

Fagfelleurdert manuskript, akseptert for publisering i Phelps, J. M., Larsen, N. M. og Singh, M., (red.) (2017). Kommunikasjon og konflikthåndtering i operativt politiarbeid: Sosialpsykologiske perspektiver. Oslo: Universitetsforlaget.

Kapittel 6: God kommunikasjon i operativt politiarbeid: å lytte, forstå og respondere

Joshua Phelps, Erik Carlquist & Alex Gillespie

Innledning

Godt politiarbeid kjennetegnes av effektiv, ansvarlig og etisk kommunikasjon. Disse kjennetegnene gjelder både *intern* politikommunikasjon som for eksempel med praksisveileder, partner, innsatsleder eller operasjonssentral, og *ekstern* kommunikasjon i møte med publikum. Å kunne kommunisere godt er til nytte ikke bare for politiarbeidet i sin alminnelighet, men også for den enkelte ansatte i politiet. Arbeidet blir mer givende og mindre slitsomt når du kan forholde deg på gode måter til både publikum og kolleger. En særlig krevende oppgave for politibetjenter er ofte å forvalte tvangsmaktmandatet i samhandling med publikum (Muir, 1977). Vi har generelt erfart at politistudenter tidlig i utdanningen og karrieren, forståelig nok, kan være engstelige eller usikre på hvordan de bør samhandle med publikum. Dette kan være tilfelle også i mer ordinære sammenhenger, slik som i servicesituasjoner der målet er å hjelpe. Derfor er et av målene våre nettopp å oppfordre politistudenter til å erfare at kommunikasjon kan være givende i seg selv, herunder å forebygge at man blir sliten i jobben, og at de ser verdien i strekke seg for å inngå god kommunikative relasjoner med publikum.

I dette kapittelet legger vi til grunn at politi bør danne en best mulig *forståelse* av hvordan forholdet mellom dem selv og andre mennesker kan utvikle seg i ulike operative samhandlingssituasjoner. Ved å fokusere særskilt på *god* kommunikasjon i operativt politiarbeid tar vi i dette kapittelet sikte på å belyse spesielt viktige deler av kommunikasjonsprosessen. I kapittelet legger vi også frem konkrete forslag til hvordan politistudenter og betjenter kan utvikle bedre ferdigheter med tanke på å forstå, lytte til og snakke med andre personer.

Kapittelet er bygget opp rundt fire egenskaper ved god kommunikasjon i operativt politiarbeid:

- Å få til gode dialoger
- Å forstå andre og være en god lytter
- Å kommunisere effektivt gjennom å formidle budskap på en tydelig måte
- Å gi publikum et best mulig inntrykk av sin interaksjon med politiet

tekstboks start

Sentrale spørsmål: Hva er god kommunikasjon? Hvordan forstår vi andre mennesker? Hvordan kan vi forbedre vår evne til å lytte og ta andre menneskers perspektiv? Hvordan kan vi oppnå god kommunikasjon i servicesituasjoner der politiet hjelper publikum?

tekstboks slutt

Gode dialoger

I hverdagspråket viser ordet *dialog* til to mennesker som snakker sammen¹. I denne boken bruker vi uttrykket *god dialog* for å beskrive en konstruktiv samtale mellom to eller flere mennesker. Gode dialoger karakteriseres av en underliggende høflighet og samarbeidstone (Linell, 2009; Sennett, 2012; Svare, 2006) der verdier som *gjensidig respekt, tillit, tålmodighet og åpenhet* står sentralt.

Det er viktig å merke seg at en god dialog ikke nødvendigvis må resultere i enighet mellom de involverte aktørene. Selv om deltakerne i dialogen kanskje ikke oppnår enighet, kan de bli mer klar over sine egne synspunkter og utvide sin forståelse av hverandre gjennom kommunikasjonsprosessen. Derfor behøver en god dialog ikke å være «perfekt» på den måten at aktørene kommer fullstendig overens eller kommer frem til en løsning på et problem. Med andre ord kan gode kommunikasjonsutvekslinger gjerne innebære, eller til og med resultere i, ulike meninger (Sennett, 2012).

Operativt politiarbeid er imidlertid i praksis ofte preget av *misforståelser* og *konflikt*, særlig i ordens- og kontrollsituasjoner, og spesielt i samhandling med personer i sårbare eller aggressive tilstander. Å skape et klima kjennetegnet av samarbeid og tillit er åpenbart vanskeligere når en samhandler med for eksempel ruspåvirkede mennesker eller noen som

¹ Mer informasjon om dialog i forbindelse med konflikthåndtering finnes også i kapittel 7, 8 og 9.

aktivt prøver å lure eller forlede politiet. Forholdet mellom politi og publikum innebærer dessuten maktforskjeller, der faren for bruk av tvangsmakt kan avskjære muligheten for god dialog.

Råd: Forsøk å oppnå god dialog

Politiet har et profesjonelt ansvar for og en forpliktelse til å samarbeide med og tjene publikum (politiloven, § 1). Derfor bør politistudenter og praktikere i de fleste situasjoner sette seg som mål å oppnå “den gode samtalen” med den andre parten. Et slikt mål kan gjelde dialoger med publikum så vel som med kollegaer, eller for eksempel med en pågrepet person. Det er som regel nyttig å betrakte kommunikasjon som et *samarbeidsprosjekt*, der målet nettopp er å sørge for *best mulig* dialog mellom partene.

Dette vil si å gjøre mye av det samme som du gjør i normale samtaler og møter, slik som å hilse på folk, kanskje håndhilse, å spørre “hvordan går det?”, vise interesse, vente på tur i samtalen og unngå å avbryte andre når de snakker. Å behandle publikum og kollegaer med samme grad av respekt og verdighet som du gjør med venner og familie, er et godt utgangspunkt som tjenesteperson. Dette utgangspunktet er selvfølgelig avhengig av om konteksten tilsier at det er hensiktsmessig.

Å oppnå god dialog er både nyttig og nødvendig i svært mange service-, hjelpe-, ordens- og kontrollsituasjoner. En generell anbefaling er å forklare *hvorfor* politiet har dukket opp i en gitt situasjon. Det kan være at en innringer har tatt kontakt med operasjonssentralen, eller at politiet observerte noen som kjørte over fartsgrensen eller hørte rop. Spørsmål som «*hvordan kan jeg hjelpe deg?*» eller «*hvordan kan vi bistå i denne situasjonen?*» kan bidra til å understreke politiets service- og problemløsende rolle. En annen fordel er at slike tilnærminger kan nedskalere en ordensforstyrrelse til å bli en hjelpe- og servicesituasjon.

I lys av den fullstendige dialogmodellen (kapittel 5) betyr dette at politibetjenter bør være i dialog med publikum på publikums premisser så langt det lar seg gjøre. På fagspråket vil vi si at hensikten er å forstå den andres indre verden, og om mulig etablere felles forståelse (intersubjektivitet). Denne tilnærmingen har sammenheng med den *folkelige politistilen* (kapittel 1; Lagestad, 2012) som vektlegger forhandling og mekling, tidsinvestering med publikum og aktiv fremvisning av ydmykhet, respekt, og høflighet fra politiets side. På grunn av maktskjevheten som foreligger mellom politi og publikum, har politiet et særlig ansvar for å skape en kontekst som maksimerer muligheten for gjensidig forståelse og avklaring av misforståelser. I de neste avsnittene beskriver vi nøkkelbegreper og ferdigheter som inngår i

gode kommunikasjonssituasjoner, og som kan gjøre polititjenestepersoner i bedre stand til å lytte og formidle budskap på en mer effektiv måte.

Å forstå andre og være en god lytter

God samhandling i konkrete situasjoner med andre mennesker forutsetter at vi aktivt klarer å forestille oss deres livsomstendigheter, tanker, følelser og handlinger. Det er fascinerende at vi mennesker et godt stykke på vei er i stand til å forstå andre. Med «å forstå» mener vi i denne sammenhengen *forsøk på å forestille oss hva som foregår i den andres indre verden* (Zaki & Ochsner, 2016). Godt politiarbeid innebærer å gjøre aktiv bruk av slike ferdigheter. Ved å sette oss i den andres sted kan vi lettere skjønne hva som motiverer andre, hva de ønsker eller er interessert i å oppnå, og hva deres neste handlingsvalg kan bli.

Det er noe paradoksalt ved det å forstå andre menneskers livsverden: Det kan virke både enkelt og utfordrende samtidig (Sennett, 2012). Det er enkelt fordi hjernen vår er nesten automatisk innstilt på å forsøke å forstå andre personer. Men til syvende og sist er det umulig å forestille seg eksakt hvordan virkeligheten ser ut for andre, hvordan de føler seg eller hvordan de velger å handle. Slike utfordringer støter vi på spesielt når vi prøver å forstå personer som har helt andre livserfaringer enn oss selv, som er i en sårbar emosjonell tilstand eller som har en sosial eller kulturell bakgrunn som er ulik vår egen. Som vi beskrev i kapittel 5, fungerer menneskelig kommunikasjon best når man kan forutsette en felles forståelse av hva situasjonen og «virkeligheten» er.

Empati er et psykologisk fagbegrep som dreier seg om å forstå andre menneskers subjektive opplevelser. Mer presist handler empati om de biologiske og sosiale mekanismene som kjennetegner vår evne til å sette oss inn i andre menneskers erfaringer og handlingsmåter (Bloom, 2017; Stueber, 2016; Wispé, 1986). Zaki og Ochsner (2016) definerer empati som «the ability and tendency to share and understand others' internal states» (s. 871). Empati omfatter både følelsesmessige og tankemessige sider. I likhet med andre psykologiske fenomener kan empati dessuten sies å bestå av raske og mer langsomme prosesser. På den ene siden har vi mennesker automatisk en tendens til å spontant oppleve lignende sansemessige, motoriske og følelsesmessige tilstander som dem vi samtidig observerer hos andre. Vi vil i det neste avsnittet utdype hvordan denne raske, automatiske prosessen kan utspille seg. På den andre siden består empati også av en langsommere prosess som krever mer kontrollert

tankemessig innsats. Her bruker vi vår tidligere erfaring samt holdepunkter i omgivelsene til å danne oss et inntrykk av den andre personens indre verden eller tilstand. Denne prosessen inngår i det som kalles perspektivtaking, og blir utdypet i et senere avsnitt.

Tekstboks 6.1 start

Empati, sympati og begrepsbruk i politisammenheng

Empati er ofte oppfattet som en slags positiv egenskap vi mennesker «har» eller «viser» i større eller mindre omfang. Det er for eksempel ikke uvanlig å høre at politistudenter og praktikere burde vise mest mulig empati i operativt politiarbeid for å bedre samhandle med publikum. I politisammenheng er empati også ansett som en sentral komponent i avhør (Risan, Binder & Milne, 2016) og i forhandling (Vecchi, 2011).

Empatibegrepet byr imidlertid på flere fallgruver. Et av problemene er at “empati” har flere ulike betydninger både i dagligtalen og i forskningen (Verducci, 2000), og fagbegrepet har sine kritikere (Bloom, 2017). Vi har en tendens til å bruke ordet om temmelig ulike tilnærminger til å forstå og identifisere oss med andre, fra det «å prøve å gå i andres sko», til å uttrykke følelser, eller ha omtanke med andre mennesker.

Begrepsbruken kan dessuten skape uklarhet rundt hvordan man som politibetjent best kan utvise forståelse for andre, spesielt når det gjelder følelser. Selv om at du som politibetjent kommer til å høre at empati er viktig for samspill og kommunikasjon med andre mennesker, betyr det ikke nødvendigvis at du alltid skal vise eller dele dine emosjoner utad slik som for eksempel tristhet eller medlidenhet når du møter på mennesker som er i en sårbar tilstand.

Empati betyr i vår sammenheng ikke det samme som å uttrykke omtanke, selv om det i mange sammenhenger er både nødvendig og riktig å uttrykke forståelse i form av medfølelse *for* andre mennesker. Dette kalles ofte for sympati. Det som derimot er hovedfokus i dette kapitlet, er betydningen av å opparbeide en forståelse *av* andre mennesker ved å leve seg inn i deres situasjon eller livsverden.

Det er heller ikke slik at empati alltid er av det gode (f.eks. Bloom, 2017; Västfjäll, Erlandsson, Slovic & Tinghög, 2017). Det er sannsynlig at vi lettere utviser empati overfor personer som er like oss selv (f.eks. medlemmer av vår inngruppe), eller som vi finner fysisk attraktive, slik at vi uten å tenke over det utviser mindre empati overfor andre, det vil si de som er ulike eller regnes som mindre attraktive. Denne kritikken er det verdt å reflektere over, blant annet fordi politiyrket byr på møter med mennesker både som kan være forskjellige fra en selv, og som befinner seg i mer sårbare situasjoner. Bloom (2017) påpeker dessuten at vår følelsesmessige innlevelse i noen tilfeller kan hindre oss i å tenke rasjonelt og handle rettferdig. Ut fra slike kritikker kan det derfor tenkes at det er en fare for at politiet ikke opptrer like empatisk overfor alle. Faktisk kan feilslått empati noen ganger være til hinder for godt profesjonelt politiarbeid, der alle behandles rettferdig.

Tekstboks 6.1 slutt

I resten av kapitlet har vi valgt å bruke ordet *innlevelse* i stedet for empati. På denne måten unngår vi problemene som er knyttet til de ulike måtene å bruke empatibegrepet på.

Innlevelsesbegrepet kan knyttes til de ulike måtene der vi aktivt forsøker å settes oss i den andre persons sted, og dermed danner oss et best mulig bilde av persons opplevelsesverden og hva personen kan ha behov for. Innlevelse vil si nettopp at vi «lever oss inn» i den andre personen. Vi kan altså ha innlevelse med andre personer uten å være enige i deres synspunkter eller ha sympati for deres handlinger. Som vi skal se på i hvert av de kommende avsnittene, omfatter innlevelse både følelsesmessige (affektive), tankemessige (kognitive) og atferdsmessige aspekter.

Følelsesmessig innlevelse

Vi mennesker er innrettet slik at vi spontant kan danne oss et visst inntrykk av den andres opplevelsesverden. Denne spontane prosessen kalles også *emosjonell spredning* (emotional contagion) og foregår i stor grad automatisk, altså utenfor vår kognitive kontroll (Hatfield, Rapson & Le, 2009). Emosjonell spredning handler om våre følelsesmessige responser på den andre persons følelsesmessige tilstand. Her kan vi tenke oss at det foregår en lynrask «transport» av emosjoner (følelser) fra en person til en annen. Nyere forskning kan tyde på at hjernen automatisk aktiverer («setter i sving») de samme følelsessystemene som personen vi samhandler med (Iacoboni, 2009). Mange har opplevd å smile tilbake til en smilende person før vi har rukket å reflektere over at vi har smilt. På samme måte kan vi selv kjenne oss sure når vi kommer i kontakt med en person som utstråler surhet. Våre egne reaksjoner kan derfor gi oss et spontant innblikk i den andre persons sinnstilstand i øyeblikket. Denne formen for automatisk «kontakt» med den andres følelsesliv er en av komponentene som ligger til grunn for at vi kan kjenne innlevelse med andre.

Det er imidlertid viktig å være klar over at vi også kan reagere nokså spontant med helt andre emosjoner enn det den andre personen føler. I slike situasjoner vil det imidlertid ofte ligge til grunn et element av fortolkning (Wondra & Ellsworth, 2015). Et eksempel på dette er når vi blir provosert av noen som ler og tilsynelatende utviser godt humør. I mange kommunikasjonssituasjoner er det derfor viktig å ha god og løpende kontakt med våre egne reaksjoner: Hva kjenner jeg nå? Kan «magefølelsen» fortelle meg noe om den andre, om den andres virkning på meg, eller om situasjonen? Er det noe jeg bør være ekstra oppmerksom på akkurat nå? Var det noe merkelig med den latteren? Dette betyr ikke at vi skal bli oppslukt av vårt eget indre følelsesliv, men at våre egne spontane reaksjoner *kan* være viktig informasjon i arbeidshverdagen. Dersom jeg for eksempel blir sint eller redd, forteller det meg noe

potensielt viktig som jeg kan bruke til å håndtere situasjonen på en best mulig måte. Vi må dessuten alltid ta høyde for at våre spontane reaksjoner også kan føre til feilslutninger (Bloom, 2017).

Råd: å regulere den andres følelser

Kunnskap om emosjonell spredning gir et utgangspunkt for å kunne tilnærme oss den andre på en hensiktsmessig måte. Det er ofte nyttig å være svært oppmerksom på den andre personens følelsesmessige tilstand, på grunnlag av dine egne reaksjoner (emosjonell spredning), din perspektivtaking (se neste avsnitt) og det du kan observere av kroppslige tegn hos den andre. I mange sammenhenger er det ønskelig eller nødvendig å oppnå en forandring av den andre personens følelsetilstand, noen ganger med liten tid til rådighet.

Polititjenestepersoner inngår ofte i det vi kan kalle *følelsesregulerende* dialoger (Stern, 1985). Dette kan for eksempel dreie seg om å nedregulere en person som er sint, og kan utgjøre en trussel, å trygge en urolig og redd person, eller å skape tillit i en avhørssituasjon. For å nedregulere en sint person vil det noen ganger kunne være nyttig å anerkjenne dette sinnet. Et utsagn som «*Ut fra det du forteller nå, forstår jeg virkelig at dette kjentes urettferdig!*» kan bidra til at personen opplever seg litt mer forstått, og dermed mer mottakelig for hjelp til å dempe sinnet. I andre fall, la oss si ved fare for umiddelbar eskalering, kan en instruks være mer effektiv («*Det er nok best om du roer deg ned nå, ellers kan vi ikke stå her ute på gata og prate lenger*»). I begge tilfeller vil en god vurdering av den andres indre verden – den andres perspektiv og stemningstilstand – kunne ha stor verdi for å gjøre gode valg.

Tankemessig innlevelse

For å kunne kommunisere med og forstå andre mennesker må vi også kognitivt kunne orientere oss mot dem. Vi må som utgangspunkt ta for gitt at det er *noe* i våre tanker og vår kunnskap vi har til felles med andre i den aktuelle sammenhengen (Blakar & Nafstad, 2004; Linell, 2009). Ut fra denne antakelsen følger det at noe som er svært viktig for å oppnå god kommunikasjon, er vårt *ønske om og evne til å mentalisere, det vil si sette oss kognitivt inn i andre personers opplevelsesverden*. Dette kalles *å ta perspektiv*. Som vi skal diskutere nedenfor, krever dette bestemte ferdigheter, slik som oppfattelse av signaler og tegn, oppmerksomhet, hukommelse og relasjonsevner.

Perspektivtaking er en prosess med både kognitive og sosiale komponenter. De *kognitive* prosessene omfatter “egosentrisk forankring” og “tilpassing” (Epley et al., 2004). *Egosentrisk forankring* vil si at vi mennesker har en tendens til å anta at andre personer har samme

perspektiv som vi selv har. Et eksempel på dette er når politiet bruker «politispråk» og tar det som en selvfølge at publikum vet hva ordene betyr (f.eks. bortvisning eller pålegg).

Slike egosentriske antakelser krever i utgangspunktet lite kognitiv innsats - de «krever lite av hjernen». Det kan imidlertid være overraskende for oss når det viser seg at andre personer har andre perspektiver enn vi selv har, og derfor opptrer annerledes enn det vi forventet eller selv ville ha gjort. Dette leder oss til ideen om *tilpasning*. Dette er en kognitiv prosess som oppstår når egosentrisk forankring mislykkes. Mennesker gjør små justeringer for å endre på sine egne antakelser for så å komme frem til en mulig forklaring på den andres atferd. Et eksempel er de tankene du gjør deg når du oppdager at den andre personen ikke forstår ordet «pålegg». Du antar da at personen ikke har norsk som morsmål, og tenker over hvordan du kan finne en bedre formulering. Dette er perspektivtaking i praksis. Fordi tilpasningsprosessen innebærer en *mulig* forklaring istedenfor en *utvilsomt sann og korrekt* forklaring, blir den kognitive perspektivtakingsprosessen aldri helt perfekt. Det er aldri mulig å oppnå en hundre prosent presis forståelse av den andre.

De *sosiale* sidene ved perspektivtaking dreier seg om at partene aktivt koordinerer sine perspektiver. Når mennesker ikke forstår den andres perspektiv, har de flere mer eller mindre gode muligheter. De kan avvise den andre personen og si at hun prater tull, de kan ignorere henne eller de kan be henne gjøre rede for sitt synspunkt. Den klart mest effektive tilnærmingen til å forstå den andres perspektiv er imidlertid ganske enkelt å *stille spørsmål*, som for eksempel «hva tenker du nå?», «hva ser du?» eller «hvordan blir dette for deg?».

En annen mulighet er å være åpen for å oppklare misforståelser. I stedet for bare å ta for gitt at vi forstår den andres perspektiv, kan det være viktig å si noe om vår egen fortolkning, slik at den andre personen kan «reparere» dersom vi har misforstått (Schegloff, 1992). En atmosfære av toleranse og gjensidig respekt gjør det mer sannsynlig å oppnå denne typen sosiale prosesser, altså der en stiller spørsmål, legger frem ens egne forståelser og korrigerer. På den annen side kan maktskjevheter bidra til å hemme slike gode sosiale prosesser og dermed undergrave muligheten for perspektivtaking (Marková & Foppa, 1991).

Hvor godt det er mulig for en person å forstå den andres perspektiv, er knyttet blant annet til hvor overlappende (lignende) erfaringer og opplevelser de to har. For eksempel er det ofte relativt lett for en politibetjent å forstå en annen betjents tanker og bekymringer når de befinner seg i en konfliktsituasjon, fordi de tross alt har mange felles erfaringer gjennom å arbeide i politiet. For dem som er involvert i krangelen, derimot, som aldri har vært politi, kan

det være vanskeligere å forstå motivasjonen og bekymringene til en betjent. Et annet eksempel kan være en betjent som tidligere har opplevd å bli stoppet i en trafikkontroll som sivil. Kanskje hun har ekstra gode forutsetninger for å ta perspektivet til en bilist som hun stanser i en fartskontroll.

Tekstboks 6.2 start

Posisjonsbytteteori

Ideen om at perspektivtaking blir lettere av at personene har hatt lignende erfaringer, kalles *posisjonsbytteteori* (Gillespie & Martin, 2014). Teorien dreier seg om hvordan vi beveger oss inn og ut av forskjellige posisjoner i samfunnet, og hvordan vi handler i fysiske, sosiale og institusjonelle rom (kontekster). Ideen er at posisjonene gir oss forskjellige kognitive, emosjonelle og atferdsmessige perspektiver i ulike kontekster. Det å befinne seg i en bestemt sosial posisjon innebærer at man tar visse perspektiver, herunder bestemte handlings- og tankemønstre, roller, interesser og verdensanskuelser.

Mennesker forflytter seg mellom sosiale posisjoner. Folk er ikke nødvendigvis fanget i en enkelt posisjon. De kan bevege seg gjennom ulike posisjoner, også i løpet av ganske kort tid, og de kan også befinne seg i flere posisjoner samtidig. Et eksempel: I løpet av dagen kan en mann du møter på gaten, befinne seg i posisjoner som "far", "ektemann", "bror", "kollega", "venn", "kunde", "togpassasjer", «busspassasjer» og til og med «narkotikamisbruker» eller «lovbryter».

Det å være i de ulike posisjonene påvirker vår selvforståelse. For eksempel er «jeg-som-politi» opplevelsen av et jeg i en posisjon som har et bestemt type forhold til andre mennesker, spesielt i operative situasjoner. Politijeg-posisjonen representerer imidlertid også statens voldsmonopol og muligheten for å benytte tvangsmakt til å løse problemer. Den innebærer også bestemte handlingsmønstre og måter å se verden på (f.eks. politiblikket, Finstad, 2000).

Samtidig kan en person (i posisjonen jeg-som-politi) befinne seg i andre posisjoner samtidig («jeg-som-norsk, far eller Vålerenga-supporter»), selv innenfor politihverdagen. Det betyr at du kan oppleve dilemmaer i operativt arbeid. La oss si at du må jobbe turnus på Ullevaal stadion mens Vålerenga spiller mot Rosenborg eller Brann, og at du muligens må benytte tvangsmakt overfor supportere av din egen klubb. Samtidig kan ulike posisjoner gi bedre mulighet for å forstå andre og dermed handle på en god måte i operativt politiarbeid. For eksempel kan en politibetjent som også er småbarnsfar ha et godt utgangspunkt for å snakke med barn for eksempel i en sak der barnet har vært vitne til grov vold.

Tekstboks 6.2 slutt

Råd: å tenke om ulike posisjoner

Posisjonsbytteteori byr på to gode forslag til tankemessig innlevelse. For det første kan politibetjenter forbedre egne evner til å ta perspektiv ved å *tenke over* opplevelser de har hatt som kan sammenlignes med opplevelsene til ulike personer de møter på, for eksempel personer som har vært mistenkt for straffbare forhold eller utsatt for vold. For det andre, i den grad politibetjenter ikke selv har hatt sammenlignbare opplevelser (f.eks. være straffedømt eller bruke dop), bør de være spesielt *oppmerksomme på* at de *ikke* fullt ut kan forstå de ulike perspektivene som den andre parten kan ha.

Atferdsmessig innlevelse

Atferdsmessig innlevelse innebærer å vise andre at vi har forstått dem gjennom å bruke tegn. I denne boken bruker vi begrepet lytting for å beskrive den kanskje mest avgjørende måten å vise forståelse på. *Lytting* er en prosess som innebærer «å motta, konstruere mening fra og respondere på muntlige og nonverbale budskap» (ILA, 2012 i Weger, Bell, Minei & Robinson, 2014, s. 14). Det er tre sider ved lytting som er relevante for operativt politiarbeid (Rost, 2011). *Mottak* fokuserer på de fysiske og biologiske aspektene ved å motta et budskap gjennom automatiske nevrologiske og sansebaserte prosesser. For å kunne fysisk registrere menneskelige handlinger må vi bruke sansene våre, som syn og hørsel, for at et budskap skal kunne oppleves relevant. I praktisk politiarbeid betyr dette at det er viktig å påse at de fysiske forholdene gjør det mulig å lytte. Hvis du for eksempel kommer inn på en privat fest med høy musikk, kan det være fornuftig å finne en måte å dempe volumet på, gjerne i samråd med festverten. Ved å dempe lyden fra musikken har politiet redusert støykilden, slik at det blir lettere å kommunisere med mottakeren. *Konstruksjon* vil si at lytting innebærer at mottakeren former og skaper mening fra budskapet som avsender har ytret. Dette punktet vektlegger at budskapsformidling er en aktiv prosess, der også mottakeren spiller en viktig rolle. *Samarbeid* vil si at lytting er et relasjonelt prosjekt som innebærer felles innsats fra avsender og mottaker slik vi viste i den fullstendige, dialogiske kommunikasjonsmodellen i forrige kapittel.

Vi skal utdype to forskjellige lyttestrategier for å oppnå mottak, konstruksjon og samarbeid:

1) *lytteplanlegging* og 2) *aktiv lytteteknikk*.

Råd: lytteplanlegging

Om mulig bør vi *planlegge på forhånd* når og hvordan vi skal lytte (Thompson, Leintz, Nevers & Witkowski, 2010). For politiet vil det si å forberede seg, der det er mulig, på hvordan du skal gå frem som lytter i operative situasjoner. Thompson et al. (2010) nevner flere potensielle lyttemål som er svært relevante for operativt arbeid (se tekstboks under). Disse målene kan tilpasses eller endres i takt med hvordan situasjonen og forholdet til publikum utvikler seg.

tekstboks 6.3 start

Tekstboks: Lyttemål

Diskriminativt: Å gjenkjenne ulike stimuli og legge merke til nyanser. Eksempel: En spesiell lyd (bank på døren), små bevegelser fra noen som skjuler seg, intonasjon i stemmen eller ansiktsuttrykk som kan signalisere aggresjon

Undersøkende: Å forstå eller analysere mening (f.eks. samle informasjon om hva som har skjedd, motta svar på spørsmål)

Evaluerende: Å bedømme budskapsinnhold (vurdere om noen snakker sant)

Empatisk/terapeutisk: Å fokusere på personens emosjonelle tilstand og behov (f.eks. å ta vare på et vitne som er redd for represalier)

Mellommenneskelig: Å samspille for å utvikle, opprettholde eller bygge relasjoner (f.eks. å bli kjent med praksisveileder)

Tilpasset fra Thompson et al. (2010)

Tekstboks 6.3 slutt

Tenk deg et oppdrag der en praksisstudent og veileder blir kalt ut til et mulig slagsmål på den lokale puben. Basert på tidligere erfaring er betjentene relativt sikre på at de raskt kan få kontroll over situasjonen. De har fem minutter til å forberede seg på mulige lyttemål mens de kjører i politibilen: Et *diskriminativt* mål kan være å sjekke tegn på aggressive ansiktsuttrykk eller kroppsholdninger blant de identifiserte hovedaktørene. Et *undersøkende mål* er å samle informasjon om hva som har skjedd for å få en idé om hvordan situasjonen kan løses.

Evaluerende mål kan innebære å lytte for å prøve å forstå hvem som snakker mest sant, spesielt dersom det er forskjellige sider ved saken. *Empatiske/terapeutiske* mål er relevant for å være oppmerksom på om det er emosjonelle tilstander som trenger å «reguleres», for eksempel hvis noen tilstedeværende er veldig redde. *Mellommenneskelige* lyttemål kan være å ha en samtale med eieren og dørvakten på en slik måte at det oppstår en god relasjon. Dette kan være nyttig ved fremtidige utrykninger, og bygging av en god relasjon kan bidra til et generelt bedre samarbeid mellom politiet og utelivsbransjen i fremtiden.

Råd: aktiv lytting

Aktiv lytting innebærer å være oppmerksom på og å gi respons til den andre personen ved å bruke nonverbal og verbal kommunikasjon. I politisammenheng har det blitt oppfordret til bruk av aktiv lytting i avhør (Risan et al., 2016; Shepherd & Griffiths, 2013; St-Ives, 2006) og forhandlingsrunder ved kriser (McMains, 2002; McMains & Lanceley, 2003; Vecchi, 2011; Vecchi, Van Hasselt & Romano, 2005). Selv om det foreligger lite faglitteratur om hvordan aktiv lytting brukes, eller hva slags effekt en slik tilnærming har i operativt politiarbeid, er teknikkene tatt inn i undervisningen i norsk politiutdanning og spesifikke organer i politiet,

slik som i Forhandlertjenesten. Vi foreslår derfor noen mulige bruksområder for aktiv lytting i operativt arbeid, selv om forskningen på dette feltet fortsatt bærer noe preg av «upløyd mark».

Aktiv lytting krever to kjerneferdigheter (McMains & Lanceley, 2003): 1) *Å være oppmerksom* slik at du best mulig kan «prøve å gå i den andres sko», og 2) *å respondere*, som vil si å la den andre personen vite at du forstår hans eller hennes perspektiv. Aktiv lytting er derfor et eksempel på innlevelse i praksis.

Oppmerksomhet

Å være oppmerksom vil si at vi bruker sansene våre til å registrere tegn og signaler (Drollinger et al., 2006). For å bli en god lytter kreves det en bevisst kognitiv innsats med å oppfatte og huske, som igjen gjør at vi bedre forstår og responderer på andre personer. Det kan for eksempel innebære å aktivt notere navn og informasjon som blir nevnt i en samtale. Dersom du ikke har notatblokk eller andre hjelpemidler til stede, kan enkle «husketeknikker» være til nytte, som å knytte indre bilder til navn. Hvis navnene Fuglerud og Holmen blir nevnt, kan du lage deg et indre bilde av en fugl som sitter på en holme.

Å gi respons

Aktive lyttingsteknikker handler ifølge Weger et al. (2010; 2014) for det første om å vise *interesse* for avsenderen. Dette kan gjøres ved hjelp av nonverbal kommunikasjon, som nikk og øyekontakt, eller ved minimale verbale eller paraverbale signaler, slik som å si «mhm». Det andre elementet er *refleksjon og gjengivelse*, som vil si å aktivt vise at du har forstått avsenders budskap, uten å dømme. *Utdyping* innebærer å stille spørsmål og oppfordre avsenderen til å utdype sine synspunkter eller følelser. Tabell 6.1² presenterer eksempel på spesifikke lytteteknikker som brukes i politiarbeid eller lignende profesjonelle sammenhenger.

Tabell 6.1. her

Tabell 6.1: Teknikker for aktiv lytting

Det er viktig å være klar over at aktive lytteteknikker også har noen potensielle ulemper. Mange av de aktive lytteteknikkene har sitt utspring i psykoterapi (Weger et al., 2014) eller har blitt benyttet i avgrensede politisammenhenger slik som i avhør og forhandlinger. Disse kontekstene er svært forskjellige fra hverdagens operative møter mellom politi og publikum.

² Tabellen er en samling eksempler og teknikker beskrevet i Browning et al. (2011); McMains og Lanceley (2003); Vecchi (2011) og Weger et al. (2014).

De forholdsvis få forskningsresultatene som foreligger, er motstridende angående hvorvidt aktiv lytting fører til bedre kommunikasjon enn andre måter å være oppmerksom og respondere på (Weger et al., 2010; 2014).

Lytteteknikkene må også brukes med forsiktighet for å unngå det vi kan kalle «mekanisk» kommunikasjon. Med dette mener vi at samtalen kan fremstå som falsk eller til og med manipulerende sett fra publikums perspektiv. Et eksempel på potensielt feilaktig bruk av aktiv lytting er “overspeiling”, som vil si at fokuset på hele tiden å gjenta avsenders ord avbryter informasjonsflyten og muligheten for en god dialog. Et annet eksempel er faren ved å sette ord på det du antar er den andre personens følelser. En slik praksis kan slå helt feil hvis du mistolker en emosjon eller legger merke til et følelsesuttrykk som avsender selv ikke er seg bevisst, eller som kan provosere unødig. Å fortelle den andre parten at han er sint, bidrar ikke nødvendigvis til å de-eskalere en konflikt – kanskje tvert om.

Utforming av budskap og tydelig tale

God kommunikasjon i politiarbeid innebærer også at politifolk klarer å forme budskap på effektive måter, noe som vil si at andre kan forstå budskapene. Med *effektiv kommunikasjon* mener vi å forme budskap slik at de blir *mottatt som de var intendert* og/eller leder til det ønskede *atferdsutfallet*. I noen sammenhenger kan effektiv kommunikasjon innebære å bare bruke nonverbale tegn. For eksempel kan det holde med øyekontakt eller kroppsspråk for å indikere overfor makkeren din at hun må tilkalle bistand siden situasjonen er i ferd med å eskalere. I andre sammenhenger trengs klare talte beskjeder for å sikre forståelse hos publikum. Noen kan være relativt korte som «STÅ I RO», «POLITI!» eller «Vis meg hendene dine» sagt i et kraftig stemmeleie. Andre budskap bør inneholde mer omfattende, men likevel tydelige forklaringer. Et pålegg eller bortvisning kan ha svært liten effekt dersom publikum ikke forstår hva slags konsekvenser det innebærer om de ikke flytter seg. En klar og forståelig forklaring av en bortvisning og konsekvensene som følger av et eventuelt lovbrudd (mulig bruk av makt) vil i mange tilfeller føre til et positivt atferdsresultat (personen forlater lokalene).

Hvorvidt kommunikasjonen er god og/eller effektiv, avhenger av hvilket mål partene har med den. Dermed kan det være behov for å foreta en vurdering i enhver kommunikasjonssituasjon av: 1) Hva er ditt *primære mål* med interaksjonen? Er det, for eksempel, å få informasjon, å formidle informasjon, å de-eskalere situasjonen, å redde liv eller å skape trygghet? 2) Hva antar du er den andre personens mål? Er det for eksempel å lyve, å samarbeide eller å si minst

mulig? 3) Er den andre personens antatte mål forenlig med ditt eget? Dersom den andres mål er lite i samsvar med ditt mål, må du også vurdere om det er hensiktsmessig å forsøke å justere den andres mål, eventuelt ditt eget.

Utformingen av gode budskap tar utgangspunkt i slike vurderinger. Som avsender har du en rekke valgmuligheter, eller *kommunikative virkemidler* (Blakar, 2006). Virkemidlene kan være både verbale og nonverbale: Hvilke ord bruker du? Hvilken kroppsholdning velger du å innta? I svært mange situasjoner vil det overfor publikum være god grunn til å velge ord som ikke unødig provoserer den andre parten, og innta en kroppsholdning som signaliserer trygghet, ro og autoritet.

De verbale virkemidlene dreier seg særlig om ordvalg og setningsoppbygning. I mange tilfeller kan selv små virkemidler bidra til at kommunikasjonen fungerer bedre. Et eksempel er å unngå å innlede setninger med ordene «men» eller «ja, men». En slik innledning kan lett bli oppfattet som en form for kritikk og dermed sette den andre i en forsvarsposisjon.

Som vi allerede har understreket, representerer ulike ord forskjellige ståsted, interesser og holdninger. I mange sammenhenger kan det derfor være hensiktsmessig å velge en nokså *nøytral språkføring*. Det er ingen grunn til å si «Jeg vet at du er en kjeltring» når du heller kan si «Jeg kjenner til at du tidligere har vært straffet for ...». Det kan være spesielt viktig å prøve å formulere deg språklig nøytralt i situasjoner der du kan bli fristet til å gi etter for dine egne ønsker om å «ta» den andre.

Paraspråklige virkemidler er også viktige. Vær bevisst på om du, gjennom *tonefall* og stemmeleie, forsøker å innta en formell og distansert rolle eller å fremstå som mer uformell og tilnærmelig. Mange mottakere legger vel så mye merke til tonefallet som det verbale budskapet. Du kan også bruke denne typen virkemidler til å gjøre det verbale budskapet mykere eller strengere.

Et generelt mål i god kommunikasjon er å forsøke å være *tydelig*. Dette kan høres selvsagt ut, men det er viktig å huske på at de du kommuniserer med, ikke nødvendigvis vet hva du forsøker å formidle. Såkalte kontrollspørsmål kan bidra til å avklare dette, som for eksempel «Er du med meg på dette?», «Bare sånn at jeg er sikker på at vi forstår dette på samme måte», og lignende. Poenget med kontrollspørsmål er ikke nødvendigvis å komme til enighet, men å sjekke ut at du har formidlet ditt budskap på en måte som ikke fører til unødige misforståelser.

Tekstboks 6.4 start:

Felles forståelse gjennom "tredjeomgangsreparasjoner"

Å oppnå felles forståelse er avgjørende for at samhandling skal foregå på en fleksibel og mest mulig feilfri måte. Derfor bør felles forståelse være et mål i mange operative sammenhenger, slik vi har vektlagt i denne boken. Å komme frem til felles forståelse krever imidlertid gode kommunikasjonsferdigheter. Det krever ikke bare at du forstår de du kommuniserer med, men at du forstår at de forstår deg. Med andre ord, at dere begge forstår hverandre.

Som vi har nevnt i kapittel 5, er turtaking i samtale en viktig måte å etablere felles forståelse på (se også Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974). Hver turtaking i samtalen innebærer en ny ytring, sendt av en person og rettet mot en annen. Samtalen kan forstås som en nummerert rekkefølge av *omganger*³ over tid, etter hvert som kommunikasjonspartene ytrer seg og lytter etter tur. Dersom ytringen «Skal vi parkere her» er omgang 1, så vil neste ytring, «ja!», være omgang 2, og så videre.

Gode kommunikasjonsutvekslinger kjennetegnes av at turtakingen består av omganger som gradvis etablerer felles forståelse. Innsatsen som partene legger i dette, dreier seg i praksis om å identifisere potensielle misforståelser og å rette dem opp. I psykologifaget kalles dette «reparasjon». Det som kalles «*tredjeomgangsreparasjon*», er spesielt viktig for å etablere gjensidig forståelse og å oppklare misforståelser i kommunikasjonen (Schegloff, 1992).

La oss si at jeg sier til min makker «La oss møtes borte ved bilen om ti minutter» (omgang 1). Da kjenner jeg til planene, men jeg vet strengt tatt ikke om min makker kjenner til dem. Dersom makkeren hørte «La oss møtes borte ved bilen om en time», kommer vår samhandling til å mislykkes. Dersom vi legger til en ny omgang i samtalen, slik at makkeren min sier «Ok, greit, jeg ser deg om en time» (omgang 2), så vil jeg oppdage at makkeren har misforstått meg. Men min forståelse av dette er ikke tilstrekkelig! Samhandlingen vil fortsatt mislykkes med mindre vi innfører en tredjeomgangsreparasjon i samtalen, som kan rette opp misforståelsen. I den tredje omgangen sier jeg «Nei, jeg sa, la oss møtes om ti minutter» (omgang 3), som er et forsøk på å reparere misforståelsen.

Selv om det ikke foreligger misforståelser, er tredjeomgangsreparasjoner viktige fordi de bidrar til at kommunikasjonspartene har tillit til at de har felles forståelse. Her er et eksempel: Etter at jeg har sagt «La oss møtes ved bilen om ti minutter» (omgang 1), sier makkeren min «Ok, ser deg om ti minutter». Da vet jeg at makkeren har forstått meg, men hun kan ikke vite

³ Begrepet «omgang» har vi oversatt fra diskursivpsykologiens «turns» på engelsk.

at det ikke har vært en misforståelse. Først når jeg i tredje omgang bekrefter hennes forståelse, ved å si «ja» eller nikke eller tilsvarende, vet vi begge at vi har forstått hverandre.

Hovedpoenget ved tredjeomgangsreparasjoner er at god kommunikasjon inneholder en viss tilsynelatende overflødighet. Hva en person sier, bør bli gjentatt, gjerne i en tilpasset (utvidet eller forkortet) utgave, slik at forståelsen blir tydeliggjort. Dermed byr samtalen på muligheter for å oppklare og korrigere misforståelser. Samtalepartene kan dermed unngå misforståelser og oppnå god samhandling ved å sette ord på hvordan de har forstått budskapene. Dette kan virke overflødig, men det motvirker misforståelser.

Tekstboks 6.4 slutt

Råd: selvregulering

Som vi så i forrige kapittel, begynner avsenders kommunikasjonshandling med et idéinnhold, noe som her betyr en forestilling om hva som skal kommuniseres. Som de fleste har opplevd, er det imidlertid ikke alltid slik at det vi *ender opp med* å si, samsvarer med det vi *mente* å si! For å oppnå god kommunikasjon må vi som avsendere være oppmerksom på forhold som kan komme i veien for at vi får utformet budskapet slik vi ønsker det. I en del tilfeller vil våre egne tanker og følelser være en hindring. Vi kan kjenne oss usikre, sinte eller redde i situasjonen, eller rett og slett ha en dårlig dag. Ofte vil det være hensiktsmessig at våre private følelser og humørsvingninger i minst mulig grad preger våre budskap, som heller bør være preget av tydelighet og ro. For å kommunisere effektivt bør vi derfor tilstrebe god *selvregulering*. Det vil si at vi er klar over tanker og følelser vi måtte ha i øyeblikket som kan hindre våre profesjonelle intensjoner, og håndtere dem på gode måter.

Det kan være spesielt utfordrende å håndtere tanker og følelser som vi ikke alltid liker å erkjenne, eller kanskje ikke er helt klar over at vi har. God selvregulering forutsetter blant annet at vi er godt kjent med hvordan våre egne fordommer og automatiske reaksjonsformer kan spille negativt inn i kommunikasjonssituasjoner i det daglige arbeidet. Har jeg fordommer som «lurer i bakgrunnen» mot bestemte typer minoriteter? Er det visse personlighetstyper som lettere kan «vippe meg av pinnen»? Å redusere slike mulige hindringer for god kommunikasjon krever et bevisstgjøringsarbeid hos hver enkelt tjenesteperson.

En god polititjenesteperson bør dessuten løpende avklare for seg selv: Hvem bør jeg være for den andre nå? En arbeidsdag vil innebære en rekke ulike *rolleposisjoner*, som for eksempel den som avverger umiddelbar fare, den som svarer på spørsmål, eller den som undersøker en

uavklart situasjon. I noen situasjoner vil politiet ha flere roller samtidig. Den som etterforsker et innbrudd som ble oppdaget da en familie kom hjem fra ferie, må kanskje både berolige familien, innhente informasjon og svare på praktiske spørsmål, samtidig som spor skal sikres. Det å forvalte flere samtidige roller på gode måter krever god selvregulering, særlig i konkrete relasjoner til andre mennesker.

tekstboks 6.5 start

Metakommunikasjon

Metakommunikasjon er «samtaler om samtaler» (Gamble & Gamble, 2014; Hockett, 1960): Ved å kommunisere om *hvordan* vi kommuniserer, kan vi blant annet gjør det tydeligere for våre kommunikasjonspartnere (og oss selv) hva vi egentlig snakker om, hjelpe hverandre til å få frem budskapene på bedre måter og klargjøre rollefordelinger og relasjoner (Branco, 2005).

Metakommunikasjon er et godt verktøy når vi høster erfaringer fra operativt arbeid. Tips: Snakk med dine kolleger om helt konkrete kommunikasjonssituasjoner du har opplevd i interaksjoner med publikum. Hva fungerte godt? Hva fungerte dårlig? Hva kunne dere ha gjort annerledes? Hva kan dere lære av hverandre?

Politiet kan også bruke metakommunikasjon i sine møter med publikum, for eksempel for å gjøre budskap mer forståelige eller påvirke relasjonen på hensiktsmessige måter. For eksempel kan en betjent si: «Når jeg uttrykker meg på akkurat denne måten, er det fordi jeg gjerne vil at vi sammen finner en god løsning for alle parter her.» På den måten kan de andre partene inviteres inn i et godt og konstruktivt samspill, og eventuelle misforståelser blir lettere å oppdage og oppklare.

tekstboks 6.5 slutt

Rettferdighet i politiarbeid

Den siste delen av dette kapitlet fokuserer på publikums behov for å oppleve rettferdig politiarbeid. Dette dreier seg om hvordan borgere opplever at politiet tar avgjørelser og behandler publikum (Jonathan-Zamir, Mastrofski & Moyal, 2015; Paulsen, kapittel 13). En annen måte å beskrive dette på er *prosessrettferdighet*,⁴ som i en politikontekst kan defineres som *i hvilken grad politiet utøver sin autoritet og tar avgjørelser ved bruk av rettferdige*

⁴ Det tilsvarende engelske faguttrykket er «procedural justice». Vi har valgt å oversette dette til «prosessrettferdighet», mens andre har brukt betegnelsen «prosessuell rettferdighet» (Thomassen, 2017). «Prosedyrerettferdighet» brukes på samme måte.

prosedyrer. Selv om forskningen på dette feltet ikke er entydig (Mastrofski, Jonathan-Zamir, Moyal, & Willis, 2016; Tyler et al., 2015; Van Craen & Skogan, 2016), peker hovedfunnene mot at publikums tillit til politiet er nær knyttet til de faktiske erfaringene de har i kontakt med politiet (Thomassen, 2017; Thomassen & Kääriäinen, 2016; Tyler et al., 2015).

Publikums opplevelser av prosessrettferdighet virker dessuten inn på hvor villige de er til å samarbeide med politiet. Et slikt rettferdighetsperspektiv kan åpenbart ha store konsekvenser for den konkrete utførelsen av operativt arbeid. Hvis publikum erfarer at de blir behandlet rettferdig, vil de sannsynligvis betrakte politiets arbeid som legitimt og være mer tilbøyelige til å hjelpe politiet i fremtiden.

Råd: Gi publikum et godt inntrykk

Prosessrettferdighet kjennetegnes av fire nøkkeldimensjoner⁵ som er sentrale for at publikum skal ha et godt inntrykk av samhandlingen med politiet.⁶ Politiet bør aktivt ivareta disse fire dimensjonene både gjennom *fremgangsmåtene* de bruker, og gjennom selve *beslutningene* som tas for å løse ulike problemer i operative situasjoner. Her er dimensjonene:

Respekt og verdighet innebærer å opptre høflig og å ta publikum på alvor, uansett situasjon. Denne dimensjonen er nær knyttet til *god dialog* og *den folkelige politistilen* som kjennetegnes av en forhandlende, lyttende, spørrende og søkende fremgangsmåte (Lagestad, 2011).

Deltakelse betyr å gi publikum en stemme. Ifølge dette prinsippet bør borgere ha muligheter for å fortelle og/eller forklare sin egen historie og sine synspunkter, og å bli hørt av politiet. Det første nødvendige steget her er at politiet faktisk *spør* etter informasjon eller synspunkter fra personene som befinner seg i selve situasjonen. Dernest er det viktig *hvordan* politiet lytter til vedkommende når informasjonen kommer – at framstår interessert.

En annen måte å sørge for mer deltakelse på er at publikum inviteres med til å foreslå løsninger sammen med politiet når det er mulig. I praksis betyr det at politiet bør gi valgmuligheter til publikum der man kan oppnå felles beslutninger eller løsninger. Hvis politiet for eksempel mener at en bortvisning kunne ha løst en «fyllekonflikt»-situasjon, kan det være hensiktsmessig å legge opp til at publikum selv foreslår at aktuelle personer forlater områdene, istedenfor at politiet gir ordre.

⁵ Vi har tilpasset disse dimensjonene basert på hvordan politiets atferd faktisk er målt i vitenskapelige studier av prosessrettferdighet i operativt politiarbeid (Jonathan-Zamir et al., 2015; Skogan, Van Craen & Hennessy, 2015).

⁶ Se også kapittel 13 for en grundigere drøfting av prosessrettferdighet i lys av yrkesetikk.

Etterrettelighet viser særlig til at publikum skal kunne stole på politiets motiver i situasjonen. Et viktig tiltak er at politiet *forklarer hvorfor de selv har kommet i kontakt med publikum*. De kan for eksempel si: «Vi har fått melding om slagsmål på gata», eller «Hei, vi kommer fra politiet, vi kjørte forbi og hørte noen skrike om hjelp».

Det er også viktig at politibetjentene prøver å tilby noe som kan hjelpe personen de møter, for å understreke tillit til politiets service og hjelpefunksjon. Dette kan for eksempel være i form av å vise omsorg, trygging og omtanke, eller praktisk hjelp (Jonathan-Zamir et al., 2015). Konkrete eksempel på dette er å formidle med tydelige ord at politiet er til stede for nettopp å hjelpe, og at politiet tar/har ansvar for å ordne opp i situasjonen. Dette kan være så enkelt som å begynne en samtale med «*Hvordan kan jeg hjelpe deg?*», eller å understreke dette motivet som en del av interaksjonen, som ved å si «*Jeg kan hjelpe deg hvis du roer deg ned eller forteller meg hva som har skjedd her ...*». Andre eksempel kan være å konkret tilby praktisk hjelp der det er mulig, ved for eksempel å gi en veibeskrivelse, å fortelle hvordan man formelt skal gå frem for å anmelde en sak, eller forklare hvordan lovverket fungerer i den gitte situasjonen.

*Nøytralitet og åpenhet*⁷ vil si at publikum opplever at politiet utøver likebehandling og jevnbyrdighet i beslutningstaking, særlig på den måten at politiet tar upartiske avgjørelser og ikke diskriminerer. Her er det viktig at politiet forklarer og gir gode begrunnelser for sine handlinger og beslutninger.

Praktiske råd når det gjelder nøytralitet, er at politiet spør etter informasjon og hører på synspunkter fra *alle* parter i en situasjon før en beslutning tas selv om du tror du har forstått situasjonen eller tror mer på den ene personen enn den andre. Hvis tre mennesker er involvert i en konflikt, bør alle bli lyttet til for at politiet skal danne seg et bilde av situasjonen før en avgjørelse tas. Politiet bør også formidle dette tydelig til publikum slik at de opplever at politiarbeidet er nøytralt: «*For at jeg kan hjelpe deg, må jeg høre på alle sider av saken.*»

Politiet fremstår også med mer åpenhet og transparens og gir derfor et godt inntrykk av rettferdighet når de tilbyr gode forklaringer på avgjørelsene de tar. Dette gjelder *fortløpende beslutninger* etter hvert som selve situasjonen utvikler seg (f.eks. «*jeg er nødt til å holde deg her fordi vi må få til en vitneforklaring ...*», eller «*vi må bruke håndjern på deg nå fordi vi er redd at du skal løpe fra oss ...*»). I tillegg bør politiet begrunne sine *endelige løsningsforslag*

⁷ I engelsk faglitteratur brukes betegnelsen «transparency», som vi har oversatt til «åpenhet».

(«Vi har kommet frem til at du bortvises fra utestedet fordi ...»). Prinsippene om god dialog og god utforming av budskap er sentrale også for denne dimensjonen av rettferdig politiarbeid. I tillegg er det ofte en klar fordel at politiet henviser til lovverket for å støtte sitt beslutningsgrunnlag (Lagestad & Rønning, 2010).

Nøytralitet er et av de mest utfordrende prinsippene i rettferdig politiarbeid. Det er enklest å oppnå nøytralitet i rutinepreget politiarbeid som for eksempel trafikkkontroller. I en slik sammenheng er det uproblematisk å forklare publikum at alle blir behandlet likt (f.eks. «I dag har vi en rutinekontroll der alle biler stoppes»). Det kan imidlertid være mer utfordrende i andre situasjoner der politiet initierer kontakt basert på skjønn (f.eks. stopp og sjekk), fordi det ikke foreligger et generelt eller enkelt prinsipp for hvem som «plukkes ut» (se også Reiner, 2010). Det betyr at det i slike situasjoner er enda viktigere at politiet gir gode begrunnelser for sine valg og handlinger, og at de handler upartisk og i tråd med de øvrige dimensjonene. Paulsen tar opp etiske refleksjoner omkring disse fire dimensjonene i lys av konflikthåndtering, politiets legitimitet og verdier i kapittel 13.

tekstboks 6.6 start

Å forholde seg til den andre: en huskeliste

I mange operative situasjoner kan det være nyttig å bruke denne huskelisten (Vecchi, 2011, s. 29), som trekker på hovedelementene i dette kapitlet:

Lytt til personen

Anerkjenn synspunktene som kommer frem

Finn frem til noe dere er enige om (uten å gå på akkord med dine profesjonelle verdier)

Skap en positiv atmosfære for problemløsning

Unngå krangel

tekstboks 6.6 slutt

Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett nærmere på god kommunikasjon i operativt politiarbeid. Vi har beskrevet fire viktige områder som politiet bør være særlig oppmerksomme på i kommunikasjon med publikum.

Å få til gode dialoger vil si at de som deltar i samtalen, utvikler en mest mulig felles forståelse, at de fremstår høflige, viser tillit og gjensidig respekt, og er tålmodige og åpne. Det er verdt å merke seg at gode dialoger ikke nødvendigvis fører til at personene blir enige. Gode

dialoger kan like gjerne innebære at de involverte gir sine meninger til kjenne, og er «enige om å være uenige».

Å forstå andre og være en god lytter innebærer aktiv innlevelse, i form av å sette seg i andre personers sted og dermed å danne seg et bilde av deres opplevelsesverden og hva de kan ha behov for. I dette kapitlet har vi sett nærmere på følelsesmessige, tankemessige og atferdsmessige sider ved innlevelse.

Å kommunisere effektivt handler om å formidle budskap på tydelige måter. I mange tilfeller dreier dette seg om å sørge for at mottakeren har forstått budskapet slik avsenderen ønsket. Vi har også beskrevet hvordan partene i en dialog kan ha sammenfallende eller ulike mål.

Til slutt har vi diskutert betydningen av å gi publikum et best mulig inntrykk i samhandling med politiet. Prosessrettferdighet vil si at politiet tar avgjørelser og utøver sin autoritet ved bruk av rettferdige fremgangsmåter. Sentrale dimensjoner som bør være til stede hvis politiet skal fremstå rettferdig, er respekt, deltakelse, ansvarlighet og nøytralitet.

Refleksjonsspørsmål

1. Hva kjennetegner en god dialog mellom politi og publikum?
2. Hva er følelsesregulerende dialoger? Gi et eksempel på en konfliktsituasjon der denne dialogformen brukes.
3. Hva menes med at politiet benytter egosentrisk forankring overfor publikum? Hva kan politiet gjøre for å unngå at dette skjer i praksis? Ta gjerne utgangspunkt i perspektivtaking.
4. Hva bør du tenke på når du bruker lytting som hjelpemiddel?
5. Hva kjennetegner aktiv lytting? Hva slags innvendinger kan rettes mot aktiv lytting i operativt politiarbeid?
6. Hva menes med effektiv kommunikasjon?
7. Gjør rede for kjennetegn ved rettferdig politiarbeid. Utdyp de fire nøkkeldimensjonene som nevnes i kapitlet.