015). Den økte beredskapen kan bli et hinder for å løse oppdraget på lavest mulig nivå gjennom samhandling og kommunikasjon. Det vil være viktig å nevne at enkelte situasjoner kan oppleves som så farlige og truende at dialog vil være utelukket (Ringheim, 2015). På en side vil holdninger kunne hjelpe oss til å mestre de forskjellige oppgaver og miljøer vi står overfor (Bunkholdt, 2002). På den andre siden vil holdninger kunne stå i veien for god oppdragsløsning fordi de styrer atferd og følelser (Svartdal, 2011)

Politiets holdninger til psykiatrioppdrag som arbeidsoppgave vil også være en viktig faktor. Finstad (2000) fant at polititjenestepersonen oppfattet psykiatrioppdrag som vanskelige og tidkrevende. Psykiatrioppdrag ble ikke sett på som «ordentlig politiarbeid». Denne oppfatningen kan være til hinder for kommunikasjon (Ringheim, 2015). Ringheim (2015) viser til tre påstander som til stadighet blir gjentatt i forbindelse med psykiatrioppdrag. Disse er blant annet basert på at psykiatrioppdrag ikke er politiets oppgave og at psykisk syke utgjør en sikkerhetsrisiko. Slike antakelser vil kunne tenkes å påvirke politiets oppdragsløsning i psykiatrioppdrag.

Tidligere har oppgaven vist at psykiatrioppdrag inngår som en av politiets mange oppgaver (Politi-loven, 1995, §12). Her er det nedfelt at politiet skal hjelpe og bistå. Bjørklund (1997) trekker nettopp frem politiets ønske om å hjelpe og bistå andre mennesker som en

motivasjonsfaktor og en forutsetning for å trives i ordinær polititjeneste. Psykiatrioppdrag blir til tross for det, sett på som noe som ligger utenfor politiets oppgave (Ringheim, 2015). Kan det tenkes at politifolk generelt vil hjelpe de «svake» i samfunnet, men mangler kunnskap og forståelse av hva alvorlig psykisk sykdom er, og dermed skyver dette ansvaret på helsevesenet? Eksempelvis vil patruljen gjøre sitt ytterste for å ivareta en person med et akutt hjerteinfarkt før ambulansen kommer. I slike tilfeller viser politiet normalt stor grad av omsorg og hjelp slik at personen føler seg ivaretatt. Når det gjelder psykiatrioppdrag virker holdningen til hjelp som noe annet enn ved fysisk sykdom eller andre plager. Det kan tenkes at politiet har vanskeligheter med å forstå hva de kan hjelpe til med i møte med alvorlig psykisk syke. Om mulig fordi det i forhold til fysiske skader, blir for lite håndfast og konkret. En konsekvens kan være at politipatruljen ikke ser viktigheten av å ta seg tid til god samhandling og kommunikasjon i slike oppdrag. Vi opplevde i praksisåret at psykiatrioppdrag ofte ble «hasteoppdrag» hvor patruljen forsøkte å bli ferdig så fort som mulig. Ringheim (2015) påpeker viktigheten av å investere tid i slike oppdrag. Tid er et viktig element i psykiatrioppdrag fordi det skaper trygghet og kan gi avkasting også på lengre sikt. Å føle seg hørt, sett og anerkjent er fundamentalt for alle mennesker (Ringheim, 2015). Det kan tenkes at jo mindre tid politiet bruker, jo mer utfordrende blir det å se, høre og anerkjenne personen de står overfor. Som følge av dette kan det tenkes at trygghet, tålmodighet og kommunikasjon ikke blir tilstrekkelig vektlagt, slik at politiet selv bidrar til at situasjonen eskaleres. Ringheim (2015) viser til at evnen og viljen til hensiktsmessig kommunikasjon kan påvirkes negativt dersom politiet erfarer psykiatrioppdrag som tidkrevende, truende, stressende eller unødvendige.

I løpet av praksisåret opplevde vi at utsagn som «dette er psyk» eller «hun/han er helt gal» ofte ble benyttet. Disse utsagnene kom uavhengig av om personen faktisk var psykisk syk eller om det var personer som ble oppfattet som avvikende fra normal atferd. Med andre ord var ikke utsagnene basert på reell kunnskap. Psykiske lidelser er sammensatte, og det er viktig at politiet viser forsiktighet i forhold til å kategorisere individer med slike utsagn. Slike utsagn kan underbygge en mangelfull forståelse for arbeidet (Risan & Skoglund, 2013). Holdninger dannes som et resultat av samhandling med andre (Bunkholdt, 2002). Det kan tenkes at utsagn som nevnt over, og en eventuelt etterkommende diskusjon i bilen, vil bidra til å underbygge negativ kategorisering av alvorlig psykisk syke. Kategorisering av mennesker er sentralt når vi danner inntrykk. Kategorisering knyttet til mennesker kalles sosial kategorisering og innebærer ofte at man plasserer mennesker i båser eller i grupper (Bunkholdt, 2002).

Konsekvensen av å kategorisere noen som «gal» på forhånd kan være en dårlig forutsetning for samhandling og kommunikasjon. Sosial kategorisering er nært beslektet med begrepet stereotypier (Larsen & Phelps, 2017, s. 52) Stereotypier vil kunne påvirke atferd. For å unngå at stereotypiene dominerer oppfatningene kan politiet prøve å bli bedre kjent og få en mer nyansert forståelse av personen de møter. Det vil være viktig å samle mest mulig informasjon gjennom å fokusere på personens verbale og nonverbale kommunikasjon. (Geerinick & Stark 2003, sitert i Larsen 2017 s. 207). Slik vil politiet kunne få et bedre helhetsinntrykk og dermed unngå at stereotypier forårsaker dårlige valg.

Polititjenestepersoner har alle forskjellige verdier og holdninger, noe som gjør at situasjoner tolkes og løses forskjellig. Gode holdninger vil være med på å bidra til en positiv innstilling til å løse oppdraget på en hensiktsmessig måte. Politiets holdninger vil kunne bestemme hvilket nivå betjentene velger «å gå inn i situasjonen» på. «Å gå høyt» ut defineres her som umiddelbar bruk av betydelig verbal eller fysisk makt fra politiets side (Lagestad, 2015). Det «å gå høyt ut» i møtet med publikum kan øke konfliktnivået. Studier viser at bruk av umiddelbar verbal eller fysisk makt fra politiets side resulterte i mer maktbruk fra publikum (Lagestad, 2015). Politiets forventninger kan påvirke mennesker på en negativ måte (Larsen & Phelps, 2017). Eksempelvis kan en polititjenesteperson ha forventninger om at en alvorlig psykisk syk vil være utagerende og dermed møte personen på en distansert og respektløs måte. Personen som blir møtt på en slik måte kan oppleve situasjonen som krenkende og reagere med frustrasjon. Slik kan personens oppførsel ligne betjentens forventninger (Larsen & Phelps, 2017). Forventninger styrer atferd, både fra politiet og publikums side. Ringheim illustrerer dette i forelesningen «kommunikasjon og konflikthåndtering som inkluderer psykisk syke personer». Der forteller hun om en psykotisk kvinne som frivillig ønsket å bli lagt inn på psykiatrisk avdeling. Forbipasserende kom kvinnen i forkjøpet og varslet politiet om en tilsynelatende forvirret person. Politiet, som hadde kjennskap til kvinnen fra før, rustet seg opp med skjold og hjelm. Kvinnen, som i utgangspunktet hadde tanker om å bli med frivillig, ble møtt av flere polititjenestepersoner i høy beredskap. Dette resulterte i at kvinnen valgte å gi betjentene motstand. Hun så at politiet var klar for kamp og ga de nettopp det. Utrykket «å høste som en sår» er tilsynelatende beskrivende for eksempelet. Politiets opptreden i møte med publikum viser seg å være avgjørende for utfallet (Lagestad, 2015).

3.2.2 Fordommer

I forlengelse av drøftingen av holdninger vil oppgaven kort gjøre rede for begrepet fordommer. Stereotypier og fordommer betyr ikke det samme, men det er vanlig å se de i sammenheng. Fordommer utarter seg når stereotypier brukes for å dømme individer på en negativ måte (Larsen & Phelps, 2017 s. 54). Fordommer er forutfattede negative holdninger til andre mennesker eller grupper, basert på utilstrekkelig og ofte feilaktig informasjon (Bunkholdt, 2002). En definisjon av begrepet innebærer at fordommer er negative holdninger, føroppfatninger, feil og uflexible måter å generalisere på, samt rigide og motstandsdyktige mot endring (Milner 1981, sitert i Larsen & Phelps, 2017).

For å forankre begrepet fordommer til politiarbeidet benyttes definisjonen som følger: «Tanken om at alle eller de fleste medlemmene av en bestemt gruppe har noen spesifikke negative egenskaper, og en forutinntagelse man har med seg når man møter individer av en kategori som enten kan ha eller ikke har slike trekk» (Reiners 2010, s. 159 sitert i Larsen & Phelps, 2017).

Dersom politiet er av den oppfatning at personen de står overfor er utilregnelig, vil en mulig konsekvens være at personen blir møtt og håndtert deretter. Dette kan føre til at politiet allerede på forhånd har bestemt hvordan de skal håndtere situasjonen og kommunikasjonen blir preget av å være uflexibel og dømmende. Et bevisst forhold til egne holdninger og fordommer vil være viktig for å fremme god kommunikasjon.

3.2.3 Sosial persepsjon

Persepsjon handler om den personlige opplevelsen av sanseintrykk (Røkenes & Hansen, 2012). Dette innebærer inntrykk vi får gjennom syns-, hørsel-, lukte-, smaks- og berøringssansen (Renolen, 2008). Faglitteraturen skiller mellom persepsjon av objekter og personer. I forhold til oppgaven vil personpersepsjon være mest sentralt. Dette fordi personpersepsjon handler om hvordan mennesker danner seg inntrykk av og tolker andre (Renolen, 2008).

For å danne oss et inntrykk av andre mennesker foretar vi en seleksjon. Det vil si at visse aspekter ved en person blir valgt ut (Renolen, 2008). Oppmerksomheten blir rettet mot noe vi velger å fokusere på. Som igjen går på bekostning av noe annet. Dette kalles selektiv persepsjon (Larsen & Phelps, 2017). En konsekvens av den selektive persepsjonen kan være

at det største fokuset rettes mot enkelte tegn, mens andre signaler utelukkes. Viktig informasjon kan dermed gå tapt (Larsen & Phelps, 2017). Den selektive persepsjonen kan skape store vansker i kommunikasjon. Et eksempel kan være at politiet velger å fokusere på enkelte signaler fra den alvorlig psykisk syke, som fører til at viktige tegn forbigås. Politiet danner seg et inntrykk av og tolker personens væremåte basert på enkelte aspekter. Hvorvidt politiets tolkning stemmer overens med virkeligheten vil være usikkert. En konsekvens kan være at politiet vektlegger signaler som tyder på at personen er aggressiv. Mens de overser de signalene som insinuerer at personen er skrekkslagen som følge av synshallusinasjoner. Politiet kan på bakgrunn av dette velge å gå høyt inn med verbal og fysisk makt, heller enn en mer hensiktsmessig tilnærming i form av kommunikasjon.

I enkelte tilfeller kan politiet danne seg et inntrykk av en person før de har truffet vedkommende (Larsen & Phelps, 2017). Dette kan være via en samtale med makker eller informasjon fra operasjonssentralen. Hvilket inntrykk politiet danner seg, kan få konsekvenser for hvordan de velger å møte personen. For å ta utgangspunkt i sitatet nevnt innledningsvis, er det naturlig å tenke at patruljen danner seg et inntrykk av personen når de mottar meldingen. En melding fra operasjonssentralen som omhandler en person med paranoid schizofreni kan påvirke politiets inntrykk og videre forberedelser. Hvordan politiet velger å møte personen, på bakgrunn av denne informasjonen, vil igjen basere seg på faktorer oppgaven allerede har drøftet. Disse er holdninger, fordommer, kunnskap og kommunikasjonsferdigheter.

En rekke tilstander som sykdom, skade eller medikamentbruk kan føre til sanse- og persepsjonsforstyrrelser (Renolen, 2008). Ved psykoselidelser kan hørselshallusinasjoner, i form av å høre lyder og stemmer, oppstå. Det kan variere hvor lydene og stemmene oppleves å komme fra. Enkelte kan oppleve at stemmene er lokalisert inne i hodet, mens andre opplever at de kommer utenfra. Synshallusinasjoner forekommer også, for eksempel i form av lys, farger eller illusjoner. Disse symptomene forstyrrer hjernens tolkning av sanseintrykk (Renolen, 2008). Det vil være naturlig å tenke at disse forstyrrelsene kan ha innvirkning på kommunikasjonen. Samhandlingen mellom politiet og en person med synshallusinasjoner kan være utfordrende fordi vedkommende opplever vanskeligheter med å tolke de inntrykkene politiet gir. Fra politiets side kan det oppleves som vanskelig å nå igjennom med sitt budskap.

3.2.4 Skjematenkning

Sosial persepsjon kan illustreres ved begrepet skjema. Et skjema er organiserte forestillinger og kunnskaper om mennesker, hendelser, ting og situasjoner (Bunkholdt, 2002). Begrepet kan defineres som en kognitiv struktur som inneholder kunnskap og forventninger om verden vi lever i (Augoustinos et al 2014, s.68 sitert i Phelps, Larsen & Singh, 2017). Kunnskap og forventninger skapes gjennom erfaring, for eksempel gjennom hva vi hører andre sier. Basert på erfart kunnskap lager vi blant annet skjemaer om andre mennesker (Bunkholdt, 2002). På en side kan skjemaer fungere som et hjelpemiddel til å kategorisere omverdenen og spare oss for tid og krefter (Larsen & Phelps, 2017). På en annen side kan det dannes raske oppfatninger basert på begrenset informasjon (Larsen & Phelps, 2017). For eksempel i tilfeller hvor politiet møter en psykotisk person som de tidligere har erfaring med. Her kan skjemaet om denne personen fremme politiets kommunikasjon, fordi de har erfart hva som fungerer og ikke. På en annen side kan politiet trekke raske og feilaktige beslutninger basert på hva andre har fortalt om vedkommende. Vet patruljen lite om en person er det en risiko for at skjemaet ikke er treffende. Et slikt skjema kalles personskjema (Larsen & Phelps, 2017).

4.0 Avslutning

Denne oppgaven har drøftet politiets utfordringer i møte med alvorlig psykisk syke. Oppgavens fokus har vært rettet mot kommunikasjon og hvilke faktorer som kan påvirke kommunikasjon og videre utfall i psykiatrioppdrag. Oppgaven har rettet seg mot kommunikasjon i oppdrag med alvorlig psykisk syke i form av personlighetsforstyrrelser og psykoselidelser. Oppgaven har redegjort for politiets ansvar og oppgaver knyttet til psykiatrioppdrag i form av politiloven §12. Videre er det blitt drøftet hvordan ulike sosialpsykologiske mekanismer som holdninger, fordommer, sosial persepsjon og skjematenkning kan innvirke på kommunikasjonen.

Politiets kommunikasjon møter en rekke utfordringer i samhandlingen med alvorlig psykisk syke. Utfordringene er på en side knyttet til politiets egne holdninger, fordommer, sosial persepsjon og kommunikasjonsferdigheter. På en annen side kan kommunikasjonen møte utfordringer fordi personer med alvorlig psykisk sykdom opplever symptomer som gjør samhandling med andre vanskelig. Mennesker preget av lav budskapsforståelse og samhandling vil stille større krav til trygghet, tålmodighet og tid. Empati, forståelse, respekt og tålmodighet er faktorer som spiller en viktig rolle i all form for kommunikasjon. I kommunikasjon med psykisk syke blir disse begrepene spesielt relevant. I møte med alvorlig

psykisk syke vil politiet kunne møte stor motstand. Dette gjelder i situasjoner hvor personen er mistenksom og direkte truende, men også i tilfeller hvor personen ikke evner å forstå eller motta politiets budskap. Hoel (2013) påpeker at politiet ikke alltid klarer å skape en relasjon til personen. I enkelte tilfeller kan det også skapes en form for negativ relasjon. Manglende etablering av relasjon øker sannsynligheten for fysisk maktbruk. I hvilken grad makt blir brukt som en konsekvens av manglende kommunikasjon vil være en interessant problemstilling for videre arbeid.

Oppgaven har vist hvordan fireperspektivmodellen kan fungere som et nyttig verktøy i kommunikasjonsprosessen. Ved hjelp av denne modellen kan politiet forsøke å ta den andres perspektiv, samt bruke det intersubjektive opplevelsesfellesskapet og samhandlingsperspektivet til å forbedre samhandlingen.

Polititjenestepersoner har alle forskjellige verdier og holdninger, noe som gjør at situasjoner tolkes og løses forskjellig. Gode holdninger vil kunne bidra til en positiv innstilling mot å løse oppdraget på en hensiktsmessig måte ved bruk av kommunikasjon. Et bevisst forhold til egne holdninger og fordommer vil være viktig for å fremme god kommunikasjon.

Det vil være viktig å presisere at det ikke finnes noen fasit eller oppskrift på hvordan psykiatri bør eller skal løses. Dette fordi ingen psykiatrioppdrag vil være helt like. For å sitere Ringheim (2015) «mennesker er ulike, situasjoner likeså».

«Rolige stemmer er bra. Ord er kompliserte, så de fleste av dem forsvant, men stemmene ble igjen. Og noen ord. Men bare de som ble sagt med en så trygg stemme at jeg våget å høre etter. De kunne jeg høre og forstå» (sitat hentet fra Lauveng, 2014).

5.0 REFERANSELISTE

- Bråten, O. A. (2011). *Håndbok i konflikthåndtering*. Oslo: Høyskoleforlaget
- Dalland, O. (2012). *Metode- og oppgaveskriving for studenter, kap. 3, 4, 7, & 8. Vitenskapsteori og forskningsmetode B3 2017/2018*. Oslo: Politihøgskolen
- Egge, M. & Ganapathy, J. (2015) Snakk om tillit! I P. Lagestad (Red.) *Kommunikasjon og konflikthåndtering– publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv*. (s. 52-68) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Finstad, L. (2000). Politiblikket. *Hovedområde Politi og samfunn B3 2017/2018 – Del Kriminologi*. Oslo: Politihøgskolen
- Lagestad, P. (2015). *Kommunikasjon og konflikthåndtering – publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- NOU 2010:3. *Drap i Norge i perioden 2004-2009*. Oslo: Departementet Servicesenter, Informasjonsforvaltning.
- Ringheim, H. K. (2015) Kommunikasjon med psykisk syke. I P. Lagestad (Red.) *Kommunikasjon og konflikthåndtering– publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv*. (s. 112-138) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Risan, P. & Skoglund, T. H. (2013). *Psykologi i operativ tjeneste*. Oslo: Gyldendal
- Røkenes O.H og Hanssen P.H (2012). Bære eller briste: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker. *Kommunikasjon og konflikthåndtering B3*. Oslo: Politihøgskolen

5.1 Selvvalgt pensum:

- Bjørklund, R. A. (1997). *Politipsykologi*. (s.21-33) Norge: Vett og viten.
- Bunkholdt, V. (2008). *Psykologi - En innføring for helse- og sosialarbeidere*. (s. 175-206 og s. 271-296.) *Utgave 4*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kaasa, H. & Repål, A. (2010). *Politi og psykiatri. En deskriptiv studie*. (s.17-30) Rapport: Psykiatrien i Vestfold og Vestfold politidistrikt.
- Kvalbein, A. (1999). *God kontakt – praktisk kommunikasjonslære*. (s.13-70 og s. 83-92) Kristiansand: IJ-forlaget.

- Lauveng, A. (2014). *I morgen var jeg alltid en løve*. (83-127) Oslo: Cappelen Damm
- Mykletun, A., Knudsen, A. K., & Mathiesen K. S. (2009). Psykiske lidelser i Norge: Et *folkehelseperspektiv*. (2009:8). (s.15-22). Utgiver: Nasjonalt folkehelseinstitutt, Norge.
- Norsk helseinformatikk. (2016). *Paranoid psykose*. (s.1-8). Hentet fra:
<https://nhi.no/sykdommer/psykisk-helse/andre-psykoser/paranoid-psykose/?page=4>
- Norsk helseinformatikk. (2016). *Personlighetsforstyrrelser*.(s. 1-9). Hentet fra:
<https://nhi.no/sykdommer/psykisk-helse/diverse/personlighetsforstyrrelser/?page=3>
- Phelps, J., Larsen, N. M & Singh, M. (2017). *Kommunikasjon og konflikthåndtering i operativt politiarbeid*. (s. 17-281). Oslo: Universitetsforlaget
- Renolen, Å. (2008). *Forståelsene av mennesker – innføring i psykologi for helsefag* (s. 193-212). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS
- Svartdal, F. (2011). *Psykologi – en introduksjon*. (s. 197-211 og s. 213-221) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Torgersen, S. (2015). Personlighetsforstyrrelser. I L.E.O Kennair & R. Hagen (Red.) *Personlighetspsykologi*. (s. 241-264) Bergen: Fagbokforlaget
- Watson, A. C., Corrigan, P. W. & Ottati, V. (2004) Police officers' Attitudes Toward and Decisions About Persons With Mental Illness. *Psychiatric services*, 55(1), 49-53.
<https://doi.org/10.1176/appi.ps.55.1.49>

Totalt antall sider: 547