

”Samtalen som våpen”

En analyse av kompetansen til krise- og gisselforhandlere i politiet.

Mastergrad i familieterapi og systemisk praksis

Diakonhjemmet Høgskole, Oslo

Kari Anne Kristiansen

MGFAM H07K1

Leveringsfrist: 27.04.12

Antall ord: 27 929

Forord

Arbeidet med oppgaven har vært både lærerik, utfordrende, frustrerende og spennende. Jeg har fått en ny forståelse av hva kunnskap er og ser på politietaten og det systemiske fagfeltet med nye blikk. Først og fremst vil jeg takke de fem krise- og gisselforhandlerne som velvillig stilte opp og ga meg det grunnlaget denne studien bygger på. Tusen takk for den åpenheten dere viste og for at dere lot meg ta del i deres erfaringer, synspunkter og refleksjoner!

En spesiell takk til deg Hanna for et fantastisk samarbeid, støtte og nyttige innspill.

Takk til deg Marit for kreative innslag og ikke minst oppmuntring når det har trengtes som mest.

Tusen takk til deg Vigdis for grundig gjennomlesing og nyttige tips.

Hjertelig takk til deg mamma for god støtte og for å ha lest side opp og ned.

Tusen takk til min veileder Heidi Eng for engasjement og grundige tilbakemeldinger.

Takk til gode venner, familie og kolleger for å ha oppmuntret meg på veien.

Tusen takk til mine arbeidsgivere, for at dere har lagt til rette for å studere og for å ha vist stor forståelse for dette prosjektet.

Til slutt en stor takk til min samboer, for din tålmodighet og for at du alltid ser en løsning.

Oslo, april 2012

Kari Anne Kristiansen

Sammendrag

Dette er en kvalitativ undersøkelse basert på intervju med fem krise- og gisselforhandlere som er eller har vært ansatt i politietaten. Tema for oppgaven er den praktiske bruken av dialog i politiet. Utgangspunktet mitt var en forestilling av at krise- og gisselforhandlere har mer kunnskap på dette feltet enn andre ansatte i politiet. Jeg ønsket derfor å undersøke nærmere hvordan kompetansen deres kan forstås. Intervjuene er gjennomført i perioden 01.12.10--05.01.11. Analysen er gjennomført ved hjelp av systemisk tekstkondensering, inspirert av Amando Giorgis fenomenologiske analyse. Jeg har valgt ut ulike tema basert på prosjektdeltakernes beskrivelser som er diskutert fra ulike teoretiske ståsted med spesiell vekt på teori fra det systemiske fagfeltet. Problemstillingen ble: Hvordan forstå krise- og gisselforhandleres beskrivelser av kompetansen de tar i bruk for å skape dialog og endring i kriser og konflikter?

Studien viser hvordan prosjektdeltakernes kompetanse på ulike måter kan ses på som en kombinasjon av deres personlige evner, arbeidsmetoder, arbeidsrelaterte erfaring og livserfaring. Samtidig viser undersøkelsen at de ulike delene kompetansen er sammensatt av kan ses i sammenheng med hverandre. Studien får fram at prosjektdeltakernes kompetanse kan forstås som noe mer enn summen av delene. Denne beskrivelsen kan blant annet ses i sammenheng med det prosjektdeltakerne kalte "magefølelse", Michael Polonyies (1967) begrep "taus kunnskap" eller det Anderson (2003) omtaler for "det usagte", altså det som ennå ikke er satt ord på. Det kommer også fram at prosjektdeltakernes bruk av dialog har likhetstrekk med andre terapeutiske tilnærminger innenfor det systemiske fagfeltet.

Undersøkelsen viser imidlertid at spørsmålet om å finne den "riktige" metoden eller teknikken gir lite mening i seg selv. Teknikkene som brukes må blant annet ses i sammenheng med menneskene som utfører arbeidet, deres personlige evner, holdninger, verdier og ikke minst viljen og trua på å lykkes.

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Sammendrag	3
1. Innledning	7
1.1 Problemstilling og forskningsspørsmål	8
1.2 Konteksten for undersøkelsen og avgrensninger	8
1.3 Kunnskap på feltet	11
Utviklingen av forhandlerfaget i politiet	11
Annen relevant kunnskap	12
1.4 Oppbygging av oppgaven	14
2. Teori.....	15
2.1 Begreper.....	15
Kompetanse.....	15
Kunnskap, ferdigheter og erfaring	16
Evner, holdninger og arbeidsmetoder	16
Konflikt	17
Kommunikasjon	18
Dialog.....	19
Endring.....	20
Relasjon.....	20
2.2 Teoretiske rammer	21
Empati	21
Fokus på følelser	22
”Politiets trapp for adferdsendring”	22
”Change the game”	23
Systemteori	23
Forandring	24
Relasjon og endring	25
Deltaker eller ekspert?	26
Makt	26
Tillit og makt.....	27

Stress	28
Å lytte.....	28
Erfaring	29
3.0 Metode	30
3.1 Valg av metode	30
3.2 Fenomenologi	32
3.3 Hermeneutikk	33
3.4 Sosialkonstruksjonisme	34
3.5 Etiske betraktninger	35
Kontakt med forhandlertjenesten i Oslo	35
Tillatelser	36
Anonymisering, oppbevaring og taushetsplikt	37
3.6 Forforståelse	37
3.7 Utforming av intervjuguide	38
3.8 Det faktiske utvalget	39
3.9 Intervjurollen og forhold til feltet	39
3.10 Gjennomføring av intervju	40
3.11 Transkribering	41
3.12 Analyse	41
Et helhetsinntrykk	42
Meningsbærende enheter: Fra tema til koder.....	42
Kondensering av materialet	43
Sammenfatning: fra kondensering til beskrivelser og begreper.....	44
3.13 Validitet	45
4. Presentasjon og diskusjon	47
4.1 Å holde hodet kaldt og hjertet varmt	48
Forhandlernes forståelse av empati.....	48
Empati: En døråpner til dialog og nye perspektiv.....	52
Å bevare roen	55
Ulike perspektiv på lytting.....	57
4.2 Tillit og makt, snart er siste ordet sagt	60

Å utøve innflytelse	61
Relasjon belyst fra et maktperspektiv	63
Forandring	64
4.3 ”Egentlig er det ei smørje alt samma ...”	67
Arbeidsrelatert erfaring	68
Livserfaring	69
Kompetanse: Noe mer enn summen av delene?	72
Taus kunnskap, magefølelse eller det usagte?	73
5. Avslutning	76
5.1 Oppsummering	76
5.2 Egne refleksjoner	78
5.3 Veien videre.....	79
5.4 Avsluttende ord.....	81
Litteraturliste	82
Vedlegg 1.....	87
Vedlegg 2.....	88
Vedlegg 3.....	89
Vedlegg 4.....	93

1. Innledning

”Krigeren vet at hans beste læremestere er dem han deler slagmark med” (Coelho 1997 s. 38). Jeg gikk ut fra Politihøgskolen i 2004. Her hadde jeg lært hvilke regler som gjelder for politiets arbeid og bruk av kommunikasjon. Lov om politiet av 4. august 1995 § 1 (politiloven) slår fast at politiets arbeid skal være ”forebyggende, håndhevende og hjelpende”. Målet er å ”befeste borgernes rettssikkerhet, trygghet og alminnelige velferd for øvrig”. Politilovens § 6 og Alminnelig tjenesteinstruks for politiet av 22.juni 1996 (politiinstruksen) sier videre at oppdragets mål skal ”søkes nådd gjennom opplysning, råd, pålegg eller advarsel,” med andre ord ved bruk av dialog (ibid).

Hvordan jeg skulle ta i bruk dialogen på ”slagmarken” eller i praksis, hadde jeg ikke lært like mye om. Ifølge Hoel, Selboe og Lindseth (2009) er det grunn til å være skeptisk til en økt grad av akademisering ved Politihøgskolen. Dette er jeg delvis enig i. Slik jeg ser det, gir Politihøgskolen studentene et godt teoretisk grunnlag for å forstå hva politirollen i det norske samfunnet innebærer. Samtidig gir et helt år med praksis en praktisk innføring i rollen som politibetjent. Likevel mener jeg flere av fagene ved politiutdanningen kunne vært tilrettelagt på en slik måte at studenter får bedre nytte av disse fagene når de kommer ut i tjenesten.

I 2004 fikk jeg jobb på en ordensavdeling. Jeg begynte å se etter en ”læremester”. Jeg la merke til hvordan kollega forsøkte å løse konflikter ved bruk av kommunikasjon og ble nysgjerrig på hva som karakteriserer dialogen mellom politi og publikum. Er det jeg opplever som en god dialog i min rolle som politibetjent, også en god dialog for personen jeg snakker med? Hva skal til for at en ansatt i politiet har gode dialogferdigheter? Gjelder det å ha den riktige holdningen og personlig egnethet? Handler det om å ordlegge seg riktig, skape tillit eller vise nok autoritet? Og er dette de riktige spørsmålene å stille?

Spørsmålene ledet oppmerksomheten min mot en gruppe ansatte som virkelig befinner seg på ”slagmarken” når det gjelder politiets bruk av dialog: krise- og gisselforhandlere. Dette er ansatte i politiet som er spesielt trent for å løse konfliktfylte situasjoner og kriser gjennom dialog. Hva er de opptatt av når de skal snakke med en person som står høyt oppe i en kran klar til å hoppe? Eller med en far som har kidnappet sin egen sønn? Hva slags erfaringer har de når det gjelder bruk av dialog som jeg og andre i politiet kan lære av? For å få svar på disse spørsmålene, har jeg intervjuet fem krise- og gisselforhandlere i politiet. Intervjuene er

undersøkelsens utgangspunkt. For å variere språket vil jeg heretter variere mellom å bruke betegnelse "krise- og gisselforhandler" og "forhandler". De fem forhandlerne jeg intervjuet har jeg kalt "prosjektdeltakerne".

1.1 Problemstilling og forskningsspørsmål

I prosessen med å velge ut tema og problemstilling, oppdaget jeg at det er skrevet svært lite om forhandlere i Norge. Rapporten "Alt starter og avsluttes med et håndtrykk," (Stubberød og Jensen 2012) slår fast at dialog ikke bare er politiets mest brukte verktøy, men også det viktigste i politiets arbeid for å skape trygghet. Krise- og gisselforhandlere i politiet er en gruppe politiansatte som har en spesiell kompetanse når det gjelder å bruke dialog til å løse kriser og konflikter. Jeg ble nysgjerrig på hva disse politibetjentene kan, som jeg og eventuelt andre i politietaten kan ha nytte av å lære noe av. Dette er bakgrunnen for at jeg ønsket å undersøke hvordan kompetansen til forhandlere i politiet kan forstås. Jeg har valgt følgende problemstilling: Hvordan forstå krise- og gisselforhandlers beskrivelser av kompetansen de tar i bruk for å skape dialog og endring i kriser og konflikter?

For å studere denne problemstillingen har jeg tatt utgangspunkt i følgende forskningsspørsmål:

- 1) Hvordan kan forhandlerens beskrivelser av sine personlige evner forstås som en del av egen kompetansen?
- 2) Hvordan kan arbeidsmetodene forhandlerne beskriver ses på som en del av egen kompetanse?
- 3) Hvordan kan forhandlerens beskrivelser av arbeidsrelaterte erfaringer og livserfaringer ses på som en del egen kompetanse?
- 4) Hvordan kan forhandlerens beskrivelser av sammenhenger mellom ulike deler av kompetansen deres forstås?

1.2 Konteksten for undersøkelsen og avgrensninger

En forhandlingssituasjon i politiet kan ses på som en del av politiets generelle framgangsmåte når det gjelder politiets håndtering av kriser og konflikter. Begrepet konflikt blir nærmere

utdypet under punkt 2.1. Ordet krise kommer fra det greske ordet ”krisis” og betyr avgjørende vending, plutselig forandring, skjebnesvanger endring (Cullberg 2007). Politiloven § 27 tredje ledd pålegger politiet å iverksette nødvendige tiltak for å avverge fare og begrense skade i forbindelse med alle kriser som oppstår. I boken ”Politiets beredskapssystem del 1: Retningslinjer for politiets beredskap” (Politidirektoratet 2011), understrekes det at forståelsen av krisebegrepet i politiet blant annet vil være avhengig av situasjonen, og de involvertes individuelle vurderinger og forutsetninger.

I denne studien har jeg brukt begrepet ”krise” om situasjoner der en person truer med å skade eller drepe seg selv eller andre. Når en slik situasjon har oppstått, skal politiet i følge politilovens § 6, så langt det er mulig og forsvarlig bruke kommunikasjon til å løse den oppståtte krisen. Forhandlere i politiet blir oftest tilkalt for å bistå i situasjoner der en person gir uttrykk for å ville ta sitt eget liv (Gullhaugen 2008). Forhandlerne vil også bli brukt i situasjoner hvor gisler holdes fanget av terrorister eller andre kriminelle, kidnappingssituasjoner, i situasjoner hvor personer nekter å overgi seg til politiet og for å bistå barnevernet eller Utenriksdepartementet i saker i utlandet hvor nordmenn er involvert (Politidirektoratet 2011).

En krise i politiet kjennetegnes ved at flere enheter i politiet samarbeider mot en felles løsning. Dette vil også være gjeldene for forhandlingssituasjoner, hvor forhandleren (ene) samarbeider med andre enheter, som for eksempel beredskapstroppen og innsatsleder. Innsatslederen er politidistriktets øverste leder på taktisk nivå ved aksjoner og operasjoner som krever koordinerende ledelse (ibid.). Beredskapstroppen er på landsbasis politiets spesielle innsatsenhet for å nøytralisere farlige gjerningsmenn og forøvrig normalisere en situasjon ved eventuelle gissel eller terroraksjoner i Norge (Pedersen 1998). På bakgrunn av arbeidserfaring i politiet, vet jeg at dersom det oppstår en forhandlingssituasjon i Oslo, vil situasjonen som regel bli løst på bakgrunn av et samarbeid mellom ansatte på beredskapstroppen, forhandlere og innsatsleder. Innsatsleder avgjør om situasjonen blir løst ved bruk av en forhandler, ansatte fra beredskapstroppen eller en kombinasjon av bruken av forhandlere, innsatspersonell fra beredskapstroppen eventuelt vanlig politipersonell.

Det overordnede målet for forhandlerenes bruk av dialog er å redde liv. Dette kan ses i sammenheng med mål for politiets tjeneste som er nedfelt i politiloven § 2. På bakgrunn av

egen arbeidserfaring i politiet vet jeg at forhandlerne som deltar i denne undersøkelsen som regel arbeider to og to sammen. En vanlig arbeidsfordeling kan være at den ene utfører samtalen mens den andre har en støttefunksjon, kommer med innspill og har en dialog med de andre politienhetene på stedet, deriblant operativ uteleder (ibid). Forhandlerne gjennomfører som regel dialogen ved bruk av telefon (Gullhaugen 2008).

En forhandler i politiet er en person som har gjennomført Politihøgskolen. I tillegg har han eller hun et to ukers grunnkurs i krise- og gisselforhandling ved Politihøgskolen. I Norge ble de første politibetjentene sendt på kurs i 1983 og 1984 (Pedersen 1989). Ifølge psykolog Aina Gullhaugen (2008) er krise- og gisselforhandlingsteam opprettet i tilknytning til de største politidistriktene i Norge. Flere av forhandlerne får etter hvert også utdanning fra Federal Bureau of Investigation (FBI) Crisis Negotiation School, Hendon Police College og utdanning i Operativ Psykologi fra Universitetet i Bergen (ibid).

I følge Gullhaugen (2008), har menneskets eksistens til alle tider har vært avhengig av forhandlingssituasjoner. Forhandlingssituasjoner kjennetegnes av at partene har noe å gi og noe å få. Partene jobber ofte mot et felles mål, nemlig avslutningen av forhandling (ibid). Gullhaugen (2008) er også opptatt av at forhandlinger skjer i relasjoner, er interessehevding og innebærer en risiko for partene. Hun sier også at krise- og gisselforhandlinger i politiet og psykoterapi har mye felles (ibid). Dette synes jeg var spennende betraktninger som gjorde meg nysgjerrig på om jeg ville bli opptatt av noen likheter eller forskjeller i kompetansen til en forhandler og en terapeut.

I denne studien er det forhandlerens kompetanse tilknyttet dialogen han eller hun utfører for å løse en krise eller konflikt som er grunnlaget for undersøkelsen. Jeg har også valgt å ta utgangspunkt i situasjoner hvor personer truer med å ta sitt eget eller andres liv, eller det foreligger en annen form for konflikt uten at gisler er involvert. Bakgrunnen for dette valget kan relateres til at krise og gisselforhandlere i Norge oftest er involvert i konflikter og kriser som ikke omhandler gisseltaking (Gullhaugen 2008).

1.3 Kunnskap på feltet

Jeg har funnet svært få undersøkelser, prosjekter, teorier eller annet skriftlig materiale som omhandler krise- og gisselforhandlere i Norge. Jeg fant imidlertid en norsk artikkel, ”Forhandlinger på liv og død” (Gullhaugen 2008). Forfatteren skriver at det ikke eksisterer offentlig statistikk eller forskning om politiets forhandlere (ibid). I artikkelen ”Den nye politivitenskapen, hva kan påvirke innholdet og retningen den får?” skriver psykolog Kristin Hellesø-Knutsen at det er overraskende snevert hva som anerkjennes både som temaer og metoder innenfor politivitenskapen (Hellesø-Knutsen 2010). Forfatteren er opptatt av hva som anses som relevante tema på Politihøgskolens masterstudium i politivitenskap og sier pensum på emnet ”Innføring i politivitenskap” nesten utelukkende består av kriminologiske tekster. Når politivitenskap ses på som en prosess, mener Hellesø-Knutsen at det blir viktig å bli bevisst inkluderings- og ekskluderingsmekanismer på feltet (ibid). På bakgrunn av denne informasjonen har jeg valgt å benytte meg av amerikanske studier og teorier om krise og gisselforhandlere. I disse studiene har jeg funnet litteratur som jeg anser som aktuell i mitt prosjekt. Innholdet i de to neste hovedoverskriftene presenterer den historiske framveksten av forhandlerfaget, og annen kunnskap som jeg anser som relevant for denne undersøkelsen.

Utviklingen av forhandlerfaget i politiet

Framveksten av teori om forhandlerfaget kan ses i sammenheng med den tragiske hendelsen under de Olympiske leker i 1972 (Rogan, Hammer og Zandt 1997). Ni idrettsutøvere ble holdt som gissel og endte opp med å bli drept. Denne hendelsen påvirket politiet i New York til å evaluere håndteringen av krise- og gisselsituasjoner som fram til da hadde blitt løst ved å konfrontere gjerningsmannen(ene) ved bruk av våpen (ibid). Politiet i New York tok kontakt med psykolog Harvey Schlossberg (Schlossberg 1979). Schlossberg oppdaget at det eksisterte lite litteratur om bruk av forhandling i politiarbeidet. Han hentet teori fra det psykologiske fagfeltet og utviklet nye prinsipper. Prinsippene tar utgangspunkt i at en krise- og gisselsituasjon oppleves som en krise for gjerningsmannen (ibid).

I 1990-årene begynte flere forskere å se på kommunikasjonsmønstre mellom forhandlere og personene de snakket med (Rogan, Hammer, Zandt 1997). I 1992 startet psykolog William Donohue et prosjekt som blant annet konkluderte med at forhandlerteamene ønsket mer

kunnskap om kommunikasjonsferdigheter, løsningsstrategier, relasjonsbygging og kulturell forståelse (ibid). Psykolog Amy Grubb (2010) har skrevet artikkelen ”Modern day hostage (crisis) negotiation: The evolution of an art form within the policing arena”. Det trekkes fram at det fra 90-tallet, fram til i dag har blitt utviklet flere modeller og strategier hvor kommunikasjon og relasjon står sentralt. Seks ulike modeller utformet av ulike aktører er presentert i denne artikkelen. I denne studien har jeg brukt to av disse modellene som vil bli presentert i teorikapitlet.

Fram til 2000 fokuserte Federal Bureau of Investigation (FBI) på å utvikle problemløsningsstrategier som skulle hjelpe krise- og gisselforhandlerne til å løse de ulike situasjonene de havnet i (Vecchi, Hasselt og Romano 2005). I 2000 gjorde en avdeling underlagt FBI, the FBI Crisis Negotiation Unit (CNU) i Virginia, en undersøkelse som viste at over nitti prosent av situasjonene forhandlerne løste i USA var krisesituasjoner uten gisler (Flood 2003). Denne informasjonen bidro til et større fokus på kriseintervensjon i krise- og gisselsituasjoner. Dette kan ses i samsvar med Gullhaugen (2008) som trekker likhetstrekk mellom behandling av personlighetsforstyrrede og potensielt farlige personer og forhandling i politiet. I følge henne, vil både forhandling i politisammenheng og behandling i psykiatrien i mange tilfeller kunne defineres som ekstremsituasjoner som handler om å løse en krisesituasjon (ibid).

Annen relevant kunnskap

Boken, ”Contemporary Theory, Research and Practice of Crisis and Hostage Negotiation” (Rogan og Lanceley 2010) er et resultat av et bidrag fra 21 forfattere med ulik bakgrunn. Kapitlene i boka vektlegger ulike aspekt ved en krise- og gisselsituasjon. Ulike tema er blant annet kommunikasjon, relasjon og betydningen av at forhandleren har kunnskap om psykiske lidelser og ulike teknikker (ibid). En av bidragsyterne til overnevnte bok er Robert J. Loudon, tidligere forhandler i New York. Han beskriver forhandling som et samspill mellom to parter som foregår på en slik måte at det er mulig å komme fram til en løsning begge parter enes om. Ifølge Loudon kan forhandling ses på som en del av mange politiansattes hverdag, for eksempel i forbindelse med politiets håndtering av nabokrangler, vold i nære relasjoner eller situasjoner hvor personer ikke ønsker å betale regningen (ibid). Dette synes jeg er et

interessant perspektiv. Kompetansen til prosjektdeltakerne kan altså ses på som overførbart til andre og mer hverdagslige situasjoner som politibetjenter håndterer til daglig.

Psykologene Michael McMains og Waymans C. Mullins har i en årrekke samarbeidet med forhandlerteam i USA. De har skrevet om forhandlerens holdninger i boken "Crisis Negotiation" (McMains og Mullins 2001). Forfatterne trekker fram to aspekter ved en forhandlingssituasjon: Å løse en konflikt samtidig som forhandleren skaper og opprettholde en relasjon til personen(e) han eller hun snakker med. Forfatterne sier holdningen til mennesker som deltar i en konflikt vil påvirke forholdet til de som deltar i konflikten (McMains og Mullins 2001). Forfatterne trekker fram tre holdninger som politifolk ofte har og som vil være negative for en forhandler: en formening om at følelser ikke er viktig, å tro at løsninger må komme fort, og ha problemer med å se flere nyanser tilknyttet en person eller hendelse. I dette prosjektet synes jeg det vil være interessant å undersøke nærmere hvordan prosjektdeltakerne beskriver egne holdninger og hva slags holdninger de eventuelt anser for viktige.

McMains og Mullins (2001) mener det er viktig at forhandlere har en holdning som gjenspeiler at de har tro på at en forhandlingssituasjon kan løses ved bruk av kommunikasjon. De trekker inn "aktiv lytting". Å lytte aktivt definerer McMains og Mullins (2001) som evnen til å høre hva den andre sier og evnen til å forstå den andres følelser og forventninger. Dette krever en kontinuerlig refleksjon. Forhandleren må tenke gjennom hva det den andre sier betyr for personen han snakker med. Samtidig må forhandleren ha en dialog med den andre hvor han eller hun undersøker om han har forstått personen slik han eller hun ønsker å bli forstått. Å reflektere eller være i dialog med seg selv, samtidig som en er i dialog med andre, blir av psykiater og familieterapeut Tom Andersen kalt indre og ytre dialoger (Andersen 2005).

Når det gjelder norsk forskning er det gjennomført noen undersøkelser av politiets språk i situasjoner som avhør og oppringninger til nødtelefoner eller politiets vaktentral. En aktuell studie i den forbindelse er Marit Gunnerøds (2005) hovedfagsoppgave: "Politiavhøret som samtale". Hun studerer sammenhengen mellom avhøret og den skrevne rapporten. Gunnerød (2005) er blant annet opptatt av at det i all kommunikasjon er et relasjonsaspekt. Hun sier at vi

ikke kan samhandle med en person uten å ha en eller annen form for relasjon til personen og påpeker at stemningen i avhøret påvirker det rapporten får fram (ibid). Dette synes jeg er et interessant perspektiv fordi det kan ses i sammenheng med den sirkulære forståelse som familierapportstudiet har vært opptatt av. Sirkularitet innebærer en forståelse av at ulike fenomen, som for eksempel deltakere i en dialog, gjensidig påvirker hverandre. Det A sier, påvirker B som igjen gjør eller sier noe som virker tilbake på A i en kontinuerlig prosess (Hårtveit og Jensen 2004). Med andre ord vil personen som gjennomfører avhøret ses på som en del av resultatet av avhøret. I denne studien innebærer denne tenkningen at forhandleren og personen han eller hun snakker med påvirker hverandre gjensidig. Denne tenkningen vil også være sentral i forhold til hvordan jeg forstår samspillet mellom meg og forhandlerne jeg skal intervju.

1.4 Oppbygging av oppgaven

Studien er delt inn i fem kapitler. Kapittel to presenterer sentrale begrep og teori jeg har latt meg inspirere av og brukt til å belyse og drøfte prosjektets problemstilling og forskningsspørsmål. Hovedvekten av teorien er hentet fra forhandlerfaget og det systemiske fagfeltet. I kapittel tre har jeg beskrevet mitt vitenskapelige ståsted og hvordan undersøkelsen er gjennomført. Her har jeg også reflektert over min egen rolle som forsker og hva slags påvirkning jeg selv tror jeg har hatt på prosjektet, forskningsetiske betraktninger og studiens troverdighet. Videre vil jeg i kapittel fire presentere og diskutere det empiriske materialet jeg ble opptatt av i analyseprosessen. Her vil jeg presentere prosjektdeltakernes beskrivelser med utgangspunkt i teori presentert i kapittel to og egne refleksjoner. Undersøkelsen blir avrundet med kapittel fem. Dette kapitlet er en oppsummering over hva jeg har blitt opptatt av, og refleksjoner over veier videre.

2. Teori

Første del av kapitlet redegjør for sentrale begrep brukt i studien. Jeg har forsøkt å velge ut begrep som jeg mener er aktuell for studiens problemstilling. Noen av begrepene blir nærmere utdypet i andre del av teorikapitlet hvor studiens teoretiske forståelsesrammer presenteres. Kvale og Brinkmann (2009) sier gyldig kunnskap oppstår når motstridende fortolkninger og valgmuligheter diskuteres. Dette perspektivet har vært en inspirasjon. Jeg har derfor valgt å trekke inn teori fra flere ulike fagfelt som forhandlerfaget, det systemiske fagfeltet, psykologien og ulike filosofiske retninger. Hovedvekten av teori er likevel hentet fra det systemiske fagfeltet. Dette kan ses i sammenheng med at jeg har erfart å se egne erfaringer fra politiyrket, fra nye perspektiv etter at jeg begynte på studiet i systemisk praksis og familieterapi ved Diakonhjemmet høgskole.

2.1 Begreper

Kompetanse

Jeg ønsket å ha en bred tilnærming til begrepet kompetanse. Derfor har jeg valgt å bruke en definisjon av begrepet slik det beskrives av psykolog Linda Lai (2004) i boken ”Strategisk kompetansestyring”. Ifølge Lai, er ”kompetanse” et sammensatt begrep med varierende meningsinnhold. Ordet stammer opprinnelig fra latin og betyr ”competentia”, som betyr å være funksjonsdyktig eller å ha tilstrekkelig kunnskap, vurderingsevne, ferdigheter eller styrke til å utføre oppgaver og oppnå ønskede resultat (ibid). Lai (2004 s 48) beskriver kompetanse som: ”De samlede kunnskaper, ferdigheter, evner, holdninger som gjør det mulig å utføre aktuelle funksjoner og oppgaver i tråd med definerte krav og mål.”

Prosjektdeltakernes kompetanse må altså ses i sammenheng med deres oppgaver, definerte krav og mål. Dette er nærmere beskrevet i punkt 1.2. Komponentene begrepet ”kompetanse” er sammensatt av, kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger, kan være vanskelig å skille (Lai 2004). I praksis vil disse komponentene gli inn i hverandre og sammen gi et meningsfullt uttrykk for en persons kompetanse (ibid). Dette er en forståelse av kompetansebegrepet som jeg har benyttet meg av i denne studien. Jeg ønsker å ha et helhetlig perspektiv på

prosjektdeltakernes kompetanse. Dette innebærer at jeg ønsker å belyse flest mulig sider av den kompetansen forhandlerne tar i bruk for å skape dialog og endring i kriser og konflikter.

Kunnskap, ferdigheter og erfaring

Ordet ”kunnskap” henviser til det man vet eller helst det man tror man vet, og kan deles opp på ulike måter (Lai 2004). Lai er også opptatt av begrepet taus kunnskap (ibid). Filosofen Michael Polanyi (1967) kan ses på som grunnleggeren av dette begrepet. Han var opptatt av kunnskapsprosesser og sa at mennesker vet mye mer enn det vi kan uttrykke språklig. I denne studien ser jeg på taus kunnskap som en del av prosjektdeltakernes kompetanse.

Ferdigheter kan defineres som evnen til å utføre komplekse, velorganiserte adferdsmønstre på en smidig og tilpasningsdyktig måte for å nå definerte mål. Ferdigheter kan altså ses på som den delen av kompetansen som er nærmest knyttet konkret, praksis handling og kan utvikles gjennom erfaring og trening på samme tid (Lai 2004). I dette prosjektet vil prosjektdeltakernes trening, arbeidserfaring og livserfaring utgjøre en del av hans eller hennes kompetanse. Politioverbetjent og høgskolelektor Rune Glomsseth (2009) skriver om kunnskapsutvikling i politiet i artikkelen ”Fortellinger, småprat og kunnskapsdeling i politiet”. Ifølge han er erfaringslæring en viktig form for kunnskapsdeling i politietaten (ibid).

Evner, holdninger og arbeidsmetoder

”Personlige evner” slik det her blir brukt, henviser til et individs potensial i form av stabile egenskaper, kvaliteter, talenter og øvrige trekk som påvirker mulighetene til å utføre en oppgave og anvende nye kunnskaper, ferdigheter og holdninger (Lai 2004). Ferdigheter kan utvikles og læres, mens evner ses på som et mer stabilt fundament hos en person.

”Holdninger” har betydning for en persons kompetanse fordi den påvirker tilegnelse og utnyttelse av kompetansen (ibid). I dette prosjektet innebærer begrepet ”holdning” prosjektdeltakernes verdier, meninger og oppfatninger om personene de snakker med.

Metode betyr ifølge norsk ordbok ”systematisk framgangsmåte” eller ”undersøkelsesmåte” (Guttu, 2005). I denne undersøkelsen omfatter begrepet ”arbeidsmetoder” alle de strategier,

modeller og teknikker prosjektdeltakerne bevisst tar i bruk for å løse de ulike konfliktsituasjonene og krisene de er involvert i.

Konflikt

Litteraturen viser at det ikke er enighet om hvordan konflikt skal defineres (Skjørshammer 2002, s. 12). Jeg har valgt ulike definisjoner og perspektiver som jeg mener vil være godt egnet til å belyse innholdet av konfliktbegrepet slik det blir brukt i denne studien. Ordet ”konflikt” kommer fra det latinske ”confligere” og kan ifølge ”Norsk ordbok” oversettes som ”sammenstøt”, ”strid”, ”uoverensstemmelse” (Guttu 2005). Sørensen og Grimsmo (2001 s. 21) vektlegger betydningen av motstridende mål når det gjelder konflikter. Forfatterne beskriver konflikt som et motsetningsforhold der partene er mer eller mindre bevisst på at dersom det ene målet innfris, vil den andres måloppnåelse være truet eller hindret (ibid).

I denne studien har jeg valgt et sosialkonstruktivistisk ståsted (se punkt 3.4) noe som også har betydning for hvordan begrepet konflikt forstås. Sosialkonstruksjonismen bygger på antakelsen om at måten vi forstår verden på ikke er en refleksjon over ”den virkelige verden” der ute, men et produkt av sosial samhandling mellom mennesker i hverdagen. Virkeligheten er subjektiv og konstrueres via språket (Jørgensen og Phillips 2006). Psykolog Harlene Anderson (2003) foretrekker bruk av ordet ”dilemma” i stedet for ”konflikt”, og mener ulike dilemma skapes, opprettholdes og løses gjennom språket (ibid). På samme måte som konstruksjoner av virkeligheten kan føre til konflikt, kan de utnyttes til konfliktløsning (Skjørshammer 2002). Gjennom refleksjon, dialog og konstruksjon av nye historier, kan partene oppnå løsning eller forandring (ibid). I denne undersøkelsen innebærer dette at prosjektdeltakernes forståelse av virkeligheten og deres deltakelse i dialogen, kan skape nye konstruksjoner av konflikten som bidrar til at den oppløses. Jeg ser også på konflikt som noe som kan beskrive en persons indre tilstand. I psykologisk leksikon (2006) er ”konflikt” definert som en tilstand hvor to eller flere motstridende ønsker, impulser eller motiver er til stede samtidig hos et individ. Et eksempel kan være at personen prosjektdeltakerne snakker med er i tvil om han eller hun ønsker å ta livet sitt eller ikke, eller er i tvil om ønske om å samarbeide med politiet.

Personen(e) prosjektdeltakerne er i dialog med, kan altså være mennesker som er involvert i flere konflikter på samme tid. De kan være i konflikt med seg selv, prosjektdeltakerne og eventuelle andre som familiemedlemmer eller andre offentlige instanser som for eksempel barnevernet eller helsevesenet. Dette viser hvor problematisk det kan være for en person som har havnet i en krise- og gisselsituasjon. Det viser også noe av utfordringene forhandleren står ovenfor når han eller hun skal løse en konflikt. På samme tid kan det sosialkonstruksjonistiske perspektivet bidra til å se mulighetene forhandlerne har til å skape nye konstruksjoner av konflikter ved bruk av dialog.

Kommunikasjon

Watzlawick, Beavelas og Jackson (1967) kom med vesentlige bidrag til kommunikasjonsteorien i boka "Pragmatics of Human Communication". Her presenteres fem aksiomer som beskriver ulike forhold ved kommunikasjon. De fem aksiomene viser til flere aspekter ved kommunikasjonen, og har bidratt til at jeg i denne studien ønsker å ha en bred forståelse av kommunikasjon. Begrepet kommunikasjon omfatter her alle signaler og fravær av signaler som utveksles mellom to eller flere personer. Språk og valg av ord kan være eksempler på slike signaler samt ikke-verbal kommunikasjon som stemme, latter og bruk av humor. Signalene som utveksles, ses på som en del av en sirkulær prosess, slik at de signalene A sender til B, virker tilbake på B som igjen sender ut nye signaler som virker på A (Watzlawick m. fl. 1967). De signalene som sendes ut påvirker relasjonen samtidig som relasjonen påvirker hva slags signaler som utveksles (ibid).

I min studie innebærer det at alle signaler eller fravær av signaler som utveksles mellom prosjektdeltakerne og personen(e) de snakker med vil påvirke relasjonen som oppstår i dialogen. Slik jeg leser Svare (2006) vil relasjonen som oppstår i en dialog, være vesentlig for hva som blir utfallet av dialogen. Kommunikasjonen er med andre ord et svært sentralt begrep i denne studien. I dette prosjektet ser jeg på kommunikasjon som et utgangspunkt for å ha en dialog. Begrepene dialog og kommunikasjon er slik jeg ser det, vanskelig å skille fra hverandre. I denne studien må bruken av dialog og kommunikasjon ses på som to ulike begrep som er nært knyttet sammen og ikke har noe klart skille. Kommunikasjonen mellom

meg som forsker og prosjektdeltakerne er også sentral og vil bli nærmere beskrevet i metodekapitlet.

Dialog

Jeg har blitt inspirert av filosof Dag Andersens (2010) og psykolog Harlene Andersons (2003) beskrivelser av begrepet dialog. Andersen (2010) beskriver dialogen som et verbalt samspill der to eller flere deltakere deler erfaringer, ideer eller innsikter. Slik jeg ser det er det mange måter å gjøre dette på. I denne studien ønsker jeg å se nærmere på hvordan prosjektdeltakerne beskriver kompetansen de tar i bruk for å skape det verbale samspillet de er en del av. Et sentralt spørsmål blir også hvordan forhandlerne jeg skal intervjuer beskriver den kompetansen de bruker for å dele erfaringer, ideer og innsikter med personene de snakker med.

Andersen skiller mellom dialoger som er symmetriske der alle deltakere er likestilt og asymmetriske dialoger hvor en av partene har til oppgave å hjelpe den eller de andre med prosessen. En forhandlersamtale der forhandleren har som hensikt å være til hjelp for den andre, kan ses på som en asymmetrisk dialog. Anderson (2003, s. 148) sier terapi er kjennetegnet av en dialogisk samtale mellom terapeut og klient. Hun beskriver dialogiske samtaler som en prosess hvor nye betydninger eller ulike virkelighetsforståelser blir til i en felles konstruksjon. I denne studien har jeg også en sirkulær forståelse av dialogen. Dette blir nærmere beskrevet under punkt 2.1 "systemteori".

Forståelsen av begrepet dialog slik det blir brukt her kan også ses i sammenheng med tema i boken: "Den gode samtalen: Kunsten å skape dialog" (Svare 2006). Svare mener det er naivt å tro at dialog skal løse problemet uten gode intensjoner og vilje til samarbeid. Det finnes altså situasjoner der dialogen kommer til kort, noe som også kan skje i en forhandlersituasjon. Svare understreker at det gjelder å ikke låse seg fast i en ren og åpen dialog på den ene siden og straffeforfølgning på den andre, men se etter sammensatte løsninger. I en forhandlersituasjon vil et samarbeid mellom forhandlertjenesten, operativ uteleder og innsatsstyrken, være et godt utgangspunkt for å få til en slik sammensatt løsning.

Endring

Fenomenet endring betyr forandring (norsk ordbok 2005) og kan forstås på ulike måter. Psykolog Harlene Anderson (2003) skriver at hun er kritisk til begrepet forandring. Forandring kan oppfattes som noe lineært og individualistisk. Anderson foretrekker ordet *transformasjon* som antyder at vi er i bevegelse sammen (Anderson 2003, s. 333). Slik jeg leser henne, ser hun på forandring som det som gir bevegelse, ny forståelse, nytt perspektiv eller ny erkjennelse (ibid). I denne studien omfatter begrepet ”endring” en bevegelse i en ny retning. Det kan være en bevegelse i form av at personen prosjektdeltakerne snakker med gjør en ny handling, tenker nytt eller får nye perspektiver.

Relasjon

Donohue har ifølge Rogan, Hammer, og Zandt (1997, s. 178) skrevet mye om relasjonens betydning i krise- og gisselsituasjoner. Jeg har derfor valgt å benytte meg av denne definisjon. Jeg har også blitt inspirert av psykiater og familieterapeut Tom Andersen (2005) og kommunikasjonsforsker Gregory Batesons syn på relasjon. Dette blir utdypet i nedenfor under punktet: ”Relasjon og endring”. Donohue i Rogan, Hammer, og Zandt (1997, s. 178) definerer en relasjon som en sekvens av uvekslinger over tid mellom to eller flere personer, som har en spesiell kognitiv og følelsesmessig effekt på deltakerne. Definisjonen peker på tre nivåer. Relasjonen foregår mellom to eller flere parter. Relasjonen utveksler ulike beskjeder mellom partene, noe som bidrar til at deltakerne påvirker hverandre gjensidig. Relasjonen er i konstant forandring og beveger seg fram og tilbake i forhold til to dimensjoner: Avhengighet og tilknytning. Jo mer avhengig og jo større tilknyttet de to partene i forhandlersituasjonen er til hverandre, jo større er sjansene for et godt samarbeid. Donohue henviser til en modell hvor dette er illustrert: ”Donohue's Relationship Development Matrix ” (ibid). I kapittel 4 vil jeg utdype hvordan denne modellen blir brukt i studien. Modellen ser jeg på som sentral fordi den sier noe om samarbeidsforholdet i en forhandlersituasjon. Dette kan ses i sammenheng med begrepet ”dialog”, hvor vilje til samarbeid blir sett på som et utgangspunkt for dialog.

2.2 Teoretiske rammer

Empati

I boken "Empati: Å forstå andre menneskers følelser" (2005) skriver Ulla Holm om den vanlige inndelingen av ulike former for empati. Holm gjør blant annet rede for *affektiv* og *kognitiv* empati. Affektiv empati innebærer evnen til å leve seg inn i andres følelser, mens kognitiv empati omhandler evnen til å forstå andres følelser, samt å kunne ta andres perspektiv (ibid). I drøftingsdelen ønsker jeg å se nærmere på hva forhandlerne legger i begrepet empati og om de eventuelt ser på empati som noe medfødt eller noe en kan lære seg. I utviklingspsykologien og personlighetsteorien finnes det mye kunnskap om dette (Nielsen og Raaheim, 1997). Av hensyn til oppgavens omfang har jeg sett meg nødt til å velge bort mye av teori som finnes på dette feltet. Dette har nok medvirket til at jeg ikke har fordypet meg like mye i temaet empati, som jeg kunne gjort dersom jeg hadde valgt en smalere problemstilling.

For å belyse forhandlerens forståelse av empati, har jeg valgt å ta utgangspunkt i tre noe ulike teorier om empati beskrevet av psykolog Carl Rogers (1951), psykolog Arthur P. Ciaramicoli (2000) og filosof Emmanuel Levinas (Eide og Eid, 1998). Ciaramicoli har skrevet boken: "Innlevelse gir styrke" (2000) og mener empati er en del av vår genetiske utrustning. Hvis vi ikke kan knytte forbindelser med hverandre, kan vi heller ikke overleve. Ciaramicoli skiller mellom å være empatisk og ha empati i seg, og sier hva vi gjør med vår empati, eller det vi har forstått, er mer utfordrende enn det å forstå i seg selv (ibid). Rogers (1951) har en litt annen tilnærming. Han har utviklet ulike teknikker som kan ses på som hjelpemidler for å utvikle en persons empatiske evner. Levinas har nok et perspektiv når det gjelder empati. Hans tenkning innebærer en erkjennelse av at vår forståelse av den andre har sine begrensninger. Han er opptatt av å være ydmyk ovenfor det faktum at det finnes noe ved den andre som vi ikke forstår eller kan forstå (Eide og Eid, 1998). Disse teoriene er valgt ut fordi de vektlegger ulike aspekter ved forståelsen av hva empati er, noe som kan bidra til å belyse prosjektdeltakernes forståelse av empati fra ulike perspektiv.

Fokus på følelser

I boken "Løsningsskapende samtaler" (Berg og DeJong 2003) legger forfatterne vekt på følelser når de snakker om betydning av empati. De påpeker at empatiske samtalepartnere ikke bare rent kognitiv må forstå den andres fortelling, men også forstå den andres fortelling med de følelsene det innebærer. Dette handler om å vise respekt overfor den man snakker med (ibid). Rogan, Hammer og van Zandt (1997), har et litt annet syn på følelser. De påpeker at personen forhandlerne snakker med ikke alltid vil være like villig til å snakke om følelser. En alternativ tilnærming vil i følge de tre forfatterne være å bygge en relasjon ved bruk av aktiv lytting og samle inn informasjon om personen (ibid). I min studie synes jeg det vil være spennende å undersøke om prosjektdeltakerne har noen beskrivelser knyttet til følelser eller respekt.

"Politiets trapp for adferdsendring"

Jeg har valgt å bruke "Politiets trapp for adferdsendring" fordi det er en modell de norske forhandlerne i politiet bruker når de skal løse krise- og gisselsituasjoner (Gullhaugen 2008). Modellen stammer fra den amerikanske utgaven som heter: *The Behaviour Influence Stairways Model* forkortelse BISM, og ble utviklet av en krisehåndteringsgruppe underlagt FBI (Federal Bureau Agency) (Gullhaugen 2008, s 28). Modellen er visuelt framstilt som ei trapp som består av trinnene: *lytting, empati, tillit, innflytelse og adferdsendring*. Hvert trinn kan ses på som et fundament som danner et utgangspunkt for å bevege seg oppover til neste trinn i trappa. De aktive lytteteknikkene som inngår i modellen ble utviklet av psykolog Carl Rogers og er beskrevet i boken "Client Focused Therapy" (1951).

Dersom de to første trinnene har fungert tilfredsstillende, vil forhandleren og personen han snakker med oppnå en relasjon preget av gjensidig tillit (Gullhaugen 2008). På dette trinnet er relasjonen preget av samarbeid, og det vil være mulig for forhandleren å tilføre personen han snakker med nye perspektiv. Forhandleren og personen han snakker med jobber i fellesskap fram mot en løsning som er ikke-voldelig og realistisk (Vecchi, Van Hasselt og Romano 2005).

På de to siste trinnene, ”innflytelse” og ”adferdsendring”, har relasjonen mellom forhandleren og den andre, nådd et punkt hvor personen forhandleren snakker med, vil være mottakelig for å høre på de forslagene forhandleren kommer med. Ifølge modellen vil forhandleren da være i en posisjon hvor han eller hun kan påvirke den andre parten til å gjøre en adferdsendring. Bak utformingen av modellen ligger en forståelse av at de fleste personer i kriser har behov for å bli forstått og lyttet til (ibid). Jeg er nysgjerrig på hvordan forhandlerne jeg skal intervjuer forstår og benytter seg av denne modellen i praksis. Hva legger de i begrepene ”lytting”, ”empati” og ”innflytelse” og hvordan vet de at de har kommet på ”tillitstrinnet”? Hvordan utøver de innflytelse, og hvordan kan dette forstås? Disse spørsmålene vil jeg belyse nærmere i drøftingskapitlet.

”Change the game”

I artikkelen ”Modern day hostage/ crisis negotiation” (Grubb 2010) presenteres en modell som har tittelen ”The getting past no model”. Modellen består av fem trinn som Ury (1991) ser på som viktig for å komme fram til en løsning i en forhandlersituasjon. På det tredje trinnet ”change the game”, er målet at forhandlerne skal få personen de snakker med til å tenke nytt, reflektere over ulike alternativ og se sin egen situasjon i en ny ramme som kan åpne opp for nye løsningsforslag. Dette trinnet ser jeg på som sentralt i forhold til problemstillingen i undersøkelsen, som fokuserer på forhandlernes kompetanse relatert til endring. Jeg er nysgjerrig på synet prosjektdeltakerne jeg skal intervjuer har på endring, og hva de tenker om å tilføre personen de snakker med nye perspektiv. Noe av innholdet i denne modellen kan ses i sammenheng med teorier utviklet av kommunikasjonsforskeren Paul Watzlawick (1980). Han er en sentral bidragsyter til det systemiske fagfeltet som jeg vil presentere i neste avsnitt

Systemteori

Systemteorien, slik den er utviklet i det systemiske feltet, fokuserer på at problemløsning og løsninger ligger i det mellommenneskelige og i kommunikasjon (Schjødt og Egeland 1989). I følge Mullins og McMains (2001) er en forhandlers ferdigheter og kunnskap om relasjon og kommunikasjon sentralt når det gjelder kompetanse (Mullins og McMains 2001). Det

systemiske fagfeltet ser jeg derfor på som svært sentralt i denne studien. I drøftingsdelen vil jeg bruke teori fra forhandlerfaget og det systemiske feltet, for å se om jeg kan finne eventuelle likheter og forskjeller mellom prosjektdeltakernes og terapeuters måte å gjennomføre en dialog på.

Et system blir i boken ”Ansikt til ansikt” definert som: ”Et sett med komponenter med relasjoner mellom komponentene og mellom deres egenskaper” (Jensen 1994, s. 43). I denne studien blir dialogen mellom forhandleren og personen(ene) han eller hun snakker med sett på som et system. Bertalanffy (1968) presenterte ideen om at ethvert system må ses på som deler av et større system. Det betyr at det å studere samspillet mellom delene, har større betydning enn å studere delene i seg selv. De ulike delene i systemet påvirker hverandre gjensidig i en sirkulær prosess (ibid). Dette innebærer at alle signaler eller fravær av signaler forhandleren sender ut, påvirker personen han snakker med, som igjen sender ut signaler som virker tilbake på forhandleren i en kontinuerlig prosess. I min studie vil en slik forståelsesramme blant annet innebære et fokus rettet mot samspill og sammenheng mellom de ulike delene i prosjektdeltakernes kompetanse. I tillegg mente Bertalanffy (1968) at ethvert system var mer enn summen av delene. Når hydrogen og oksygen blandes på en bestemt måte, får vi mer enn blandingen av hydrogen og oksygen. Vi får vann, som er en helt ny kvalitet som ikke var en del av de to systemene før de ble blandet sammen (ibid). Denne teorien vil jeg bruke som en ide som kan belyse hvordan prosjektdeltakernes kompetanse kan forstås som noe mer enn summen av de ulike delene som prosjektdeltakerne beskriver.

Forandring

For å belyse hvordan prosjektdeltakerne bidrar til å skape endringer i en oppstått krise eller konflikt, har jeg benyttet meg av begrepet feedback. Positiv og negativ feedback kan ses på som to ulike former for endring som har ulik innvirkning på et system. De to ulike kategoriene endring heter ”1.ordens forandring” og ”2.ordens forandring”, og er presentert i boken ”Change” (Watzlawick, Weakland og Fisch, 1980). En 1. ordens forandring er en endring som skjer innad i et system uten at selve systemet forandrer seg. En 2. ordens forandring innebærer en endring av systemet selv. I en forhandlersituasjon, hvor en person truer med å hoppe ned fra et tak, vil en 1. ordens forandring inntreffe dersom personen for

eksempel lar være å hoppe på grunn av redselen for å dø, eller en politibetjent har brukt makt og brakt ham i sikkerhet. Problemet ”suicidal mann på tak”, er løst uten at personen har endret sin virkelighetsoppfatning. En 2.ordens forandring ville inntruffet dersom personen som sto på taket tenkte eller følte noe som gjorde at han så sin egen situasjon fra et nytt perspektiv. Slik jeg tolker de to ulike kategoriene av endring, er ikke den ene kategorien nødvendigvis bedre enn den andre. De to synene representerer to ulike innfalsvinkler til hvordan begrepet ”endring” kan forstås.

Relasjon og endring

Jeg har benyttet meg av teori om relasjonen slik den er beskrevet av kommunikasjonsforskeren Gregory Bateson (1972) og psykiater Tom Andersen (2005). Jeg har valgt Batesons teori om relasjoner fordi han har en vid tilnærming til begrepet relasjon. Dette tror jeg kan åpne opp for flere perspektiv og måter å forstå samspill og dynamikken i en forhandler-samtale. Ifølge Bateson er relasjoner det som forbinder alt levende med hverandre. Relasjoner mellom mennesker kan være svært forskjellige og ha ulike mønstre og strukturer (Bateson 1972). ”I boka *The Heart and Soul of change*” (Hubbel et.al.2004) presenteres og diskuteres behandlingsforskning fra de siste 40 åra. Redaktørene hevder at det som får folk til å endre seg, ikke ligger i den riktige metoden, men noe som er felles for alle terapeutiske orienteringer: relasjonen (ibid).

Andersen (2005) var også opptatt av relasjonen som oppstår i en dialog. Han skiller mellom 4 former for kunnskap eller ”viten” som han kaller det. Den ”relasjonelle” og ”kroppslige” viten mener han er de to mest betydningsfulle former for kunnskap i relasjonelt arbeid. Relasjonell viten hjelper oss å finne en posisjon i forhold til de vi snakker med, som gjør at forholdet til de vi snakker med blir så bra som mulig. Kroppslig viten handler om å ta i bruk egen kropp og flest mulig av sansene for å få mest mulig informasjon om den andre (ibid). I min studie er jeg nysgjerrig på hva slags bevissthet og forståelse forhandlerne har av betydningen av kropp og bruken av kroppens ulike sanser når de utfører en dialog.

I denne undersøkelsen har jeg vært opptatt av hvordan prosjektdeltakerne forstår begrepet relasjon og hvordan relasjonen kan ses på som en del av den kompetansen prosjektdeltakerne

tar i bruk for å skape dialog og endring i kriser og konflikter. Er de opptatt av relasjonens betydning og hva karakteriserer den relasjonen de ønsker å oppnå? Sammenlignet med tiden en terapeut og klient har til rådighet, må forhandlerne skape en relasjon og endring på kortere tid. Dette synes jeg gjør det ekstra spennende å undersøke prosjektdeltakerne beskrivelser av hvordan de går fram for å skape en relasjon til personen de snakker med. Jeg er spesielt opptatt av den delen av relasjonen mellom forhandleren og personene de snakker med som kan relateres til tillitt og makt. Jeg er nysgjerrig på hvordan disse aspektene ved relasjonen kan komme til uttrykk i en krise- og gisselsamtale.

Deltaker eller ekspert?

I 1980-årene dreide interessen i det systemiske feltet seg mot filosofi og dialogens betydning i terapi. Språk og konversasjon kom i sentrum. Sosialkonstruksjonismen, hvordan virkeligheten konstrueres i språket i samhandling med andre, ble en ny inspirasjonskilde (Hårtveit og Jensen 2004). Dette ga grobunn for en ny utvikling. Terapeuten ble sett på som en deltaker heller enn ekspert (ibid). I min undersøkelse synes jeg det vil være interessant å se nærmere på om prosjektdeltakerne ser på seg selv som deltaker eller eksperter, og hvordan de vektlegger språket når de skaper en dialog.

I 1992 skrev Anderson og Goolishian artikkelen ”The klient is the Expert: A not-knowing approach to therapy ” (Anderson, Goolishian 1992). Den ikke-vitende posisjonen blir av Anderson beskrevet som en tilstand hvor ens egen forforståelse, sin egen viten, blir satt i bero, slik at terapeuten har plass til å ta den andres virkelighetsforståelse innover seg: ”Å tro er å høre. Derfor kan alle våre tanker, teorier og fordommer begrense våre egne og klienters tanker og handlinger og innskrenke muligheten for handlekraft.” (Anderson 2003, s. 145). I min undersøkelse ønsker jeg å se nærmere på hvordan forhandlerne forholder seg til egen kunnskap og til personer som har en annen virkelighetsforståelse enn dem selv.

Makt

Jeg har valgt å ta med teori om makt fordi jeg er nysgjerrig på hvordan maktforholdet i en forhandlersamtale kan forstås. Mitt utgangspunkt når jeg skal belyse maktforholdet mellom

forhandleren og personen han snakker med, er at forhold mellom mennesker alltid er preget av makt og avhengighet. Filosof Fredrik Engelstad (2005, s. 31) uttrykker det slik:

”Makten er med som en underliggende premiss i mellommenneskelige forhold. Å gå inn i et forhold til andre mennesker er å leve farlig fordi vi må gi noe av oss selv for å opprette og opprettholde forholdet.”

Samtidig er det slik at hjelpeapparatets makt hviler på et økonomisk, juridisk, kulturelt og ideologisk fundament (Skau 2003). I denne studien innebærer dette at forhandlernes bruk av makt må ses i sammenheng med de forventninger, lover og regler som hører til politietaten. Selve maktbegrepet er gitt ulike definisjoner: Laila Granli Aamodt (1997, s. 129) viser til den klassiske definisjonen til Max Weber:

”Et eller flere menneskers sjanse til å sette gjennom sin egen vilje i det sosiale samkvem, og det selv om andre deltakere i det kollektive liv skulle gjøre motstand.”

I min studie innebærer dette perspektivet at en prosjektdeltaker som får personen han eller hun til å gjøre noe han ikke ville gjort uten prosjektdeltakerens innflytelse, utøver makt. Filosof Michael Foucault mente ikke nødvendigvis at makt var negativt, men nødvendig for å produsere kunnskap (Foucault 1980). Foucaults syn på makt blir med andre ord noe mer enn en undertrykkende faktor. Han snakker om makt som en produktiv kraft, som kan skape posisjoner hvor en kan få seg selv og andre til å handle (Lundby 1998). Foucaults syn på makt ser jeg på som spesielt interessant i min studie, hvor forhandlerne nettopp har som mål å få den de snakker med til å handle annerledes (ibid).

Tillit og makt

Sjefspyskolog i forsvaret, Carl Erik Grenness (1999) mener tillit kan opptre i mange former. Ifølge ham er det som bestemmer formen på tillit, i stor grad avhengig av hvilken type makt som utøves i de sosiale relasjonene hvor tillitt etableres. I min studie blir det relevant å se nærmere på hva slags makt som utøves i relasjonen mellom forhandleren og den andre, og hvilken innvirkning dette har på tillitsforholdet. Grenness (1999) mener ulike teorier om tillit

synes å enes om noen forhold. Ett av forholdene han beskriver retter seg mot at det må eksistere et gjensidig avhengighetsforhold mellom tillitsgiver og tillitsmottaker. Dette synes jeg er et interessant perspektiv, som jeg har valgt å ta med for å belyse hvordan tillitsforholdet som oppstår mellom forhandleren og personen han snakker med kan forstås.

Stress

Eid og Johnsen (2006) skriver i "Operativ psykologi" at stressopplevelser kan oppstå når det forekommer uoverensstemmelser mellom egne forutsetninger og belastningsfaktorer. Ulike individer kan oppleve den samme situasjonen med ulik grad av aktivering av stress. Dette henger sammen med at vi er ulikt utrustet til å håndtere stress. Donohue (1992) skriver om stress i krise- og gisselforhandlinger. Han påpeker at den holdning forhandleren har i forhold til hvor stort ansvar han eller hun tar for utfallet av forhandlersituasjonen, vil påvirke graden av sårbarhet forhandleren opplever. I min undersøkelse vil jeg bruke disse teoriene til å se nærmere på hvordan forhandlerne plasserer ansvar for utfallet av forhandlersituasjonen, og hvordan forhandlerens håndtering av stress har betydning for deres bruk av dialog.

Å lytte

I artikkelen: "Conflict & Crisis communication: The behaviour influence stairway model and suicide intervention" presenterer psykolog Gregory M. Vecchi (2009) lytteteknikkene som inngår i "Politiets trapp for adferdsendring". Å lytte til den andres fortelling, vil ifølge Vecchi (2009) være et utgangspunkt for å skape en relasjon mellom forhandleren og personen i krise. Noen av lytteteknikkene han beskriver handler om å gjenta viktige nøkkelord den andre personen sier, oppsummere noe av det den andre har sagt eller sette ord på følelsene som blir gitt uttrykk for. I denne studie vil jeg undersøke nærmere hvordan prosjektdeltakerne vektlegger disse teknikkene.

Filosof Helge Svare (2006) trekker fram et annet perspektiv på lytting og sammenligner det å lytte med en katalysator som frambringer noe uten å ta direkte del i det. Den som lytter til en annen, er til stede og følger den andres historie uten å avbryte, kan bidra til at den andre ser seg selv i et nytt lys. Lytteren kan dermed bidra til en forandring uten å gjøre noe annet enn å gi verbale uttrykk som viser hans oppmerksomhet (ibid). I min undersøkelse hvor endring er et mål for samtalen, synes jeg dette perspektivet på lytting er interessant.

Erfaring

Å lære av erfaring handler i følge Høie (2003) om mer enn å lære gjennom handling. Personlig involvering og anvendelse av det lærte er sentralt (ibid). Isachsen og Høydal (2001) er opptatt av å fortolke fortellingen, og da må den som fortolker ha et bevisst forhold til de handlinger, følelser og valg som inngår i fortellingen. Slik jeg forstår forfatterne kan det å fortolke en fortelling, også være gjeldende når det gjelder å tolke ens egen fortelling, livserfaringen. For å tolke vår egen livserfaring må man, slik jeg leser Isachsen og Høydal (2001), ha et bevisst forhold til hva som skjedde, de følelsene vi hadde og valgene vi tok i tilknytning til den livserfaringen. Ifølge Glomseth (2009) er erfaringslæring en læringsform som er viktig i politiet. Han mener småpraten i politiets kollegafellesskap bestående av historier og fortellinger skaper både yrkesnormer, identitet og læring (ibid). I denne studien vil jeg se nærmere på hvordan prosjektdeltakerne tar i bruk og vektlegger arbeidsrelatert erfaring og livserfaring.

3.0 Metode

I dette kapitlet vil jeg beskrive det forskningsvitenskapelige ståstedet jeg har valgt. Deretter vil jeg gi en mer detaljert beskrivelse av hvordan studien er gjennomført. Til slutt vil jeg drøfte forskjellige sider ved reliabilitet, validitet og etiske forhold knyttet til undersøkelsen.

3.1 Valg av metode

I denne undersøkelsen ønsket jeg å få fram prosjektdeltakernes egne beskrivelser og forståelser av deres kompetanse som krise- og gisselforhandler i politiet. En viktig målsetting med en kvalitativ tilnærming er å oppnå en forståelse av et sosialt fenomen. Formålet er å innhente varierte og brede beskrivelser, særlig med hensyn til tolkninger og meninger ved ulike tema (Thagaard 2009). Begrepet ”kvalitativ” innebærer å framheve prosesser og meninger som ikke kan måles i kvantitative undersøkelser som heller har fokus på utbredelse og antall (Denzin og Lincoln 2005a i Thagaard 2009, s. 10). I dette prosjektet har jeg vært opptatt å få best mulig innsikt i hvordan prosjektdeltakerne selv forstår kompetansen de tar i bruk for å løse konflikter og kriser ved bruk av dialog. Jeg ønsket også å få fram ulike forståelser av krise- og gisselforhandleres beskrivelser av egen kompetanse. Dette er viktige grunner for at jeg har valgt en kvalitativ tilnærming.

Langdridge (2006, s. 254) sier de to kvalitative tilnærminger på et enkelt nivå kan deles i to retninger. Den ene fokuserer på deltakernes forståelse av egne opplevelser, deriblant fenomenologi, og den andre fokuserer på språk. Siden jeg er opptatt av å få fram prosjektdeltakernes forståelse av egne erfaringer, har jeg tatt utgangspunkt i den sistnevnte retningen. Intervju og deltakende observasjon er de to mest brukte fremgangsmåtene innen kvalitativ forskning (Thagaard 2009). Kvale og Brinkmanns beskrivelse av forskningsintervjuet som en samtale, illustrerer hvordan kunnskap om andres opplevelser og erfaringer kan fremkomme gjennom et forskningsintervju:

”Gjennom samtaler lærer vi folk å kjenne, får vite noe om deres opplevelser, følelser, holdninger og den verden de lever i [...] intervjueren lytter til deres drømmer, frykt og

håp, lytter mens intervjupersonene med egne ord uttrykker sine oppfatninger og meninger” (Kvale og Brinkmann 2009, s. 19).

Ifølge Kvale og Brinkmann (2009) er forskerens mål med et intervju å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, for så å fortolke det som kom fram i samhandlingen mellom forskeren og personen som ble intervjuet. En fenomenologisk undersøkelse søker etter å beskrive en persons opplevelse av verden sett i forhold til vedkommendes egne erfaringer (Langdridge 2006, s. 269). Å intervju prosjektdeltakerne mener jeg kan være en god fremgangsmåte for å få fram deres beskrivelser av deres tanker, meninger og erfaringer som kan illustrere hvordan de bruker dialogen for å skape en endring av en krise eller konflikt. Fra et fenomenologisk perspektiv kan det imidlertid ses på som en utfordring å forstå det forhandlerne beskriver, uten å observere hva de faktisk gjør. I begynnelsen av prosjektet hadde jeg derfor tenkt å observere forhandlerne i tillegg til å intervju dem. Dette lot seg vanskelig gjennomføre på grunn av etiske hensyn som jeg vil beskrive nærmere i punkt 3.5. Jeg håpet likevel at intervjuene med forhandlerne ville gi tilgang til beskrivelser som kunne gi meg en god forståelse av deres erfaringer.

I analysearbeidet trengte jeg en mer detaljert plan for hvordan jeg skulle gå fram i møte med de transkriberte intervjuene. Lege og forsker Kirsti Malterud tar utgangspunkt i en tilnærming inspirert av Amando Giorgis fenomenologiske analyse. Malteruds tilnærming har røtter innenfor en fenomenologisk-hermeneutisk forståelse og er opptatt av bevissthet om egen forforståelse. Malterud bruker Giorgi som referanse i sin bok “Kvalitative metoder i medisinsk forskning” (Malterud 2003). I likhet med Giorgi beskriver Malterud en analyse basert på meningsfortetting, noe som innebærer at forskeren reduserer lengre tekster til kortere og mer konsise formuleringer. For å oppnå en fenomenologisk basert meningsfortetting, må vi lete gjentatte ganger etter lag av mening i det fenomenet vi beskriver. Malterud (2003) presenterer en systematisk måte å gjennomføre en fenomenologisk analyse på. En tilnærming preget av systematikk så jeg på som en fordel fordi jeg er en uerfaren forsker og datamaterialet mitt var relativt stort. Tilnærmingen har fellestrekk med meningsfortetting (Kvale og Brinkmann 2009, s. 126) og er delt i fire trinn (Malterud 2003).

- 1) Gjennomlesing av materialet, danning av helhetsinntrykk og foreløpige tema

- 2) Identifisering av meningsdannede enheter som representerer ulike opplevelser og koding av de meningsdannede enhetene
- 3) Kondensering av materialet i hver kodegruppe ved å sammenfatte meningsinnhold og utvalg av illustrerende tekster
- 4) Oppsummering av innhold i hver kodegruppe for å generalisere beskrivelser som reflekterer de viktigste erfaringene og forslagene i prosjektdeltakernes uttalelser.

Disse trinnene medfører en bevegelse mellom å se på materiale fra perspektivene helhet og del, og sørger på den måten å få fram flere lag av mening i det fenomenet vi studerer (Malterud 2003). Malterud bruker ordene ”finne essensen i materialet”, og snakker om ”funnene” forskeren gjør i analyseprosessen. I denne studien har jeg bevisst valgt å utelate disse ordene fordi jeg opplever at de gjenspeiler et forskningssyn studien ikke representerer. Kvale og Brinkmann (2009) utdyper det kvalitative forskningssynet jeg har valgt i denne studien. Han ser på intervjukunnskap som produsert i samspill mellom intervjuer og deltaker, heller enn synet på intervjukunnskap som noe som eksisterer i kraft av seg selv som en kan grave eller spørre seg fram til (Kvale og Brinkmann 2009). Kvalitativ forskning omhandler altså kvalitetene ved et fenomen. Ifølge mange kvalitative forskere finnes det ikke noe enkelt forhold mellom hvordan vi ser verden og verden i seg selv (Langdridge 2006, s. 27).

3.2 Fenomenologi

Fenomenologien ble grunnlagt av filosof Edmund Husserl på 1900-tallet (Kvale og Brinkmann 2009). Han var opptatt av hvordan vi best kan forstå verden. Fenomenologien anerkjenner ikke menneskesinnet som noe som kun er inni oss. Bevisstheten og verden er uadskillelig forbundet med hverandre. Fokuset er på hva som skjer mellom mennesker, og mellom mennesker og verden (Langdridge 2006). Fenomenologien representerer en forståelsesform innen filosofien der menneskers egne opplevelser og erfaringer betraktes som gyldig kunnskap. Det viktige i fenomenologien er ikke om det finnes en virkelig verden utenfor vår opplevelse, men hva vi har tilgang til (ibid). Det fenomenologiske perspektivet vil være en aktuell innfallsvinkel når forskeren ønsker å bruke andre personers erfaring og innsikt til å få fornyet kunnskap om noe (Van Manen 1990). Dette er en beskrivelse av fenomenologien som

viser hvorfor jeg ser på den som sentral i denne studien. I dette prosjektet ønsket jeg å bruke prosjektdeltakernes erfaring til å få fornyet kunnskap om bruk av kommunikasjon og dialog i politiet. En fenomenologisk tilnærming innebærer at jeg som forsker må fokusere på forhandlernes egne erfaringer, forståelser og opplevelser. Jeg håper at dette vil bidra til å gi beskrivelser av forhandlernes kompetanse slik den oppleves av forhandlerne i praksis. Dette håper jeg kan bidra til å gjøre oppgaven mer nyttig for andre ansatte i politiet som ønsker å lære noe om forhandlernes kompetanse.

Fenomenologien søker først og fremst etter førstehåndsbeskrivelser. Dette kan ses i sammenheng med begrepet *epoche*. Det er hentet fra gresk og ble brukt av Husserl som et navn på prosessen hvor vi forsøker å frigjøre oss fra de forutinntatte ideene vi har om det vi undersøker (Langdridge 2006). Målet med epoche er å gjøre forskeren i stand til å “beskrive selve tingene”, og å forsøke å legge til side vår naturlige holdning og antakelse om det vi studerer. I denne undersøkelsen har jeg hatt som mål å forstå forhandlernes beskrivelser ut fra deres perspektiv, heller enn å analysere det forhandlerne sier ut fra egne eller andres forforståelse og teorier. I den forbindelse har den ikke-vitende posisjonen, slik den blir beskrevet av Anderson (2003) i terapi, vært en inspirasjonskilde (se punkt 2.1). I fenomenologien er det to ulike leire som er uenige om hvilken grad det er mulig å sette til side egne ideer, fordommer og forforståelse i forhold til det fenomenet man studerer (Langdridge 2006). I analysearbeidet har jeg forsøkt å være mest mulig tro mot forhandlernes egne beskrivelser. Samtidig har det i denne studien verken vært mulig og heller ikke ønskelig å legge til side all min forforståelse. Dette utdypes nærmere under punkt 3.6.

3.3 Hermeneutikk

Malterud påpeker sammenhengen mellom fenomenologi og hermeneutikk når hun sier at enhver beskrivelse er farget av tolkninger og enhver tolkning bygger på beskrivelse (2003, s. 50). Heidegger hevder at vi aldri kan være nøytrale eller objektive i vår forståelse av et fenomen (Andersen 2005). I denne undersøkelsen har det hermeneutiske perspektivet bidratt til at jeg har blitt mer bevisst på hvordan jeg som forsker har påvirket studien. Sentralt i hermeneutikken er å undersøke det man studerer fra ulike vinkler og få innsikt i både delene og helheten til det man studerer (Malterud 2003). På denne måten oppnår forskeren en

beskrivelse og fortolkning av fenomenet som åpner for en stadig dypere forståelse av mening (Kvale og Birkmann 2009). I analysearbeidet har jeg i min søken etter forhandlernes beskrivelser, kontinuerlig vekslet mellom å ha fokus på detaljerte beskrivelser, som enkelte tekstutsnitt, den enkelte prosjektdeltaker, og helheten i materiale. Det var en prosess hvor jeg til stadig ble opptatt av noe nytt, noe som førte med seg nye tolkninger. Mine tolkninger av forhandlernes beskrivelser kan ses i sammenheng med sosialkonstruksjonismen, som bidrar til å beskrive hva slags syn jeg har på hvordan menneskers ulike erfaringer og beskrivelser oppstår.

3.4 Sosialkonstruksjonisme

Anderson (2003) og Andersen (2005) er opptatt av at den tolkningen og meningen hermeneutikken søker innsikt i, oppstår gjennom samhandling og samtaler med andre i en gitt kultur. De knytter sammen hermeneutikken med begrepet sosialkonstruksjonisme og mener vi skaper og forstår vår virkelighet gjennom språk og samtale (Anderson 2003, Andersen 2005). Kenneth Gergen blir sett på som en av frontfigurene innen sosialkonstruksjonismen (Hårtveit og Jensen 2004). Han hevder at det grunnleggende skille i vår tid går mellom de som tror det er mulig å finne fram til objektiv kunnskap om virkeligheten og de som avviser denne muligheten (ibid).

Det sosialkonstruksjonistisk perspektivet beskriver hva slags syn jeg har på kunnskap. Denne undersøkelsen ses på som et resultat av samhandling mellom meg og prosjektdeltakerne (Anderson 2003). Dette betyr ikke nødvendigvis at jeg setter spørsmålstegn ved om det jeg blir opptatt av eksisterer, men at jeg har noen bestemte forestillinger av hvordan det jeg har blitt opptatt av blir til. Forhandlernes beskrivelser, opplevelser og erfaringer ser jeg på som noe som blir konstruert gjennom samhandling med andre, gjennom språket i en gitt kultur. Jeg er med andre ord åpen for at forhandlerne har ulike forståelser, beskrivelser og refleksjoner. Med en slik tilnærming vil jeg altså ikke være opptatt av hvilke erfaringer og beskrivelser som er best eller lete etter en riktig beskrivelse av forhandlerens kompetanse. Jeg vil se på beskrivelsene de fem ulike forhandlerne kommer med som like gyldige. Med inspirasjon fra fenomenologi, hermeneutikk og sosialkonstruktivisme har jeg utforsket hvordan forhandlere selv forstår og reflekterer over sin egen kompetanse som forhandler. Hvordan denne

beskrivelsen kom fram i samhandling med meg, vil jeg i de neste avsnittene forsøke å gi leseren best mulig innblikk i.

3.5 Ethiske betraktninger

Jeg har sett på det som mitt ansvar og plikt å legge stor vekt på etiske refleksjoner i alle valg og beslutninger jeg har tatt siden jeg startet arbeidet med studien. De tidligere avsnittene, som beskriver hvordan oppgaven har blitt gjennomført, kan derfor ses i sammenheng med etiske refleksjoner jeg har gjort underveis i oppgaven. Langdridge (2006) sier det viktigste etiske prinsipp antakeligvis er å behandle deltakerne med respekt. Dette har jeg lagt spesielt vekt på i denne studien. Jeg har også brukt mye tid på å innhente nødvendige tillatelser for å gjennomføre prosjektet slik jeg opprinnelig hadde tenkt.

Kontakt med forhandlertjenesten i Oslo

Før jeg begynte på masteroppgaven, tok jeg kontakt med nasjonal forhandlingskoordinator Stein Erik Mauseth for å be om godkjenning til å skrive en masteroppgave om forhandlere i politiet. Han var svært positivt innstilt til dette. Mauseth informerte krise- og gisselforhandlere om studien min og forklarte at flere var villige til å delta. Jeg fikk telefonnummer og e-postadresser til personene jeg skulle intervju. Tre av personene jeg intervjuet kjente jeg noe fra før i forbindelse med at vi tidligere hadde arbeidet på samme sted eller samarbeidet om et prosjekt i jobbsammenheng. De to andre prosjektdeltakerne hadde jeg ikke hilst på før jeg gikk i gang med dette prosjektet.

Jeg var oppmerksom på at min rolle som kollega kunne by på etiske dilemma som for eksempel kunne gjøre det vanskelig for prosjektdeltakerne å si nei til en forespørsel om å bli intervjuet. Da jeg tok kontakt med prosjektdeltakerne på telefon, informerte jeg derfor om at jeg ville sende dem et informasjonsnotat om prosjektet (se vedlegg 4). De fikk tid til å tenke før de ga meg en skriftlig tilbakemelding på om de ønsket å delta eller ikke. I informasjonskrivet la jeg vekt på frivillig deltakelse og var åpen på hva prosjektet skulle handle om. Jeg la også vekt på anonymitet og taushetsplikt og påpekte mulige konsekvenser

med intervjuet. Jeg var spesielt oppmerksom på å understreke at siden jeg var kollega, kunne de oppleve at de “glemte” at jeg var forsker og ga meg opplysninger de ikke ville gitt til en forsker fra et annet fagmiljø.

Etter å ha sendt ut informasjonsskrivet fikk jeg skriftlig svar fra alle prosjektdeltakerne, hvor de samtykket til å delta. Prosjektdeltakerne fikk også beskjed om at de kunne lese intervjuet i ettertid og si fra dersom de ønsket at noe skulle slettes. Fire av prosjektdeltakerne leste gjennom egne intervjuer uten å ha noen anmerkninger. Jeg ba også to av prosjektdeltakerne om å lese gjennom drøftingen presentert i kapittel 4. Jeg ville forsikre meg om at jeg ikke presenterte de ulike sitatene deres i en kontekst de ikke kjente seg igjen i, eller følte seg misforstått. Jeg fikk tilbakemeldinger fra begge to, som jeg opplevde som positive.

Tillatelser

Jeg ønsket opprinnelig å belyse problemstillingen fra tre vinkler: Intervju med forhandlere, observasjon av forhandlerne på oppdrag og å lytte til lydopptak av samtaler som forhandlerne hadde hatt. Jeg søkte Politidirektoratet og Rådet for taushetsplikt og forskning om tillatelse. Direktoratet ville godkjenne søknaden dersom Mauseth innhentet informert samtykke fra personene som hadde vært involvert i krise- og gisselsituasjonene. Politidirektoratet ved saksbehandler Erna Jessheim, opplyste at jeg ikke trengte direktoratets godkjenning for å intervju forhandlerne, da dette var basert på frivillig samtykke. Jeg diskuterte spørsmålet om å innhente samtykke fra personer som har vært involvert i en krise- og gisselsituasjon med Mauseth. Jeg fant ut at dette vanskelig ville la seg gjennomføre. Fra et etisk ståsted ønsket jeg heller ikke å utsette en person som har vært involvert i en krise- og gisselsituasjon for den belastningen det kan være å bli påmint en hendelse han eller hun kanskje vil glemme. Derfor valgte jeg å gjennomføre prosjektet med kun intervju av forhandlerne som framgangsmåte. Jeg meldte prosjektet til Personvernombudet i Norsk samfunnsvitenskapelige tjeneste AS, (NSD). NSD godkjente prosjektet den 28.10. 2010, se vedlegg 1 og 2.

Anonymisering, oppbevaring og taushetsplikt

Jeg var opptatt av at prosjektdeltakerne skulle føle seg trygge på at det de fortalte ville bli anonymisert og oppbevart forsvarlig slik at ingen andre enn meg ville ha tilgang til datamaterialet. Forhandlerne ble gjort oppmerksom på at det likevel var en mulighet for at andre kollegaer som kjente dem godt, kunne gjenkjenne noe av det de hadde sagt. Når det gjelder presentasjon av hvem prosjektdeltakerne er, har jeg vært spesielt varsom med å gi opplysninger som kan gjøre at prosjektdeltakerne blir gjenkjent. Jeg har også vært oppmerksom på mine beskrivelser av ulike hendelser prosjektdeltakerne fortalte om. Jeg har forandret gjenkjennbare faktorer og endret detaljer, slik at personer som har vært involvert i en krise- og gisselsituasjon heller ikke skal kunne gjenkjennes.

3.6 Forforståelse

Forforståelse er et nødvendig vilkår for å forstå verden (Gilje og Grimen 1993). Mistolknninger oppstår når vi forstår for raskt fordi vi gjennom våre forforståelser tar noe for gitt. Det er særlig tre områder vi har forforståelse på: språk, begrep, forestillinger og individuelle personlige erfaringer og trosoppfatninger (ibid). I denne sammenhengen forstås trosoppfatning som alt vi holder for sant om verden. Jeg har som forsker sett på det som min plikt og ansvar å få best mulig innsyn i egen forforståelse i tilknytning til de ideene jeg har om politifaget og forhandlerfaget. Min forforståelse er sammensatt av mye. Oppvekst, kunnskap jeg har tilegnet meg fra politihøgskolen og utdanning i systemisk praksis og familieterapi samt private og yrkesrelaterte erfaringer kan ses på som deler av det som til sammen utgjør min forforståelse. Av hensyn til oppgavens lengde vil jeg her gi ett eksempel på hvordan jeg tror min forforståelse har påvirket meg når det gjelder oppgavens problemstilling. Jeg tror ikke det er mulig å få fullstendig innsikt i egen forforståelse.

Etter å ha hørt på foredrag som forhandlere har hatt, snakket med dem og observert dem i ulike situasjoner, har jeg dannet meg en forståelse av at forhandlerne er dyktige når det gjelder bruk av kommunikasjon, og at de kan mer om kommunikasjon enn den gjennomsnittlige ”politimannen i gata”. Valg av problemstilling kan derfor ses i sammenheng med følgende forforståelse: At forhandlere kan noe om kommunikasjon og dialog som jeg tror

andre i politiet, inkludert meg selv, vil kunne ha nytte av å lære om. Utarbeidelsen av intervjuguiden ble også påvirket av denne forforståelsen. Jeg la merke til at den inneholdt få kritiske spørsmål. Jeg endret derfor intervjuguiden slik at jeg også fikk belyst problemstillingen fra et kritisk ståsted. I ettertid kan jeg se at jeg kunne hatt enda flere kritiske spørsmål. På den andre side var jeg opptatt av å skape en god relasjon til den jeg intervjuet. Jeg ønsket et klima som kunne legge til rette for detaljerte, innholdsrike beskrivelser. Fra dette perspektivet tror jeg det var riktig å ikke ha for mange kritiske spørsmål.

3.7 Utforming av intervjuguide

Intervjuguiden er utarbeidet som et semistrukturert intervju med temaer og underspørsmål (Kvale og Brinkman 2009). Hvert temaene ble utarbeidet på bakgrunn av forskningsspørsmålene og inneholdt 5–7 spørsmål. Se vedlegg nr 4.

Temaene var delt opp på følgende måte:

1. Bakgrunn
2. Forhandlerjobben
3. Formell kompetanse
4. Om begrepet kompetanse
5. Praksisrelaterte og personlige erfaringer
6. Personlig egnethet
7. Andre spørsmål

Et grunnleggende prinsipp i fenomenologisk intervju er å fokusere på prosjektdeltakernes konkrete opplevelser og livsverden (Langdridge 2006)). Ifølge Kvale og Brinkmann (2009) skal intervjuet åpne for prosjektdeltakernes erfaringer og beskrivelser. Jeg ønsket å la forhandlerne snakke mest mulig fritt. Svarene forhandlerne ga avgjorde hva de neste spørsmålene ble. Dersom jeg skulle gjennomført intervjuet på en annen måte i dag, ville jeg hatt færre spørsmål. Jeg erfarte at de mest detaljerte og levende beskrivelsene kom da forhandlerne snakket om noe de selv var opptatt av og når jeg stilte oppfølgingsspørsmål til disse temaene. Etter hvert som jeg intervjuet, bidro denne erfaringen til at jeg frigjorde meg mer fra intervjuguiden og brukte den mer som en huskeliste over tema jeg ønske å få belyst.

3.8 Det faktiske utvalget

Generelt innenfor en fenomenologisk tilnærming ønsker man at deltakerne er så ulike som mulig med hensyn til kjønn, alder, etnisitet, sivilstatus m.v. (Langdridge 2006, s. 274).

For meg var det også viktig å finne prosjektdeltakere som hadde lyst til å delta. Siden krise- og gisselforhandlere i politiet ikke utgjør en stor gruppe, hadde jeg ikke så mange å velge mellom. De fem personene jeg valgte, besto av både kvinner og menn. De hadde alle arbeidet i politiet i mer enn ti år før de ble forhandlere. Av hensyn til sikkerhetsmessige grunner i politiet og for å bevare forhandlerne anonymitet, ønsker jeg ikke å gi en mer detaljert beskrivelse av krise- og gisselforhandlerne som deltok i undersøkelsen. For å variere ordbruken i undersøkelsen har jeg vekslet mellom å kalle de fem personene jeg intervjuet for ”krise- og gisselforhandlerne”, ”prosjektdeltakerne” og ”forhandlerne”.

3.9 Intervjurollen og forhold til feltet

Kvale og Brinkmann beskriver intervjuerens innflytelse på denne måten:

”Intervjueren samler ikke bare inn uttalesene som om de var småstein på en strand. Hennes spørsmål leder fram til de emnene intervjupersonen skal snakke om, og intervjuerens aktive lytting og oppfølging av svarene er med på å bestemme samtalens retning” (Kvale og Brinkman 2009, s. 200).

Den mellommenneskelige prosessen i en intervjusituasjon vil altså prege de data som fremkommer (2009). Jeg ønsket å bidra til en samhandling mellom meg og forhandlerne, hvor forhandlerne opplevde intervjusituasjonen som mest mulig positiv. Samtidig hadde jeg et mål om å få best mulig innsyn i forhandlerne erfaringer og opplevelser. Min rolle som intervjuer har blitt inspirert av Anderson (2003). Hun sier at det er mulig å leve seg inn i et annet menneskes erfaring, men vi kan aldri helt forstå hva erfaringene betyr for han eller henne. Jeg vil med andre ord aldri komme lengre enn min forståelse av forhandlerne forståelse. I rollen som intervjuer fikk jeg igjen nytte av Andersons (2003) beskrivelse av den ikke-vitende posisjon (se punkt 2.1). Jeg forsøkte aktivt å holde mine egne tanker og ideer tilbake, være nysgjerrig og ikke ta noe av forhandlerne beskrivelser for gitt. I forkant av intervjuene skrev jeg et refleksjonsnotat for å bli bevisst hvordan jeg kunne bruke tidligere arbeidserfaring fra for eksempel etterforskning og terapi i rollen som forsker.

Mitt kjennskap til feltet har trolig hatt både positiv og negativ innvirkning på studien. Positivt i den forstand at flere av prosjektdeltakerne ga uttrykk for at de følte seg trygge på at anonymitet og taushetsplikt ble ivaretatt. Dette kan også ha vært en medvirkende årsak til at prosjektdeltakerne var svært åpne og villige til å by på seg selv og sine erfaringer i intervjuet. Kvale og Brinkmann (2009) skriver at forskeren i et kvalitativt forskningsintervju med en fenomenologisk forståelsesform skal ha fokus på å forstå sosiale fenomener ut fra aktørens egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av deltakerne i prosjektet. Prosjektdeltakerne og jeg har en felles kultur med hensyn til at vi alle har gått politihøgskolen og er ansatt i politietaten. Under intervjuene opplevde jeg at vi hadde lik forforståelse for mange tema. Dette tror jeg bidro til at det ble lettere for meg å forstå og beskrive forhandlerens opplevelser. I ettertid kan jeg likevel se at en forsker som ikke hadde hatt kjennskap til feltet kanskje hadde vært nysgjerrig på andre områder enn meg. Hun eller han hadde kanskje fått fram momenter som omhandler tema som jeg som politiansatt allerede vet noe om og derfor ikke er like nysgjerrig på.

3.10 Gjennomføring av intervju

Kunnskap produsert i et forskningsintervju skapes i den spesielle situasjonen som oppstår og er avhengig av den sosiale relasjonen mellom intervjueren og de intervjuede (Kvale og Brinkman 2009). Jeg var opptatt av å legge forholdene til rette for et godt møte mellom meg og forhandlerne. Intervjuene startet med en uformell prat før jeg gikk gjennom noen av hovedpunktene i informasjonsskrivet. Kvale og Brinkmann (2009) kaller dette "briefing" som han ser på som viktig for å skape trygghet. Under intervjuet opplevde jeg at prosjektdeltakerne var svært åpne. Jeg reflekterte over at de fem relasjonene som oppsto mellom meg og prosjektdeltakerne under intervjuene var ulike. Jeg ble berørt av ulike tema og satt igjen med ulike følelser etter hvert intervju. Dette ga meg assosiasjoner til at uansett hvor "likt" prosjektdeltakerne utøver kompetansen sin, vil personene prosjektdeltakerne snakker med få en egen unik relasjon til prosjektdeltakerne som vil påvirke personens opplevelse av hva prosjektdeltakernes kompetanse er.

Intervjuene ble gjennomført på et sted forhandlerne ønsket. Jeg gjennomførte intervjuene i løpet av 14 dager og skrev ned refleksjoner etter hvert intervju. Lengden på intervjuene varierte fra 1, 5 timer til 2 timer og 10 minutt. I ettertid kan jeg se at noen av intervjuene kanskje varte for litt lenge. På den andre siden opplevde jeg at det å bruke tid på å gå i dybden av det forhandlerne forklarte, var viktig for å oppnå et av målene mine med intervjuet: å forstå mest mulig av det forhandlerne forstår.

3.11 Transkribering

Etter at jeg hadde tatt opp de fem intervjuene på digital lydfil, begynte jeg å transkribere. Kvale og Brinkmann (2009) sier utskriftene er en konstruksjon av kommunikasjon fra muntlig tale til skriftform, der man må foreta avveininger i forhold til hvor nær opptil det muntlige man ønsker å være. Jeg transkriberte ikke alle non-verbale uttrykk som “eh, hm, nøling” osv. Dersom forhandlerne ga et nonverbalt uttrykk som jeg opplevde ville være med å belyse hans erfaring eller opplevelse, skrev jeg det ned under intervjuet. Jeg transkriberte prosjektdeltakernes uttalelser ordrett. Dersom de oppga navn eller beskrev hendelser som kunne bli gjenkjent, skrev jeg dette om. Mens jeg transkriberte, var jeg bevisst på at jeg ikke ønsket å systematisere eller skrive ned tema som opptok meg. Jeg så på transkripsjonen som en del av Malteruds første analysetrinn, som handler om å se på datamaterialet i et helhetlig perspektiv (Malterud 2003).

3.12 Analyse

Etter å ha transkribert hadde jeg et stort datamaterialet med ulike beskrivelser hentet fra de fem krise- og gisselforhandlerne jeg intervjuet. Jeg satt med en følelse av å ha fått et bredt innblikk i prosjektdeltakernes kompetanse. Fenomenologisk reduksjon handler om å veksle mellom å studere materialet fra helheten og gjennom de små detaljene (Langdridge 2006). Jeg har som nevnt tidligere i kapitlet valgt Malterud (2003) sin tilnærming som er inspirert av Giorgis systematiske tekstkondensering.

Et helhetsinntrykk

Jeg leste først gjennom alle intervjuene og forsøkte å danne meg et helhetsinntrykk. Målet var å se på materialet fra et fugleperspektiv og holde trangen til å analysere og systematisere tilbake. I denne fasen la jeg vekk faglitteratur for å kunne møte materialet med størst mulig åpenhet. Etter å ha lest intervjuene på nytt, noterte jeg tema. Jeg satt igjen med 8–10 tema per prosjektdeltaker. Dette viste seg å være tema som jeg på forhånd hadde ønsket å ha fokus på, samt noen nye tema som ble tydelig for meg ved gjennomlesing av intervjumaterialet. Jeg oppdaget at temaene inneholdt mange nyanser og kunne være vanskelig å skille fra hverandre. En av prosjektdeltakerne syntes jeg beskrev dette da hun snakket om egen kompetanse og sa at alt egentlig var blandet sammen.

Etter å ha notert ned de ulike temaene, leste jeg gjennom intervjuene for å undersøke om temaene stemte overens med helhetsinntrykket og ville bidra til å belyse problemstillingen. Jeg var opptatt av at temaene skulle være minst mulig farget av min forståelse og fikk hjelp av to andre lesere som plukket ut tema de ble opptatt av. Jeg forholdt meg til temaene som ”foreløpige” tema og var åpen for at disse temaene ville bli byttet ut senere i analyseprosessen. Temaene jeg valgte ut dannet grunnlaget for neste fase hvor forskeren skal organisere det betydningsfulle materialet og plukke ut utsnitt av teksten som er relevant for problemstillingen (Malterud 2003).

Meningsbærende enheter: Fra tema til koder

Jeg gikk nøye gjennom hvert intervju og merket av tekst jeg mente belyste problemstillingen. Tekstbitene som ble merket kalles meningsbærende enheter. De meningsbærende enhetene besto for det meste av direkte sitat fordi jeg ønsket å være mest mulig tro mot prosjektdeltakernes egne beskrivelser. I noen tilfeller, skrev jeg om tekstutsnittene slik at de ble noe mer komprimert. Giorgis opprinnelige prosedyre krever at hele teksten deles i meningsbærende enheter (Giorgi 1958 i Malterud 2003, s. 102–107). Jeg har valgt Malteruds tilnærming, som innebærer en forenkling hvor det er tilstrekkelig å velge ut tekstutsnitt som inneholder kunnskap om temaene fra 1. trinn, og som sier noe om problemstillingen (Malterud 2003). Forenklingen innebærer en utvelgelse og tolkning av hva jeg ser på som meningsbærende. Samtidig som jeg merket av de meningsbærende enhetene, begynte jeg å

systematisere dem. Denne systematiseringen kalles koding (Malterud 2003). De meningsbærende enhetene ble løpende nummerert og overført til kodeskjemaer. Noen av de meningsbærende enhetene fikk samme nummer og tilhørte samme kode fordi de omhandlet det samme. Ved hjelp av denne framgangsmåten fikk jeg fem kodelister med 20–25 koder.

Kondensering av materialet

I starten av denne fasen hadde jeg følgende arbeidsdokument å jobbe ut fra: fem lister med tema tilhørende hver prosjektdeltaker, fem intervjuer der de meningsbærende enhetene var kodet med nummer og fem kodelister som ga oversikt over innholdet i hver kode. På dette trinnet i analysen skal forskeren systematisk hente ut mening ved å kondensere innholdet i de meningsbærende enhetene (Malterud 2003). Jeg begynte å samle de meningsbærende enhetene under tilhørende koder. Dette var en tidkrevende prosess. Jeg oppdaget at jeg kunne slå sammen flere koder og gi noen koder nye navn som passet bedre med kodens innhold. Antall koder ble redusert. Kodene ble sammenlignet opp mot hverandre på nytt. Kodene som opprinnelig het *trening, erfaring fra forhandleryrket og oppvekst*, ble for eksempel farget med blå tusj og fikk plass i en felles hovedkategori som het *arbeidsrelatert erfaring og livserfaring*. Ved hjelp av fargekoding og med problemstillingen som utgangspunkt, ble kodene delt i fire hovedkategorier med underkategorier. De fire hovedkategoriene og underkategoriene ble:

Hovedkategori 1: personlige evner.

Underkategori: empati, ydmykhet og å være trygg på seg selv

Hovedkategori 2: arbeidsmetoder.

Underkategori: lytting, løsningsfokuser, fokus på følelser, tillit, innflytelse

Hovedkategori 3: erfaring

Underkategori: arbeidsrelatert erfaring og livserfaring

Hovedkategori 4: refleksjoner om sammenhenger mellom hoved- og underkategorier.

Jeg laget en oversikt over inndelingen av de fire hovedkategoriene med subgrupper i en tabell. Tabellen viser også hvor i teksten de meningsbærende enhetene tilknyttet hver kode er hentet fra, og hvilke prosjektdeltaker som har bidratt med de ulike tekstutsnittene. Heretter jobbet jeg videre med subgruppene og samlet de meningsbærende enhetene under tilhørende subgruppe. Jeg laget et kunstig sitat, et artefakt, en sammenfatning av innholdet i undertemaet. Det kunstige sitatet ble laget ved at jeg trakk ut sitat fra alle intervjuene som kunne belyse innholdet i subgruppene. Når det gjelder subgruppen ”empati” plukket jeg for eksempel ut sitater eller setninger fra alle prosjektdeltakerne som jeg så satte sammen til et lengre sitat. De fleste av setningene som det kunstige sitatet er sammensatt av, er ordrett sitert fra intervjuene. Et mindretall av utdragene fra intervjuene er kortet ned eller omgjort for å få de ulike setningene til å passe sammen i et felles kunstig sitat. Nedenfor er det kunstige sitatet som omhandler empati.

Empati er en veldig viktig egenskap hos en forhandler. Det handler om å kunne kjenne på følelsene til han eller hun du snakker med. Mange trenger å få bekreftelse og forståelse for den situasjonen de er i. Uten empati kommer du aldri i verden inn på folk og har ikke sjanse til å oppnå tillitt eller oppnå en dialog. Jeg tror jeg har mye empati i meg og er flink til å få frem at jeg oppriktig bryr meg. Det er ofte veldig viktig å få fram i en forhandlersituasjon. Det slår meg ofte når jeg legger på.. stakkars! Man får jo vite mye når man snakker med noen et døgn.

Sammenfatning: fra kondensering til beskrivelser og begreper

Alle intervjuene ble lest på nytt for å sikre at samlingen av sitat ikke ga et helt annet inntrykk enn konteksten de var hentet ut fra. Ifølge Malterud (2003) er dette å rekontekstualisere materialet og bidrar til å validere det forskeren er blitt opptatt av gjennom analyseprosessen. Med utgangspunkt i de kunstige sitatene tilknyttet hver subgruppe, laget jeg en beskrivelse av innholdet i hver av dem. Jeg oppdaget at det var mange sitater som kunne belyse innholdsbeskrivelsen i de ulike subgruppene. Det var en utfordring å velge hvilke sitater som var best egnet til å belyse problemstillingen. Jeg prioriterte å ta med sitater fra alle prosjektdeltakerne, fordi jeg var opptatt av å få med nyanser i datamaterialet.

3. 13 Validitet

Ifølge Maltertud (2003) handler validitet om å stille spørsmål til kunnskapens gyldighet. Hun sier at reliabilitet, i den betydning det har i medisinsk forskning – nemlig repeterbarhet, ikke er et mål i kvalitativ forskning. Vitenskapelig troverdighetsbedømmelse av kvalitativ forskning må gjøres ut fra andre kriterier. Det kan gjøres ved at leseren kan følge forskerens vei fra starten av og fram til presentasjonen av det forskeren har blitt opptatt av (ibid). I denne studien har jeg lagt vekt på at leseren skal få mulighet til å følge de valgene jeg har tatt.

Malterud bruker begrepet pålitelighet i forbindelse med å vurdere validiteten til et forskningsprosjekt. Pålitelighet (reliabilitet) handler om å forebygge tilfeldige feil som kan forstyrre forskerens tolkning og prosessen som leder fram til de resultatene forskeren har blitt opptatt av. Reliabiliteten i oppgaven kan for eksempel bli svekket dersom det oppstår misforståelser mellom forskeren og prosjektdeltakerne. Dette var noe jeg var bevisst på under intervjuene hvor jeg så langt det er mulig forsikret meg om at jeg hadde forstått forhandlerne riktig. Jeg ba dem gjenta tema jeg var usikker på om jeg hadde forstått. Pålitelighetskravet er også avhengig av det konkrete materialet som lydopptaker, kvaliteten på lydopptaket, utskrifter og notater. Forskerens skjønn, selvinnsikt og vilje til kritisk drøfting av egen rolle i materialinnhenting er også et sentralt perspektiv når det gjelder studiens troverdighet (ibid). Det kan for eksempel ses på som et problem at jeg selv er ansatt i politiet. Siden jeg har noe av den samme bakgrunnen som prosjektdeltakerne, kan jeg ha oversett beskrivelser og blitt blind for noen beskrivelser som andre uten politibakgrunn ville sett på som relevant for problemstillingen.

I denne studien har jeg forsøkt å legge spesielt vekt på arbeidet med å få innsyn i egen forforståelse og har vært spesielt kritisk til hvordan den har påvirket materialet. Jeg skrev blant annet et refleksjonsnotat hvor jeg reflekterte over hvordan oppvekst, kultur og tidligere arbeidserfaringer påvirker mine verdier og holdninger. Jeg stilte også spørsmål ved hvordan min virkelighetsforståelse er blitt til og hvordan mitt engasjement for ulike tema i politiet kunne påvirke meg som forsker i denne studien.

Slik jeg forstår Kvale og Brinkmann (2009) vil forskerens evne til å stille spørsmål og være kritisk til alle valg, beslutninger og resultat i forskningsprosessen være en avgjørende i forhold til kunnskapens gyldighet. I alle deler av oppgaven har jeg forsøkt å rette et kritisk søkelys på meg selv og mine vurderinger som ligger bak valgene jeg har tatt. Når det gjelder analyseprosessen, bærer den preg av mange revurderinger. Jeg kjenner meg igjen i Malteruds beskrivelse (2003, s. 92): “Forskerens jobb i denne fasen er å stoppe opp, tenke seg om og holde alternative tolkning og versjoner opp mot hverandre”. For meg ble dette en tidkrevende og utfordrende prosess som stadig ga nye ideer og måter å forstå datamaterialet på. Jeg gjorde etter hvert en erkjennelse av at jeg trolig aldri ville nå et punkt hvor det ikke ville være noe nytt å hente. For å komme i mål og få levert studien, ble jeg til slutt nødt å sette en dato for når jeg skulle avslutte analyseprosessen. Under drøftingsarbeidet var det en utfordring at mange ulike tema som skulle drøftes. I ettertid kan jeg se at en smalere problemstilling ville gjort det lettere å ende opp med færre tema. Dette hadde nok gjort det lettere å gå i dybden på hvert tema, samtidig som jeg kanskje ville fått en smalere og mindre helhetlig forståelse av prosjektdeltakernes kompetanse.

4. Presentasjon og diskusjon

Kapittel fire er delt i fire underkapitler med tilhørende hovedoverskrifter. Her blir prosjektdeltakernes forståelse av kompetansen som krise- og gisselforhandler presentert slik jeg har forstått og tolket den i analyseprosessen. Utgangspunktet for presentasjonen er ulike tema delt i fire hovedkategorier med tilhørende underkategorier som jeg har blitt opptatt av. Se punkt 3.19. De ulike kategoriene er her diskutert ved bruk av teori presentert i kapittel 2.

Flere av kategoriene jeg har valgt, kan ses i sammenheng med arbeidsmodellen ”Politiets trapp for adferdsendring” (Gullhaugen 2008). Ifølge prosjektdeltakerne, brukte de ”Forhandlertrappa”, som de kalte modellen, som et hjelpemiddel for å løse en forhandlings-situasjon. Strukturen på presentasjonen er inspirert av denne modellen. De to første underkapitlene inneholder i hovedsak de fire temaene modellen er oppbygd av: empati, lytting, tillit, innflytelse. Modellen er nærmere beskrevet i teorikapitlet, kapittel to. Innholdet i ”Politiets trapp for adferdsendring” slik det blir presentert i denne studien, er basert på mine tolkninger av prosjektdeltakernes beskrivelser av de ulike temaene som modellen er sammen-satt av. Modellen slik den presenteres her, må derfor ikke forveksles med den opprinnelige modellen av forhandlertrappa slik Gullhaugen (2008) har beskrevet den.

Det første underkapitlet har jeg kalt: ”Å holdet hodet kaldt og hjerte varmt.” Dette kapitlet representerer de to første trinnene i forhandlertrappa: empati og lytting. Her presenterer og diskuterer jeg hovedkategori 1: personlige egenskaper og deler av hovedkategori 2: arbeidsmetoder. Jeg har lagt vekt på prosjektdeltakernes beskrivelser av empati og lytting. I tillegg vil jeg presentere og diskutere det prosjektdeltakerne fremhever som viktige personlige evner, det å være ydmyk og trygg, fokus på følelser og det å se en situasjon fra ulike perspektiv. Å ha fokus på disse temaene er slik jeg har forstått prosjektdeltakerne, viktig for å utføre arbeidsoppgavene som tilhører trappetrinn 1 og 2. Etter å ha utført disse arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte, forklarte prosjektdeltakerne at de kan ”bevege seg oppover i trappa” og nå de neste tre trinnene: Tillit, innflytelse og adferdsendring. Dette er tema som også inngår i underkapittel to og har fått tittelen: ”Tillit og makt, snart er siste ord sagt”. I dette kapitlet vil jeg blant annet ha fokus på hvordan forhandlerne oppnår et tillitsforhold til personene de snakker med, og komme med noen eksempler som illustrerer hvordan forhandlerne utøver innflytelse i en forhandlingssamtale slik at adferdsendring

oppstår. Her vil jeg også komme inn på tema som handler om det å skape en forandring i en konflikt eller krise og se på prosjektdeltakernes kompetanse fra et maktperspektiv.

Underkapittel tre har fått tittelen etter et sitat fra en prosjektdeltaker: ”Egentlig er det ei smørje alt samma.” Dette kapitlet er en presentasjon av hovedkategori 3: erfaring, og hovedkategori 4: forhandlernes refleksjoner om sammenhenger mellom hovedkategori 1–3. I dette kapitlet drøfter jeg forhandlerens vektlegging av erfaring og gir en presentasjon av forhandlernes refleksjoner om sammenhenger mellom de ulike delene i kompetansen sin. Her drøfter jeg også om prosjektdeltakernes kompetanse kan ses på som noe mer enn summen av delene, og kommer i den forbindelse inn på begreper som taus kunnskap, magefølelse, relasjon og det usagte.

Jeg har valgt ut sitater for å illustrerer temaene jeg har blitt opptatt av. Noen av sitatene kan ses på som representative for alle prosjektdeltakerne. Andre sitat kan ses på som gjeldende for en eller noen av dem, og er tatt med for å nyansere og presentere en bredere forståelse av prosjektdeltakernes kompetanse. De fem krise- og gissel forhandlerne jeg intervjuet har fått hvert sitt pseudonyme navn og blir her kalt: ”Stine”, ”Anders”, ”Leif”, ”Bjørn” og ”Elisabeth”.

4.1 Å holde hodet kaldt og hjertet varmt

Forhandlernes forståelse av empati

Alle prosjektdeltakerne forklarte at de anså seg selv som empatiske personer. Flere forklarte at empati er en forutsetning for å jobbe seg oppover i ”Forhandlertrappa” og nå trinnet hvor de kan utøve innflytelse på personen de snakket med. Jeg ble nysgjerrig på hva forhandlerne la i begrepet empati og hvordan bruken av empati kan komme til uttrykk i dialogen. Da Stine ble spurt om hvordan hun trodde de andre forhandlerne hun jobbet sammen med ville beskrevet henne som forhandler, kom hun inn på temaet empati.

hm.. tror nok de ville beskrevet meg som dyktig, men hvorfor de mener at jeg er dyktig, det er nok fordi jeg har, eller er veldig interessert i andre mennesker eller genuint

interessert i at andre mennesker skal ha det bra. Har veldig mye empati i meg. Jeg tror jeg er god på å få fram det at jeg virkelig bryr meg om andre mennesker. Og det er viktig i forhandlersituasjoner [...] Det tror jeg er viktig fordi, altså hvis den personen får et inntrykk av at jeg gjør det bare fordi det er min jobb å gjøre det, da tror jeg ikke man så lett får innflytelse på dem som hvis du oppriktig viser en ærlig bekymring. Tror veldig mange er i den situasjonen at de trenger det, å få bekreftelse og forståelse på hvorfor situasjonen er som den er, og dem trenger virkelig noen som viser at de bryr seg. Da er det lettere å få innflytelse på dem, få dem til å endre adferd da.”

I dette sitatet trekker Stine fram en klar sammenheng mellom det å være en dyktig forhandler og det å ha og vise empati. Slik jeg tolker henne, snakker hun om empati både som et objekt, noe ”hun har i seg”, og som et adverb i forhold til hva hun gjør med empatien. Stine sier empati er viktig for å skape en relasjon hvor den hun snakker med føler seg bekreftet og forstått. Relasjonen Stine snakker om, kjennetegnes av forhandlerens holdning til andre mennesker: en holdning som gjenspeiler en oppriktig interesse og omtanke for andre og som personen de snakker med oppfatter som bekreftelse og forståelse. Utsagnet til Stine illustrerer det første trinnet i ”Forhandlertrappa”, hvor forhandleren må benytte seg av empati for å nå målet som er innflytelse. Men det er ikke nok å *føle* empati. Forhandleren må formidle dette til personen de snakker med på en overbevisende måte. Skulle det bli oppfattet som falskt eller uekte, vil forhandleren altså ikke like lett kunne oppnå innflytelse. Stines utsagn kan oppleves som noe motstridende. Hun snakker om “oppriktig og ærlig bekymring” samtidig som hun bruker empati som et bevisst virkemiddel for å komme på det øverste trinnet i trappa, hvor det bakenforliggende motivet er å “få innflytelse på dem, få dem til å endre adferd.”

Kommunikasjonsforskeren Gregory Bateson (1972) understreket betydningen av at et fenomen ikke kan studeres adskilt fra konteksten det opptrer i. Fra dette perspektivet kan Stines beskrivelse av empati ikke studeres isolert uten å ses i sammenheng med den jobben hun er satt til å gjøre. Hennes jobb er i følge Lov om politiet av 04.08.1995 nr 2 (politiloven), å redde liv. Dersom hun ikke aktivt forsøker å få innflytelse på personen(ene) som befinner seg i livsfare, har hun heller ikke gjort jobben sin. Fra dette perspektivet opplever jeg ikke Stines bruk av empati som motstridig. Med andre ord vil det være mulig at Stine viser en oppriktig, ekte bekymring samtidig som hun bruker den oppriktige bekymringen som et bevisst virkemiddel for å oppnå innflytelse.

Anders har en lignende forståelse av empati. Han omtaler empati som sitter i ryggmargen. Samtidig trekker han fram et handlende perspektiv på empati. Han snakker om at det er viktig å gripe fatt i følelser og for eksempel si til den andre at han eller hun høres trist ut. Dette perspektivet kan sies å være i samsvar med Ciaramicoli (2000), som skiller mellom ”å være empatisk” og ”å ha empati i seg.” Han snakker om empati som en medfødt evne. Samtidig er han opptatt av at empati har en dobbel funksjon: forståelse og handlingen. Han mener det vi gjør med våre empatiske evner, altså det vi har forstått, er mye mer utfordrende enn det å forstå i seg selv. Det handler om hvordan vi formidler våre tanker og følelser til hverandre (ibid). Hvordan vi håndterer det vi forstår, kan ses i sammenheng med Tom Anderson (2004) og hans beskrivelse av begrepet kroppslig viten: evnen til å tyde og fange opp signaler til personen en snakker med. Slik jeg leser Andersen (2005) og Ciaramicoli (2000), vil forhandlerens bruk av sansene sine og det han eller hun gjør med det de har forstått, være vel så viktig som det å ”ha empati i seg”. Dette er noe også Stine var inne på i sitatet ovenfor da hun etter å ha sagt at hun hadde mye empati i seg, la til: ”Jeg tror jeg er god til å få fram at jeg virkelig bryr meg om andre mennesker.” Men hvordan får forhandlerne egentlig fram at de bryr seg om andre mennesker? Og hvordan kan forhandlerens forståelse av den andre og den andres situasjon komme til uttrykk gjennom handling? Leif sier noe om dette i sitatet under.

Stort sett da, så mener jeg forhandling handler om å være til stede og følge det personen sier, være der personen er, både mentalt og følelsesmessig, ofte er en person så langt nede og snakker veeldig sakte og bruker lang tid på ting, så en teknikk er å gi de rett og slett tid da. Hvis en setning for eksempel starter med at, ”ja så sa jeg til henne at...” og så blir det stille, da vet vi at det kommer mer. Og det jobbes forferdelig inne i hodet som nettopp har stoppet midt i en setning. Og da gjelder det å bare gi den tiden, og ikke bryte inn, ja, hva sa han da, ikke bryte den tankerekka som er inni hodet da. Fordelen med det, er at personen føler ”wow, jeg fikk den tiden jeg trengte!”

Dette sitatet synes jeg er et godt eksempel som illustrerer empati i praksis. Leif sier han ”er der personen er” og kommer med et eksempel på hvordan han gjør det: Dersom han oppfatter det slik at personen han snakker med trenger tid, gir han personen den tiden han tror vedkommede trenger. ”Handlingen” Leif gjør kan ses på som et paradoks. Handlingen består av å ikke gjøre eller si noe, samtidig som han ved å ”ikke gjøre eller si noe” likevel utretter

noe som har en tydelig effekt på den han snakker med. Noe jeg finner interessant, er at Leif beskriver det han gjør som en teknikk ”[...] en teknikk er å gi de tid, da.”

Ciaramicoli (2000) er i likhet med Leif opptatt av å omsette empati til handling. En forskjell mellom dem, er måten de ordlegger seg på. Slik jeg ser det, kan Leifs bruk av stillhet som han kaller en teknikk, ses på som det samme som Ciaramicoli (2000) beskriver som empatiens handling. Hvis vi tar utgangspunkt i Leifs måte å ordlegge seg på, og ser på stillhet som en teknikk det er mulig å lære, kan en kanskje samtidig trekke en slutning om at det til en viss grad vil være mulig å lære seg å gi uttrykk for empati. Eller i hvert fall lære seg å gi uttrykk for noe som blir oppfattet som empati av den en snakker med. På den andre side vil forhandleren i enhver situasjon måtte ta et valg i forhold til når han eller hun skal ta i bruk teknikken stillhet. Hvis den ikke brukes på riktig måte kan kanskje teknikken skape avstand heller enn å ha den hjelpende effekten den er ment å ha.

Dette var noe Stine var opptatt av. Hun mente teknikker kunne være nyttige å lære seg. Samtidig understreket hun at forhandlerne måtte ta et valg i forhold til hvilke teknikker de skulle bruke, eller om de skal legge bort teknikker og bare ”være seg selv, som hun sa. I følge Stine er det ikke mulig å lese seg til forhandleryrket i en bok, fordi ingen situasjoner eller mennesker er like. Søren Kierkegaard tar høyde for menneskers ulikheter når han beskriver det han kaller ”hjelpkunst”:

Hvis det i sandhet skal lykkes at føre et menneske hen til et bestemt sted, må man først og fremst passe på at finde ham hvor han er og begynne der. Det er hemmeligheten i all hjelpkunst. Enhver som ikke kan det, er selv i indbilding når han mener at kunne hjelpe den anden. For i sandhet at kunne hjelpe en anden, må jeg først forstå mer enn han men dog først og fremst det han forstår. Når jeg ikke gjør det, da hjælper min mer-forståelse ham slet ikke (Kierkegaard 1859, s. 96).

Når Leif snakker om å gi personen han snakker med tid, kan det være et eksempel på hjelpkunst Kierkegaard (1859) er inne på når han snakker om “at finde ham hvor han er”. Ifølge Eid og Eide (1998) kan tenkningen til Emmanuel Levinas ses på som en kontrast til Kierkegaard. Levinas mener empati innebærer en erkjennelse av at vår forståelse av den andre har sine begrensninger. Han understreker betydningen av å være ydmyk overfor det faktum at

det finnes noe ved den andre som vi ikke forstår eller kan forstå (ibid). Flere av forhandlerne jeg intervjuet var opptatt av nettopp dette. Eksempelvis sammenlignet Bjørn mennesker med isfjell, hvor kun tjue prosent av fjellet er synlig og åtti prosent er under vann. Når Leif snakker om å være der personen er, krever dette slik jeg ser det en evne til å se den andres perspektiv og en erkjennelse av at en aldri vil komme lengre enn sin egen forståelse av den andres opplevelse av virkeligheten. Både Bjørn og flere av forhandlerne jeg intervjuet var opptatt av å se situasjonen fra den andres ståsted. Samtidig var de opptatt av å få personen de snakket med til å se nye perspektiv. Det vil jeg skrive mer om i neste avsnitt.

Empati: En døråpner til dialog og nye perspektiv

McMains og Mullins (2001) skriver om empati i forhandlingssituasjoner og mener at bruken av empati kan åpne opp for nye perspektiver. Forhandlere må spørre seg selv: ”Hvis jeg var i den andres situasjon, hvordan ville jeg hatt det og hvordan ville jeg tenkt?” Ifølge McMains og Mullins (2001) vil en forhandlersituasjon uten forståelse for den andres perspektiv, aldri bli mer enn en maktkamp (ibid). Leif var en av de forhandlerne som snakket mest om det å se ulike perspektiv.

[...] men jeg tror også at det er viktig mange ganger, i en konflikt for eksempel, ikke bare innhente de to forskjellige sidene som er i konflikten, men kanskje en tredje eller fjerde, så man har belyst saken fra så mange sider som mulig.[...] Noen ganger ser jeg ting fra så mange vinkler at det, ja det oppleves nesten som et problem. Men ja ... man trenger jo heller ikke komplisere ting, heller. Det handler bare om å løse situasjonen.

Leif viser her en forståelse av at konflikter kan oppleves ulikt fra ulike ståsted eller ulike perspektiv. Hans evne til å se en sak fra flere sider er også noe han demonstrerer gjennom hans måte å uttrykke seg på i sitatet. Samtidig som han beskriver det å oppleve å se en sak fra så mange sider at det utgjør et problem, trekker han inn et annet perspektiv. Dette perspektivet omhandler at en ikke trenger komplisere ting og at det ”bare handler om å løse situasjonen”.

Ury (1991) har ifølge Grubb (2010, s. 341–348) skrevet om betydningen av å se flere perspektiv i en forhandlingssituasjon i modellen ”The getting past no-model”. Denne

modellen er utdypet i teorikapitlet. Steg tre i modellen har fått navnet ”endre spillet”. Her skal forhandleren ta i bruk åpne spørsmål. Målet er å få den andre til å tenke nytt og reflektere over ulike alternativ. På sikt skal dette føre til at personen ser sin egen situasjon fra et nytt ståsted som kan åpne opp for nye løsningsforslag. Men hvor utfordrende er det å få en person til å se et nytt perspektiv? Handler det ”bare” om å finne noen andre måter å se situasjonen på og løse situasjonen, slik Leif synes å gi uttrykk for avslutningsvis i sitatet ovenfor? I boka ”Forandring” av Watzlawick, Weakland og Fisch (1980) trekker forfatterne fram hvor utfordrende det kan være å se sin egen situasjon fra en ny ”ramme”. Begrepet ”ramme” innebærer, slik jeg ser det, den virkelighetsopplevelsen en person har. Med andre ord: den forståelse som ligger bak det perspektivet en har. De tre forfatterne sier at menneskets ”rammer” ofte er godt forankret i menneskers måte å tenke på.

Ideene om å endre perspektiv eller ”ramme” kan også belyses av Batesons (1972) teori om forskjeller som gjør en forskjell og de som ikke gjør det. På bakgrunn av denne teorien presenterte Andersen (2005) ideen om at det finnes tre ulike forskjeller. Det er imidlertid kun en av disse tre som utgjør en forskjell: Det som utgjør en ”passe” forskjell. Slik jeg leser ham vil mennesker i møte med nye perspektiv, ikke endre sin virkelighetsoppfatning dersom det nye perspektivet de blir tilbudt er for forskjellig fra deres nåværende måte å tenke og oppfatte verden på. Andersen (2005) mener at mennesker som møter et perspektiv eller en ide som er for forskjellig fra deres egen måte å tenke på, vil stenge ute inspirasjon fra å bli tilført noe nytt (ibid). Å se mange perspektiver, slik Leif gjør, kan kanskje gjøre det lettere å jobbe seg fram mot en ny ramme som ikke er for forskjellig fra personens måte å tenke på og som er mulig å akseptere. Bjørn trakk inn et annet moment, dialogen, når det gjelder betydningen av å se en situasjon fra ulike ståsted:

Empati handler om å være villig til å ha en fot i situasjonen og en fot i objektets sko. At forhandleren kan forstå situasjonen selv om han ikke har vært i situasjonen selv. Ellers vil man jo ikke få til en dialog med den andre.

For å oppnå dialog, mener Bjørn det er viktig å se den andres perspektiv. Samtidig snakker ikke Bjørn om å rette sin hele og fulle oppmerksomheten mot den andres virkelighetsoppfatning. Han påpeker betydningen av å ha ”en fot i situasjonen og en fot i

objektets sko” som med andre ord kan forstås å gi plass til to ulike perspektiv: Perspektivet til personen han snakker med og sitt eget perspektiv.

Bjørns forståelse av å akseptere ulike virkelighetsforståelser, kan belyses av Harlene Andersson (2003). Hun er opptatt av å romme flere perspektiv i en dialog. Dette er en av forutsetningene for å skape en språkssystemisk og samarbeidsorientert relasjon, som hun mener danner et grunnlag for endring. Hun sier at dialogen kollapse dersom samtalen blir til en monolog hvor kun ett perspektiv kommer fram. Da oppstår noe hun kaller ”konkurrerende virkeligheter”. Anderson vektlegger språkets og relasjonens betydning i arbeidet fram mot nye perspektiv. I stedet for ordet ”problem” foretrekker hun ordet ”dilemma” og ser på dilemmaet som noe som skapes og oppløses i språket (ibid). Andersons (2003) fokus på språk står i kontrast til prosjektdeltakerne. De ga ikke uttrykk for å være spesielt opptatt av språk slik jeg oppfattet det. De brukte eksempelvis ord som ”motpart og objekt” om personen de snakket med, uten å forklare dette noe nærmere. Dette kan selvsagt også henge sammen med at jeg ikke spurte direkte om hva de tenkte om bruken av disse to ordene.

Til tross for at prosjektdeltakerne og Anderson synes å vektlegge språket noe ulikt, kan en stille spørsmål om hvor stor forskjellen mellom Andersons (2003) og prosjektdeltakernes tilnærming til dialog er i praksis. Alle prosjektdeltakerne vektlegger ydmykhet, empati og lytting i arbeidet fram mot å skape en god relasjon med personen de snakker med. Dette er verdier Anderson (2003) også vektlegger når hun snakker om den samarbeidsorienterte dialogen hun mener er viktig i terapi (ibid). I praksis er det kanskje ikke så stor avstand mellom det Anderson ”gjør” i terapien og det prosjektdeltakerne ”gjør” i en forhandlersamtale. Anderson er opptatt av at virkeligheter konstrueres gjennom språk. Kanskje er det nettopp forskjellen i bruk av språket til prosjektdeltakerne og Anderson (2003) som skaper den største avstanden. En avstand som i praksis ikke utgjør en like stor forskjell som en kanskje skulle tro når en leser om prosjektdeltakernes tilnærming til en forhandlersamtale, og hennes språkssystemiske tilnærming til terapi.

Jeg har så langt trukket fram forhandlernes beskrivelser og bruk av empati i en forhandlersamtale. Å ha empati i seg og være god til å gi uttrykk for empati kan altså ses på som en viktig egenskap for en forhandler som blant annet kan åpne opp for nye perspektiv. En

annen egenskap som forhandlerne så på som svært viktig i en forhandlersituasjon, var evnen til å være rolig, og ha kontroll på seg selv og egne følelser.

Å bevare roen

Flere av forhandlerne sa at det å være rolig som person og trygg på seg selv var en viktig egenskap hos en forhandler. Under intervjuene ble jeg nysgjerrig på hva det innebærer å være rolig i en forhandlersituasjon.

I: Det å være rolig i en forhandlersituasjon, hva legger du i det?

Leif: Å være kontrollert, å ha fokus på prosessen. Hvis man veit at man skal dit, og så blir det et opphold i samtalen slik det ofte blir, bare vær sikker med en faglig begrunnelse at dette kommer til å føre fram. Det er veldig viktig. Hvis du snakker med en person som sier, fordi du sa det så skyter jeg et gissel, og så gjør han det, så vil jeg fremdeles være like rolig og fortelle han ganske rolig at dette gjør at vi ikke har noe valg. Eller hvis han truer med det da, gjør du ikke som jeg sier, så tar jeg livet av et gissel bla, bla. Så kan jeg fortelle han at da har jeg ikke noe annet valg. Da trykker du på en måte på den røde knappen. Da har du bestemt rekkefølgen på det som skal skje. Men dette må vi kunne løse på en annen måte.

I dette sitatet får Leif fram at det å være rolig og kontrollert, er en forutsetning for å ha rett fokus: et fokus rettet mot prosessen og kanskje også arbeidsoppgavene han har foran seg. Leif sier det er viktig å stole på seg selv. Samtidig er han inne på et annet tema i forhold til hvem som har ansvaret for utfallet av situasjonen. Slik jeg tolker Leif, legger han i dette eksempelet ansvaret over på personen han snakker med heller enn seg selv. ”Da trykker du på en måte på den røde knappen. Da har du bestemt rekkefølgen av det som skjer.” Med dette sender han ut et budskap til personen han snakker med som blir ansvarliggjort for egne handlinger.

Anders var opptatt av at det var viktig å være trygg i rollen som forhandler, samtidig som han sa at den dagen det går galt, kommer han til å gå i ”tenkeboksen” og vurdere om det var noe han kunne gjort annerledes. Donohue (1992) påpeker at den holdningen forhandleren har i forhold til hvor stort ansvar han eller hun tar for utfallet av forhandlersituasjonen, vil påvirke graden av sårbarhet forhandleren opplever. Han sier at det på den ene siden er positivt at forhandleren legger ansvaret på utfallet av situasjonen på personen han snakker med, fordi

forhandleren vil oppleve en mindre belastning dersom forhandleren ikke klarer å løse situasjonen.

På den andre siden påpeker han at en slik holdning kan føre til mindre refleksjon og mindre læring i forhold til hva forhandleren kan forbedre til neste gang. Fra dette perspektivet kan en betrakte Leifs ansvarliggjøring av ”motparten” som et bidrag til at Leif føler mindre ansvar for situasjonens utfall. Mindre ansvar for utfallet av situasjonen vil, slik jeg leser Donohue (1992), påvirke belastningen og graden av stress Leif opplever. Selv ble jeg opptatt av at prosjektdeltakerne ga uttrykk for å ha litt forskjellig syn på hvor trygge de følte seg i rollen som forhandler og hvor gode se selv mente at de var. Stine og Anders sa for eksempel at de bevisst jobbet med å ha en holdning som gjenspeilet at de følte seg trygge på de var svært gode i jobben sin. Samtidig understreket de betydningen av å være ydmyk i forhold til at de hadde mye å lære.

Eid og Johnsen (2006) skriver om ulik håndtering av stress i boken ”operativ psykologi”. Ifølge forfatterne kan stressopplevelser oppstå når det forekommer uoverensstemmelser mellom egne forutsetninger og belastningsfaktorer. Ulike individer kan oppleve den samme situasjonen med ulik grad av aktivering av stress. Dette henger sammen med at vi er ulikt utrustet til å håndtere belastninger. Eid og Johnsen (2006) påpeker at forventningen om et ønsket resultat gir redusert aktivering av stress. Med andre ord vil forhandlerens tro på seg selv og egne ferdigheter utgjøre en viktig del av forhandlerens kompetanse. Anders sier noe om dette i sitatet under:

I: Har du noen gang tvilt på at du var en god forhandler?

Anders: Ha, ha! Det tviler jeg på hver gang, neida. Egentlig har jeg blitt bedre til det etter hvert, å tenke som så ... det er ikke sikkert det stemmer med virkeligheta ... Men hvis jeg skal gjøre en god jobb så er jeg nødt til å ha troa på det jeg gjør, og da tenker jeg som så: ”Kom igjen Anders det er en grunn til at du ble forhandler. Du har gode egenskaper til å bli det. Du har hatt god opplæring. Slik sett er det ingen andre som kan gjøre en bedre jobb enn deg akkurat nå.” Det er utgangspunktet mitt for en forhandling. Så kan det godt hende jeg tar grusomt feil. Men det gjør at jeg kan prestere så godt som jeg kan. Det er viktig å ha selvtillit på det du gjør. Ydmyk er viktig å være, men i situasjonen er du nødt til å ha den tryggheta på at du er riktig mann til å løse oppgaven. Ellers så vil du mislykkes. Tror du at du mislykkes så mislykkes du totalt.

I: *Hva gjør at du tenker ydmykhet er viktig?*

Anders: *Det er en levere regel for min del, men i situasjonen er det viktig å ha selvtillit på det du gjør. Det er det å kunne være åpen for at andre er bedre enn deg og ta imot innspill. Det er viktig for å kunne lære noe nytt.*

I dette sitatet gir Anders uttrykk for en sammenheng mellom hans opplevde mestringsfølelse og hans evne til å utføre en god jobb som forhandler. Samtidig sier Anders at det ikke nødvendigvis trenger å være et motsetningsforhold mellom det å ha selvtillit og være ydmyk. Slik jeg forstår Anders, kan ydmykhet ses på som et verktøy for å komme i en posisjon som en annen forhandler beskriver som ”passe spent”. Å være passe spent er, slik jeg forsto beskrivelsen, en tilstand hvor spenninger fungerer som noe som gjør forhandleren ekstra oppmerksom på den oppgaven han eller hun har foran seg.

Jeg syntes det var interessant at alle de andre prosjektdeltakerne også forklarte at det var viktig å være trygg på seg selv. I likhet med Anders, understreket de betydningen av å være ydmyk, at de aldri ville bli utlært og at det ikke fantes en fasit på hvordan en forhandler-situasjon skulle løses. De fem prosjektdeltakerne trakk også fram ulike mestringsstrategier de tok i bruk dersom de opplevde at spenningsnivået deres ble for høyt. Stine sa det var viktig å være bevisst på sitt eget stressnivå, slik at en kunne håndtere det. Anders forklarte for at han bevisst snakket litt saktere, mens Bjørn forklarte at han kunne spille med åpne kort, som han sa, og fortelle personen han snakket med at han opplevde seg stresset. De fem prosjektdeltakerne fortalte altså om ulike måter å håndtere stress på. Av hensyn til studiens omfang har jeg valgt å ikke utdype dette nærmere. I neste avsnitt har jeg valgt å beskrive en oppgave som alle forhandlerne understreket som spesielt viktig i en forhandlingssituasjon, nemlig det å lytte. Anders sa at lytting var grunnteknikken deres, og Bjørn gjentok flere ganger i løpet av intervjuet: ”Silence is gold.”

Ulike perspektiv på lytting

Stine fortalte at hun så på aktiv lytting som en teknikk som inngår i ”Forhandlertrappa”.

Ja vi bruker en modell, trappa, krisetrappa eller kommunikasjonstrappa. Den kalles litt forskjellig. Det er en modell som består av momentene aktiv lytting, empati, tillitt, innflytelse og forhåpentligvis adferdsendring på toppen da. Aktiv lytting er jo konkrete teknikker.

I: *Så de aktive lytteteknikkene, hva inngår i dem?*

Stine: Jo, det er en form for lytting hvor du bruker alle sansene dine. Jeg har lest en bok om det som jeg synes er veldig interessant. Du kan dele det inn i tre. Det ene er indre lytting, så er det fokusert lytting og så er det aktiv eller global lytting. Indre lytting vil jo si at man bare sitter og lytter med utgangspunkt i seg selv. De aller fleste gjør jo det. I sosiale settinger sitter man jo bare og tripper og venter på når får jeg sagt det jeg skulle si, og nå skal jeg følge opp og si hva jeg har opplevd. Jeg har en enda bedre historie. Det er jo normalt å være sånn. Fokusert lytting, så er du litt mer interessert i historien som blir fortalt. Du hjelper personen å fortelle historien videre, hva tenkte du, hva så du, hva gjorde du. Og så er det aktiv eller global lytting, da legger du deg selv helt til siden. Du bruker alle sansene dine, lukt, hørsel, syn, smak, og bare får med deg alt som skjer med den personen som prater. Du lytter til kroppsspråk for å få med deg alt, i både ord og kroppsspråk.”

I dette sitatet utdyper ikke Stine de fem lytteteknikkene som inngår i ”Forhandlertrappa” slik Gullhaugen (2008) presenterer modellen. Hun velger heller å beskrive en annen form for lytting som hun har lest om. Stine snakker om å ”legge seg selv helt til siden” for å få best mulig tilgang til den andres beskrivelser. Dette gir meg assosiasjoner til fenomenologi og bruken av begrepet ”epoche”, som handler om å sette seg til side i søken etter kunnskap om et fenomen eller for å få best mulig innsyn i en annens livsverden. Dette er utdypet i metodekapitlet under overskriften ”Fenomenologi”.

De fem aktive lytteteknikkene som inngår i ”Forhandlertrappa” slik den er beskrevet av Gullhaugen (2008) er teknikker utviklet av psykolog Carl Rogers (1951). Eksempler på disse teknikkene er å gjenta noe av det den du snakker med sier som du anser for viktig, eller bruke stillhet som et virkemiddel for å gi mulighet for refleksjon, noe som kan føre til en ny måte å forstå problemet på (ibid). I følge Berg og DeJong (2003) finnes det få evalueringsstudier som viser at disse aktive lytteteknikkene verken er nyttige eller foretrukne av klienter i terapi.

Slik jeg ser det kan ingen lytteteknikker studeres isolert uten å ses i sammenheng med hvem som utfører teknikken. Dette kan ses i samsvar med flere av prosjektdeltakerne som fortalte at de aktive lytteteknikkene måtte trenes på og utføres på en ekte og naturlig måte hvis de skulle

ha noen nytte. Forhandlerne ga også uttrykk for at lytteteknikkene de valgte å bruke hadde sammenheng med hvem de var som personer. De hadde alle sine ”favoritter”. Anders sa for eksempel at han foretrakk bruk av teknikken ”emotion labeling” framfor bruk av stillhet. Hvilke lytteteknikker forhandlerne tok i bruk kan kanskje også ses i sammenheng med hva de mente var hensikten med det å lytte. Stine sier noe om dette i sitatet under.

Målet er jo å få mer innsikt i personen. Målet er jo for min del det, å få mer innsikt, slik at jeg kan vite hvor personen er hen, hva tenker han, hva kan jeg gripe fatt i, hva kan jeg gjøre [...]Jeg tror det er kjempeviktig at de blir forstått. De får ofte bare tredd ting nedover hodet på seg. Hører hva du sier, men sånn og sånn blir det [...]Men selv om du forstår så trenger du ikke være enig.

Både i dette sitatet og i sitatet på forrige side kommer det fram at Stines hensikt med å lytte er å få informasjon og mer innsikt i personen hun snakker med. I tillegg kommer det fram en annen hensikt med å lytte, som handler om at Stine ønsker å skape en relasjon der de hun snakker med føler seg forstått. Stine understreker at hun ikke trenger å være enig i det den andre personen sier eller gjør for å forstå. Hun er med andre ord åpen for at en situasjon kan ses på fra mange ulike perspektiv.

I sitatet over viser Stine at hun unngår det Harlene Anderson (2003) omtaler som virkeligheter som konkurrerer. Slik jeg leser Anderson (2003) mener hun samtalen kan kollapse dersom dialogen blir til en monolog hvor kun ett perspektiv kommer fram. Bjørn trakk fram et annet perspektiv på lytting og tok i bruk metaforen katalysator.

Vi skal jo bare være en katalysator, få fram det de har å si. For å finne ut hva problemet er, må du jo lytte til folk. Og da skal du lytte mer enn du snakker. Respondere på følelsene, rett og slett. Du hører jo på et annet menneske at han har det vondt. At han har det helt jævlig, at han lider. Så må du respondere på det, og for eksempel si: Nå høres det ut som du har det vondt.

I dette sitatet forklarer Bjørn at når han forstår at den andre lider, så responderer han på dette ved å speile tilbake noen av de følelsene han oppfatter: ”Nå hører jeg på deg at du har det

vondt.” At Bjørn sammenligner forhandleren med en katalysator som skal få fram det den andre har å si, gir et nytt perspektiv på lytting. Filosof Helge Svare (2006) bruker også betegnelsen ”katalysator”, når han snakker om å lytte. Den som lytter, kan bidra til at den andre ser seg selv i et nytt lys og dermed bidra til en forandring uten å gjøre noe annet enn å gi verbale uttrykk som viser hans oppmerksomhet. Lytting som ”katalysator” er en kontrast til en narrativ tilnærming, som ser på det å fokusere på problemet som noe som bidrar til at problemet vokser (Lundby 1998). Dette støttes av Berg og DeJong (2003). Heller enn å ha fokus på negative følelser og problemer er de mer opptatt av lytting for å få informasjon om klientens forståelse av situasjonen og fokusere på nye løsninger. Slik jeg forstår Bjørn er han verken opptatt av å fokusere på problemet eller unngå problemet. Han er derimot opptatt av å få informasjon om hva personen han snakker med opplever som problematisk, og la den andre få snakke om det han selv tror den andre har behov for å snakke om.

Prosjektdeltakerne fortalte altså om ulike måter å lytte på. Det kan tyde på at prosjektdeltakerne ikke har en felles integrert teoretisk forankring som legger føringer for hvordan de forstår begrepet aktiv lytting. Slik jeg ser det, trenger ikke dette nødvendigvis være noe negativt. Dette kan belyses av Bateson. I boken ”Mind and Nature”(1972) spør Bateson hvilken gevinst en kan få ved å kombinere viten fra to eller flere kilder. Han forklarer hvordan det kan dannes ny informasjon på et nytt nivå ved å beskrive et fenomen, i dette tilfellet lytting, fra ulike vinkler hvor man vektlegger ulike aspekter. Fra dette perspektivet kan altså prosjektdeltakernes ulike måter å forstå begrepet lytting på, åpne opp for en mer variert forståelse av begrepet lytting, dersom de forsøker å lære av hverandre.

4.2 Tillit og makt, snart er siste ordet sagt ...

Jeg har så langt forsøkt å gi leseren en forståelse av hvordan empati, prosjektdeltakernes følelse av trygghet og det å lytte, kan ses på som noe som utgjør et fundament i forhandlerens kompetanse. Dette fundamentet kan ses på som et utgangspunkt for at forhandleren skal bevege seg videre oppover i trappa, oppnå tillit og komme i en posisjon hvor de kan utøve innflytelse. I dette kapitlet vil jeg belyse hvordan prosjektdeltakerne forstår begrepene innflytelse, tillitt og forandring. Jeg har valgt å bruke ”forandring” heller enn

”adferdsendring” fordi dette ordet rommer flere måter å forstå en endring på enn begrepet adferdsendring.

Å utøve innflytelse

Hva mener egentlig forhandlerne når de snakker om å utøve innflytelse og hvordan gjør de det? Anders sier noe om dette i sitatet under:

Når du har brukt aktiv lytting og empati i en skjønn miks over tid, vil du ha oppnådd et tillitsforhold mellom deg og motparten. Og da har du mulighet til å utøve innflytelse. Først da kan du begynne å påvirke personen til å gjøre en adferdsendring. Det består jo da i å komme ned fra kranen, taket, gjøre som du vil for å si det rett ut. Prøver du å påvirke personen uten å ha tillitt vil du aldri i verden lykkes.

I dette sitatet kommer det fram at aktiv lytting og empati er med på å skape det tillitsforhold som Anders mener må være på plass før han kan begynne å utøve innflytelse. Forandringen Anders ønsker å oppnå, er adferdsendring, altså en endring i form av en handling. Noe jeg finner spesielt interessant i dette sitatet, er at det kan se ut som Anders ser på seg selv som den som aktivt skaper tillitsforholdet han beskriver. ”Da har du oppnådd et tillitsforhold”. Da prosjektdeltakerne fortalte om de to første trinnene i trappa, ga både Anders og flere av de andre jeg intervjuet uttrykk for å ha en passiv og lite styrende rolle. Personen de snakket med fikk for eksempel snakke om det han eller hun var opptatt av, fikk følelsene sine speilet tilbake og fikk være stille dersom prosjektdeltakerne trodde han eller hun hadde behov for det. I sitatet ovenfor forteller imidlertid Anders om et skifte i forbindelse med hvem som er den styrende parten i dialogen. På et gitt tidspunkt, på det som også kan betegnes som trappetrinn tre i følge modellen ”Forhandlertrappa”(Gullhaugen 2008), kan det se ut som det skjer en endring i forhold til hvem som er den ”styrende” parten. Tillitsforholdet er der, og nå er det forhandleren sin tur til å være den styrende, utøve innflytelsen og fortelle personen i krise hva de ønsker han skal gjøre.

Et skille mellom ulike terapiretninger i det systemiske fagfeltet kan være terapeuters ulike grad av involvering og styring av klientens adferd. På 70-tallet var tradisjonen at terapeuten hadde en mer aktiv og styrende rolle. Terapeuten ble sett på som ekspert som skulle hjelpe

klienten ved hjelp av sin ekspertise via råd, ytre stimuli og instruksjoner (Svartdal og Holth 2003). Det konstruksjonistiske paradigmet påvirket imidlertid familieterapifeltet og rollen som terapeut (Anderson 2003). Terapeuten framsto ikke lenger som ekspert. Terapien ble mer preget av et samarbeid og gjensidighet mellom klient og terapeut, hvor terapeuten og klienten i fellesskap kom fram til nye perspektiver ved å snakke sammen, heller enn at klienten fikk beskjed om å handle annerledes (Anderson 2003). Noe jeg finner interessant i sitatet ovenfor er at Anders i forhandlersamtalen veksler mellom å ha en styrende og ikke-styrende rolle. Men det er ikke tilfeldig når hans rolle som forhandler er mest styrende i form av at han utøver innflytelse og aktivt forsøker å påvirke den han snakker med. Det er når en relasjon preget av tillit er på plass: ”Først da kan du begynne å påvirke klienten til å komme ut, gjøre som du vil”.

Da oppstår det et nytt spørsmål. Hvordan kan forhandlerne vite at tillitten er ”på plass” og at de dermed kan innta en mer aktiv og styrende rolle? Stine og Elisabeth forklarte at når personen de snakket med ble interessert i hvem de var, kunne dette være et tegn på at personen de snakket med begynte å få tillitt til dem. Anders hadde en annen innfallsvinkel, og sa at det kunne han finne ut av ved å stille spørsmålet: ”Kan jeg stole på deg?” Slik jeg forstår Anders, ser han på tillit som noe gjensidig, i form av at forhandleren og den han snakker med må stole på hverandre. Ingen av partene i dialogen har noen garantier for at den andre kommer til å holde ord. Tilliten kan ses på som en forbindelse mellom dem, med andre ord en relasjon. En relasjon som gjør at begge parter er villige til å ta den risikoen det innebærer å stole på hverandre, bli ført bak lyset eller bli skuffet på en eller annen måte. Anders sin forståelse av tillit kan belyses av Child og Faulkner (1998), som skriver at det må eksistere en gjensidig avhengighet mellom tillitsgiver og tillitsmottaker. Forhandleren og personen han snakker med må stole på hverandre. På den ene siden kunne en kanskje tenkt at politiansatte som har arbeidet med kriminalitet gjennom mange år utvikler holdninger som gjør dem skeptiske til å stole på mennesker de ikke kjenner. Jeg fikk imidlertid inntrykk av at alle prosjektdeltakerne hadde et svært positivt menneskesyn. Elisabeth sa for eksempel at selv om en person har tatt livet av hundre mennesker, så vil han like fullt være et menneske hun kan snakke med. Stine sa at alle mennesker har noen styrker, men at man enkelte ganger måtte lete litt mer før man finner dem.

I dette kapitlet har jeg først og fremst ønsket å få fram hvor viktig prosjektdeltakerne mener det er å skape et tillitsforhold til personen de snakker med. Dette sier noe om betydningen av relasjonen i dialogen, og kan ses i sammenheng med forskning presentert i boken ”The Heart and Soul of Change” (Hubbel et.al.2004). Redaktørene hevder at det som får folk til å endre seg ikke ligger i ” den riktige metoden”, men noe som er felles for alle terapeutiske orienteringer: relasjonen. Neste avsnitt handler om hvordan relasjonen kan bli belyst fra et maktperspektiv.

Relasjon belyst fra et maktperspektiv

I sitatet under forteller Anders om en situasjon som kunne utvikle seg til å bli ”skoleskyting”. Dette er en situasjon hvor en person skyter elever og lærere på en skole.

Det var et spørsmål om det kunne bli skoleskyting. Og det var jo hipp som happ, da. Da fikk jeg ansvaret for å ringe han opp. Det vet jeg ikke, om det kan kalles en teknikk. Men det var en person som hadde vært gjennom mange nedturer og hadde kommet seg opp, da. Så starta jeg med å spørre om han kunne ramse opp de gangene han hadde vært nede i livet. Så når han hadde gjort det, spurte jeg, hva gjorde du da for å komme deg opp? Ok, så neste gang, hva gjorde du da? Så prata han mye om det. Så tok jeg en oppsummering for han. Ok, du var nede, du var nede, du opplevde mange ting, og så stilte jeg spørsmålet som gjorde at han ble vippe av pinnen. Hva sier det om deg som person, at du faktisk har gått gjennom så mye, og kommet deg opp. Da ble det stille. Så sa han: ”Så er jeg vel sterk da.” Da var det bare yes! [...]Da lærte jeg noe som forhandler. Det skal jeg prøve flere ganger.

I dette sitatet kommer Anders’ positive syn på mennesker fram. Han er opptatt av at personen han snakker med har kommet seg gjennom mange kriser, heller enn å se på ham som en resurssvak person som havner i mange kriser. Sitatet illustrerer hvordan Anders bevisste fokus på den andre sine styrker, kan bidra til å omskape den andres forståelse av seg selv. Dette kommer til uttrykk når den andre sier: Så er jeg vel sterk da. Anders har en styrende og aktiv rolle som forhandler og bidrar til at den andre ser seg selv og sin egen situasjon fra et nytt perspektiv.

Anders' måte å håndtere denne situasjonen på kan belyses av Foucault (1980) sitt syn på makt. Foucault mente makt ikke nødvendigvis var negativt, men nødvendig for å produsere kunnskap (ibid). Foucault påpekte at makt ikke eksisterer i kraft av seg selv, men noe som oppstår i enhver samhandling mellom mennesker. Han mente makt like gjerne kan bidra til å bygge opp som å bryte ned tilfredsstillende relasjoner. Synet på makt som en produserende kraft og noe som oppstår i enhver relasjon har Michael White videreført i terapien. Han så på maktens produserende kraft som et virkemiddel til å få klienten til skape nye og mer nyttige fortellinger om seg selv. Dette ville bidra til at klienten fikk løst problemet (Lundby 1998). Sitatet ovenfor kan illustrere hvordan makt kan ses på som en produserende kraft. Anders' aktive rolle og fokus på hvordan den andre hadde kommet seg ut av kriser tidligere, bidro til at personen han snakket med fikk et nytt bilde av seg selv.

Randall (1996) trekker fram et annet perspektiv på makt. Han mener at samarbeidet fungerer best når både forhandleren og personen han snakker med er gjensidig avhengig og tilknyttet hverandre. Fra et slikt perspektiv vil det å forhandle med en person som ser på seg selv som maktesløs eller lite verdifull, bidra til et vanskelig samarbeidsforhold (ibid). Med et slikt perspektiv oppstår noe interessant: Like viktig som forhandlerens innflytelse, blir den andre parts opplevelse av egen innflytelse. Å endre den andres forståelse av seg selv slik Anders illustrerte i eksempelet ovenfor, kan med andre ord ha en positiv effekt på relasjonen og utfallet av den oppståtte krisen. Dette er et perspektiv på makt som kan belyses av Engelestad (2005). Han sier at vi ofte ser på makt som noe ødeleggende for det nære forhold, men at det ofte er omvendt: At makten er med som en premiss i alle menneskelige forhold i større eller mindre grad, fordi vi alle gir av oss selv for å opprette og opprettholde et forhold.

Jeg har så langt i undersøkelsen forsøkt å gi leseren et innblikk i noe av den kompetansen prosjektdeltakerne tar i bruk når de arbeider seg oppover i "Forhandlertrappa". Hvis alt går etter planen skal det nå skje en endring som kanskje ikke er like lett i praksis. Dette vil en av prosjektdeltakerne fortelle mer om i neste avsnitt.

Forandring

Leif fortalte om en hendelse som jeg synes er en god illustrasjon på hvordan det å søke etter nye løsninger og ha tro på at situasjonen kan løses, kan være helt avgjørende for å

oppretholde dialogen og på sikt få til en endring. Eksemplet er hentet fra en byggeplass hvor en person hadde klatret 50 meter opp i en kran og tvinna en vaier rundt hodet. Personen hadde akkurat satt seg et skudd med heroin og spiste piller som i store mengder var dødelige. Leif fortalte at han hadde forhandlet i mange timer uten å komme noen vei.

Etter 2 timers forhandling sto jeg helt fast. Det var ingen ting å ta tak i. Så gikk jeg gjennom notatene mine og så hva vi hadde snakka om. Jeg oppdaget en link til søstera, som vi jeg ikke hadde brukt. Jeg bestemte meg for å snakke om henne og tenkte sånn, okey, nå spiller jeg bare dette kortet helt ut. Så begynte jeg å snakke om søstera, spurte om han hadde fortalt henne dette, hun som var den eneste han hadde igjen. Jeg sa at hun kommer jo til å bruke resten av livet sitt i fortvilelse over å tenke på hvorfor du ikke fortalte henne noe av dette. Så merka jeg at han ble veldig trist. Og så var det vel en kombinasjon av mye rart som til sist gjorde at jeg ba han om å komme ned. Så kom han halvveis ned, begynte å gå opp igjen og det ble litt fram og tilbake. Så sa han plutselig: Leif, hvorfor nevnte du søstera mi? Og det var nesten et sånt fortvilelseskrik. Så snakka vi litt til. Han kom til slutt ned og brukte utrolig lang tid på det siste trinnet. Så takka han meg så vanvittig da og sa: Dette var pinlig. Det var ikke sånn det skulle ende. Og han blir på en måte stående som et bevis på at den lille dråpen, den finner man alltid. Den opplevelsen står igjen som den sterkeste opplevelsen, og det virkelige beviset på at det er mulig, man må bare aldri, aldri gi opp!

Dette synes jeg er en utrolig fin og sterk historie som illustrerer det komplekse ved en forhandlers kompetanse og fenomenene varighet og forandring. Til tross for at Leif opplever å stå ”bom fast”, velger han å fortsette. Så er det noe som skjer som gjør at situasjonen endrer seg. Det skjer en endring. En forandring som innebærer en forskjell mellom et levende og dødt menneske. Hva var det egentlig som skjedde? Leif har det ikke helt klart for seg: ”Så var det vel en kombinasjon av mye rart som gjorde at jeg ba han komme ned”. Samtidig gir han uttrykk for at vendepunktet skjedde da han gikk tilbake til notatene og fant en ”link” til søstera som var det eneste temaet han ikke hadde ”spilt helt ut”, noe som kan ses på som den eneste løsningen han enda ikke hadde forsøkt. For å finne denne ”linken” var Leif avhengig av å ikke gi opp. I dette eksemplet var det kanskje Leifs evne til å ikke gi opp og evne til å se etter nye løsninger som utgjorde noe av hans viktigste kompetanse som forhandler.

I boka ”Forandring” (Watzlawick, Weakland og Fish 1980) er tema om hva som skaper, opprettholder og løser problemer belyst ved hjelp av mange ulike ideer, teorier og innfallsvinkler. Heller enn fokus på språk og holdning som kilde til utvikling, er de opptatt av

hvordan problemer oppstår og opprettholdes ved bruk av feilaktige forsøk på å løse problemet. Varighet og forandring blir sett på som to sider av samme sak. Når forhandleren står fast, må han fra dette perspektivet evaluere hvilke løsninger han har forsøkt og se etter nye alternative måter å løse problemer på. Slik jeg tolket Leif var det nettopp dette han viste i sitatet ovenfor da han gikk gjennom listen med notater for å se om det eventuelt var et tema han ennå ikke hadde tatt tak i og fant ”linken til søstera”.

De tre forfatterne skiller mellom to ulike kategorier endring: 1. ordens forandring og 2. ordens forandring. Forskjellen mellom de to, kan kort forklares ved at 2.ordens forandring er en mer omfattende type endring, som fører til at en persons ide eller virkelighetsoppfatning endres (Watzlawick, Weakland og Fish 1980). En forandring av 1. orden vil være en forandring på et annet nivå. Det innebærer en forandring hvor en person ikke endrer sitt syn på virkeligheten. I en forhandlersituasjon kan en slik forandring oppstå dersom en person forhandlerne snakker med, blir tvunget eller truet til å gjøre noe annerledes. Situasjonen er endret, uten at personen sitt tanke sett har forandret seg. Anders` bruk av ”forhandlertrappa” slik han beskriver det i sitatet under, kan belyse teoriene om 1. ordens og 2. ordens forandring:

Du har sikkert hørt om forhandlertrappa, krisetrappa, den går ut på at du må bygge opp et tillitsforhold før du begynner å påvirke motparten. Det er kanskje det jeg har lært mest av som forhandler. Å være bevisst på den første fasen der du etablerer kontakt, slik at når du da begynner å påvirke motparten er sikker på at den andre stoler på deg, lytter til deg. Hvis ikke vil du aldri i verden ha mulighet til å påvirke. Det nytter ikke å kjeft folk ned fra krana. Det har politifolk prøvd før, og det tror jeg er en kommunikasjonsform og læring som alle politifolk burde hatt, synes jeg, det å komme i kontakt med folk, få folk til å åpne seg. Det etterlyste jeg da jeg jobba på orden. Der var det mange som skapte avstand.

Dette sitatet tyder det på at Anders har en forståelse og en måte å forhandle på som kan minne om de to ulike kategoriene endring. Han sier ”det nytter ikke å kjeft folk ned fra krana.” Med andre ord nytter det ikke å forsøke løse en situasjon som krever en 2. ordens forandring ved å ta i bruk en forandring av 1.orden, som det å kjeft på, er et eksempel på i denne situasjonen. Ved å skape en relasjon preget av tillitt, kommer Anders i en posisjon hvor han får mulighet til å utøve innflytelse.

Flere av forhandlerne ga uttrykk for å være opptatt av å skape en form for endring som jeg ville plassert i kategorien 2. ordens forandring. Leif sa for eksempel at han foretrakk at personen han snakket med selv valgte å klatre ned fra en høyde, heller enn at noen andre fra politiet tok tak i ham og fikk brakt han i sikkerhet. I følge Leif ville valget personen tok, føre til en mer varig endring enn dersom han med makt ble hentet ned av en eller flere politibetjenter. Men kanskje like viktig som det å kunne benytte seg av en 2. ordens forandring, er å ikke bli fastlåst i en bestemt måte å forhandle på. Bjørn var opptatt av dette, og sa at det finnes ingen fasit når det gjelder forhandlinger. Dette kan belyses av Svare (2006) som er opptatt av at dialogen som han mener forutsetter gode intensjoner og vilje til samarbeid. I dialoger hvor dette er fraværende, vil det slik jeg leser Svare, være vanskelig å endre en persons virkelighetsoppfatning. Svare understreker at det gjelder å ikke låse seg fast i en ren og åpen dialog på den ene siden og straffeforfølgning på den andre, men se etter sammensatte løsninger. Flere av forhandlerne vektla betydningen av et godt samarbeid mellom forhandlertjenesten, operativ uteleder og innsatsstyrken. Dette samarbeidet kan være et eksempel på den sammensatte løsningen som Svare (2006) beskriver.

Hittil har jeg forsøkt å gi en presentasjon av prosjektdeltakernes beskrivelser av de ulike delene kompetansen deres er sammensatt av. Underveis i analysearbeidet ble jeg opptatt av at flere av dem jeg intervjuet ga uttrykk for at de ulike delene i kompetansen måtte ses i sammenheng med hverandre. Anders gjorde meg oppmerksom på dette da han beskrev det første trinnet i forhandlertrappa som en miks av empati og lytting. Elisabeth ga kanskje uttrykk for noe lignende da hun sa at alt egentlig var en stor ”smørje”.

4.3 ”Egentlig er det ei smørje alt samma ...”

Her vil jeg belyse hvordan ”smørja” Elisabeth snakker om kan forstås fra ulike perspektiv. Første del av dette underkapitlet handler om hvordan ulike deler av prosjektdeltakernes kompetanse kan ses i sammenheng med hverandre. Avslutningsvis vil jeg trekke fram beskrivelser som framstår som sammenhenger som prosjektdeltakerne ikke er like bevisst på selv eller klarer å sette ord på. I den forbindelse vil jeg diskutere om forhandlerens kompetanse kan forstås som noe mer enn summen av det prosjektdeltakerne så langt har

beskrevet. I den forbindelse vil jeg trekke inn begrepene taus kunnskap, magesfølelse, relasjon og det usagte.

Arbeidsrelatert erfaring

Flere av forhandlerne forklarte at måten de utførte teknikker på, hadde sammenheng med arbeidsrelatert erfaring. Elisabeth forklarte seg om dette da jeg spurte om hva som hadde påvirket henne til å bli den forhandleren hun var i dag:

Erfaring fra forhandlerjobben tror jeg spiller mye inn her [...] At man har lært å bruke de teknikkene på en måte som er troverdig.. at det er en ekthet over det. Og det hører jeg nå at jeg er mer reflektert, før kunne jeg ikke høre at jeg snakka fort. Når han dro meg opp, så kunne jeg ikke høre det. Men i dag ville jeg hørt det mye bedre hvordan for i dag har jeg kapasitet til å høre meg selv. Og nå kan jeg kjenne, oi, nå må du trekke pusten og få med deg han ned. [...]. Når du har mestra noe nok ganger, finner man tryggheten og selvsikkerheten til å frigjøre mest mulig kapasitet til å bli bedre. I begynnelsen hadde jeg nok med å tenke på kun en oppgave.

Elisabeth trekker fram en sammenheng mellom erfaring fra forhandlerjobben og hvordan hun utfører teknikkene. Erfaring fra forhandleryrket, har gitt henne mer kapasitet, slik at hun i forhandlersamtalen lettere klarer å lære av de erfaringene hun stadig gjør underveis i dialogen. Elisabeths erfaring kan også ses i sammenheng med den kapasiteten hun opplever i en forhandlersamtale og informasjonsmengden hun tar inn.

Glomseth (2009) skriver om kunnskapsutvikling i politiet og sier erfaringslæring er en læringsform som er viktig. Høie (2003) utdyper hvordan læring gjennom erfaring skjer og sier personlig involvering og anvendelse av det lærte står sentralt. Dette kommer fram i sitatet ovenfor. Elisabeth hører at hun snakker for fort og responderte på det ved å ”trekker pusten og får han med seg ned”. Anders trakk fram et litt annet perspektiv på erfaring. Han sa:

Trening og erfaring er viktig for å lære seg teknikker, men det er det er viktig å ha en holdning hvor du ikke tar for lett på ting for da vil du mislykkes. Det gjelder å gå inn i enhver situasjon som om du ikke har gjort det før. Kunsten for å lykkes er at du er nysgjerrig på en du snakker med. Når jeg plukker opp telefonen prøver jeg å nullstille

meg og prøver finne ut av: Hva jeg kan hjelpe deg med. Det er ikke alltid lett men det er en trenings sak det også.

Anders sier at det er viktig å ha erfaring når det gjelder bruk av teknikker. Samtidig sier han at det er viktig å gå inn i enhver situasjon som om du ikke har gjort det før, altså som om du ikke hadde erfaring. Slik jeg tolker han, snakker han om å kombinere den holdningen og nysgjerrigheten han har første gang han gjør noe, med en arbeidsmetode han er godt kjent med. Forhandlerens holdning påvirker altså verdien av forhandlerens erfaring. Bak Anders' beskrivelser av erfaring ligger, slik jeg ser det, en erkjennelse av at alle mennesker og situasjoner er forskjellige. Selv om han har hatt hundre samtaler med personer som skal ta livet sitt, kan han ikke ta for gitt at han vet hva slags hjelp person i samtale nr. 101 trenger. Teknikken må tilpasses dem han snakker med. Derfor er det slik jeg oppfatter han viktig å nullstille seg.

Anderson (2003) er slik jeg leser henne opptatt av en kombinasjon av respekt og nysgjerrighet som en kilde til å utforske den andres historie. Hun legger blant annet vekt på den *ikke-vitende* posisjonen i sitt arbeid for å skape en endring (ibid). Den ikke-vitende posisjonen blir av Anderson beskrevet som en tilstand hvor ens egen forforståelse, sin egen viten, blir satt i bero, slik at terapeuten har plass til å ta den andres virkelighetsforståelse innover seg: "Å tro er å høre. Derfor kan alle våre tanker, teorier og fordommer begrense våre egne og klienters tanker og handlinger og innskrenke muligheten for handlekraft" (Anderson 2003, s. 145).

Anders sier han prøver å nullstille seg for å finne ut av " hva kan jeg hjelpe deg med ". Fra Andersons (2003) sitt perspektiv kan det se ut som om Anders gjennom denne handlingen setter sin egen forforståelse i bero, for å bli i best mulig stand til å ta den andres virkelighetsforståelse innover seg. Å være nysgjerrig og ha interesse for andre mennesker, var også noe de andre prosjektdeltakerne var opptatt av. Flere fortalte at deres interesse for mennesker var en av årsakene til at de valgte å bli forhandler.

Livserfaring

Livserfaring var også et tema mange av prosjektdeltakerne snakket om. Leif sa:

Det går mye på livserfaring. Hvis du har møtt litt motstand i livet har du fått et annet perspektiv på livet. Du har sett for eksempel hva sorg kan gjøre med deg, hvordan folk reagerer når de møter motstand og det skjer mye følt. Og summen av det tror jeg blir en slags personlighet. Hvis man klarer å omdanne livserfaringen blir det mye lettere å skjønne de man snakker med.

Her trekker Leif fram en sammenheng mellom livserfaring, personlighet og det perspektivet en person har på livet. Slik jeg tolker han er det ikke hvilken som helst livserfaring som er nyttig, men livserfaring preget av motstand som kan være nyttig hvis den ”omdannes”. Noe aktivt må skje med livserfaringen. Jeg forstår Leif slik at en ”omgjort” livserfaring kan være til nytte, slik at en lettere kan forstå de han prater med.

Forhandlerne forklarte at livserfaring gjorde det lettere å se livet i et større perspektiv og lettere å møte den man snakket med fordi man ”vet hva de snakker om” og lettere kunne ”kjenne på følelsene” til han de snakket med. Alle prosjektdeltakerne var opptatt av livserfaring. Slik jeg tolket dem, så de på livserfaring som en viktig del av kompetansen sin. Stine sa for eksempel at alt du lærer gjennom livet er gull verdt som forhandler. Hun mente det bare var sunt hvis du hadde vært på noen ”trøkkere” selv, som hun sa. Bjørn sa livserfaringer gjør noe med deg. Han mente livserfaringer kunne gjøre det lettere å forstå mer av den andres perspektiv og få et større perspektiv på livet, dersom livserfaringen ikke bidro til bitterhet.

Isachsen og Høydal (2001) er opptatt av å fortolke fortellingen. Deres beskrivelser av å fortolke en fortelling, kan også være gjeldende når det gjelder å fortolke en ens egen fortelling, livserfaringen. For å tolke vår egen livserfaring, er det flere moment det er viktig å være oppmerksom på. Slik jeg leser Isachsen og Høydal (2001), er det nødvendig å ha et bevisst forhold til hva som skjedde, følelser i tilknytning til den aktuelle situasjonen og valgene vi tok. Det kan være noe lignende Leif snakket om da han fortalte at livserfaringen er nyttig hvis man klarer ”omdanne” den. Elisabeth trakk fram et annet moment når det gjelder livserfaring:

Men når det kommer til å snakke med mennesker i kriser da, så er det jo ikke min livserfaring som er viktig da. Det er den andres erfaring som er viktig. Det er den andres situasjon her og nå, i og med at man ikke er behandler, så er det her og nå. Så jeg tenker kanskje at det at du har erfaring gjør kanskje at du unngår et par ting ... at man vet at man pusher ikke noe videre på det, eller at man lokker litt videre på det. Man vet litt mer hvordan man skal snakke med den type folk, eller en annen type. Man bruker ikke egen erfaring, men erfaring i å snakke med andre.

Slik jeg oppfatter Elisabeth snakker hun her om to ulike typer erfaringer. Hun anser den andres livserfaring for å være viktigere enn sin egen. Dette kan tyde på at hun har en forståelse av at mennesker er ulike individer som erfarer og opplever verden forskjellig. Samtidig trekker hun fram en annen type erfaring: Erfaring i å snakke med andre. Denne erfaringen kan ses på som et verktøy hun bruker som en rettesnor når det gjelder valgene hun kontinuerlig står ovenfor i forhandlersituasjonen.

Bateson (1972) mener at mennesker kommuniserer om et innhold og et forhold på samme tid. Innholdet, altså temaet det snakkes om, vil påvirke relasjonen mellom deltakerne i dialogen. Slik jeg oppfatter det, bruker Elisabeth erfaringen hun har fra å snakke med andre til å vurdere hva ”innholdet” i dialogen skal være. Dette tyder på at erfaringen Elisabeth har opparbeidet seg, som hjelper henne å bestemme ”innholdet” også kan ses i en sammenheng med den relasjonen som oppstår.

Dette kan ses i samsvar med Tom Andersen (2005). Han tar i bruk begrepene kroppslig og relasjonell viten. Relasjonell viten hjelper oss å finne en posisjon, som gjør at forholdet til de vi snakker med blir så bra som mulig. Den kroppslige viten kan, slik jeg leser Andersen (2005), ses på som et supplement til den relasjonelle viten. Denne formen for viten handler om å ta i bruk alle sansene sine for å bli i best mulig stand til å få med seg og tolke signalene den andre sender ut. Slik jeg ser det, kan det være en relasjonell og kroppslig form for viten Elisabeth tar i bruk når hun avgjør om hun skal ”lokke” litt mer eller unngå å snakke om et tema. Det Elisabeth omtaler som erfaring i å snakke med andre kan altså ses i sammenheng med kroppslig og relasjonell viten. Stine var også inne på noe som kan ses i sammenheng med begrepet kroppslig viten. Hun sa hun brukte kroppen sin for å lytte etter den andres sine følelser.

Kompetanse: Noe mer enn summen av delene?

Flere av prosjektdeltakerne trakk fram refleksjoner som framstår som noe de selv ikke er like klar over eller enda ikke har satt ord på. Elisabeth sa:

Jeg tror det er farlig å tenke at forhandlergjerningen er styrt av en teknikk, for det er den ikke. Den henger sammen med alt. Mye av det som skjer er jo ubevisst. Det er jo ikke alltid like klart det vi driver med [...]. Egentlig er det ei smørje alt samma.

Elisabeth understreker at forhandlergjerningen må forstås som mer enn en å utøve en teknikk. Hun sier ”mye av det som skjer er ubevisst”, noe som kan tyde på at Elisabeth har en forståelse av at kompetansen hennes består av noe mer enn det hun bevisst oppfatter eller klarer å beskrive. Hennes beskrivelse av at alt er en ”smørje” kan tyde på at hun ser på de ulike delene i kompetansen sin som noe som må ses i sammenheng. Elisabeth mener forhandlertjenesten er styrt av ”absolutt alt” og ”henger sammen med alt”. Det kan virke som hun ser på forhandlerens kompetanse som noe som inngår i en større sammenheng eller noe som må betraktes fra et helhetlig perspektiv.

Det Elisabeth snakker om her, kan være et uttrykk for at kompetansen hennes består av noe mer enn du hun selv ”vet” eller klarer å beskrive. Dette kan belyses av Bertalanffy (1968). Han presenterte ideen om at ethvert system er mer enn summen av delene. I denne studien har jeg brukt Bertalanffys ide for å belyse hvordan prosjektdeltakernes kompetanse på ulike måter kan ses på som å utgjøre noe mer enn summen av de delene prosjektdeltakerne til nå har beskrevet.

For å utdype hvordan jeg ser på denne ideen som aktuell her, vil jeg først trekke fram relasjonen. Relasjonen mellom prosjektdeltakeren og personen han eller hun snakker med, utgjør ikke en del av forhandlerens kompetanse før han eller hun blir delaktige i en dialog. Relasjonen oppstår underveis i dialogen, og kan ses på som et tileggsprodukt som skapes etter hvert som forhandleren tar i bruk kompetansen sin. I denne studien ser jeg på relasjonen som svært kompleks. Relasjonen er i kontinuerlig endring, og prosjektdeltakerne og den de snakker med påvirker hverandre gjensidig (Donohue 1992). Fra det sosialkonstruksjonistiske ståstedet jeg har som utgangspunkt, blir en relasjon sett på som noe som oppstår gjennom

samhandling mellom de parter som har en forbindelse med hverandre, og ikke noe som eksisterer i kraft av seg selv (Anderson 2003). Det vil med andre ord ikke være mulig for prosjektdeltakerne å få full innsikt i hva relasjonen består av eller betyr for personen de snakker med. Det kan ha vært et eksempel på nettopp dette som kom til uttrykk da Elisabeth i sitatet ovenfor sa: *”Det er ikke alt som skjer som vi er like klar over.”* Stine ga uttrykk for noe av det samme. Hun forklarte at hun hadde forhandlet med en mann i over et døgn før situasjonen endelig løste seg. Da jeg spurte henne hva som løste situasjonen sa hun at det bare var noe som skjedde ”der og da” i relasjonen.

Betydningen av relasjonen i konfliktløsende arbeid, kan blant annet belyses av doktorgradsstudiet: *”Å gjenopprette orden. En studie av politibetjenters praktiske kunnskap i et fenomenologisk-hermeneutisk perspektiv”* (Hoel 2011). Hoel beskriver blant annet at de første minuttene på enkelte ordensoppdrag i politiet handler om å gjøre den andre personen trygg nok til at situasjonen ikke eskalere. I følge Hoel vil det å lykkes med dette, gjerne være avhengig av relasjonen mellom politibetjenten på oppdraget og den andre personen.

Betydningen av relasjonen i menneskelig samspill, kan igjen ses i samsvar med forskning vedrørende virkninger i terapi. I boka *”The heart and Soul of change”* (Hubbel et. al 2004) presenteres og diskuteres behandlingsforskning fra de siste 40 år. Forfatterne konkluderer med at det som får folk til å endre seg ikke ligger i den riktige metoden, men en faktor som er felles for alle terapeutiske retninger: relasjonen. Slik jeg ser det kan mer kunnskap om hvordan prosjektdeltakerne forstår begrepet relasjon og skaper relasjoner, bidra til informasjon om hvordan kompetansen deres kan forstås som noe mer enn summen av delene.

Taus kunnskap, magefølelse eller det usagte?

Bertalanffys ide som viser til at prosjektdeltakernes kompetanse utgjør noe mer enn det de så langt har beskrevet, kan også ses i sammenheng med begrepet ”taus kunnskap”. Polanyi (1967) kan ses på som grunnleggeren av dette begrepet. Han var opptatt av kunnskapsprosesser og sa at mennesker vet mye mer enn de kan uttrykke språklig. Ifølge Polanyi (1967) vil en person som samhandler med andre, for eksempel en lærer, ha en rekke ferdigheter og ”praktisk kunnskap” som går ut over det læreren rasjonelt kan gjøre rede for. Ifølge Polanyi virker taus og eksplisitt kunnskap sammen i erkjennelsesprosessen, og det er nettopp

bevegelsen mellom de to som utgjør Polanyis hovedfokus (ibid). Dette kan ses i sammenheng med det prosjektdeltakerne kalte for "magefølelse" som de mente var en viktig del av kompetansen deres.

Stine forklarte at magefølelse var summen av den treninga og erfaringa hun hadde som ga henne en følelse av hva som var riktig å gjøre. Erfaring hadde gitt Stine en bekreftelse på at slik som hun var og tenkte som regel ble bra for alle. Samtidig nevnte Leif at det var viktig å ikke stole blindt på magefølelse. Den var likevel et hjelpemiddel i mange situasjoner hvor han var usikker på hva han skulle gjøre. Elisabeth fortalte at hun flere ganger hadde opplevd situasjoner hvor hun og kollegaen hun samarbeidet med hadde en "lik" magefølelse på den måten at de begge hadde den samme følelsen av hva slags sinnsstemning personen de snakket med var i, eller hvor alvorlig trusselen vedkommende kom med var ment. Fra dette perspektivet kan det som utgjør noe "mer enn summen av delene" ses på som prosjektdeltakernes "tause kunnskap" eller "magefølelse" som prosjektdeltakerne selv kalte det.

Ideen om at det eksisterer noe "mer" enn det som settes ord på kan også ses i sammenheng med fenomenologien, som beskriver kroppen som bærer av liv og historie. Det er mye mer ved opplevelsene våre enn bare språk (Langdridge 2006). Slik jeg forstår fenomenologien, innebærer dette at vi opplever og erfarer verden med kroppen før vi reflekterer over de ulike opplevelsene og erfaringene vi har hatt. Fra dette ståstedet kan en trekke en slutning om at noe av prosjektdeltakernes kompetanse "sitter i kroppen" og stille spørsmål ved hvor stor del av kompetansen deres som det er mulig å formidle gjennom språket.

Et interessant spørsmål i den forbindelse vil være hvordan prosjektdeltakernes "tause" kunnskap, magefølelse eller "det som sitter i kroppen" kan bli befridd fra sin tause form. Slik jeg ser det er det ikke noe enkelt svar på dette. På den ene siden kan en tenke at på et tidspunkt kommer forståelsen og språket til kort. Det som bare "skjedde der og da i relasjonen" eller "dråpen" Leif snakket om kan ses på som en del av det som skjer i livet som vanskelig lar seg forstå og beskrive. Å få mer innsyn i den "tause kunnskapen" eller "skjulte" delen av prosjektdeltakernes kompetanse, kan også ses på som problematisk fra det sosialkonstruksjonistiske perspektivet studien representerer. Det kan lett føre til tanken at "noe" i dette tilfellet prosjektdeltakernes "skjulte" kompetanse, ligger der lagret klar til å bli gravd fram og funnet. Anderson (2003) kan belyse dette.

Anderson (2003) er opptatt av det usagte. Hun mener det vi ”vet” men ikke sier, like gjerne kan forstås som noe som ennå ikke er blitt fortalt eller satt ord på, heller enn noe vi ikke husker. Anderson mener det usagte tar form når vi snakker til hverandre gjennom fortellinger (ibid). Glomseth (2009) skriver noe om dette i artikkelen ”Fortellinger, småprat og kunnskapsdeling i politiet i”. I artikkelen redegjør han for politiet som kunnskapsorganisasjon og påpeker at læring i politiet skjer på ulike måter. I tillegg til erfaringslæring, er fortellinger og småprat som oppstår i kollegafelleskap, viktig for utvikling av yrkesnormer, identitet og læring (ibid). Dette kan ses i sammenheng med undersøkelsen ”En studie av organisasjonskulturen ved Beredskapstroppen” (Glomseth 2002). Her blir det blant annet trukket fram at avdelingen konsekvent bruker historier om faglige utfordringer og løsninger for å reflektere og lære (ibid). Dette kan ses i sammenheng med Polanyi (1967) som mente at det finnes mye taus kunnskap i fortellinger. Anderson (2003) og Andersen (2005) kan også belyse dette tema. De er opptatt av at mening skapes gjennom språket. Andersen (2005, s. 179) sa: ”Vi vet ikke hva vi tenker før vi har sagt det”. Gjennom å fortelle, snakke sammen og kanskje også skrive ned egne erfaringer, kan prosjektdeltakerne få en bredere forståelse av det som her blir omtalt både som det ”det usagte”, magefølelse, taus kunnskap eller relasjonen, alt etter hvordan en velger å forstå Bertalanffys ide. Dersom prosjektdeltakerne søker etter nye ord som kan beskrive kompetansen deres, vil kanskje dette bidra til å få fram ny informasjon om hvordan kompetansen deres. Dette kan også gi et grunnlag som gjør det lettere for prosjektdeltakerne å få formidlet mer av kompetansen sin til andre politiansatte. I følge Glomseth (2009) kan fortellinger som er tilknyttet politimiljøet, som formidles av kollega som politiansatte har tillitt til, bidra til å skape ny praksis og nye rutiner i politiet.

5. Avslutning

5.1 Oppsummering

Jeg har vært opptatt av å få fram ulike perspektiv som kan belyse den kompetansen krise- og gisselforhandlere i politiet tar i bruk for å skape dialog og endring i kriser og konflikter.

Gjennom dette arbeidet har det blant annet kommet fram at prosjektdeltakernes personlige evner, arbeidsmetoder og arbeidsrelaterte og livsrelaterte erfaringer kan være vanskelig å studere isolert, uten å se dem i sammenheng med hverandre. Her vil jeg beskrive noen av hovedpunktene jeg ble opptatt av i arbeidet med å belyse problemstillingen og gi et svar på studiens forskningsspørsmål. Jeg har først valgt å gi en noe skjematisk presentasjon, i tråd med oppsettet av forskningsspørsmålene i innledningen. Deretter vil jeg trekke frem egne refleksjoner og muligheter for framtidig forskning.

- 1) Hvordan kan forhandlerens beskrivelse av sine personlige evner ses på som en del av egen kompetanse?

Prosjektdeltakerne la stor vekt på forhandlers personlige evner. Å være empatisk ble for eksempel sett på som et utgangspunkt for å skape en god relasjon og se ulike perspektiv. Å se en situasjon fra ulike ståsted, ble igjen beskrevet som viktig for å skape dialog.

Prosjektdeltakerne la også vekt på ydmykhet, samtidig som de understreket at det var viktig å være trygg i rollen som forhandler. Å være nysgjerrig, åpen og positivt innstilt til andre mennesker ble lagt vekt på. Fra den systemiske forståelsesramme studien representerer, vil prosjektdeltakernes personlige evner og holdninger påvirke de signaler og fravær av signaler som forhandlerne sender ut til personene de snakker med. Dette vil også påvirke hvordan forhandleren mottar signaler fra den andre deltakeren i dialogen. Forhandlerens personlige evner og holdninger er med andre ord svært sentralt i forbindelse med hva slags dialog som skapes.

- 2) Hvordan kan arbeidsmetodene forhandlerne beskriver ses på som en del av egen kompetanse?

Ifølge prosjektdeltakerne var det viktig at teknikkene de brukte ble utført på en naturlig måte. Flere mente dette hadde sammenheng med personlige evner, arbeidsrelatert erfaring og livserfaring. Arbeidsmodellen de brukte, ”Politiets trapp for adferdsendring” (Gullhaugen 2008) bidro til at prosjektdeltakerne vekslet mellom å ha en passiv, lyttende rolle og en mer aktiv og styrende rolle. Når tillitsforholdet var ”på plass”, som noen av dem uttrykte, kunne de begynne å påvirke personen de snakket med til å gjøre som de ville. Maktforholdet som oppstår mellom forhandleren og personene de snakker med kan belyses av Foucault (1972), som så på makt som en produserende kraft. I en forhandlingssituasjon innebærer dette at prosjektdeltakerne bruker innflytelsen sin som et bevisst virkemiddel for at personen de snakker med skal skape nye og mer nyttige fortellinger om seg selv. Dette kan bidra til en endring som både prosjektdeltakerne og personene de snakker med opplever som positiv. Prosjektdeltakerne beskrev ulike former for aktiv lytting. Å være løsningsfokuseret, kreativ og se en situasjon fra mange ulike perspektiv kan også ses på som strategier flere av prosjektdeltakerne mente var viktig for å skape dialog og endring i kriser eller konflikter.

- 3) Hvordan kan krise- og gisselforhandlernes beskrivelser av arbeidsrelatert erfaring og livserfaring ses på som en del av egen kompetanse?

Flere av prosjektdeltakerne beskrev erfaring og trening som en fortutsening for å utføre de ulike teknikkene på en ekte og naturlig måte. Flere forklarte at livserfaring preget av motstand kunne være nyttig. Ved å ta i bruk Tom Andersens begrep kroppslig viten¹, kom det fram en sammenheng mellom prosjektdeltakernes erfaring i å snakke med andre og deres evne til å tolke signalene til den de er i dialog med. Dette kan bidra til at personen de snakker med føler seg forstått og kan ses i sammenheng med relasjonen. Ifølge (Svare 2006) vil relasjonen som oppstår i en dialog, være vesentlig for hva som blir utfallet av dialogen.

- 4) Hvordan kan forhandlernes beskrivelser av sammenhenger mellom de ulike delene i kompetansen deres forstås?

Prosjektdeltakerne har gjennom sine beskrivelser og fortellinger vist at de ulike delene i kompetansen deres kan ses i sammenheng med hverandre. Ved hjelp av Bertalanffys (1968)

¹ Kroppslig viten er evnen til å ta i bruk alle sansene sine for å bli i best mulig stand til å få med seg og tolke signalene andre sender ut (Andersen 2005, s.132).

systemteori fikk jeg belyst at disse beskrivelsene blant annet kan ses i sammenheng med relasjonen som oppstår i en forhandlingssituasjon. Det kan også ses i sammenheng med Michael Polonyies (1967) begrep ”taus kunnskap”, eller det Anderson (2003) omtaler som det ”usagte”, altså det som enda ikke er satt ord på (ibid). Avslutningsvis trakk jeg fram at ved å sette ord på og videreformidle erfaringer til egne kolleger og andre ansatte i politiet kan prosjektdeltakerne få et mer helhetlig og utvidet perspektiv på hva kompetansen deres er. Å formidle kunnskap og å sette ord på det som enda ikke har blitt fortalt, kan bidra til å skape ny praksis og nye vaner i politietaten (Glomseth 2008). Dette kan kanskje bidra til å skape nye ideer når det gjelder bruken av dialog i politiet.

5.2 Egne refleksjoner

Etter å ha arbeidet med studien er jeg blitt opptatt av at prosjektdeltakernes bruk av dialog i kriser og konflikter har fellesstrekk med terapiretninger som kan knyttes til det systemiske og familierapeutiske fagfeltet. Dette kom fram flere steder i undersøkelsen. Prosjektdeltakernes beskrivelser av å skape en relasjon preget av samarbeid og tillit basert på verdiene ydmykhet og respekt, kan ses i sammenheng med den samarbeidsorienterte relasjonen Anderson (2003) er opptatt av. Et annet eksempel som illustrerer dette er prosjektdeltakernes bruk av det Watzlawick, Weakland og Fisch (1980) kaller en 2. ordens forandring. I tillegg kan prosjektdeltakernes fokusering på en person sine styrker, ses i sammenheng med narrativ terapi som blant annet handler om å skape nye fortellinger om seg selv (Lundby 1998). Dialoger som har et mål om å skape endring, enten det gjelder en terapeutisk kontekst eller i politiet, har mye til felles. Slik jeg ser det, skaper språket og våre ideer om hva terapi er og hva samtaler i politiet er, den største forskjellen mellom dialoger i politisammenheng og dialoger i en terapeutisk kontekst.

En annen refleksjon jeg vil trekke fram, er at de tre ulike terapiretninger nevnt ovenfor, har en noe ulik teoretisk forankring og ulike syn på hva et problem er. Watzlawick et. al (1980) sa for eksempel at problemet ligger i feilaktige forsøk på å løse problemer, mens Anderson (2003) var opptatt av at problem eller ”dilemma” som hun kaller det, oppstår og oppløses i språket. Prosjektdeltakerne var opptatt av modellen ”Forhandlertrappa”. Slik jeg oppfattet dem, ga de imidlertid ikke uttrykk for å være spesielt opptatt av en teoretisk forankring som

dannet grunnlaget for deres måte å utføre dialogen på. Et eksempel som illustrerer dette er prosjektdeltakernes ulike tilnærming til begrepet lytting. Dette kan ses i sammenheng med Glomseth (2009) som mener erfaring er en av de viktigste kildene til læring i politietaten.

Disse observasjonene synes jeg er interessante av flere grunner. Av hensyn til oppgavens lengde vil jeg kun nevne noen betraktninger om erfaring som kilden til læring i politiet. En svakhet ved at det er erfaring og ikke en klar teoretisk forankring som danner det største grunnlaget for læring, kan være at arbeidsmetoder kan bli lite veloverveide, dokumenterbare, og kanskje lite overførbare fra person til person. En kan ikke lese seg til å bli en god forhandler. Samtidig kan fraværet av et teoretisk grunnlag, stille store krav til den som deltar i dialogen. Slik jeg ser det kan et teoretisk grunnlag ses på som en veiviser i samtalen og et hjelpemiddel for å reflektere og lære av erfaringer.

På den andre siden viser prosjektdeltakerne her at de tar i bruk ulike elementer fra mange forskjellige retninger med ulikt teoretisk ståsted, kanskje uten å være klar over det. De har en bred tilnærming til hvordan en forhandlersituasjon kan bli løst og et stort repertoar med tanke på de ulike virkemidlene de tar i bruk. Et eksempel som illustrerer dette er prosjektdeltakernes vekslende bruk av rollen som lyttende og empatisk, og rollen som den som styrer og aktivt utøver innflytelse. Faren ved å fokusere for mye på et teoretisk utgangspunkt kan være at en fort ekskluderer andre arbeidsmetoder som hører hjemme under et annet teoretisk ståsted, og glemmer det som fungerer i praksis.

Arbeidet med studien har også gitt meg en bredere forståelse av hva som er nyttig når det gjelder bruken av dialog for å skape endring. Undersøkelsen viser at spørsmålet om å finne den ”riktige” metoden eller teknikken gir lite mening i seg selv. Teknikkene som brukes må blant annet ses i sammenheng med menneskene som utfører dialogen, deres holdninger, verdier og ikke minst viljen og troa på å lykkes.

5.3 Veien videre

Jeg har valgt en bred problemstilling og belyst prosjektdeltakernes kompetanse fra ulike perspektiv. Dette har bidratt til å få fram et helhetlig perspektiv på prosjektdeltakernes kompetanse. Samtidig har dette gått på bekostning av en videre forståelse av hvert enkelt

tema som jeg ofte har kjent trang til å studere nærmere. Jeg ser derfor flere muligheter til å forske videre på tema som denne studien så vidt har berørt. Noe jeg velger å trekke fram er mer kunnskap om relasjonens betydning i politiets arbeid for å oppnå dialog. Dette gjelder ikke bare krise- og gisselforhandlere, men også innenfor andre felt i politiet, som for eksempel forebyggende arbeid, ordensavdelinger, arbeid rettet mot etniske minoriteter og etterforskningsarbeid.

Å arbeide med denne undersøkelsen har også gjort meg nysgjerrig på hvorfor prosjektdeltakerne, som har mye kompetanse om den praktiske bruken av kommunikasjon og dialog, ikke oftere blir brukt til å videreformidle kunnskapen sin til andre ansatte i politiet. Dette kan kanskje ses i sammenheng med rapporten: ”Alt starter og avsluttes med et håndtrykk: Dialog med gjengstrukturer, erfaringer og råd” (Stubberød og Jensen 2012). Forfatteren, som jobber med ulike former for organisert kriminalitet, beskriver dialogen som et dagligdags verktøy. Til tross for gode resultater og bedre kontakt med gjengstrukturer, blir det å benytte seg av dialog som metode i politiets arbeid overfor organiserte kriminelle miljøer også beskrevet som utfordrende:

”Belastningen ved å utfordre de til dels sterke interne motkreftene som ser på det å snakke med ”kriminelle” som tilnærmet det samme som å være kriminell selv, er krevende” (Stubberød og Jensen 2012, s. 5).

Forfatterne beskriver at de innenfor fagfeltet alvorlig og organisert kriminalitet opplever at dialog ikke er implementert som en likeverdig metode sammenliknet med de tradisjonelle repressive og straffeforfølgende metodene. Målet er pågripelse, beslag og straffeforfølgning. Dette synes jeg er interessant informasjon som skaper nye spørsmål det kunne vært nyttig å forske videre på. Hvilke ideer har politiansatte på ulike avdelinger i politiet om hva godt politiarbeid er? Og hvilke ulike diskurser finnes det om bruk av dialog som metoder i ulike avdelinger i politiet? Forankring av dialog som metode i politiet kan knyttes til flere overordnede dokumenter som for eksempel prosjektet ”Trygghet og tillit – Politiets arbeid i et multietnisk samfunn” (Egge, Berg og Johansen 2010) og mandatet ”Dialog for å forebygge og bekjempe alvorlig og organisert kriminalitet” (Stubberød og Jensen 2012). Politimesterens budskap etter 22.07.11 var også tydelig når det gjelder bruk av dialog: ”Politidistriktets bruk av dialog som metode for å bygge trygghet og tillit til alle byens innbyggerne skal

videreføres” (Tendrapport 2012). Interessante spørsmål i den forbindelse er hvilke ansatte i politiet bruken av dialog som metode skal videreføres til, og hvordan dette skal gjennomføres i praksis.

5.4 Avsluttende ord

Jeg har forsøkt å være mest mulig tro mot prosjektdeltakernes egne beskrivelser og erfaringer. Fortellingene og sitatene brukt i undersøkelsen er deres. De er likevel formidlet av meg med mine fortolkninger, mine ord og belyst av teori jeg har valgt ut. Studien formidler derfor mitt perspektiv på hvordan prosjektdeltakernes kompetanse kan forstås. Mening skapes i en bestemt kontekst på et bestemt tidspunkt og er derfor ikke allmenngyldig (Andersen 2005). Kunnskapen som kommer fram her er ikke nødvendigvis bedre, sannere eller nyttigere enn annen kunnskap som framkommer på andre måter (Hårtveit og Jensen 2004). Jeg håper likevel at noen av leserne vil oppleve denne studien som nyttig.

Litteraturliste

Aamodt, G.M. (1997). *Støtte, omsorg eller anerkjennelse*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Alminnelig tjenesteinstruks for politiet (Politiinstruksen) av 22.juni 1990 nr 3963. Oslo: Det kgl. Justis- og politidepartement, Politiavdelingen.

Andersen, D. (2010). *Dialog: Den positivt verbale metode*. (lest 01.08.11).
<http://www.norskdialog.no/norskdialog/Publikasjoner/Artikler2/Dialog>.

Andersen, T. (2005). *Reflekterende prosesser: Samtaler, og samtaler om samtalerne*. 3 utg. København: Dansk psykologisk forlag.

Anderson, H. (2003). *Samtale, Sprog og terapi*. København: Hans Reitzel forlag.

Anderson, H. og Goolishian, H. (1992): *The Client is the expert: A not-knowing approach to therapy*. I: McMains, S. & Gergen, K.: *Therapy as Social Construction*. London: Sage.

Bateson, G (1972). *Steps to an Ecology of Mind*. New York: Ballantine Books.

Berg, I. og DeJong, P. (2003). *Løsningsskapende samtaler*. Oslo: Gyldendal akademiske.

Bertalanffy, L. von (1968). *General system theory*. New York: George Braziller.

Ciaramicoli A.P. (2000). *The power of Empathy*. Oslo: Egmonts hjemmets bokforlag.

Coelho, P. (1997). *Håndbok for lysets krigere*. Oslo: Bazar forlag AS.

Cullberg, J. (2007). *Mennesker i krise og utvikling*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Donohue, W.A. og Kolt. R. (1992) *Managing interpersonal conflict*. Newberry Park, CA: Sage.
- Egge. M., Berg. M. og Johansen. N.B. *En god dag på jobb – evaluering av prosjektet "trygghet og tillitt" PHS forskning (5)* (2010). Politihøgskolen.
- Eid, J. og Johnsen, B.H. (2006). *Operativ psykologi*. 2.utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Eide, H. og Eide, T. (1998). *Kommunikasjon i relasjoner*. Ad Notam Gyldendal.
- Englestad, F. (2009) *Hva er makt?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Flood, J. J. (2003). Hostage barricade database (HOBAS). Quantico, VA7 FBI Academy.
- Foucault, M. (1980): Truth and Power. In Gordon, C. (ed.) *Power/Knowledge: Selected Interviews and other Writings 1972–1977*. The Harvester Press Limited.
- Glomseth R. (2009). *Fortellinger, småprat og kunnskapsdeling i politiet*. *Magma*, tidsskrift for økonomi og ledelse.(6)(9).
- Glomseth, R (2002). *Organisasjonskultur, en studie av organisasjonskulturen ved Beredskapstroppen*, Oslo politidistrikt (masteroppgave ved Karlstads universitet).
- Gilje, N. og Grimen H. (1993) *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger*, 3. utgave, Oslo: Universitetsforlaget
- Gullhaugen, A. (2008). *Forhandlinger på liv og død*. *Psykologisk tidsskrift* (1) (08) s 27–33.
- Gunnerød, M. (2005). *Politiavhøret som samtale*. Hovedfagsoppgave i anvendt språkvitenskap, Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier.
- Grubb. A. (2010). *Modern day hostage (crisis) negotiation: The evolution of an art form within the policing arena*". I: *Aggression and Violent Behaviour: A Review Journal*, Volume: 15 I:5 s. 341–348, NCJ 232189, DOI:101016/j.avb2010.06002 (<http://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=254273>) (lest 20.08.2011)
- Greness, C.E. (1999). *Kommunikasjon i organisasjoner*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Guttu, T. (2005). *Norsk ordbok med 1000 illustrasjoner*. 2. utg. Oslo: Kunnskapsforlaget Gyldendal ASA.

Hellesø-Knutsen, K. (2010) *Den nye politivitenskapen, hva kan påvirke innholdet og retningen den får?* I: Gundhus, H, Hellesø-Knutsen, K Watne, C (2010) *Polivitenskap på egne ben: en essaysamling*. Oslo. Politihøgskolen. s. 23–49.

Hoel, L. (2011) *Å gjenopprette orden – en studie av politibetjenters praktiske kunnskap i et fenomenologisk perspektiv*. Doktorgrad ved Universitetet i Nordland.

Hoel, L., Selboe, T., Lindseth, A. (2009) *...Ting må henge sammen...Om å arbeide tverrfaglig og praksisnært i politiutdanningen*. *Uniped* 32 (2) 5-15.

Hoffman, M.L. (2000). *Empathy and Moral Development*. Cambridge: Cambridge University Press.

Holm, U. (2005). *Empati: Å forstå menneskers følelser*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Hubbel, Mark A. Barry L. Duncan og Scott D. Miller, red (2004). *The heart & soul of change: what works in therapy*. Washington, D.C: American Psychological Association.

Høie, M. 2003. *Læringsformer og tilrettelegging*. Oslo: KRUS Småskrift (3)(3).

Hårtveit, H. og Jensen, P. (2004). *Familien – pluss en*. 2. utg. Oslo: Universitetsforlaget.

Isachsen, K. og Høydal, P. F (2001): *I all fortrolighet*. Oslo: Cappelen forlag AS.

Jensen, Per (1994): *Ansikt til ansikt*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Jørgensen, M.W. og Phillips, L. (2006). *Diskursanalyse som teori og metode*, 5. opplag, Fredriksberg C: Roskilde Universitetsforlag.

Kierkegaard, Søren (1859). *Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed. En ligefrem Meddelelse, Rapport til Historien*, C.A. Reizels, s. 96.

Kvale, S. og Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. 2. utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Langdridge, D. (2006). *Psykologisk forskningsmetode. En innføring i kvalitative og kvantitative tilnærminger*. Trondheim: Tapir akademiske forlag.

Lai, L. (2004). *Strategisk kompetansestyring*. 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Lauden, R. L. (2010) *Hostage/Crisis Negotiation, A Means to an End I*: R Rogan og Lancelly. F. (red) *Contemporary Theory, Research and Practice of Crises and Hostage Negotiation*: New Jersey: Hampton press, s 11–32.

Lov om politiet (Politiloven) av 4. august 1995 nr. 53. (2003). Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

- Lundby, G. (1998) *Historier og terapi*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Løgstrup, K. E. (1991): *Den etiske fordring*, Gyldendal, København.
- Malterud, K. (2003). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning*. 2.utg. Oslo: Universitetsforlaget.
- McMains, M. J. og Mullins, C.M. (2001). *Crisis Negotiation, Managing critical incidents and hostage situation*. 2. utg. Cincinnati, OH: Anderson Publishing.
- Nielsen, G. H. & Raaheim, K. (red). (1997). *En innføringsbok i psykologi*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Nordhaug, O. (2002). *Kunnskapsledelse. Trender og utfordringer*. Oslo: Universitetsforlaget
- Pedersen, B.V. (1998). *Operativ polititjeneste Teoretisk grunninnføring* Nesbru: Vett og Viten AS.
- Polanyi, Michael. (1967). *The Tacit Dimension*. Routledge & Kegan, Paul Ltd. London
- Politidirektoratet (2011). *Politiets beredskapssystem del 1: Retningslinjer for politiets beredskap* POD-publikasjon nr.2007/04.
- Rogers, Carl R.(1951). *Client-centered therapy: It's current practice, implications, and theory*. London: Constable.
- Rogan, R. Hammer, M. og Zandt, C. (1997). *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice*. Westport, CT: Praeger.
- Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp – om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Schlossberg, H. (1979). *Police response to hostage situations*. I: O`Brian J. og Marcus, M. (red), *Crime and justice in America* (s 209–220). New York: Pergamon.
- Skjørshammer, M. (2002) *Getting to Cooperation: Conflict and Conflict management in a Norwegian Hospital*. Göteborg: Nordiska Hälsovårdhögskolan.
- Shjødt, B. & Egeland, T.A. (1989). *Fra systemteori til familieterapi*. Tano Forlag.
- Svare, H. (2006). *Den gode samtale: Kunsten å skape dialog*. Valdres: Pax forlag.
- Svartdal, F. og Holth, P. (2003): *Grunnlegende begreper: Operant betinging i Anvendt atferdsanalyse*: Gyldendal Norske forlag.
- Stubberød, J. og Jensen E. (2012) *Alt starter og slutter med et håndtrykk – Dialog med gjengstrukturer, erfaringer, resultater og mål*. Rapport utgitt ved Oslo politidistrikt.

Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Ury, W. (1991). *Getting past no modell: Negotiating with difficult people*. New York: Bantum Books.

Van Manen, M. (1990) *Researching Lived Experience*. State University of New York Press.

Vecchi, G. M. (2009). *Critical incident response, management, and resolution: Structure and interaction in barricaded hostage, barricaded crisis, and kidnapping situations*. I: *Homeland Security* 7(2) s. 7–16.

Vecchi G.M, Hasselt B.V, Romano S.J (2005) *Crisis (hostage) negotiation: Current strategies and issues in high risk conflict resolution*. *Aggression and Violent Behaviour* 10 (2005) s. 533–551. DOI: 10.1016/j.avb.2004.10.00.

Tendrapport (2012) – Kriminalitetsutviklingen i Oslo. Veslemøy, G. Stubberud R. Hofseth C. og Kvithyld M. (2011). Strategisk stab. Oslo politidistrikt.

Watzlawik, P. (1967). *Pragmatics of human Communication*. NY: Norton og Company.

Watzlawick, P og Weakland, J. og Fisch, R. (1980). *Forandring. Prinsipper for hvordan problemer oppstår og hvordan de løses*. Oslo: Gyldendal.

Vedlegg 1

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagre gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-15 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Heidi Eng
Avdeling for diakoni, familierapi, helse og ledelse
Diakonhjemmet høyskole
Postboks 184 Vinderen
0319 OSLO

Vår dato: 29.11.2010

Vår ref: 24780 / 3 / TNS

Deres dato:

Deres ref:

TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 16.08.2010. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 28.10.2010. Meldingen gjelder prosjektet:

24780	<i>Samtalen som våpen</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Diakonhjemmet Høyskole AS, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Heidi Eng</i>
Student	<i>Kari Anne Kristiansen</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.05.2012, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim


Tone Njølstad Slotsvik

Kontaktperson: Tone Njølstad Slotsvik tlf: 55 58 24 10

Vedlegg: Prosjektvurdering

✓ Kopi: Kari Anne Kristiansen, Armauer Hansens gate 21, 0455 OSLO

Vedlegg 2

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 24780

Formålet med prosjektet er å innhente kunnskap om hvordan man kan bruke kommunikasjon som arbeidsverktøy i politiet.

Utvalget består av 2-6 forhandlere i politiet i Oslo og av 4-6 personer som politiet har vært i en forhandlingssituasjon med.

Datamaterialet samles inn ved 1) at det gjennomføres intervjuer med forhandlere, 2) at det tas notater fra lydopptak av allerede gjennomførte forhandlingssituasjoner og 3) observasjon av 1-3 av forhandlerne idet de foretar en telefonsamtale i en forhandlingssituasjon. Etter at intervjuene er gjennomført vil student Kari Anne Kristiansen ha samtaler med hver av forhandlerne for å diskutere funn og oppklare eventuelle misforståelser. Lydopptak fra intervjuer med forhandlere behandles elektronisk.

Kristiansen har søkt Rådet for taushetsplikt og forskning om dispensasjon fra taushetsplikten i forbindelse med prosjektet. I brev sendt 15.06.2010 samtykket Rådet til dispensasjon fra taushetsplikten for informasjon som Kristiansen får tilgang til i del 3 av studien under forutsetning av at det innhentes samtykke fra dem forhandlere samtaler med i etterkant. For deltakere i del 1 og 2 av studien innhentes samtykke i forkant, og det kreves ingen dispensasjon fra taushetsplikten.

Førstegangskontakt med utvalget opprettes av Nasjonal forhandlingskoordinator ved Oslo politidistrikt Stein Erik Mauseth. Forhandlerne og personene som politiet har vært i en forhandlingssituasjon med informeres skriftlig om studien. Personvernombudet finner at de reviderte informasjonsskrivene mottatt 28.10.2010 er tilfredsstillende utformet, forutsatt at det gjøres endringer i skrivet til personer i gruppe 2 i tråd med personvernombudets anbefalinger, jf. epost fra ombudet 18.10.2010. Ombudet ber om at det endelige informasjonsskrivet til denne gruppen ettersendes. Utvalget samtykker skriftlig til deltakelse.

Det tas høyde for at det vil registreres indirekte personidentifiserende opplysninger.

Det tas høyde for at det vil behandles sensitive personopplysninger om at en person har vært mistenkt, siktet eller dømt for en straffbar handling, jf. personopplysningsloven §2 nr 8 bokstav b.

Senest ved prosjektslutt 31.05.2012 vil datamaterialet slettes.

Vedlegg 3

Forespørsel om deltakelse i masteroppgave

Bakgrunn

Jeg heter Kari Anne Kristiansen og er ansatt ved rytterkorpset i Oslo politidistrikt. For tiden er jeg student ved Diakonhjemmet høyskole hvor jeg studerer familierapi og systemisk praksis. I den forbindelse skal jeg skrive en masteroppgave. Jeg har et ønske om å studere forhandleres forståelse og bruk av kommunikasjon nærmere. Dette brevet er en forespørsel om ditt samtykke til å la deg bli intervjuet om din forståelse av jobben som forhandler. Det er også en forespørsel om å få lov til å lytte til en samtale du har hatt som er tatt opp på lydbånd (dersom noen av samtalene du har hatt er tatt opp, og personen du har snakket med samtykker til det).

Oppgaven har foreløpig arbeidstittel: Samtalen som våpen. Jeg ønsker å finne ut av hva du som forhandler er opptatt av når du utfører en jobb som forhandler. En foreløpig problemstilling er: *Hva slags forståelse har en forhandler i politiet av sin kompetanse?* Dette er en problemstilling som jeg arbeider med å avgrense og spesifisere. Jeg mottar gjerne nye ideer dersom du skulle ha forslag til andre spørsmål.

Hva din deltakelse i prosjektet innebærer

Intervjuet vil vare ca 1–2 timer. Det blir tatt opp på en diktafon dersom det er i orden for deg. Jeg vil reise dit det er praktisk for deg å gjennomføre intervjuet. Jeg vil understreke at personlige opplysninger som kommer frem i intervjuet ikke er tilgjengelig for andre enn meg og at jeg vil fjerne personopplysninger som navn og bakgrunnsopplysninger i det transkriberte materialet. Dersom du samtykker til å la deg bli intervjuet, er det noe jeg ønsker å gjøre deg oppmerksom på. Å bli intervjuet av noen som jobber i samme organisasjon eller noen man kjenner, kan føre til at man ”glemmer” at man er i en intervjusituasjon og forteller noe man angrep på i ettertid. Dersom du skulle oppleve dette under eller etter intervjuet, ber jeg deg om å si fra om det, slik at jeg kan utelate informasjon som du ikke ønsker å ha med i oppgaven.

Etter at prosjektet er avsluttet, tidligst april 2011 og senest ved utgangen av mai 2012, vil lydopptak og annet datamaterial være slettet.

Dersom du samtykker til å delta, vil jeg gjøre deg oppmerksom på at informasjon fra intervjuet med deg vil bli trykt i masteroppgaven. Navnet ditt og andre personopplysninger som gjør deg identifiserbar vil ikke være med i masteroppgaven, men jeg vil gjøre deg oppmerksom på at det kan være en mulighet for at dine kollegaer som kjenner deg godt gjenkjenner deg. Jeg har vært i kontakt med Stein Erik Mauseth, nasjonal forhandlingskoordinator, og fått hans tillatelse til å skrive om forhandler i Oslo politidistrikt. Han har sagt seg villig til å forsøke finne et eller flere lydopptak som kan egne seg til bruk i masteroppgaven. Dersom han finner et eller flere lydopptak som egner seg, vil Mauseth sende et informasjonsnotat til personen/ene som dere har snakket med hvor jeg informerer om oppgaven og ber om deres samtykke til å lytte til lydopptaket.

Dersom jeg får mulighet til det ønsker jeg å intervju 5–6 forhandlere og lytte til 1–3 opptak av samtaler dere har hatt. Mauseth har også åpnet for muligheten til å være til stedet og observere en forhandler som utfører en samtale. Dette ønsker jeg å gjennomføre dersom det skulle la seg gjøre uten å forstyrre og dersom du som forhandler samtykker til det.

Forespørsel om samtykke

Jeg ber med dette om:

- 1) Samtykke til å intervju deg og ha en etterfølgende samtale med deg om intervjuet
- 2) samtykke til å lytte til en samtale du har hatt som er tatt opp på lydbånd (dersom du har hatt en samtale med en person som samtykker til at jeg lytter til den)
- 3) Samtykke til å bli med ut når du utfører en samtale, dersom det skulle oppstå en situasjon hvor du mener omstendighetene i den enkelte situasjonen tillater det

Jeg ber også om samtykke til å bruke informasjonen jeg får fra et eventuelt intervju, lydopptak og en eventuell observasjon av en samtale du foretar, i masteroppgaven.

Informasjonen som registreres skal kun brukes som beskrevet i hensikten med studien. Hvert intervju behandles strengt fortrolig. Båndopptak og notater vil oppbevares nedlåst i en privat safe og det er kun jeg som vil ha direkte tilgang til datamaterialet.

Jeg ønsker å gjøre deg oppmerksom på at et eventuelt samtykke fra deg er frivillig. Du kan når som helst trekke deg, også etter at du har sagt ja eller etter at intervjuet er foretatt uten at det vil få noen konsekvenser. Det er for sent å trekke seg etter at oppgaven er levert.

Oppgaven blir tidligst levert april 2011 og senest våren 2012.

Andre opplysninger

Prosjektet er meldt til, Norsk samfunnsvitenskapelig tjeneste AS (NSD). Veilederen min er Førsteamanuensis Heidi Eng. Dersom du ønsker det vil du selvsagt få tilsendt et eksemplar. Du kan også få lese noe av det jeg har skrevet før oppgaven er ferdig, hvis du skulle ha interesse av det. Dersom du kan tenke deg å være informant ber jeg om at du kontakter meg på mail eller telefon: kariannek@yahoo.com eller bruker politiets mail: kak008

tlf 930 97539.

Vennlig hilsen,

Kari Anne Kristiansen

Samtykkeerklæring nr 1.

Jeg samtykker med dette til å bli intervjuet og ha en etterfølgende samtale om intervjuet. Jeg har lest informasjonsskrivet om oppgaven. Jeg er inneforstått med at opplysningene som kommer frem vil bli brukt i en masteroppgave på en slik måte at ingen utenfor arbeidsstedet mitt kan kjenne meg igjen.

.....

Underskrift

.....

Dato

Vedlegg 4

Intervjuguide

Foreløpig problemstilling: Hvordan forstår en forhandler i politiet sin kompetanse som forhandler?

Forsknings spørsmål:

1. Hvordan forstår forhandleren betydningen av sin personlige egnethet i forhandleryrket? (holdninger, selvbilde, private erfaringer, ”magefølelse”, håndtering av egne følelser, refleksjon)
2. Hvordan forstår forhandleren betydningen av sin formelle kompetanse i forhandleryrket? (utdanning, teorier, teknikker, kurs mm)
3. Hvordan forstår forhandleren betydningen av praktiske erfaringer i forhandleryrket?

Tema: Bakgrunn

Navn, alder, tidligere arbeidssted

Hvorfor valgte du politiyrket?

Hva gjorde at du ble forhandler?

Er det noe ved deg som person som gjort at du valgte å bli forhandler

Hva vet du nå som du ikke visste da?

Tema: Om forhandlerjobben

Kan du fortelle om forhandlerjobben?

Hva har gjort deg til den forhandleren du er i dag?

Hva har hatt mest betydning?

Tema: Om formell kompetanse

Hva slags opplæring har du fått?

Har du lært noe fra politihøgskolen som du bruker?

Har du noen teknikker eller teori du bruker når du er forhandler?

Kan man lære noen opp til å bli en god forhandler?

Tema: Om begrepet ”kompetanse”

Hva legger du i ordet ”kompetanse”/hvilke assosiasjoner får du når du hører ordet ”kompetanse”?

Hva slags kompetanse mener du at du som forhandler har?

Er det noe du trenger å utvikle i din kompetanse som forhandler? (Hvis det er noe du skulle ønske du kunne mer om, hva skulle det vært?)

Tema: Om praktiske erfaringer

Hvor viktig mener du det er med erfaring fra forhandlerfaget for å være en god forhandler?

Hva har du lært fra erfaring fra forhandleryrket?

Hva gjør en erfaring nyttig?

Lærer du mest fra dårlige eller positive opplevelser?

Hvis du tenker tilbake på et av dine første jobboppdrag. Er det noe du ville løst anderledes i dag?

Hva tror du kan være forskjellen på en forhandler med mye erfaring og en med lite erfaring?

Tema: Om personlig kompetanse

Hva slags betydning mener du dine personlige egenskaper kan ha i forhandlerjobben?

(*Gravespm*) Kan du huske om du har gjort deg noen erfaringer fra ditt private liv som har betydning for jobben din som forhandler?

Ordet ”magefølelse”, hva legger du i det?

Hva slags betydning har intuisjon eller magefølelse når du jobber som forhandler?

Beskriv den ”fødte” forhandleren, fins han eller henne? Beskriv.

Har du noen gang tvilt på eller vært usikker på om du er en god forhandler?

Hvordan følelsesmessig tilsand er best å være i når man forhandler?

Tema: andre spørsmål

Hva tenker/fokuserer du på når du gjør en jobb som forhandler?

Hvordan forbereder du deg hvis du gjør det?

Kan du huske en eller flere situasjoner der du var veldig i tvil hvordan du skulle gå frem?

Hva gjorde deg i tvil? Hva fikk deg til å ta en beslutning i denne situasjonen? Vet du alltid hva du skal gjøre/ si? Finnes det en ”fasit”?

Beskriv den ”ideelle” forhandlersituasjonen.

Hvordan ville en verst tenkelig forhandlersituasjon vært.

Hva er det beste med jobben som forhandler?

Hva liker du minst?

Kan du fortelle om en dårlig og en god opplevelse?

Hvis du måtte velge ut en fremmed person som du skulle lært opp til å være forhandler fra et hvilket som helst yrke, hvilket yrke ville du valgt?

Hva slags betydning mener du det kan ha for familien din at du er forhandler?

Tilbakeblikk på intervju

Hvordan har det vært å bli intervjuet?

Er det noe jeg ikke har spurt om som du mener er viktig å få med?

Noe du har sagt i intervjuet som du vil utdype eller si noe mer om?

Noe du har sagt som du angrer på/ikke vil at jeg skal ta med?