

Bevissthet rundt kommunikasjonens fordel og styrke

Et vitenskapelig essay

BACHELOROPPGAVE (OPPG300)

Politihøgskolen

2015

Kand.nr : 642

Antall ord: 6033

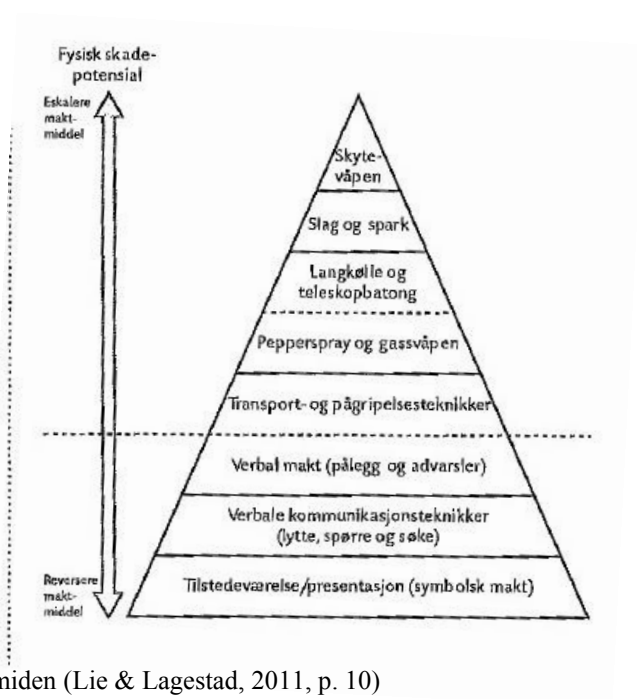
Innholdsfortegnelse

Innledning.....	1
En kjølig kveld	1
Oppnå tillit.....	5
Autoritær eller forhandlende?	7
Lyttende og empatisk	8
Vise høflighet og investere tid i situasjonen	9
Handlet jeg etisk korrekt?.....	11
Forforståelse	12
Håndtere usikkerhet og stress.....	12
Hvorfor handlet jeg som jeg gjorde?	13
Med nye briller på	14
Litteraturliste	16
Selvvalgt pensum	16

Innledning

Som politibetjent havner man i mange utfordrende situasjoner hvor det å kunne kommunisere både verbalt og non-verbalt blir viktig for oppdragsløsningen og dens resultat. Å kommunisere betyr ”å gjøre felles”, og når vi kommuniserer skapes, utveksles og avdekkes mening (Røkenes & Hanssen, 2012, p. 215). På veien til god og effektiv kommunikasjon finnes det sentrale momenter som man bør ha kunnskap om, og som jeg ved hjelp av teori og refleksjon vil kaste lys over. Det viktigste for meg i denne oppgaven blir å vise til disse sentrale momentene, og dets forebyggende effekt dersom den forvaltes riktig.

Politiets muligheter og verktøyer i oppdragsløsningen skisseres på en god måte ved hjelp av maktpyramiden (Lie & Lagestad, 2011). Det er 8 nivåer for maktutøvelse som alle politifolk må forholde seg til. Tilstedeværelse er lavest. Øverst på maktpyramiden ligger bruk av skytevåpen. Oppdraget jeg tar for meg i denne oppgaven endte på maktpyramidens nivå 4 ved ”transport og pågripelsesteknikker”. Spørsmålet er hvorvidt jeg ved hjelp av bedre kunnskap kunne havnet på nivå 3 eller lavere, som i større grad viser til oppdragsløsning ved hjelp av verbale kommunikasjonsteknikker og verbal makt. Det å til enhver tid løse oppdrag med bruk av minst mulig makt er noe som er hjemlet i blant annet politilovens § 6. Der står det at det ikke skal brukes mer makt enn nødvendig. Framstilt på en enkel måte så er politiet lovpålagt å løse oppdrag ved hjelp av kommunikasjon – der hvor det faktisk er mulig.



Illustrasjon maktpyramiden (Lie & Lagestad, 2011, p. 10)

En kjølig kveld

Det er den siste kvelden i april måned. Snart bikker vi over til mai, hvor varmere vær står i vente. Det er likevel lite som minner om vår, gradestokken viser minusgrader og frostrøyk siger ut av munnen min. Jeg går inn døra på praksisstedet mitt med kroppen fylt av spenning, motivasjon og store forventninger nattens vakt, hvor jeg skal være med ungdomsgruppa på jobb under et russearrangement. Natt til 1. mai er velkjent som en natt hvor russen samles for å feste seg inn i den 17 dager lange russetida. Tanken er at politiet med sin tilstedeværelse skal bidra til å forebygge kriminalitet.

Jeg er snart ferdig med praksisperioden min på ordensavdelingen, og ser på denne kvelden som en slags eksamen for meg selv. Jeg skal jobbe sammen med to andre betjenter fra ungdomsgruppa, i tillegg til en medstudent. Etter en rask parole blir vi kjørt av en annen patrulje til stedet hvor arrangementet er. Før jeg får ut av bilen tar jeg en siste sjekk av utstyret, både bekledningen og verktøyet jeg bærer i beltet. Jeg kjenner meg spent og forventningsfull, men mest av alt stolt. Stolt av å få bære uniformen synlig og å bidra til at folk skal føle seg trygge.

Starten av vakta består i å gå rundt på sletta og høre at de som har kommet har det bra. Vi har delt oss i to par, en student og en betjent i hvert par. Vi patruljerer i hver vår del av det store området. For første gang i praksisåret føler jeg meg ikke som en student, betjentene behandler meg som om jeg skulle vært en fullverdig kollega. Det føles godt. Praksisåret har gitt meg inntrykk av at folk flest ikke legger merke til hvorvidt man er student eller ikke. Dette gjelder på godt og vondt. Oppstår det situasjoner i løpet av kvelden så vil folk forvente at jeg handler. Dette gjør at jeg får en liten klump i magen, men jeg føler meg likevel trygg på oppgaven.

Jeg merker raskt at den kvinnelige betjenten jeg jobber med fort får respekt og tillit hos russen. Hun tar seg god tid til å snakke med dem og mange virker å kjenne henne igjen fra foredrag hun har holdt på de videregående skolene. Hun byr på seg selv og virker å være oppriktig interessert i ungdommen. Jeg får inntrykk av at det har en beroligende effekt hos russen.

Når klokken nærmer seg midnatt kommer det en frivillig fra Røde Kors løpende mot oss. Samtidig som han gisper etter luft forteller han at det er et slagsmål på parkeringsplassen bak skogholtet. Jeg kjenner pumpa mi begynner å jobbe på høygir. Mens vi løper gjennom skogen

skimter vi mer og mer av parkeringsplassen. Situasjonen er tydelig preget av kaos. Det høres hyling og skriking mellom to grupper av russ. Når vi kommer nærmere ser jeg to gutter i senter som står og river i klærne på hverandre. Sammen med betjenten går jeg mellom dem og roper: ”politi, trekk unna”. Vi tar hver vår gutt til sides for å spørre om bakgrunnen for slagsmålet. Jeg snakker med Lars¹. Lars virker svimmel, men jeg er usikker på om dette er på grunn av beruselse eller om han har fått seg et slag. Han virker også noe aggressiv, men er en spinkel gutt og jeg tenker at det skal bli en grei sak å hanskes med han dersom han skulle la aggresjonen gå utover meg. Samtidig som jeg forsøker å starte en samtale med Lars, er det flere ungdommer fra de to gruppene som kaster ukvemsord mot hverandre og til Lars. Jeg overhører en gutt i bakgrunnen si at Lars slo til ei jente.

Utover at han virker noe forskremt, har Lars til nå oppført seg bra ovenfor meg som politimann. Han endrer imidlertid fullstendig atferdsmønster når jeg på direkten spør om han har slått til ei jente. Han blir rød i ansiktet og løfter begge hendene sine opp mot ansiktet mitt. Jeg oppfatter han som truende, hever stemmen og ber han ta ned hendene. Lars gjør som han blir bedt om, men virker overhodet ikke lenger å ha noe ønske om å snakke med meg. Det blir tydelig at han ikke ønsker å vie meg den samme respekten som jeg oppfattet den kvinnelige betjenten hadde da vi patruljerte. Idet jeg tar tak i armen hans for å holde han igjen, kjenner jeg mer og mer på følelsen av å miste kontrollen over situasjonen. Det er plutselig han som dominerer samtalen og vilkårene for samtalen. Tror han virkelig bare at han kan gå når han står og snakker med en politimann? Vet han at jeg er student, og bare gir en god faen? Han utviser en slik aggresjon gjennom kroppsspråket sitt at det blir umulig for meg å være trygg på han. Usikkerheten gjør at jeg løfter hendene ut av jakkelomma og plasserer de noen sekunder på utstyrsbeltet. Dette føles heller ikke trygt og jeg flytter dem raskt opp i brysthøyde. Læreren i arrestasjonsteknikk hadde hele første året påpekt det faktum at aksjon slår reaksjon. Jeg var klar dersom ting skulle eskalere.

I politiloven § 6, 2 ledd står det:

”Politiet skal ikke ta i bruk sterkere midler uten at svakere midler må antas utilstrekkelige eller uhensiktsmessige, eller uten at slike forgjeves har vært forsøkt” (Politiloven, 1995).

¹ Navnet er anonymisert.

For meg ble løsningen å gi Lars et pålegg² om å forlate sletta. Et pålegg om å forlate er lempeligere enn å for eksempel innbringe han. Dette hadde jeg lært om i jusstimene. Dersom Lars valgte å forlate som følge av mitt pålegg, ville det etter politiloven ikke være hjemmel til å innbringe han etter ”lempeligste middel regelen”³. Lie (2011) uttrykker dette på en god måte når hun skriver at godt politiarbeid handler om å reagere, men ikke nødvendigvis arrestere. Dessverre besvarer Lars pålegget mitt med å si ”reis til helvete” og ”jeg skal ingen steder” samtidig som han på ny begynner å gå fra meg. Jeg tar tak i hans høyre arm og oppnår kontaktposisjon⁴. Mens jeg står der merker jeg at Lars stritter imot. Han forsøker febrilsk å komme seg ut av grepet mitt. Plutselig kommer det som virker å være en kompis av Lars bort og sier at søsteren hans står med bilen sin på parkeringsplassen for å hente han. Jeg hadde tidligere i praksisåret gått i det som veilederen min kalte ”naiv-fella”. Naiv-fella går ut på at man tar alt kjeltringer sier for god fisk. Det var derfor uaktuelt å slippe Lars uten å være sikker på at han faktisk ville gå opp til bilen og bli kjørt hjem. Jeg kjente meg likevel lettet, og tenkte at denne situasjonen snart var over.

Til tross for at søsteren hans er kommet for å hente han, har ikke Lars noen intensjon om å forlate sletta. Jeg ser meg derfor nødt til å fysisk bringe han opp til bilen. Jeg holder min høyre arm over albueleddet hans og min venstre arm på handleddet hans mens jeg fører han mot bilen. Lars hyler og skriker som om at taket jeg har på han er fryktelig smertefullt. Sutring tenker jeg. Alternativet er at jeg mister grepet, og blir nødt til å legge på sprang etter han. Det fikk være nok med at han hadde stått og skjelt meg ut, jeg hadde ingen planer om å i tillegg måtte løpe etter han. Etter å ha fått bekreftet at føreren av bilen er søsteren hans, får jeg til slutt satt han inn i bilen og lukket døren. Andpusten gir jeg klar beskjed om at Lars skal vekk og at han ikke skal tilbake i løpet av natta.

Resten av vakta tenker jeg mye på hva det var som gjorde at ting eskalerte. I begynnelsen virket ikke Lars til å ha noe imot meg, han virket bare redd og oppjaget over å ha vært i slagsmål. Var det min eller hans skyld at ting endte slik de gjorde? Og hva kunne jeg eventuelt ha gjort annerledes?

² Pålegg – hjemlet i politiloven § 7, og kan blant annet brukes til å bortvise personer fra et gitt geografisk område innenfor et gitt klokkeslett

³ Politiloven § 6, 2.ledd sier at ”politiet ikke må ta i bruk sterkere midler uten at svakere midler må antas utilstrekkelige eller uhensiktsmessige” (Politiloven)

⁴ En arrestasjonsteknikk som kan brukes når man i dialogen merker at en situasjon eskalerer (Lie & Lagestad, 2011, s. 35)

Oppnå tillit

Det første hinderet på veien i situasjonen mellom Lars og meg, var nok at jeg ikke tok meg tid til å oppnå tillit hos han. Jeg kommuniserte på en måte som gjorde det vanskelig for han å samarbeide om å finne en løsning. Kari Gresvik Rønneberg har i boken ”Politisamtaler med publikum” forsket på politiets kommunikasjon med publikum som ringer inn til operasjonssentralen for å få hjelp. I og med at det er snakk om kommunikasjon over telefon kan det være avvikende perspektiver, men det hun påpeker samsvarer med denne oppgavens kontekst. I innledningen står det som følgende:

”Språk er makt. (...) For språk er handling, noe vi gjør, og det får konsekvenser på samme måte som all annen sosial samhandling. Og som all annen handling kan språket brukes til så mangt.” (Rønneberg, 2011, p. 9).

Videre skriver hun at språket kan være med på å skape et tillitsforhold mellom politi og publikum dersom man ordlegger seg riktig med et passende tonelag, og man kan på den måten bygge en relasjon mellom partene. På den andre siden kan språket skape avstand og konflikter dersom man ordlegger seg feil (Rønneberg, 2011). Hvem har vel ikke opplevd at de feile ordene kommer ut av munnen, hvor man etterpå står igjen og tenker ”hvorfor pokker sa jeg det”?

Der Rønneberg har sett på politiets samtaler med publikum over telefon, har Pål Lagestad i boken ”Kommunikasjon og konflikthåndtering” sett på praksisen ute i gata, i fysisk kontakt ansikt-til-ansikt med publikum. Lagestad har gjennom analyser, intervjuer og observasjoner funnet tegn på at det å gå høyt ut med mye bruk av verbal makt i møtet med publikum øker konfliktnivået, og er medvirkende årsak til at avstand skapes. Å gå høyt ut i denne sammenheng vil si at man starter publikumsmøtet med umiddelbar bruk av verbal makt fra politiets side (Lagestad, 2012). På denne måten kan vi se at Rønneberg og Lagestad utfyller hverandre godt, og viser at man må finne den riktige innfallsvinkelen for opparbeidelse av tillit. Ved å gå høyt ut risikerer man å unødige skape en eskalerende situasjon som kan føre til at man må høyt opp på maktpyramiden.

Liv Finstad presenterer i boken ”Politiblikket” forskjellige politityper som viser oss hvordan det å gå høyt ut kan vanskeliggjøre det å oppnå tillit. To politityper som raskt kan virke å ha problemer med å oppnå den viktige tilliten i det første møtet er ”de late” og ”de hissige”. De

late viser ikke initiativ eller ønske til å løse oppdrag, og gidder i liten grad å ta kontakt med publikum. De hissige evner i liten grad å ha kontroll over sinnet sitt, og de prinsipielle overgangene mellom lovlig og ulovlig maktbruk er kompromissløs. I tillegg snakker de med publikum på en uvennlig og uverdlig måte, og virker å ha dårlig tid med å få løst oppdragene (Finstad, 2000). Polititjenestepersonene som Finstad skisserer utgjør etter min erfaring et mindretall av politifolk generelt. Likevel vil det å unngå å havne i disse kategoriene være et sentralt mål i seg selv for meg. Har jeg de riktige evnene for å oppnå en god relasjon i en vanskelig og kaotisk situasjon? Var ikke dette noe de testet meg på under intervjurunden før jeg kom inn på politihøgskolen?

For å kunne bli den politimannen jeg ønsker å være, må jeg evne å kommunisere på en måte som oppnår relasjonstillit hos publikum. Relasjonstillit er betegnelsen på tilliten som oppstår i det direkte møtet mellom personer ansikt-til-ansikt, og det avgjørende for tilliten er kommunikasjonen og samhandlingen der og da (Egge, Berg, & Johansen, evaluering av prosjektet "trygghet og tillit", 2010). Egge et al., (2010) referer til Tyler m.fl. som i flere studier har forsket på publikums forhold til politiet i USA, hvor han har funnet at tillitsdimensjonen varierer med hvorvidt publikum føler seg hørt, og om de føler seg behandlet med respekt og verdighet (Lagestad, 2012).

Egge et al., (2010) viser til at det de senere årene har foregått en stor samfunnsendring hva gjelder makt og autoritetsstrukturen. Tidligere ble det forstått at autoritet var noe politiet automatisk hadde. I dag er forståelsen slik at politiet gjennom god oppgaveløsning må gjøre seg fortjent til tilliten (evaluering av prosjektet "trygghet og tillit", 2010). Se for eksempel hva som skjedde etter 22.07.11. Undersøkelser gjort før og etter dette har vist at politiet fremdeles nyter generelt høy tillit av publikum (Egge, Strype, & Thomassen, 2012). Dette forteller meg at politietaten tåler en "trøkk". Men jeg tenker at alle vi, fra student på gulvet til politisjef og justisminister øverst på toppen, må gjøre vårt ytterste hver dag for at folk skal ha den nødvendige tilliten til politiet. I mitt møte med Lars behandlet jeg han ikke med den nødvendige grad av respekt og verdighet, noe som gjorde at vi aldri oppnådde den nødvendige relasjonstilliten opp mot mulighetene for en god kommunikasjon og samhandling. Egge og Ganapathy viser i kapittelet "Snakk om tillit!" hvordan de gode enkeltmøtene kan få positive konsekvenser for hele etaten:

”Som et resultat av de gode enkeltmøtene er det rimelig å tro at dette også bygger tillit til institusjonen politiet representerer. Folk som snakker med politiet ser ikke personen, men uniformen” (Lagestad, 2012, p. 63).

Dette betyr at enkeltmøtene setter rammer for hvordan politiet som helhet blir oppfattet, og underbygger viktigheten av god kommunikasjon og respekt og for å oppnå tillit og relasjon. Hadde jeg klart å oppnådd den viktige relasjonstilliten i møtet med Lars, og fått han til å føle seg møtt med respekt og verdighet, ville det altså kunne smittet over som en positiv effekt på alle mine kolleger og medstudenter i politiet.

Autoritær eller forhandlende?

Vi vet at kommunikasjon er viktig for å oppnå relasjonstillit, men dette er likevel lettere sagt enn gjort. Hvordan bør man gå fram, og hvilke personlige egenskaper er nødvendig for å oppnå det? I løpet av praksisåret møtte jeg på både personer som Lagestad referer til, og politityper som Finstad skriver om. Noen var flinke til å løse situasjoner ved bruk av kommunikasjon, mens andre var mindre flinke. De politibetjentene som tok seg god tid til å snakke med publikum, løste som regel oppdragene med lite bruk av fysisk makt. Det er disse betjentene jeg selv fikk respekt for i praksisåret.

Lagestad skriver at man kan løse et oppdrag på en forhandlende eller autoritær måte. Han skisserer et godt eksempel på dette ved å forklare at når man står utenfor et utested og en slåsskamp utvikler seg, vil situasjonen kreve at man er klar og tydelig - og dermed autoritær. Videre skriver han at de fleste publikumsmøter best løses med en forhandlende tilnæringsstil (Lagestad, 2012). Dette er også i tråd med lovverk og instruksjer. Faktum i mitt oppdrag var at det var full slåsskamp, noe som gjorde det viktig å kjapt få avverget den slik at ingen kom ytterligere til skade. Derfor valgte jeg på en autoritær måte å rope ”politi, trekk unna!”. Når situasjonen hadde roet seg forsøkte jeg å gå over til en mer lyttende, spørrende og søkende teknikk. På denne måten prøvde jeg å reverserte maktbruken som Lie og Lagestad skriver om i boken ”Arrestasjonsteknikk” (2011, p. 11). Ser man på Lagestads forskning vedrørende når det passer seg å være autoritær og når man skal være forhandlende, synes jeg egentlig at jeg startet med å gjøre en god jobb. Hovedutfordringen oppsto når Lars ikke tok til seg seg påleggene jeg kom med, og oppførte seg truende ovenfor meg. Derfor, på bakgrunn av den korte erfaringen jeg hadde, så jeg meg nødt til å eskalere maktbruken fra

verbal makt og over til pågripelsesteknikk for å håndtere situasjonen. Men jeg kunne kanskje gjort noe annerledes før vi kom til dette punktet.

Lyttende og empatisk

Etter min mening er kroppsspråk en sentral del av non-verbal kommunikasjon, og ofte kan man dømme oppriktigheten til andre mennesker ut fra kroppsspråket deres. Lars opplevde nok at måten jeg sto foran han ikke innbydde til dialog. Jeg så neppe ut til at jeg var interessert i å lytte til hans versjon av saken. For alt jeg vet så hadde han en veldig god forklaring av hendelsen og dens utspring. Dessverre tok sinnet han før han fikk gitt meg denne forklaringen. Kunne denne raske utviklingen til sinne ha en sammenheng med mitt autoritære kroppsspråk? Dersom dette var grunnen til at Lars ikke følte seg hørt av meg vil jeg ifølge Egge & Ganapathy og Tyler m.fl sin forskning ikke oppnå tillit. Og uten tilliten klarer jeg ikke opparbeide meg noe relasjon til Lars slik som Rønneberg har vist viktigheten av. I tillegg til at jeg i større grad skulle stilt Lars åpne spørsmål, burde jeg ha brukt mer tid til å lytte til han.

”Aktiv lytting som prosess beskrives her slik at mottakeren dekoder et verbalt budskap, identifiserer følelsene til senderen og så viser senderen at man har forstått følelsene enten ved å benytte de samme ordene som vedkommende har benyttet, eller lignende ord. Slik får mottakeren og senderen en enighet rundt opplevelsen av situasjonen” (Bråten, 2011, p. 19).

Bråten skriver videre at ved å aktivt lytte til den andre personen, i tillegg til å kunne redusere konfliktnivået i tilspissede situasjoner, også kan forebygge at de oppstår (Bråten, 2011). Når jeg går i meg selv i denne situasjonen ga jeg ikke Lars noe tegn til at jeg var interessert i å høre hans mening. Dette var nok igjen en sterk medvirker til at han bestemte seg for å eskalere til bruk av fysisk makt. Ifølge Bråten kunne jeg ved en enkel metode som aktiv lytting i alle fall klart å redusere konfliktnivået, og på den måten kanskje unngått bruk av fysisk makt. I tillegg passer jo det å lytte til andre mennesker med det å vise andre mennesker verdighet og respekt, som forskningen har vist er avgjørende for å oppnå relasjonstillit.

En annen feil jeg gjorde var å minimalisere det faktum av at Lars faktisk hadde vært i et slagsmål. En naturlig følelse, uavhengig av hvem som startet slagsmålet, er vel at man har kjent litt på adrenalin og redsel. Derfor vil det som politi i slike situasjoner være viktig å ha

evne til å vise empati. Hansen og Røkenes beskriver empati som evnen til å ta den andres perspektiv. Dersom man på best mulig måte forsøker å forstå den andre personens følelser og situasjon, vil vedkommende bli motivert til å lytte etter det du formidler av informasjon. (Røkenes & Hanssen, 2012).

I løpet av praksisåret mitt hadde jeg hatt gode opplevelser i situasjoner hvor jeg måtte kommunisere med mennesker i vanskelige situasjoner. 5 års erfaring fra arbeid på en psykiatrisk akuttpost har gjort at jeg på en god måte evner å snakke med mennesker i vanskelige livssituasjoner. Men når jeg har vært borti liknende situasjoner i psykiatrien blir spørsmålet hvorfor jeg ikke lyktes med kommunikasjonen i møtet med Lars. Veileder hadde i praksisåret alltid bedt meg ta primæransvaret i de tilfeller hvor vi hadde oppdrag med psykisk syke. Likevel følte jeg aldri at jeg oppnådde den samme kontakten i disse tilfellene som jeg har gjort på jobb på institusjonen. Selv om jeg skulle ønske det, har jeg ikke noe konkret svar på hva som gjør disse rollene forskjellig med tanke på kommunikasjonen, men jeg tror ikke man skal undergrave den negative betydningen uniformen potensielt sett kan ha. Som Egge og Ganapathy viser til i Lagestad (2012), viser forskning at noen har internalisert en type mistillit til politiet, som følge av dårlige erfaringer. Ut fra denne forskningen kan jeg trekke noen paralleller. Sett at de psykisk syke jeg møter som politimann har hatt flere dårlige opplevelser med politiet tidligere, da kan uniformen assosieres med dette og dermed utløse negative reaksjoner. Dette er en teori mange psykisk syke jeg har møtt i arbeid i psykiatrien bekrefter. Det samme kan gjelde i tilfellet med Lars. Jeg har ikke noen inngående kjennskap til hans syn på politiet, men dersom han generelt har en negativ holdning til politiet, vil dette gjøre kommunikasjon og samhandling vanskelig uansett hvordan jeg som politi tilnærmer meg han.

Vise høflighet og investere tid i situasjonen

Uavhengig av hvilke holdninger folk jeg møter i tjeneste har, forstår jeg viktigheten av å møte dem med folkeskikk og høflighet. Rønneberg (2011, p. 38) skriver: ”høflighet er grunnleggende for å skape og opprettholde sosial orden, og en forutsetning for samarbeid mellom mennesker”. Hun skriver videre at dersom politiet ikke viser høflighet i møte med publikum, vil det kunne eskalere ut i konfrontasjon foran samarbeid. Hun mener dette kommer av at politiet i denne sammenheng sitter med makten, og konfrontasjon er en av få muligheter publikum har til å ta igjen.

”Vi kan si at å slå an tonen gir betjenten en slags tilgang til den andre personen. Det er ikke alltid at betjenten finner tonen, og han kan også sette en feil tone. Dersom en relasjon ikke etableres, øker sannsynligheten for at betjenten må bruke fysisk makt mot den andre.” (Hoel, 2013, p. 80).

Som Rønneberg og Hoel skriver her blir det viktig at politiet i lys av sin maktposisjon investerer litt ekstra tid og energi i situasjonen for å unngå eskalering. Dette er viktig å ha i bakhodet. I oppdraget med Lars synes jeg likevel ikke dette var lett. Jeg var småstresset, og ting skjedde raskt. Jeg ble fort mer opptatt av å se på klokka foran å se Lars i øynene. Hvilke signaler sendte jeg egentlig da? Sannsynligvis virket det som om at jeg hadde det travelt, og ikke ønsket å ha noen ytterligere dialog. Lagestad har i forskningen sin funnet ut at det å investere tid i publikum kan redusere sjansen for konflikter og bruk av fysisk makt, ved at man tar seg tid til å være *”søkende, spørrende og lyttende”* ovenfor publikum (Lagestad, 2012, pp. 22-23). Og det vi ønsker, og som kreves av oss politifolk, er at vi skal jobbe så lavt som mulig på maktpyramiden til enhver tid. Det å være søkende, spørrende og lyttende ligger på nivå 2 på maktpyramiden. Enkle ting jeg kunne gjort tidlig for å starte en god dialog ville for eksempel vært å tatt han i hånden og presentert meg selv. Det er ikke uten grunn at Stubberød og Jensen navnga rapporten sin som omhandler dialog med gjengmiljøene i Oslo til *”Alt starter og avslutter med et håntrykk”* (Stubberød & Jensen, 2012). I rapporten viser de blant annet til at dialog og høflighet også kan brukes på de aller mest kriminelle personer, og beskriver dialog som et multiverktøy i samhandling med andre metoder. Jeg hadde tidligere i praksisåret latt meg imponere over den kameratslige tonen en del av mine kolleger, og da spesielt veileder, viste i møte med publikum. Han var alltid framme med hånda for å hilse, også i en del av de mest overopphetede situasjonene. Jeg følte ikke at jeg fikk denne starten med Lars, noe jeg innser vanskeliggjorde muligheten til å holde seg på maktpyramidens nivå 2.

På tross av at jeg tidlig så faresignalene ble jeg overrasket når Lars plutselig endret atferd og begynte å oppføre seg aggressivt og truende. I ettertid når jeg har forsøkt å sette meg inn i hans situasjon har jeg sett på spørsmålstillingen min som et mulig problem. En forklaring på at Lars eksploderte kan ha vært at han følte seg stemplet av meg. *”Stempling er en prosess som leder til at en person utpekes og merkes på en vanærende måte”* (Hauge, 2007, p. 300). For Lars var det helt sikkert en påkjenning å bli beskyldt for å ha slått ei jente. Selv om jeg

ikke beskyldte han direkte, stilte jeg han mange lukkede spørsmål slik som ”når slo du den jenta?”. For alt jeg vet så var dette falske beskyldninger. Beskyldninger som jeg på en langt bedre måte kunne fått svar på ved hjelp av åpne spørsmål. For det føltes nok ikke godt å bli stilt til veggs med slike beskyldninger med masse venner og bekjente rundt. Ideelt sett burde jeg også ha tatt han lengre bort fra folkemengdene, slik at Lars ikke følte at han sto på utstilling. Hvordan ville jeg likt det dersom jeg sto i hans situasjon og ble avhørt av en politimann foran flere av mine venner og bekjente?

Handlet jeg etisk korrekt?

I situasjonen med Lars hadde jeg hele tiden som intensjon å gjøre det rette og å handle på linje med mine holdninger og verdier. I det sekundet jeg anvendte fysisk makt, følte jeg at jeg krysset en linje og ble umiddelbart usikker på om jeg handlet etisk korrekt. Diderichsen skriver at etisk maktanvendelse bygger på to grunnleggende premisser. For det første er det i utgangspunktet alltid knyttet problemer til det å bruke makt ovenfor andre, men noen ganger vil være absolutt nødvendig. Utfordringen blir å finne en overenskomst mellom disse to premissene (Diderichsen, 2011). For å finne et kompromiss kan det være interessant å trekke inn den etiske fordring. Med den etiske fordring mener Christoffersen det maktaspektet vi som profesjonelle, i kraft av vår faglige kompetanse, har og skal bruke til den andres beste (Christoffersen, 2013). For å forklare dette billedlig skriver han:

”Etisk sett er det vår oppgave å bruke makten til den andres beste. Vi skal ikke bruke den makten vi har over den andre til å mele vår egen kake, men til å ta vare på det av vårt nestes liv som vi har i vår hånd” (Christoffersen, 2013, p. 86)

I mitt møte med Lars følte jeg at jeg fulgte den etiske fordringen. Intensjonen og ønsket mitt var hele tiden at saken skulle løse seg på andre måter enn ved maktbruk. Da jeg til slutt valgte å bruke fysisk makt hadde situasjonen eskalert såpass at dette ble av hensyn til Lars sitt beste, og til omgivelsenes beste. Det var i alle fall tanken min. Lars hadde nylig vært i slagsmål som han var tydelig preget av. Han var adrenalinfylt, aggressiv og lite samarbeidsvillig. Sjansen jeg ville tatt ved å la Lars forbli på stedet kunne fått uheldige utfall. Først og fremst ville Lars risikert å få mer juling, i tillegg kunne omgivelsene fått juling av Lars. Denne avveiningen gjorde jeg, og den beste løsningen ble å få sendt han hjem. Jeg fant kompromisset som

Diderichsen skriver om, og kompromisset kom ikke i konflikt med Christoffersens etiske fordring.

Forforståelse

Mine erfaringer med å snakke med personer i konfliktsituasjoner knytter seg kun til mitt tidligere arbeid i akuttpsykiatrien. Dette har jeg imidlertid fort forstått at blir noe helt annet enn kommunikasjon innenfor polityrket. Mitt bilde av hvordan oppdragsløsningen og kommunikasjonen skal foregå er derfor noe begrenset, og består av de forutsetningene jeg hadde fra før jeg gikk inn i politiet. Forforståelsen beskrives som de brillene vi har på oss, og som fanger alt vi ser. Ens egen måte å tenke på er med på å skape det som oppfattes som virkelighet (Røkenes & Hanssen, 2012, p. 153). Finstad (2000, p. 232) referer til Krank & Langworthy som skriver: ”Dersom man skal bli respektert som politi, så må man se ut som politi”. Dette leder videre til spørsmålet om hvordan en polititjenesteperson ser ut. Finnes det en objektiv måte å se ut på, som igjen medfører at man oppnår tillit og samhandling i relasjon med mennesker? Jeg er klar over at jeg reflekterer litt på kanten nå, for jeg tror ikke det nødvendigvis er utseende Krank & Langworthy henviser til. Men likevel, den forforståelsen jeg satt med bygget på at de fleste politifolk er flinke kvinner og menn som på en god måte balanserer forholdet mellom stram maske og glimt i øyet. Dette var det typiske bildet av en polititjenesteperson som jeg satt med. Jeg har ofte sett politiet i dialog med publikum før jeg startet på politihøgskolen. Aldri har jeg sett noen hyle og skrike til politiet. Det er imidlertid noen ganger jeg har opplevd det motsatte, men da tenkte jeg at det var greit fordi politiet i form av sin autoritære profesjon hadde muligheten å være streng med folk når situasjonen krevde det. I dag er jeg overbevist om at de med fordel kunne gått litt lavere ut, men kan det være flere som i dag sitter med den samme oppfatningen som jeg hadde?

Håndtere usikkerhet og stress

”Den vanligste strategien for å redusere usikkerheten er å innhente mer informasjon” (Brun & Kobbeltvedt, 2006, p. 167).

Å innhente informasjon er noe vi alle gjør. Jeg gjør det blant annet før eksamen, ved å lese i forkant. På denne måten merker jeg at stresset nedsettes og jeg føler meg klar, og ikke minst trygg, på at min egen kunnskap er god nok. Lipshitz (1977) skriver at en slik strategi ikke funker like bra i alle operative situasjoner fordi den utsetter aksjonen. En bedre strategi kan

være å bruke den informasjonen som allerede er tilgjengelig i situasjonen (gjengitt i Brun & Kobbeltvedt, 2006, p. 167). I mitt møte med Lars blir spørsmålet om det ville vært noen fare med å utsette aksjonen – som i dette tilfellet ble å fjerne han fra stedet med makt. Da kunne jeg unngått at stresset ble en like avgjørende faktor. Jeg valgte likevel å bruke den informasjonen jeg hadde til å velge handlingsalternativ. Dette kan jeg begrunne i at jeg var redd for at Lars ville stikke av og havne i nye slagsmål om jeg ikke hadde kontroll på han. Likevel var det kanskje en feig avgjørelse av meg. Hvor ofte er vel ikke politiet i stressede situasjoner? Det kan jo ikke være slik at stress skal være en unnskyldning for å ikke innhente informasjon. I så tilfelle vil det bli vanskelig å både håndtere og løse saker.

Hvorfor handlet jeg som jeg gjorde?

”Til syvende og sist er det kvaliteten på våre beslutninger som avgjør om utfallet av de vurderinger vi gjør og de ordre vi gir, ender med suksess eller med katastrofe” (Brun & Kobbeltvedt, 2006, p. 155)

Som Brun og Kobbeltvedt konkluderer med så er det kvaliteten på våre handlinger som avgjør utfallet i en situasjon med en annen part. De er kritiske til at den tradisjonelle beslutningspsykologien kun i begrenset grad har studert profesjonelle aktører (som for eksempel politiet) i deres beslutningstaking innenfor sitt spesialområde. De ønsker å i større grad å se beslutningstakingen som en dynamisk prosess, hvor det tydeligere fokuseres på beslutningstakingen som en kontinuerlig tilpasning mellom situasjonens ressurser og begrensninger, og beslutningstakerens intensjon og mål. På denne måten ser de ikke på selve beslutningen som en enkel hendelse (Brun & Kobbeltvedt, 2006). Sett fra deres perspektiv må man altså ta for seg det faktum at vi var få politifolk til stede på området, slik at jeg som student ble stående alene med Lars i en situasjon hvor jeg nok hadde trengt litt veiledning. Så selv om mitt mål og min intensjon var å løse situasjonen på lavest mulig nivå, spilte momenter som erfaring og stress en avgjørende rolle rundt det som til slutt ble min beslutning om å bruke fysisk makt.

Når det gjelder stress viser Brun og Kobbeltvedt (2006) til hvordan effekten av stress kan gjøre en sårbar i situasjoner som krever stor grad av analytisk tenking. Bivirkninger av å være

stresset er blant annet svekke muligheten til å holde hodet kaldt, og man kan få tunnelsyn⁵. Et slikt tunnelsyn ødelegger muligheten til å ha et bredt fokus og åpent sinn. Dette tunnelsynet kjente jeg innmari godt, jeg fikk lite med meg om hva som skjedde rundt meg. Fokuset var helt og totalt rettet mot Lars. Bassen fra musikkanleggene og fløyten fra russen ble for meg som fuglekvitter. Ideelt sett skulle jeg ha brukt mer tid på å innhente informasjon rundt hva som egentlig skjedde forut for slagsmålet, og kanskje også i selve slagsmålet. I stedet ble jeg veldig fokusert på at Lars måtte fjernes for å opprettholde ro og orden. Jeg følte ikke jeg hadde kapasitet til å samle mer informasjon, problemet måtte bare vekk.

Med nye briller på

Prosesen med å skrive dette essayet har vært lang, pågående og svært lærerik. Jeg startet tidlig i oktober, og har jobbet jevnlig med det. Det var aldri vanskelig å velge hvilket oppdrag jeg skulle ta for meg. Oppdraget med Lars satte tydelige spor, og jeg ønsket tidlig å ta lærdom av det. Essayet har i stor grad virket opplysende ved at jeg har reflektert over mine tanker og handlinger. Jeg har lært mye, noe som gjør at jeg føler meg bedre rustet fremover i oppdrag av lignende karakter. Jeg kommer til å håndtere utfordringer knyttet til kommunikasjon og vurdering av maktbruk, noe de fleste politioppdrag inneholder, med en annen forforståelse preget av kunnskap og erfaring i bagasjen.

I oppgaven har jeg sett på meg selv med et kritisk blikk. Det har hjulpet meg til å kunne ta tak i de små tingene, som for Lars sitt vedkommende nok følte som de store tingene. Mye av pensumet og teorien jeg har brukt har jeg fått muligheten til å diskutere i ulike fag og moduler, noe som har gjort det enklere å knytte refleksjonene opp mot teorien. Det har likevel vært en utfordrende prosess å sette sammen materialet og underveis merke hvordan perspektivet mitt endret seg. I hovedsak handlet det om å gå fra å være selvsentrert, til å i større grad evne å fokusere på Lars sitt perspektiv.

Jeg har alltid sett på meg selv som en person som er flink å kommunisere, og gjennom mine erfaringer fra 5 år i psykiatrien føler jeg at jeg kan håndtere det meste. Likevel opplevde jeg at kommunikasjon innenfor polityrket ble noe helt annet. Situasjonen med Lars fikk et uheldig utfall som nok kunne vært unngått hvis jeg hadde benyttet meg av kommunikasjonens

⁵ Fokusert/spisset oppmerksomhet

sentrale prinsipper ytterligere. Jeg innser at evnen til å oppnå en god relasjon vil være essensielt for å oppnå tillit. Ikke bare for meg, men også for hele politietaten.

Det er min væremåte i tjenesten som avgjør hvilken autoritet jeg har, og hvilken respekt jeg får. Og autoriteten viser seg sjeldent å bestå i ren muskelmasse eller ansiktsuttrykk. Det gjelder å være folkelig. Ved å være folkelig skaffer man seg tillit gjennom at mennesker føler seg hørt, respektert og verdsatt. I møtet mitt med Lars hadde jeg ikke denne innsikten. Nå har jeg derimot en annen forforståelse, og vil i neste oppdrag, med et glimt i øyet, ta mine nye briller på.

Litteraturliste

- Bech-Karlsen, J. (2003). Gode fagtekster: Essayskriving for nybegynnere. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bråten, O. A. (2011). Håndbok i konflikthåndtering. Kristiansand, Norge: Høyskoleforlaget.
- Brun, W., & Kobbeltvedt, T. (2006). Beslutningstaking i operative situasjoner (2. utg.). Fagbokforlaget.
- Christoffersen, S. A. (2013). Profesjonsetikk (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Det kgl. Justis- og politidepartement. (2009). Allminnelig tjenesteinstruks for politiet.
- Diderichsen, A. (2011). Etik for politifolk (1. utg.). Samfundslitteratur.
- Egge, M., Berg, M., & Johansen, N. B. (2010). En GOD DAG på jobben . Oslo: PHS forskning.
- Egge, M., Strype, J., & Thomassen, G. (2012). Tillit til politiet etter 22. juli. Politihøgskolens forskningsavdeling.
- Finstad, L. (2000). Politiblikket. Oslo, Norge: Pax Forlag A/S.
- Hauge, R. (2007). Stempling og stigmatisering . Pax.
- Hoel, L. (2013). Politiarbeid i praksis, politibetjenters erfaringer. Universitetsforlaget AS.
- Lagestad, P. (2012). Kommunikasjon og konflikthåndtering. Gyldendal Akademiske.
- Lie, A. L., & Lagestad, P. (2011). Arrestasjonsteknikk (1. utgave. utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Lie, E. M. (2011). I Forkant (1. utgave. utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Politi-loven. (1995). Lov om politiet av 4. august 1995 nr. 53. Cappelen Damm akademisk.
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P.-H. (2012). Bære eller briste (3. utg.). Fagbokforlaget.
- Rønneberg, K. G. (2011). Politisamtaler med publikum. Unipub.
- Stubberød, J., & Jensen, E. (2012). Alt starter og avslutter med et håndtrykk. Oslo politidistrikt.

Selvvalgt pensum

- Bech-Karlsen, J. (2003). Gode fagtekster: Essayskriving for nybegynnere. Oslo: Universitetsforlaget.
(Ca. 160 sider)

- Egge, M., Berg, M., & Johansen, N. B. (2010). En GOD DAG på jobben . Oslo: PHS forskning.

(Kap 2, ca. 25 sider)

Lagestad, P. (2012). Kommunikasjon og konflikthåndtering. Gyldendal Akademiske.
(kap 1, 22 sider)

Stubberød, J., & Jensen, E. (2012). Alt starter og avslutter med et håndtrykk. Oslo
politidistrikt.
(32 sider)

Totalt ca. 240 sider