



Universitetet
i Stavanger

BETTINA MOBERG JOHANSEN
VEILEDER: OLENA MYKOLAJIVNA KOVAL

Faktorer som påvirker oppfatninger og holdninger om tollere

Betydningen mellommenneskelig kommunikasjon har

Bacheloroppgave 2024

Toll, vareførsel og grensekontroll

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging (ISØP)

Det teknisk naturvitenskaplige fakultet



Sammendrag

Tittel: Faktorer som påvirker oppfatninger og holdninger om tollere, og betydningen mellommenneskelig kommunikasjon har.

Hensikt: Oppgaven har som hensikt å belyse tematikken holdning og oppfatning i sammenheng med hvordan befolkningen ser på toll, og hvilke typer faktorer som kan påvirke dannelsen av disse. Videre vil utforskes hvilken betydning mellommenneskelig kommunikasjon har for denne tematikken.

Problemstilling: Hvilke faktorer er det som påvirker befolkningen sine oppfattelser og holdninger om operativ toll personell på grensen, og hvilken betydning har mellommenneskelig kommunikasjon for dette?

Metode: For å svare på problemstillingen ble det gjennomført en systematisk litteraturstudie i to databaser. Det er hentet ut 4 forskningsartikler som tar for seg tematikken i oppgaven.

Resultat og konklusjon: Tidligere hendelser og tillit hadde påvirkning for hvordan holdning og oppfatning ble formet, i tillegg til hvordan respekt, rettferdighet og maktbruk ble tolket. Det kan tenkes at hvordan personer fokuserer på ulike ting skaper de varierte meningene innenfor hver faktor. Gjennom mellommenneskelig kommunikasjon ble det funnet at dersom toll er imøtekommende og har kunnskap om hva som forventes av dem, kan dette brukes for å oppnå en positiv oppfatning og holdning fra de reisende.

Forord

Denne oppgaven er skrevet i forbindelse med den avsluttende bacheloroppgaven av studiet mitt i Toll, vareførsel og grensekontroll ved Universitetet i Stavanger. Gjennom de tre årene på studiet har jeg fått mange læringsrike erfaringer i forbindelse med forelesninger, praksis og opplevelser utenfor universitet som jeg vil ha med meg videre i livet.

Jeg vil takke min veileder, Olena Mykolajivna Koval (førsteamanuensis i risikostyring og samfunnsikkerhet), for hennes hjelp gjennom oppgaven og tilbakemeldinger hun har gitt meg. Videre vil jeg takke mine foreldre for den støtten de har gitt meg under bacheloroppgaven og gjennomlesing av min oppgave for å gi meg innspill. Jeg vil også takke min venninne, Amalie, for god motivasjon hun har gitt meg. Avslutningsvis vil jeg takke mine medstudenter og forelesere for fine år som student ved Universitet i Stavanger.

Innholdsfortegnelse

| | |
|---------------------------------------------------|----|
| Sammendrag | 2 |
| Forord | 3 |
| Innholdsfortegnelse | 4 |
| 1 Innledning..... | 5 |
| 1.1 Begrunnelse for valg av tema | 5 |
| 1.2 Avgrensning | 6 |
| 1.3 Problemstilling | 6 |
| 1.4 Oppgavens disposisjon | 6 |
| 2 Teori | 7 |
| 2.1 Begreper | 7 |
| 2.2 Holdning..... | 7 |
| 2.3 Persepsjon..... | 8 |
| 2.3.1 Persepsjonsprosessen..... | 9 |
| 2.4 Mellommenneskelig kommunikasjon | 10 |
| 3 Metode..... | 11 |
| 3.1 Valg av metode..... | 11 |
| 3.2 Søkeprosess | 12 |
| 3.2.1 Valg av søkeord..... | 12 |
| 3.3 Inkluderings- og ekskluderingskriterier | 14 |
| 3.4 Kildekritikk | 14 |
| 4 Resultat og funn..... | 15 |
| 4.1 Artikkel 1..... | 15 |
| 4.2 Artikkel 2..... | 16 |
| 4.3 Artikkel 3..... | 17 |
| 4.4 Artikkel 4..... | 18 |
| 5 Diskusjon..... | 19 |
| 5.1 Erfaringer og tillit..... | 20 |
| 5.2 Respekt og rettferdighet | 21 |
| 5.3 Maktbruk | 22 |
| 5.4 Kommunikasjon og forventninger..... | 23 |
| 6 Konklusjon | 25 |
| 7 Referanseliste | 27 |

1 Innledning

World Custom Organization definerer toll som «the Government Service which is responsible for the administration of Custom law (...)» (2018, s. 9). Det er altså de som er ansvarlig for å håndheve lover som regulerer grensekryssende varer. Samfunnsoppdraget for Tolletaten beskriver at det innebærer å «(...) sikre at lover og regler for grensekryssende vareførsel etterleves» (Tolletaten, 2022a, s. 2). Tolletaten skal bidra til at man effektivt følger lover og regler på varer som krysser grensen mellom land. Det er for å sikre at landet har et trygt og rettferdig samfunn, og bidra til å tilrettelegge for internasjonal handelsvirksomhet (Tolletaten, 2022a, s. 2). Toll og den operative toll personellet på grensen har en viktig og sentral rolle i samfunnet siden de er den første barrieren for beskyttelse inn til et land.

Bare i Norge er det 48 millioner pakker og 39 millioner mennesker som krysser grensen hvert år (Tolletaten, 2022b). Den operative toll personellet på grensen har dermed en svært omfattende jobb å sikre at samfunnsoppdraget etterleves, og det er behov for gode prosesser for å kontrollere de varene og personene som reiser over grenser. En sentral del av arbeidet til en toll er å være i møte med alle typer mennesker fra ulike land og kulturer. Det er blant annet gjennom samtalen med den reisende som kan gi informasjon og indikasjoner på hva som kan være aktuelt å kontrollere. Dermed er det også aktuelt for tollere å ha kunnskap om hvordan man kan oppnå en god interaksjon, og gjennom å forstå hvordan de kan bli oppfattet av de reisende.

1.1 Begrunnelse for valg av tema

Selv om tollere har en sentral rolle i å beskytte samfunnet, er det få forskningsartikler eller studier som har fokus på toll (Brooks & Greenberg, 2022, s. 636). Dette var svært spesielt med tanke på hvor mange personer og varer som krysser grenser til land hver dag, og antallet personer som kan være i kontakt med tollere. Jeg interesserte meg for dette temaet basert på ønsket om å fremme toll, og gi mer oppmerksomhet på hva rolle og utfordringer tollerne kan ha.

Formålet med denne oppgaven er å se på hva ulike typer faktorer som kan påvirke de oppfatninger og holdninger befolkningen har om tollere. Det innebærer å se på hvilke faktorer som eksisterer, og hvordan de kan ha en positiv eller negativ effekt på oppfattelse og holdning. I tillegg skal det undersøkes hvilken betydning mellommenneskelig

kommunikasjon har for dette temaet. Altså hvilke aspekter av kommunikasjon er viktig i interaksjonen mellom tollere og reisende, og hvordan man eventuelt kan fremme en positiv interaksjon gjennom kommunikasjon. Denne oppgaven kan være med på å belyse hva slags faktorer som danner oppfatninger og holdninger om toll og øke kunnskapen om hvordan mellommenneskelig kommunikasjon kan påvirke dette. Dette kan anses som et relevant tema ettersom en viktig del av arbeidet for operative toll personell er deres interaksjoner med reisende. Det kan være av interesse for de reisende å utforske hvordan oppfatning og holdning dannes, og det kan være relevant for tollere å ha kunnskap om hvilke faktorer som påvirker reisende for å oppnå en positiv interaksjon.

1.2 Avgrensning

I denne oppgaven vil jeg fokusere på toll og den operative toll personell på grensen. Det vil altså være de tollerne som arbeider på områder hvor varer og personer krysser territoriale grenser mellom land. Det vil altså gjelde de grenseovergangene hvor Tolletaten har anledning til å utføre fysisk kontroll av reisende. Oppgaven har ikke noen geografiske begrensninger for hvor toll skal befinne seg. Dette er fordi det er begrenset informasjon og studier som er utført om temaet som skal diskuteres, og artiklene som er plukket ut har funn i ulike geografiske områder. Dermed vil oppgaven diskutere operativ toll personell på grensen generelt.

1.3 Problemstilling

Basert på valg av tema og formålet med denne oppgaven vil problemstillingen formuleres som;

«Hvilke faktorer er det som påvirker befolkningen sine oppfatninger og holdninger om operativ toll personell på grensen, og hvilken betydning har mellommenneskelig kommunikasjon for dette?»

1.4 Oppgavens disposisjon

I denne oppgaven presenteres det først hvilke temaet og hva problemstillingen vil være. Videre blir det gjennomgått ulike typer teori som er relevant for å forstå tema og begreper. Deretter vil jeg presentere valg av metode og vise til de artikler som er plukket ut. I siste delen

av oppgaven skal artiklene drøftes opp mot teori og hverandre for å besvare problemstillingen.

2 Teori

Her presenteres begreper og ulike teorier som er relevant for å svare på problemstillingen. Først blir begrepene forklart og deretter presenteres holdning, persepsjon og persepsjonsprosessen, og mellommenneskelig kommunikasjon

2.1 Begreper

Reisende defineres som enhver person som krysser territoriale grenser mellom land. Begrepet dekker både individer som er beboer eller er midlertidig i landet man reiser til eller fra. (World Custom Organization, 2018, side 39)

Toller er det operative toll personellet på grensen er tjenestepersoner i toll som arbeider på grensekryssende områder.

Empati er evnen man har til å se på andre sine perspektiv og sette seg selv i den andre sin posisjon. Man vil dermed se på og tolke en situasjon ut fra den andre sitt ståsted og hva de kan oppleve, føle og se (Dahl, 2021, s. 238).

2.2 Holdning

En holdning vil være en reaksjon man har mot en spesifikk ting. Dette kan være en handling, situasjon, person, objekt, osv. Reaksjonen kan være en positiv, negativ eller nøytral evaluering på noe. Dette kan vises gjennom atferd og hvordan man reagerer på stimuli som for eksempel om man er enig eller uenig i andre sine meninger. Altså vil en holdning påvirke hvordan man evaluerer ulike ting. Tidligere studier har vist at det er en sammenheng mellom de holdninger man har og atferden man viser, men det har vist seg å være en generell svak forbindelse mellom dem. Likevel er det forskning som tyder på at, avhengig av situasjonen og faktorene i situasjonen, så kan denne forbindelsen være sterkere eller svakere. Holdning kan altså i spesifikke omgivelser forutsi atferd (Holt et al., 2019, s. 654 og 655).

Det er tre faktorer som gjør at man kan forstå holdninger: tro, følelser og atferdsmessige intensjoner, i tillegg er det forstått at en emosjonell prosess skjer samtidig som faktorene. Tro går ut på hva man selv tenker er sannheten. Det er altså de oppfatningene man har på forhånd rundt et tema, objekt eller person. Følelser handler om hvilke positive eller negative følelser man har om et tema som man gjerne er bevisst på. Hva tanker man har rundt en situasjon vil påvirke hvilke følelser man har om situasjonen. Den siste faktoren er atferdsmessige intensjoner som handler om hvilke type handlinger man ønsker å gjøre ut fra hva man tenker og føler om en situasjon. Også andre ting som tidligere erfaringer eller personlighet er med på å påvirke hvilke valg man vil ta (McShane & Glinow, 2021, s. 124 og 125).

2.3 Persepsjon

Persepsjon, altså oppfatning, er en prosess som består av at man tar imot, tolker og organiserer informasjon. Hva slags oppfatninger man har på et objekt er med på å påvirke hvordan man ser på objektet og hva følelser man har om det. De følelsene man har fra oppfatning er ikke bare begrenset til den personen som har dem, men det kan kommuniseres til andre personer. For eksempel kan en person informere vennen sin om at en ny film på kino ikke var verd pengene. Da kan det påvirke den andre personen til å ikke gå på kino for å se den filmen. Altså kan individets oppfatninger påvirke både seg selv og andre. Dersom man ikke forstår andre sine oppfatninger kan det skapes uenigheter og diskusjoner mellom partene. Det er derfor relevant å se på ting fra andre sine synspunkter i tillegg for å få en bedre forståelse av hva den andre personen føler og tenker før man gjør en endelig vurdering. Det er videre utfordrende å trekke konklusjoner dersom man mangler informasjon om hele situasjonen, og man bruker dermed de oppfatningene man har for å få en forståelse av det. Hvilke tolkninger man har varierer svært mye og mennesker kan observere akkurat det samme og samtidig se ulike ting. At det ofte finnes flere forståelser på samme situasjon kan forklares med rubin-illusjonen. I denne illusjonen observerer man en vase og to ansikter på samme bilde. Om man ser vasen eller de to ansiktene er avhengig av hva man fokuserer på, den hvite eller den svarte delen av illusjonen, men uavhengig av hva man ser vil begge deler eksistere på bildet (Wrench et al., 2020, kap. 2).

2.3.1 Persepsjonsprosessen

Det er tre steg i en persepsjonsprosess: delta, organisere og tolke. Å delta går ut på å hvilken informasjon man fokuserer på. Slike ting vil som oftest være noe som har en betydning for individet. Likevel er det også hva enn som er annerledes, høylytte eller større som fanger oppmerksomheten. Man gjør da en selektiv persepsjon med å ignorere andre elementer for å fokusere på noe spesifikt. Noe kan altså få ekstra oppmerksomhet dersom det er utenom det vanlige, for eksempel ved at objektet er ekstremt. En annen ting som kan fange oppmerksomheten er om noe skiller seg ut på en spesifikk måte. Dette kan være handlinger som går utenfor hva som anses som normen eller som man ikke er godt kjent med. Repetisjon gir også økt oppmerksomhet eller hva enn type motivasjon man har. Dersom man eksempelvis ønsker å gå på en diett, vil det øke fokuset og oppmerksomheten på mat og kalorier. Følelser kan også påvirke hva man gir oppmerksomhet, som for eksempel individer som overser partnerens mangler på grunn av hvor forelsket de er (Wrench et al., 2020, kap. 2).

Det andre steget i prosessen er organisering som innebærer å gi en forståelse til den informasjonen man fokuserer på. Man ønsker å få en forståelse av informasjonen, og dette kan bli organisert på flere ulike måter. Blant annet gjennom fysiske faktorer, sosiale posisjoner, atferd i interaksjon og de indre tilstandene man har (Wrench et al., 2020, kap. 2).

Det siste steget i modellen gjelder tolkning som handler om det å gi mening til data som er observert etter at man har funnet informasjon og organisert den. Det er flere ulike faktorer som er med på å påvirke hvordan man tolker en situasjon. Personlig erfaring har en betydning på hvordan man oppfatter en situasjon. Det kan være sterke erfaringer som for eksempel en nær drukningsulykke en person opplevde som gjør at individet har vannskrekk. Hvor involvert man er gjennom for eksempel hvor nære relasjoner man har til en annen person er med på å påvirke tolkninger. Et eksempel er dersom man er god venn med en ansatt på jobb kan man gjerne se på atferden til denne personen som altruistisk enn om det hadde vært en annen ansatt uten noen spesiell tilknytning. To andre faktorer er hva slags forvetninger man har som påvirker hvordan man tolker atferden til andre og hvilke antakelser man har om andre sin atferd. Den siste faktoren handler om hvor tilfreds man er i sine relasjoner. Dersom man har gode relasjoner vil man sannsynligvis tolke oppførselen fra dem på en positiv måte, men dersom relasjonene er dårlige vil man med større sannsynlighet se på oppførselen med et negativt blick (Wrench et al., 2020, kap. 2).

2.4 Mellommenneskelig kommunikasjon

Det finnes flere ulike definisjoner og perspektiver på mellommenneskelig kommunikasjon, og Burleson (2010) beskriver det som «(...) a complex, situated social process in which people who have established a communicative relationship exchange messages in an effort to generate shared meanings and accomplish social goals» (s. 151). Det kan enkelt forklares med at det involverer en gjensidig interaksjon med andre personer (Burleson, 2010, s. 146). Det etableres først et kommunikativ forhold mellom partene som består av at det forekommer en gjensidig uttrykkningsfull og fortolkende intensjon mellom dem. Målet for avsender er å presentere og formidle en tanke, ide eller følelse som skal tolkes av mottaker, og avsender forstår at betydningen er mottatt. Ut fra et slik forhold kan begge parter sende sine budskap som gir mulighet for å oppnå en felles forståelse. Gjennom kommunikasjon kan altså partene oppnå en felles forståelse av deres indre tilstander. Indre tilstander vil blant annet være følelser og tanker, og det er dette man ønsker å formidle i forbindelse med budskap. I et budskap er det ofte symboler som er med på å formidle tankene avsender ønsker å sende, men det betyr ikke at begge parter vil oppnå en lik tolkning (Burleson, 2010, s. 151). Symboler forklares som vilkårlige tegn. Forholdet til objektet basert på hva som er standarden. Altså er det en konvensjon (Dahl, 2021, s. 84). Symboler sine betydninger kan være svært ulikt mellom avsender og mottaker, og alminnelige tolkninger av dem er ofte ikke nok for å formidle budskapet presist. Det kan videre gå ut over hvor høy forståelse hver part kan få ut av interaksjonen. Mottaker må altså være bevisst på hva konteksten rundt symbolet er for å tolke det i samsvar med hva avsender ønsker å formidle (Burleson, 2010, s. 151).

Andre komponenter av et budskap er handlinger som gjøres gjennom ord og kroppsspråk. Handlinger er altså en del av det å bruke symboler og blir tolket av mottaker. Det gir dermed også muligheter for at noe kan bli tolket på feil måte. Det er flere deler som kan bli misforstått som hva som for eksempel ble sagt eller gjort eller hva som er avsender sin motivasjon (Burleson, 2010, s. 151 og 152).

Hovedpoenget for partene når de kommuniserer med hverandre er ikke bare å oppnå en felles forståelse, men det er hovedsakelig å oppnå et mål gjennom en slik prosess. Dette innebærer mål som har en sammenheng med den andre personen som deltar i interaksjonen, altså sosiale mål. Avsender kan ha formål som går ut på at budskapet skal for eksempel informere, støtte, overbevise, og mottaker kan ha et formål som innebærer å tolke hva budskapet betyr og hva som en ønsker å oppnå. Videre er det også felles mål for begge parter som blant annet kan

være knyttet til det å håndtere relasjonen mellom dem som utvikles i samtalen. Selv om det eksisterer formål med en interaksjon, betyr det ikke at man alltid er bevisst på dem selv. Å kommunisere med andre er hovedsakelig en automatisk handling, men som innebærer en strategisk prosess (Burleson, 2010, s. 152).

3 Metode

I denne delen av oppgaven skal jeg presentere mitt valg av metode og valg av analyse. Jeg vil videre utdype hva min søkeprosess var, inklusjon- og ekskluderingskriterier, og kildekritikk som er gjort for å finne de mest relevante artiklene for problemstillingen.

3.1 Valg av metode

Aubert, som siteres av Dalland (2020), definerer metode som «(...) en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet, hører med i arsenalet av metoder» (side 53). Man vil ved bruk av en metode kunne systematisk fremskaffe eller etterprøve kunnskap. For å finne den beste type data, er det viktig å velge den metoden som egner seg best for hva man ønsker å undersøke (Dalland, 2020, s. 54 og 193).

Jeg har valgt en systematisk litteraturstudie som min metode for å samle inn data i denne bacheorpgaven. En litteraturstudie tar utgangspunkt i forskning og teori som allerede eksisterer (Dalland, 2020, s. 199). Ved å søke etter litteraturen på en systematisk måte skal man bruke eksplisitte søkekriterier. Dette er for at informasjonen som er funnet frem og presentert skal være etterprøvbart. Det vil si at andre som ønsker det kan bruke de samme søkeordene og de samme kriteriene som er brukt i teksten for å finne frem til de samme artiklene som er presentert. Dermed åpner det for at leseren kan selv kritisere og vurdere kildene som er brukt (Jacobsen, 2022, s. 81). Jeg vurderer denne metoden som mest passende på bakgrunn av min problemstilling og hva jeg ønsker å utforske. Temaet som diskuteres handler om en type data som ikke kan beskrives med målenheter eller tall, men kan derimot forklares med meninger og opplevelser (Dalland, 2020, s. 54).

3.2 Søkeprosess

For å undersøke om det finnes noe type relevant litteratur brukte jeg først databasen Oria for å undersøke hvor mye informasjon det var om toll kombinert med søkeord som var knyttet til min problemstilling. Søkeordene som ble brukt var blant annet holdning, oppfattelse, stereotypi, kommunikasjon og interaksjon. Dette ga svært lite resultater og det var ingen artikler som var relevant for å svare på problemstillingen i oppgaven. Jeg forsøkte videre å søke med engelske søkeord i totalt fire databaser, inkludert Oria. Dette var Web of Science, Scopus og Academic Search hvor jeg brukte oversettelser som «customs officer», «border security» og «border control» sammen med engelske begreper av de samme søkeordene som jeg hadde forsøkt tidligere på norsk. Dette søket ga ikke noen resultater som var relevant for oppgaven min. Ettersom det ikke var noe litteratur relatert til toll om temaet oppgaven baserer seg på valgte jeg dermed å bytte søket til politi. Jeg har vurdert at politi er sammenlignbar med toll på flere områder når det gjelder hva type interaksjoner de har med befolkningen. Både politi og toll befinner seg i en maktposisjon over den generelle befolkningen hvor de har muligheten til å stoppe innbyggere eller reisende og kontrollere dem. I tillegg vil politi, som i likhet med toll, ha arbeidsoppgaver som involverer å ha interaksjoner med personer fra flere ulike bakgrunner. Dette kan gjelde ulike variabler som alder, kjønn, økonomisk bakgrunn, kultur, osv. Dermed kan data som hovedsakelig handler om politi og befolkningen sin oppfatning av polititjenester være overførbar til toll på bakgrunn av likhetene det er mellom begge yrkene fra synspunktet til en ordinær innbygger.

3.2.1 Valg av søkeord

Av de fire databasene jeg hadde brukt for å undersøke om det fantes relevant litteratur relatert til toll valgte jeg meg ut to av databasene for den videre søkeprosessen, Scopus og Web of Science. Jeg brukte søkeord som holdt seg relevant til temaet i oppgaven, og jeg inkluderte flere synonymer i samme søk for å finne flest mulige artikler som kunne vise seg interessant for å besvare problemstillingen. I flere av søkene har jeg inkludert «stereotypi» ettersom dette var et tema som var tidligere relevant for oppgaven. Etter å ha arbeidet med søkeprosessen og undersøkt flere artikler besluttet jeg å ikke fokusere på stereotypier lengre ettersom det var svært manglende informasjon og undersøkelser som handlet om hva stereotypier befolkningen har om politiet. De fleste artiklene diskuterte hva stereotypier politi har på befolkningen og hadde hovedfokus på hva polititjenester tenkte. Det var altså utenfor oppgaven sitt område, og

jeg valgte å fokusere hovedsakelig på holdning og oppfattelse istedenfor. Dermed er dette grunnen for at «stereotypi» er et av søkeordene jeg har brukt ettersom jeg gjennomførte søkeprosessen før temaet i problemstillingen ble endret.

I Scopus brukte jeg søkeordene «police*» AND «stereotyp*» OR «bias*» AND «perception*» som først ga 461 treff. Jeg spesifiserte søket mitt med å legge til AND «communication*» OR «interaction*» OR «encounter*» som ga et redusert antall på 115 treff. Etter å ha undersøkt titlene og lest abstrakt til flere av artiklene reduserte jeg aktuelle artikler som var aktuell for oppgaven til to. Videre forsøkte jeg å sette søket mitt på spesifikt hvordan befolkningen oppfatter politi og brukte søkeordene «public perceive*» OR «population perceive*» OR «communit* perceive*» AND «police» som ga 45 treff. Etter en vurderingsprosess valgte jeg en artikkel som var relevant.

I Web of Science forsøkte jeg først å bruke søkeordene (police OR «customs officer*») AND stereotyp* AND (communication* OR interaction* OR encounter*) som ga 182 treff. Jeg undersøkte alle titlene og leste flere av abstraktene, men jeg oppdaget at mye av det som hadde potensiale til å være relevant var de samme artiklene fra Scopus. Det var ikke noe nye artikler som var aktuell for oppgaven fra dette søket. Dermed ville jeg forsøke å finne datamateriale som spesifikt fokuserte på den mellommenneskelige kommunikasjonen, og brukte søkeordene «interpersonal communication*» AND «police». Dette ga 16 treff og en artikkel ble vurdert som relevant.

Tabell 1:

| Database: | Søkeord | Treff | Lest abstrakt | Inkludert |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|-----------|
| Scopus | «police*» AND «stereotyp*» OR «bias*» AND «perception*» AND «communication*» OR «interaction*» OR «encounter*» | 115 | 6 | 2 |
| Scopus | «public perceive*» OR «population perceive*» OR «communit*» | 45 | 14 | 1 |

| | | | | |
|----------------|----------------------------------------------------|----|---|---|
| | perceive*» AND «police» | | | |
| Web of Science | «interpersonal communication*» AND «police». | 16 | 3 | 1 |

3.3 Inkluderings- og ekskluderingskriterier

Det ble søkt etter artikler som fokuserte på befolkningen sitt perspektiv i møte med politi for å best mulig svare på problemstillingen. I søkeprosessen ble det benyttet engelske begreper og de utvalgte artiklene er skrevet på engelsk. Hovedsakelig er artiklene fra 2013 og nyere for å sikre oppdatert informasjon på et tema som er i en kontinuerlig endring, men det ble også inkludert en artikkel fra 2003 som kan gi et perspektiv på utviklingen av temaet og hva som eventuelt har endret seg. For å oppnå at oppgaven kan generaliseres er det ikke blitt gjort noen geografisk begrensning. Likevel ble det mest brukt artikler der forskningen foregikk i USA og en artikkel som baserte seg i Storbritannia ettersom det er de artiklene som ble vurdert som mest relevant.

Artikler som fokuserte på politiet sitt perspektiv ble ikke inkludert ettersom det ikke er noe relevant for problemstillingen. Videre ble det ikke tatt i bruk artikler som kun tok for seg svært spesifikke grupper som for eksempel minoritetsgrupper, ungdommer, utviklingshemmede, osv. ettersom formålet med oppgaven er å se på hele befolkningen. Dermed blir det for tilspisset å se på slike grupper. Det var vanskelig å ekskludere søkene ytterligere ettersom det allerede var noe begrenset med artikler som tok for seg det temaet og perspektivet oppgaven fokuserer på.

3.4 Kildekritikk

Dalland (2020) skriver at kildegrunnlaget i en oppgave skal være beskrevet og begrunnet for at oppgaven skal ha troverdighet. Det skal være forklart hvorfor og hvordan bestemt litteratur er valgt (s. 143). En utfordring jeg erfarte fra søkeprosessen var opplevelsen av manglende kunnskap på områdene jeg ønsket å utforske. Dermed måtte jeg bytte fokus til politi hvor jeg erfarte at det var mer litteratur på området. Jeg har videre kritisk vurdert aktuelle artikler av hvilken kvalitet teksten hadde, i tillegg til hvor relevant den var for å svare på

problemstillingen på en tilfredsstillende måte. For å vurdere artikkelen sin kvalitet brukte jeg Dalland (2020) sitt oppsett over hvordan man vurderer om struktur og innhold en tilstrekkelig kilde inneholder (s. 205). Likevel kan denne prosessen ha svakheter som jeg har oversett ettersom det er bare jeg som har lest og vurdert artiklene.

4 Resultat og funn

Her presenteres de fire forskningsartiklene som er valgt for å besvare problemstillingen i bacheloroppgaven. Det skal redegjøres for formålet/sammendrag, metode og hva funn som ble gjort i hver artikkel.

4.1 Artikkel 1

Waddington, P. A. J., Williams, K., Wright, M., & Newburn, T. (2015). Dissension in public evaluations of the police. *Policing & Society*, 25(2), 212–235.

Sammendrag: Denne artikkelen fokuserer på hvordan befolkningen tolker og oppfatter politibetjenter sin atferd når de er i møte med mennesker ved bruk av videoklipp som viser ulike situasjoner der politi har interaksjon med en innbygger. På bakgrunn av forskningen og analysen som blir gjort skal det utforskes hva ulike type oppfatninger som eksisterer, og hvordan enkelte faktorer er med på å forme hvordan befolkningen ser på politibetjenter.

Metode: Det ble brukt 34 fokusgrupper fra området i det artikkelen beskriver som «Black County» regionen i West Midlands i England. Hver av gruppene består av 4 til 18 individer og gruppene er delt opp i spesifikke kategorier for å oppnå et mangfoldig bilde. Det er fordelinger som for eksempel eldre personer, yngre personer, marginaliserte grupper, ulike etnisiteter, personer som hadde interesse for raselikestilling, osv. Det ble vist totalt fem videoklipp som viste ulike situasjoner der politi og innbygger er i interaksjon fra BBC broadcast dokumentar programmer. Deretter skulle de rangere politiets atferd i en poengskala før de diskuterte felles innad gruppene hvordan de vurderte atferden til politiet. Fokuset i denne teksten er en av videoklippene som viste en situasjon der en ung mann blir stoppet i trafikken av politiet for mistanke om biltyveri.

Funn: Resultatet av undersøkelsen viste delte og enkelte ganger motstridende oppfattelser om hvordan deltakerne oppfattet politiets atferd. Selv om hver gruppe observerte akkurat samme

videoklipper fokuserte de likevel på ulike detaljer av hendelsen som var med på å påvirke vurderingen til individene. Enkelte grupper beskyttet politiet sitt perspektiv og talte for at deres mer aggressive håndtering av situasjonen var nødvendig, og andre grupper hadde fokus på perspektivet fra bilføreren og mente at situasjonen kunne blitt løst på en bedre måte. Det ble også vist at tillit er en sentral del av hvordan individer tolker politibetjentene sin atferd. Dersom tillit til politiet var til stede var gruppene mer villig til å akseptere eventuelle feil, men dersom det var mangel på tillit fikk politiet et mer negativt syn som kunne vise seg svært sterke.

4.2 Artikkel 2

Hu, X., Zhang, X., & Lovrich, N. (2021). Public perceptions of police behavior during traffic stops: logistic regression and machine learning approaches compared. *Journal of Computational Social Science*, 4(1), 355–380.

Sammendrag: Målet i denne forskningsartikkelen er å indentifisere faktorer som påvirker og relaterer til hvordan offentligheten oppfatter politibetjenter sin atferd i trafikkstopp. Resultater fra to ulike metoder skal sammenlignes for å undersøke om det er de samme faktorene som påvirker oppfattelsen, eller om det er noen typer variasjon mellom funnene. Studiet foregikk i Amerika.

Metode: Forskningsartikkelen bruker tidligere data som er hentet fra BJS police-public contact surveys (PPCS) fra 2005, 2008, 2011 og 2015 for å sammenlikne funnene der med bruk av to analytiske fremgangsmåter, conventional logistic regression og random forest classification. Conventional logistic regression har fokus på å forstå og forklare de faktorene som påvirker oppfattelse til offentligheten og random forest classification er et verktøy for å forutse. Den tidligere dataen som ble brukt hadde fokus på trafikkstopp, og det ble undersøkt 3 uavhengige variabler fra dem. Disse var den demografiske bakgrunnen, om det ble foretatt en arrestasjon, og karakteristikk av situasjonen som gikk ut på om politibetjenten begrunnet stoppet, antall betjenter og om stoppet ble oppfattet som legitimt.

Funn: Resultatet fra analysene på den tidligere dataen viser at begge analysemetodene har ganske like funn. Det ble oppdaget at en stor faktor som påvirker hvordan personer oppfatter politibetjenter er om bilføreren anser stoppet som legitimt. Det hadde en større effekt på evalueringen om politi enn hva selve resultatet av stoppet skulle være. Dersom det ikke ble

ansett som legitimt ga det dermed negative evalueringer. Der politiet brukte eller ga trusler om å bruke makt var også en stor faktor på hvordan personer oppfattet interaksjonen. Den ble videre oppdaget at den demografiske bakgrunnen til individene hadde ikke mye å si for hvordan de evaluerte politiet.

4.3 Artikkel 3

Italiano, R., Ramirez, F., & Chattopadhyay, S. (2021). Perceptions of police use of force among U.S. adults and the role of communication accommodation in improving police-civilian interactions. *JOURNAL OF APPLIED COMMUNICATION RESEARCH*, 49(6), 669–686.

Bakgrunn: Fokuset på denne forskningsartikkelen er å utforske hvordan voksne i USA definerer politi bruk av makt og hvordan dette påvirker oppfattelsen innbyggerne har av politi og sivile interaksjoner. Det skal utforskes de ulikhetene som eksisterer i hvordan offentligheten sine holdninger på dette temaet.

Metode: Det ble brukt en spørreundersøkelse der det var totalt 920 respondenter som fullførte undersøkelsen. Deltakerne ble rekruttert fra online Qualtrics panel i april 2018 hvor de mottok spørreundersøkelsen på nettet. Av alle som deltok var det 770 respondenter som gjenstår etter at svar som ikke kunne bli forstått var fjernet, og gruppene ble fordelt på kjønn, alder, etnisitet, politisk tilhørighet, og om de hadde tidligere vært i kontakt med grupper under myndighetene som håndhever loven. Det var totalt 54 spørsmål som deltakerne skulle svare på som besto av både åpne og lukkede spørsmål. Av resultatene ble det gjennomført en induktiv tilnærming på et av de åpne spørsmålene og en konstant komparativ metode som fokuserte på å organisere resterende data i kategorier. Videre ble det gjort en statistisk analyse av svarene til respondenter som hadde svart på spørsmålet om politi bruk av makt.

Funn: Resultatene viste en uenighet i hva offentlige holdninger er til politi og hvordan de bruker makt. Det ble fordelt i ni kategorier som gikk under i to overordnede temaer, pro-law enforcement og anti-law enforcement. Pro-law enforcement hadde hovedsakelig syn som støttet politiet sin bruk av makt og vold med å blant annet skylde på offeret eller argumentere for at det er en del av jobben. Anti-law enforcement fokuserte mer på temaer om maktmisbruk, våpenbruk, urettferdighet, osv. Det ble også oppdaget tre mindre temaer fra analysen. Disse var hvordan noen forsøkte å svare med et nøytralt synspunkt på spørsmålene,

de svarte ut fra hva nyhetene hadde vist eller de bruke personlige historier i svaret sitt. Variabler som rase og individer som hadde tidligere kontakt med politi hadde også stor påvirkning på individets holdninger til politi.

4.4 Artikkel 4

Johnson, R. R. (2004). Citizen expectations of police traffic stop behavior. *Policing : an International Journal of Police Strategies & Management*, 27(4), 487–497.

Bakgrunn: Formålet med denne artikkelen er å utforske hva typer forvetninger innbyggerne har til politibetjenter sin atferd når de blir stoppet i trafikken. På bakgrunn av funnene skal det vurderes hvor relevant verbal judo teknikker er i rutinestopp opp mot hvilke forvetninger som eksisterer, og hvilken type kommunikasjon som oppleves som respektfullt og passende.

Metode: Det ble brukt et spørreskjema for å samle inn data i denne forskningsartikkelen. Det var 245 respondenter på undersøkelsen der alle individene var studenter i et universitet i west-central Indiana i USA. Det var omtrentlig likt fordelt mellom kvinner og menn, og det var langt flere unge respondenter. Hvite var også i flertall på 74%. I spørreskjemaet skulle de svare på elleve utsagn som hadde sammenheng med stegene i verbal judo teknikk med en fem poeng basert skala fra «sterkt enig» til «sterkt uenig». En lineær regresjonsanalyse ble brukt for å analysere data hentet ut fra hvert spørsmål i spørreskjemaet.

Funn: Resultatene fra analysen viste til at det er en generell enighet og godkjenning av de punktene verbal judo ønsker å oppnå. At politibetjenter holder seg profesjonelle og viste empati til bilføreren sin forklaring viste seg som en sentral del av hva respondentene forventet fra politibetjenter sin atferd. Det var også viktig for dem å oppleve at de fikk respekt og rettferdighet fra interaksjonen som støtter hvor viktig prosessuell rettferdighet er for innbyggerne. Gjennom svarene er det demonstrert at selve møtet med politiet og opplevelsen av atferden er viktigere enn hva utfallet av situasjonen var.

5 Diskusjon

I denne delen av oppgaven skal det drøftes hvilke type faktorer det er som påvirker oppfattelser og holdninger befolkningen har om operativ toll personell. Det skal også drøftes hvilken betydning mellommenneskelig kommunikasjon har for dette temaet.

På grunn av at det ikke ble funnet relevant data som handler om tollere på dette temaet, ble det i stedet satt fokus på forskningsartikler som fokuserte på politi. Dette ble gjort basert på at likhetstrekkene som kan eksistere mellom toll og politi når de er i interaksjon med befolkningen. Selv om de arbeider på ulike områder og arbeidsoppgavene deres har ulike mål, har begge etater en samfunnsbeskyttende rolle som tjenestepersoner ovenfor samfunnet. Begge etater har regelmessig interaksjon med mennesker med ulike bakgrunner som en del av arbeidsoppgaven sin. Dermed er det like essensielt for toll og politi å ha egenskapene til å ha en god interaksjon med den andre parten gjennom kommunikasjon. Selve møtet med menneskene kan også ha flere likhetstrekk. Tollere og politi vil bli oppfattet som å være i en maktposisjon ovenfor den andre parten. Dette er både ut fra stillingen de har, men også hvordan de fremstår med uniform. Under en interaksjon vil også tollere eller politi stille spørsmål til den andre parten for å få informasjon om den kan være et interessant objekt for dem. I tillegg vil tollere og politi hovedsakelig styre samtalen. Det er altså tjenestepersonene som i prinsippet skal være i kontroll. Det varierer hvor en interaksjon kan foregå mellom politi og toll. F.eks. kan politi være innenlands og ha makt til å stoppe befolkningen, men tollere er begrenset til områder hvor personer eller varer krysser grensen. Selv om omgivelsene for stoppet kan være noe varierende, er det fortsatt likheter i hvordan et møte kan oppstå som for eksempel gjennom et trafikkstopp eller at man blir stoppet av politi eller toll ansikt til ansikt.

Videre er det også viktig å erkjenne at forskjellene mellom politi og toll kan ha en effekt på hvor overførbar funnene av forskningsartiklene er. En ulikhet som kan ha en betydning er om befolkningen kan forvente å bli stoppet av politiet eller toll. En tollkontroll kan bare forekomme dersom personen er en reisende som krysser grensen til et land. Selv om det ikke nødvendigvis er forventet at man blir stoppet, kan det tenkes at man mer bevisst på at det er noe som kan skje i den spesifikke situasjonen. På en annen side har politi muligheten til å stoppe befolkningen på områder utover der man kan krysse grenser, og det er mulig at det ikke er like høy forventning om å bli stoppet. Møtet kan altså komme mer overraskende for den andre parten.

5.1 Erfaringer og tillit

Hvordan befolkningen erfarer politi har en større påvirkning for hvordan politi blir vurdert enn selve resultatet av stoppet (Waddington et al., 2015). Dette støttes av Johnson (2004) sine funn som viser til at hvordan man oppfatter rettferdighet av prosessen har en større innflytelse på de som blir stoppet selv om de skulle fått en bot fra hendelsen. Det betyr likevel ikke at konklusjonen av hendelsen ikke har noe å si. Hu & Lovrich (2021) viser at individer som kun fikk advarsel var over to ganger mer sannsynlig å vurdere politi med et mer positivt syn enn de som fikk bot. Selve interaksjonen vil fortsatt ha en større betydning basert på de resultatene fra forskningsartiklene, men hva som skjer etter vil fortsatt ha en effekt på individet.

Waddington et al. (2015) forklarer videre at tillit og mistillit som er hentet fra tidligere erfaringer fra interaksjoner med politi gir også effekt på tolkninger man gjør av politiets sin atferd. Funnene i forskningsartikkelen viser til dersom man har tillit til politiet, vil man ha et mer positivt syn på interaksjonen. Det kan også resultere i at man gjerne overser eller unnskylder feil politiet gjør. Fra videoklippet som ble vist i forskningen var det ikke all informasjon som kameraet fikk med seg. Personer som viste seg mer positiv til politiets sine handlinger var villige til å tenke seg til hva som kan ha skjedd og flere alternativer for å begrunne at politiet gjorde de korrekte valgene. Selv om enkelte av valgene ble sett på som unødvendig og problematisk var de med tillit villig til å argumentere på hvorfor politiet hadde rett i å handle slikt. Dette kan gjenspeiles i hvordan Wrench et al. (2020) beskriver hvordan oppfatninger skapes når det ikke er nok informasjon om hendelsen (kap. 2). I denne situasjonen bruker deltakerne hva forståelse de har tilgjengelig for å få gi en vurdering av situasjonen. Det kan dermed forstås at personer vil vurdere en situasjon ikke bare ut fra det de ser, men også basert hva deres egen forståelse av det som er uvisst.

Videre vil det si at dersom man ikke hadde tillit til politiet ville det føre til et mer negativt syn på politibetjentenes handlinger. Waddington et al. (2015) viste til at dersom det ikke var tillit i politiet ville man vurdere valgene politibetjentene gjorde på en negativ måte. Disse deltakerne var mer kritiske til handlingene som ble gjort, og det ble ikke tatt i betraktning hvorfor politiet tok valgene de gjorde. Meningene var såpass sterke at det er tvil om noen andre handlinger hadde faktisk fått dem til å endre synspunkt.

Begge tilfeller viser hvor stor betydning hva man selv tenker og føler om situasjonen har å si for hvordan man oppfatter og vurderer den. Som Wrench et al. (2020) nevner, kan personer

observere akkurat det samme, men tolke det på svært ulike måter (kap. 2). Waddington et al. (2015) merket seg at de ulike gruppene satte høyere fokus på forskjellige deler fra hverandre i interaksjonen. Det kan være gjennom selektiv persepsjon at gruppene har merket seg ulike ting med videoklippet. Følelsene knyttet til politiet gjorde at de med tillit så på positive faktorer, og de med manglende tillit fikk fokus på negative faktorer. Ved å følge de resterende stegene av persepsjonsprosessen vil man dermed tolke hva man har opplevd. Her kan det sies at vurderingen ble tatt på personlig erfaring som har skapt enten tillit eller mistillit til politiet. Dette gir videre konsekvenser for hvilke oppfatning og holdning man har. Dette kan overføres til operativ toll personell og hvilke vurderinger befolkningen gjør. I likhet med politi er det mulig at individer har tidligere erfaring med tollere, og det gir videre grunnlag til hvordan tollere oppfattes.

5.2 Respekt og rettferdighet

I Waddington et al. (2015) sin forskning vises det at gruppene opplevde om politiet viste respekt og rettferdighet som en sentral del av hvordan de oppfattet situasjonen. Dette kan gjenspeiles i Johnson (2004) der artikkelen forklarer at de fleste innbyggerklagene politiet får er basert på om innbyggerne opplevde respektløshet i møtet med politi. Det ble videre vurdert at individer er mer motivert til å handle slik som politiet ønsker dersom de erfarte respekt fra politiet. På den andre siden vil individer som ikke opplevde respekt være mindre sannsynlig med å samarbeide med politiet. Holdningen til politiet påvirkes altså av om de erfarer interaksjonen som positiv eller negativ, og basert på dette så har de en atferdsmessig intensjon om å enten være til hjelp eller ikke.

Hu & Lovrich (2021) viser til at individer som opplever rettferdighet var også mer villig til å samarbeide med politiet. Hvor rettferdig trafikkstoppet virket er også basert på om det ble vurdert som et legitimt stopp. Altså har også legitimiteten av stoppet en effekt på hvordan politiet sin atferd ble vurdert. I forhold til de respondentene som ikke erfarte at trafikkstoppet var legitimt så var det elleve ganger større sannsynlighet for at de som opplevde stoppet som legitimt vurderte politiet som disiplinert. Vurderingen er altså basert på interaksjonen mellom bilføreren og politibetjent. Ifølge Hu & Lovrich (2021) opplevde deltakerne at det var viktig for dem å motta informasjon som for eksempel hvorfor de ble stoppet. Dette gjenspeiles i et av funnene i Waddington et al. (2015) der de gruppene som kritiserte politiet sin håndtering av situasjonen argumenterte for at det ville vært bedre om politibetjenten hadde forklart

situasjonen og grunnen for stoppet istedenfor å dra sjåføren ut av bilen. Johnson (2004) viser også til andre området av interaksjonen som var viktig for respondentene der det å få muligheten til å forklare seg selv før en vurdering ble tatt av politiet. Dette ga en opplevelse av rettferdighet ovenfor bilføreren.

Man får altså en bedre holdning til politiet dersom man erfarer positive følelser fra interaksjonen. Dette kan skje gjennom opplevelse av respekt og rettferdighet, og man vil som en reaksjon på følelsene rundt situasjonen bestemme hvilken type atferd man ønsker å ha. Det vil altså være lønnsomt for tollere at reisende har et positivt syn på dem ved at de til gjengjeld viser respekt og rettferdighet i kontrollsituasjonen. Det å bli informert og kunne forklare seg var viktig for individer i møte med politi, noe som kan overføres til toll. Selv om det sannsynligvis er mer klarhet i hvorfor en reisende blir stoppet når man krysser grensen mellom land, kan det fortsatt være lønnsomt for tollere å være informativ for å vise en form for respekt til den reisende. I tillegg er det å lytte til den reisende, og gi dem mulighet til å forklare fra sitt perspektiv noe som kan videre resultere i at den reisende erfarer rettferdighet i kontrollen.

5.3 Maktbruk

Et av funnene i Hu & Lovrich (2021) var hvordan politi bruker eller gir trusler om bruk av tvang har også en stor effekt på hvordan befolkningen oppfatter politiet. De viste et generelt mer negativt syn dersom deltakerne hadde opplevd makt gjennom tvang der de var nesten åtte ganger mindre sannsynlig å se på politiet som disiplinert. Også Waddington et al. (2015) viste til hvordan enkelte grupper vurderte det at politibetjenten dro bilføreren ut av bilen som å handle med for mye makt. Flere respondenter i Italiano & Chattopadhyay (2021) sin forskningsartikkel forbinder politibetjentene sin bruk av tvang med ord som frykt, skremt, trøbbel. Individene så på bruken av tvang og den type makt som skremmende, og det ble også relatert til politiet sin bruk av våpen og trusler. Det ble også forbundet med urettferdighet hvor flere respondenter relaterte temaet til ting som skade på liv og helse.

På en annen side viste også Italiano & Chattopadhyay (2021) til at det var enkelte respondenter som så på politiets bruk av makt som positivt. Noen av argumentene var blant annet at de vurderte maktbruk som en naturlig del av jobben til politiet eller så skyldte de på den sivile ved at de hadde gjort seg fortjent til måten de ble behandlet på. Et lignende syn var også i Waddington et al. (2015) sin forskningsartikkel der noen grupper mente at politiet

handlet innenfor sin rett og at bilføreren gjorde seg fortjent til dårlig behandling av politiet basert på hans egen oppførsel.

De forskjellige synspunktene på maktbruk kan igjen vises til hvordan personer kan oppfatte samme situasjoner forskjellig fra hverandre basert på hvilke forståelser man har. Dersom man ikke har forståelse for andre sitt perspektiv, kan det skapes uenigheter, og i denne situasjonen virker det som at personer ikke tok mye hensyn til den andre perspektivet. Dette er ettersom de som holdt et positivt syn på bruk av makt gjerne skyldte på den sivile istedenfor å vise forståelse for hvordan en slik situasjon kan oppleves. Det samme kan gjelde for de som hadde et negativt syn på maktbruk der det ikke ble anerkjent at politiet er i en usikker situasjon. Det er ikke alltid politibetjenter kan ha vite om den sivile er farlig eller hvordan de vil reagere. Politiet må dermed handle med sin egen sikkerhet tatt i betraktning. De svært ulike synspunktene mellom respondentene kan også forklares med at de har hatt ulike erfaringer med politiet. Det er ingen garanti at deltakerne har opplevd samme eller lignende interaksjoner med politi, som påvirker hvordan de vurderer politiet sin atferd, men det vil fortsatt være relevant å se på andre faktorer som spiller en sentral rolle i å forme holdning og oppfattelse.

Det er sannsynligvis ikke like sterk frykt mot tollere som det er mot politi ettersom politi er oftere forbundet med våpen og drap, men det er likevel relevant å være oppmerksom på hvordan tollere utøver sin makt over de reisende. Dersom tollere kan gjøre seg kjent med hva type bekymringer det er rundt en tollkontroll for å vite hvordan de kan best håndtere det. Sannsynligvis er det også personer som ser på tollere sin bruk av makt med et positivt syn slik som de gjør med politi, men det vil ikke si at det alltid vil være mest korrekt å bruke tvang eller vold. Så langt det lar seg gjøre vil det være mer relevant å tilpasse seg de reisende som kan oppleve tollere sin posisjon som ubehagelig for å oppnå en god interaksjon med flere, og videre gi grunnlag for å oppnå en positiv oppfatning og holdning til tollere.

5.4 Kommunikasjon og forventninger

Italiano & Chattopadhyay (2021) viser til studier der det argumenteres for at man kan forbedre forholdet mellom organiserte grupper under myndighetene som håndhever loven og befolkningen gjennom å forbedre kommunikasjon de praksiser. Det settes fokus på å ha en imøtekommende kommunikasjon basert på at politi og den andre parten vil være i en out-group dynamikk. Altså er det ikke er noe sosial tilhørighet mellom partene. Dermed må man

være imøtekommende for at situasjonen skal oppleves som mer behagelig. Det anbefales dermed i Italiano & Chattopadhyay (2021) at det skal settes fokus på empati. Ettersom politiet er i en maktposisjon og funnene i forskningsartikkelen viser til frykt for politiet sin bruk av makt, er det en forventning fra Italiano & Chattopadhyay (2021) om at politiet har ansvar for å fremstå som imøtekommende. Blant annet anbefaler forskningsartikkelen at politi kan gjøre seg bevisst på de fryktene befolkningen har, og arbeide mot å være mer åpen om det. Det kan være som å informere fra starten at våpenet er noe politibetjenten ønsker å unngå å bruke, og den er bare for nødssituasjoner. Ved å vise bevissthet kan man ha en god interaksjon med personer i en out-group relasjon.

Hvilken type forventninger befolkningen har til den mellommenneskelige kommunikasjonen vil også ha en effekt på interaksjonen. Johnson (2004) bemerker seg at om politi skal oppnå bedre relasjon til innbyggerne så er det essensielt å vite hva som forventes av dem i interaksjoner. At politibetjenter skulle ha en profesjonell atferd ble sett på som viktig for respondentene. Dette er basert på 83% av respondentene konkluderte med at det ikke ble sett på som fornærmede om politibetjenter ikke smilte eller ikke viste store emosjoner. Videre var det kun 1% som ikke så negativt på om politibetjent snakket med en sint tone. Altså tolerer befolkningen en ikke emosjonell atferd over en uprofesjonell atferd. Det var også viktig for flertallet av respondentene at politibetjenten viste empati for deres situasjon og forklaring (Johnson, 2004).

Målet i en mellommenneskelig kommunikasjon for avsender er å formidle en tanke til mottaker. Det er mye ulikt som kan forårsake at det oppstår en dårlig forståelse mellom partene. For eksempel kan det tenkes at den ulike maktposisjonen vil gjøre at man tolker deler av interaksjonen ulikt. Om man imøtekommer hverandres behov kan det redusere sjansen for at misforståelser oppstår og begge parter kan formidle sitt budskap på en bedre måte. Det å forstå hvilke forventninger den andre parten har, kan også hjelpe mot en bedre kommunikasjon ved at man blir oppmerksom på hva den andres behov er, og kan bruke den informasjonen til å få frem sitt budskap tydeligere. Det vil også gi ledetråder på hvordan man kan være mer imøtekommende. I likhet med politi så har toll interaksjoner med personer som er i en out-group relasjon basert på deres ulike tilhørigheter. Det er ikke nødvendigvis de samme bekymringene som oppstår med toll som med politi, men grunnet de likhetene mellom dem som blant annet hvordan tollere står i en maktposisjon over de reisende vil det være like relevant for toll å praktisere imøtekommende kommunikasjon for å bedre holdninger og oppfattelser om dem. Det er også relevant for tollere å få kunnskap om hvilke forventninger

reisende kan ha til interaksjonen mellom dem. Det kan tenkes at individer vil også ha et mer positivt syn på operativ toll personell dersom de holder en profesjonell tone basert på maktposisjonen de har. Mellommenneskelig kommunikasjon kan altså ha en positiv effekt på interaksjonen dersom tollere har den nødvendige kunnskapen for hvordan den kan forbedres, og dermed være et sentralt hjelpemiddel for å fremme positive holdninger og oppfatninger om tollere.

6 Konklusjon

I denne oppgaven er det diskutert hvilke type faktorer det er som påvirker oppfatninger og holdninger befolkningen har om operativ toll personell. Ved bruk av systematisk litteraturstudie ble det funnet at erfaringer og tillit, respekt og rettferdighet, og maktbruk er viktige elementer som gir innflytelse på de reisende sitt syn på tollere. Hver av disse faktorene kunne gi god eller dårlig oppfatning basert på hvordan individene tolket interaksjonene eller om faktorene ble oppnådd. De ulike synspunktene på hver faktor kan ha begrunnelse i hvordan deltakerne fokuserte på ulike elementer og hva som ga sterkest inntrykk ut fra deres observasjoner og følelser. Blant annet hadde det perspektivet individene valgte å se på situasjonen stor betydning for om de viste mer sympati til den sivile eller til politi i undersøkelsene. Dermed kan det være relevant for toll å se perspektivet fra andre for å få en bedre forståelse om hvordan de fremstår.

Videre ble det også drøftet hvilken betydning mellommenneskelig kommunikasjon har for temaet om oppfatninger og holdninger til operativ toll personell på grensen. Det var to sentrale funn som gjaldt imøtekommende kommunikasjon og forvetninger som reisende kan ha om kommunikasjon. Begge faktorer har betydning for hvordan holdninger og oppfatninger kan bli påvirket i en positiv retning. Dette er ved at tollere kan bedre forstå de reisende sitt perspektiv og basert på denne kunnskapen kan tilpasse seg etter de reisende sitt behov for å oppleve en positiv interaksjon.

Det er begrenset hvor overførbar denne oppgaven er til andre områder basert på at det kun ble brukt studier som gjaldt trafikkstopp med politi. I tillegg er det begrenset for hvor aktuell oppgaven kan være til ulike geografiske områder ettersom tre av de fire forskningsartiklene brukt tok plass i USA. Det anbefales at videre forskning kan fokusere på toll og hvilke spesifikke situasjoner som kan oppstå for tollere basert på den sentrale rollen operativt toll

personell har i samfunnet. Likevel bidrar oppgaven til å gi et perspektiv om temaet med fokus på tollere, og det viser til at dette er et emne som det krever mer forskning på.

7 Referanseliste

- Brooks, S. K. & Greenberg, N. (2022). Mental health and wellbeing of border security personnel: scoping review. *Occupational Medicine*, 72(9), 636-640.
<https://doi.org/10.1093/occmed/kqac108>
- Burleson, B. R. (2010). The nature of interpersonal communication: A Message-Centered Approach. *The Handbook of Communication Science* (2. utg.). SAGE Publications.
https://books.google.no/books?hl=no&lr=&id=f7V1AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT157&dq=interpersonal+communication&ots=UBjl_fiCCP&sig=tCE5IW8zhq1Ah4-FeoK9L_ko0YU&redir_esc=y
- Dahl, Ø. (2021). *Human Encounters: Introduction to Intercultural Communication*. Peter Lang Group AG.
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7. utg.). Gyldendal.
- Holt, N., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M., Passer, M. & Smith, R. (2019). *Psychology: The science of mind and behaviour* (4. utg.). McGraw-Hill Education.
- Hu, X., Zhang, X., & Lovrich, N. (2021). Public perceptions of police behavior during traffic stops: logistic regression and machine learning approaches compared. *Journal of Computational Social Science*, 4(1), 355–380. <https://doi.org/10.1007/s42001-020-00079-4>
- Italiano, R., Ramirez, F., & Chattopadhyay, S. (2021). Perceptions of police use of force among U.S. adults and the role of communication accommodation in improving police-civilian interactions. *JOURNAL OF APPLIED COMMUNICATION RESEARCH*, 49(6), 669–686. <https://doi.org/10.1080/00909882.2021.1930103>
- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Cappelen Damm.
- Johnson, R. R. (2004). Citizen expectations of police traffic stop behavior. *Policing : an International Journal of Police Strategies & Management*, 27(4), 487–497.
<https://doi.org/10.1108/13639510410566235>
- McShance, S. L. & Glinow, M. A. V. (2021). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge. Global Reality*. (9. Utg.). McGraw-Hill Education.

Tolletaten. (2022a). *Tolletaten mot 2030: Virksomhetsstrategi for Tolletaten pr. mai 2022.*

Toll.

<https://www.toll.no/contentassets/ab1cde2a68b248eeb5b0afa25878579a/tolletatens-virksomhetsstrategi-2022-2030.pdf>

Tolletaten. (2022b). *Tolletatens samfunnsoppdrag.* https://jobb.toll.no/content/Tolletatens-samfunnsoppdrag/?locale=nb_NO

Waddington, P. A. J., Williams, K., Wright, M., & Newburn, T. (2015). Dissension in public evaluations of the police. *Policing & Society*, 25(2), 212–235.

<https://doi.org/10.1080/10439463.2013.833799>

World Customs Organization. (2018). *Glossary of international customs terms.* Hentet 5. Mai 2024 fra:

<https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/glossary-of-international-customs-terms/glossary-of-international-customs-terms.pdf?db=web>

Wrench, J. S., Punyanunt-Carter, N. M. & Thweatt, K. S. (2020) *Interpersonal Communication: A Mindful Approach to Relationships.*

<https://milneopentextbooks.org/interpersonal-communication-a-mindful-approach-to-relationships/>