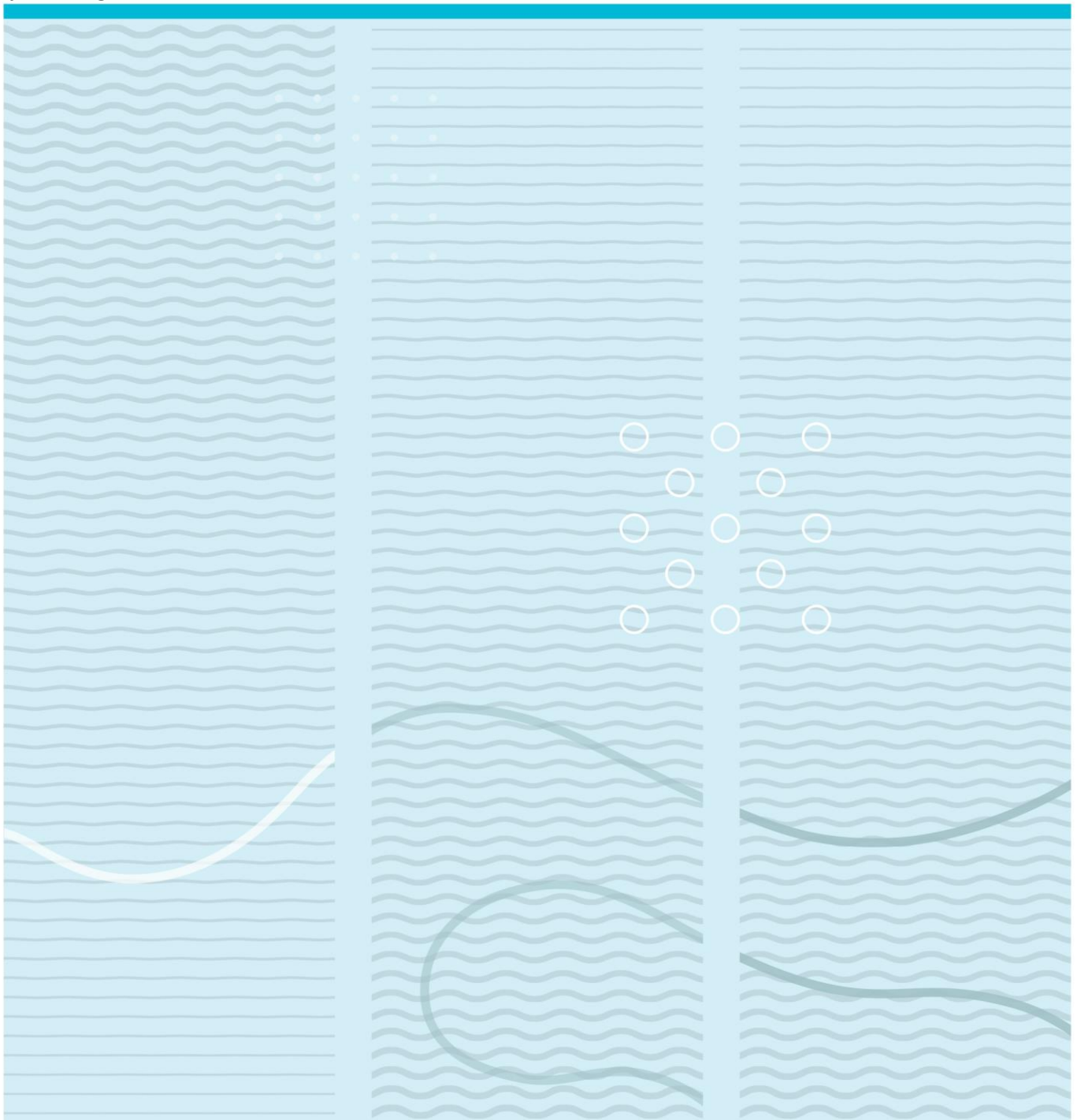


Frode Wegger og Ann-Kristin Berge

Hjelp vi synker! Hva er viktig for nødsentraloperatørens valg av hvilke ressurser som skal varsles ved maritim ulykke?

Hvordan meningsskapingsprosesser kan påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor, med perspektiv særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs



Høgskolen i Sørøst-Norge
Handelshøgskolen og fakultetet for samfunnsvitenskap
Postboks 235
3603-Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2016 Frode Wegger og Ann-Kristin Berge

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

Temaet for studien er hvordan meningsskappingsprosesser kan påvirke operatører ved nødmeldesentralene (Nødsentraloperatører) sine valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor. Perspektivet er særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs. Det er i langt færre ulykker i maritim sektor enn det er ulykker på land. Vi argumenterer for at maritime ulykker kan oppfattes som flertydige, kompliserte, usikre og uvante. Slik ønsker vi å bidra til økt innsikt i hvordan nødsentraloperatørene organiserer sitt arbeid i en situasjon som avviker fra situasjoner de normalt håndterer.

De teoretiske perspektivene i oppgaven består av meningsskaping (Hernes, 2013; Hernes, Hendrup, & Schäffner, 2015; Maitlis & Christianson, 2014; Weick, 1995, 2001), og beslutningstaking (Kahneman & Klein, 2009; Kahneman, Lilleskjæret, & Nyquist, 2012; Klein, 1998). Det er lite forskning i Norge som til nå har tatt for seg hvordan nødsentraloperatører (fra både brann, politi og helse) foretar valg av ressurser ved melding om ulykke i maritim sektor, i lys av hvordan meningsskappingsprosesser påvirker valgene/beslutningene. Vår studie vil derfor kunne tilføre ny kunnskap rundt hvordan nødetatene håndterer maritime ulykker, gjennom økt innsikt i måten nødsentraloperatørene organiserer sitt arbeid på.

Metodisk har vi valgt å studere problemstillingen hovedsakelig ved hjelp av fokusgruppeintervjuer. Fem fokusgruppeintervjuer, ett på hver lokasjon ved fem ulike steder i Norge er gjennomført. Både de nordlige, midtre, vestlige og sørlige delene av Norge er representert. En operatør fra hver av nødetatenes nødmeldesentraler (Brann, Politi og Helse) inngikk som informanter i hver gruppe. Gruppene fikk presentert et eksempel på ulykke i maritim sektor som var utgangspunktet for deres beskrivelser, begrunnelser og diskusjoner av de ressursvalgene de ville foretatt.

Hovedkonklusjonen i oppgaven er at den meningsskappingsprosessen som foregår forut for beslutningen kan preges av historier som får betydning for valg av ressurs. Historiene, som del av meningsskappingsprosesser, kan binde operatørene i et varslingssystem som kan være basert på erfaring fra landulykker. I tillegg antyder våre funn at nødsentraloperatørene tar beslutninger basert på intuitiv beslutningstaking, fordi de er presset på tid og situasjonen er flertydig og usikker. Vi argumenterer også for at nødsentraloperatørene ikke er å anse som eksperter på maritime ulykker. Denne meningsskapingen som fester måten operatørene

organiserer sitt arbeid på gjør at de kan komme til å ta intuitive beslutninger på sviktende grunnlag i situasjoner som er uvante, kompliserte og flertydige. Ved å være bevisst dette og kunne ta et mentalt skritt tilbake og benytte langsom tenkning, så mener vi at nødsentraloperatørene kan ha mulighet til å jobbe mer fleksibelt, organisk og ta beslutninger som er mer treffsikre i uvante situasjoner.

Oppmerksomhet rundt historiers betydning i meningsskapingsprosesser, bevissthet rundt konsekvensene av å benytte intuitiv beslutningstaking i uvante situasjoner, økonomihensyn og en utvidet kjennskap til redningsskøytene er de overordnede svarene på spørsmålet i oppgavens tittel. Dette kan være av betydning for nødsentraloperatørenes valg av hvilke ressurser som varsles ved maritim ulykke.

Forord

Denne mastergradsavhandlingen er avslutningen på vårt studieprogram Master i Innovasjon og Ledelse ved Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN), institutt for økonomi og ledelse.

Vi har skrevet mastergradsavhandlingen sammen og forenet våre interesser for beredskap og sjø. Vi ble introdusert til forskningsprosjektet gjennom vår veileder Leif Inge Magnusson ved HSN og fant fort ut at dette virket interessant. Beredskap og valg av ressurs ved maritime ulykker har det vært lite forskning på i Norge, og spesielt sammen med tema meningsskaping. Dette gjør at vi finner det meningsfullt å arbeide med oppgaven og kanskje kunne bidra til å sette meningsskaping ytterligere på dagsorden. Skulle dette igjen føre til noen tanker, hos de som leser oppgaven vår, som kan bidra til at gode beslutninger tas en gang i framtiden, så vil det være gledelig.

Jeg vil rette en stor takk til Ann-Kristin Berge for det givende samarbeidet vi har hatt forut for og i løpet av arbeidet med denne mastergradsavhandlingen. Du er verdifull! En stor takk til mine barn, Amandus og Aurora, for deres store tålmodighet og støtte underveis.

Frode

Et spennende og lærerikt samarbeid, et godt vennskap og en masteroppgave. Tusen takk Frode, fordi du er akkurat den du er! Jeg er heldig som har fått være med på denne reisen sammen med deg. Jeg vil også rette en stor takk til Vilde, Maria og Josefine for deres tålmodighet og pauseinnslag med latter og underholdning. Nå blir det kos fremover!

Ann-Kristin

Vi ønsker begge å takke studiegruppen FACTA for samhold og faglig støtte. Takk også til vår faglige veileder Leif Inge Magnussen for gode og konstruktive innspill underveis i skriveprosessen.

Tønsberg, 9. mai 2016

Frode Wegger og Ann-Kristin Berge

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
Forord	5
1 Innledning	9
1.1 Nødmeldesentralen - Førstelinjen i nød og katastrofer	10
1.2 Førforståelse.....	13
1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål.....	14
1.3 Noen begrepsavklaringer	15
2 Teori	16
2.1 Kunnskapsstatus/oversikt.....	16
2.2 Nødsentraloperatørers meningsskappings- og beslutningsprosessmodell - vårt teoretiske rammeverk	19
2.3 Pragmatisme.....	20
2.4 Prosessperspektivet	21
2.5 Meningsskaping i Organisasjoner	22
2.5.1 Definisjon på meningsskaping.....	23
2.5.2 Weicks fire stadier i meningsskappingsprosesser.....	25
2.5.3 Analytisk rammeverk for meningsskaping under endring	26
2.5.4 Brytere og givere av mening	27
2.6 Beslutningstaking.....	28
2.6.1 Naturalistic decision making (NDM) og "Heuristics and biases" (HB)	29
2.6.2 Sammenlikning mellom NDM og HB på tre områder	30
2.6.2.1 Ekspertise	30
2.6.2.2 Standarder som benyttes og leder frem til konklusjoner om ekspertise	31
2.6.2.3 Feltarbeid og laboratorieforsøk	31
2.6.3 Intuitiv beslutningstaking	32
2.6.4 NDM som perspektiv for vår undersøkelse	33
3 Metode	34
3.1 Valg av forskningsdesign.....	34
3.1.1 Eksplorativt design	34
3.1.2 Casestudie.....	34
3.1.3 Kvalitativt design.....	35
3.2 Forberedelser til datainnsamling	36
3.2.1 Dokumentanalyse.....	36
3.2.2 Hospiteringer og uformelle samtaler.....	37
3.2.3 Utvalget	38
3.2.4 Intervju eller ikke- deltakende observasjon med interaksjon?.....	38
3.2.5 Fokusgruppeintervjuer	39
3.2.6 Størrelsen på fokusgruppene	41
3.2.7 Antall fokusgruppeintervjuer	43
3.2.8 Utvalg	44
3.3 Gjennomføringen av intervjuene	46
3.3.1 Hvordan vi har ordnet avtalene/intervjuene.....	46

3.3.2 Intervjustruktur	46
3.3.3 Moderatorrollen.....	49
3.3.4 Intervjusetting og gruppeinteraksjon.....	50
3.4 Etter intervjuene.....	52
3.4.1 Transkribering	52
3.5 Etikk	53
3.6 Validitet og reliabilitet.....	53
3.6.1 Intern validitet.....	53
3.6.2 Ekstern validitet.....	55
3.6.3 Reliabilitet	56
4 Analyse.....	56
4.1 Oversikt over analysekapittelet	56
4.3 Varslingsstrukturmodeller	57
4.3.1 Område a.....	59
4.3.2 Område b.....	62
4.3.3 Område c	65
4.3.4 Område d.....	68
4.3.5 Område e.....	71
4.4 Årsak til valg av ressurs kan ligge i det behovet nødsentraloperatørene har for å redde liv.....	76
4.5 Årsak til valg av ressurs kan ligge i den manglende kjennskapen som nødsentraloperatørene har til redningsskøytene	80
4.6. Årsak til valg av ressurs kan ligge i den historien som nødsentraloperatørene har med seg om å ikke påføre avdelingen ekstra utgifter	86
5 Drøfting.....	93
5.1 Nødsentraloperatørenes varslingsstruktur ved maritim ulykke– et paradoks	93
5.2 Behovet for å redde liv påvirkes av flere faktorer ved maritim ulykke.	94
5.2.1 Kjennskap til redningsskøytene – en mindre viktig faktor.	95
5.2.2 Økonomi er en betydelig faktor.	96
5.3 Hvordan meningsskaping påvirker nødsentraloperatørenes valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor generelt.....	96
5.3.1 Maritim ulykke – vi forventer ny meningsskaping.....	96
5.3.2 Ny meningsskaping skjer ikke – den gamle historien lever.	99
5.3.2.1 Vi gjør alt vi kan for å redde liv, eller gjør vi det?.....	100
5.3.2.2 Meningsskappingsprosessen	103
5.4 Hvordan meningsskaping påvirker nødsentraloperatørenes valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor, unntaket.....	107
5.4.1 Ny meningsskaping har skjedd – en annen historie lever.....	107
5.4.2 Nødsentraloperatørenes beslutningstaking, og samspillet mellom beslutningstakingen og meningsskapingen.....	109
5.5 Praktisk betydning	114
5.6 Videre forskning	116
6 Konklusjon	117
Referanseliste	120

Vedlegg	124
Vedlegg 1: Kvittering fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.....	125
Vedlegg 2: Informasjonsskriv til deltakerne om prosjektet.....	127
Vedlegg 3: Spørsmålsguide	128

1 Innledning

Masteroppgaveprosjektet er del av et forskningsarbeid ved Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN), registrert ”Samvirke og integrert krisehåndtering langs kysten” (Norsk senter for forskningsdata (NSD), 2016, Stat 44815). Initiativtaker og oppdragsgiver er Redningsselskapet (RS). Redningsselskapet er en privat aktør som driver profesjonell og frivillig redningsinnsats på sjøen (Redningsselskapet, 2014). Organisasjon opererer 25 bemannede og 17 frivillige redningsskøyter og deres tilstedeværelse langs kysten karakteriseres som viktig for en effektiv sjøredningstjeneste (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011-2012, s. 82). Formålet til Redningsselskapet er blant annet å redde liv, berge verdier samt utføre rednings- og hjelpetjeneste langs kysten i Norge (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011-2012, s. 82).

Vårt første møte med dette forskningsarbeidet var gjennom en samtale med leder for ”Senter for beredskap og integrert krisehåndtering” ved HSN Leif Inge Magnussen sensommeren 2015. Vi ble presentert for redningsselskapets rammeavtale med HSN, inngått januar 2014, om Forsknings- og Utviklingsarbeid og kompetanseutvikling (Redningsselskapet, 2014, s. 22). Samarbeidets formål er å bedre forståelsen av samhandling mellom aktører i krisehåndtering og beredskap (Redningsselskapet, 2014, s. 22). I løpet av høsten 2015 ble det forankret en avtale der vår masteroppgaven inngår i dette forskningsarbeidet ved HSN. Vi leste ”Rapport fra Redningsselskapets Samhandlingsprosjekt 2014” (Redningsselskapet, 2014) og hadde flere samtaler med HSN gjennom høsten. Ut fra dette bestemte vi temaet for masteroppgaveprosjektet til å være hvordan meningsskapingsprosesser kan påvirke operatører ved nødmeldesentralene (heretter kalt operatører, nødsentraloperatører, 110 operatører, 112 operatører eller 113 operatører) sine valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor. Perspektivet er ment å være særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs.

En studie innenfor dette temaet aktualiseres gjennom ”Verdsetting av Redningsselskapets frivillige innsats” der det fremlegges at Redningsselskapet forhindrer et verditap for samfunnet på over 1,8 milliarder, og tap av liv for 1,3 milliarder, årlig (Menon Business Economics, 2012, s. 8-10). Kostnaden ville i følge rapporten vært på ca. 640 millioner kroner årlig dersom Staten skulle overta Redningsselskapets virksomhet (Menon Business Economics, 2012, s. 12). Til tross for denne merverdien for samfunnet opplever

Redningsselskapet allikevel utfordringer knyttet til samhandling med offentlige etater. I følge Redningsselskapets "Rapport fra Redningsselskapets Samhandlingsprosjekt 2014" er de ikke synlige som aktuelle ressursvalg ved maritime ulykker i tilstrekkelig grad, og økonomiske hensyn trekkes frem som begrensende for samhandling (Redningsselskapet, 2014, s. 19).

Videre er et forskningsprosjekt innenfor temaet, som er beskrevet over, samfunnsviktig fordi nødmeldesentralene er publikums kontaktpunkt med hjelp når en ulykke oppstår. En beskrivelse av nødmeldesentralene blir gitt i påfølgende kapittel.

1.1 Nødmeldesentralen - Førstelinjen i nød og katastrofer

Nødmeldetjenesten en del av den offentlige operative beredskapen og organisert som en integrert del av de enkelte nødetatene (Justis- og politidepartementet, 2004, s. 2).

Nødmeldetjenestens oppgave er å komme den nødstilte til unnsetning og hver nødetat kan nås på eget nødnummer: 110 (brann), 112 (politi) og 113 (helse) (Justis- og politidepartementet, 2004, s. 2).

Det er 16 Akuttmedisinske kommunikasjonsentraler (AMK) pr. 15. juni 2015 (Helsedirektoratet, 2015, s. 2). AMK – sentralene er en del av den medisinske nødmeldetjenesten i Norge og de regionale helseforetakene har ansvar for driften av disse (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015, § 14). Dette innebærer at AMK, sammen med ambulansetjenesten og sykehusene, omfatter det som betegnes spesialisthelsetjenesten i Norge (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011-2012, s. 77). Oppgavene til operatører ved AMK er blant annet å besvare 113, gradere hendelser i akutte, haste eller vanlige oppdrag, ta imot ambulansebestillinger og koordinere ambulanse-, lege- og evt. andre ressurser som knyttes til hendelsen (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015, § 15). Helse- og omsorgsdepartementet stiller krav til at AMK-sentralene bemannes med sykepleier eller ambulansearbeider med tilleggsopplæring (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015, § 15).

Brannvesenet er kommunal virksomhet og det er etablert 19 regionale 110-sentraler i Norge (Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap, 2013). Blant oppgavene til brannvesenets 110-sentraler er mottak og registrering nødmeldinger samt alarmering av

brannmannskaper (Justis- og beredskapsdepartementet, 2002, § 16). Oppgavene innbefatter også kommunikasjon med den som melder om ulykke og kommunikasjon med innsatsstyrker (Justis- og beredskapsdepartementet, 2002, § 16).

Hvert av de 12 politidistriktene i Norge har felles operasjonssentral (Politiet, 2016). Politiets operasjonssentral har ansvar for ulike deler av politiets totale oppgaveansvar. Av disse er nødmeldetjenesten (112) en viktig funksjon og utgjør ”den viktigste innfallsporten til hele redningstjeneste- og beredskaps-Norge..., og en betydelig del av den offentlige operative beredskapen” (Politiet, 2013a, s. 12). De sentrale oppgavene til Politiets operasjonssentral er å bidra til styring og ledelse av operative oppgaver (Justis- og beredskapsdepartementet, 2012-2013, s. 82) og med nødmeldetjenestefunksjonen motta nødansrop via 112, vurdere den aktuelle situasjonen, veilede samt iverksette og koordinere nødvendige tiltak og ressurser (Politiet, 2013a, s. 12).

Oppgavene som er oppgitt over er det nødsentraloperatørene i hver enkelt nødmeldesentral som skal forvalte. På denne måten bistår de publikum når nødstilte har vært utsatt for ulykke og trenger hjelp. Dette setter nødsentraloperatørene i sentrum for vår oppmerksomhet. Deres *plassering i samfunnet* medfører at de utgjør ”første linje” i forhold til å kunne yte riktig hjelp til den som er i en nød-, krise- eller katastrofesituasjon. Hvis dette leddet svikter, så kan det gi et betydelig økt skadeomfang. Det er den nødsentraloperatøren som mottar første melding om en ulykke som har makten til å hjelpe, eller avgjøre at det ikke er behov for hjelp. Det er vedkommende alene, eller i samråd med sine kollegaer, som avgjør hvilke av egne og/eller andre ressurser som skal varsles ved en ulykke.

Videre er det særlig interessant å studere nødsentraloperatører sine valg av ressurser ved *ulykker i maritim sektor*, det faktum at majoriteten av ulykker i Norge skjer på land. Folkehelseinstituttet skriver på sin hjemmeside at omtrent 550 000 personer skades hvert år (Folkehelseinstituttet, 2014). Tall fra Helsedirektoratet over AMK aktivitet viser at det i 2014 var 880214 hendelser til AMK-sentralene og av disse resulterte 41725 i varsling av politi og/eller brannvesenet (Helsedirektoratet, 2014). Det er gjerne ulykker eller hendelser der ambulansen trenger bistand fra de andre nødetatene for å trygt kunne gjennomføre oppdraget, som resulterer i varsling av de andre nødetatene (Regjeringen, 2015, s. 98). Tall fra en rapport angående responstider og responskvalitet i politiet gir oversikt over antall

registrerte nødandrop på 112 til 463959, i perioden 010112 – 310512 (Politiet, 2013b, s. 31). For 110-sentralene er antall henvendelser 59758, knyttet til lovpålagte tjenester i løpet av 2012 (Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap, 2013, s. 19). Antallet henvendelser er betydelig lavere for 110-sentralene enn for de andre nødetatenes sentraler. Noe av årsaken til dette kan være grunnlaget for registreringen av tallene for 110-sentralene. Nødandrop regnes her kun som de hendelsene som favnes av Brann- og eksplosjonsvernloven § 16(2) og Dimensjoneringsforskriften § 4-5, § 4-6 og § 4-7 (Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap, 2013, s. 18).

Når det gjelder sjøredningshendelser så viser Hovedredningssentralenes årsrapport fra 2014 at det var 4443 sjøredningshendelser i 2014 (Hovedredningssentralene, 2015, s. 3). Av disse var 2052 assistanse til fartøy på grunn av motorproblemer, grunnstøtinger, rorproblemer og 86 registrerte branner (Hovedredningssentralene, 2015, s. 4-5). Det var 74 offshore hendelser og 98 hendelser med passasjerfartøy, både i forhold til medisinsk evakuering av syk person, maskinhavari, samt 11 grunnstøtinger og 2 branner (Hovedredningssentralene, 2015, s. 4-5).

Tallene vi har presentert i de to foregående avsnittene viser at det er betydelig færre sjøredningshendelser enn den totale mengden nødandrop de tre nødmeldesentralene mottar i løpet av et år. Dette innebærer at majoriteten av de henvendelsene nødsentraloperatørene mottar er tilknyttet hendelser på land. Også antallet registrerte skadde personer i Norge årlig, hentet fra Folkehelseinstituttet, kan gi en indikasjon på en differanse mellom ulykker som skjer på land og ulykker som skjer på sjøen. Det er i den sammenheng viktig å påpeke at vi finner lite statistikk tilknyttet mindre skader som har oppstått på personer i maritim sektor, og kan derfor ikke med sikkerhet si hvor stor denne differansen er.

Ut fra presentasjonen vi har gitt ser vi at majoriteten av ulykker skjer på land. Det er på land nødetatene i hovedsak har egne ressurser, dimensjonert for oppdragsmengde og type. Det er også der nødsentraloperatørene i størst grad har sin opplæring og trening. Ved mottak av nødmelding om maritim ulykke skal operatørene håndtere ulykker på sjøen, der deres egne ressurser kanskje ikke eksisterer, ikke er nærmest, ikke har den beste kompetansen, eller ikke har det beste utstyret for å kunne bistå. Det er dette som gjør det interessant å studere nødsentraloperatørers valg av ressurser ved ulykke i maritim sektor. Samtidig står samhandling med private og frivillige aktører, som redningsselskapet og deres redningsskøyter, også sentralt i dette bildet. Dette gjør det aktuelt å ha perspektivet

rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs i denne studien.

1.2 Førforståelse

For å skaffe oss en nærmere innsikt i nødsentraloperatørens valg av ressurser ved maritim ulykke gjennomførte vi hospiteringer ved tre nødmeldesentraler høsten 2015. Dette innebar en av Politiets operasjonssentraler, en AMK sentral og en 110-sentral i Sørøst-Norge. Vi var en dag i hver av sentralene, og satt ved siden av nødsentraloperatørene med medlytt i deres samtaler og sambandsaktivitet. Under samtaler med operatørene fikk vi inntrykk av at maritime ulykker skiller seg fra landulykker. Ved landulykker tenker nødsentraloperatørene nærmeste ledige ressurs umiddelbart til en ulykke, inntil ulykken er avklart. Under hospiteringene oppfattet vi vurderingene for ressursbruk ved maritime ulykker som mer kompliserte. Det virket å være varierende kjennskap til redningsskøytene som redningsressurs på sjøen både i form av kunnskap om deres kompetanse, deres utstyrsmangfold og også i form av at de ikke var synlige i kartverket ved alle sentralene. Økonomiske hensyn var i tillegg en faktor som enkelte ganger ble oppgitt som viktig ved vurdering av ressursvalg. Vi fikk forklart at bruk av redningsskøyter gjerne ble avklart med Hovedredningssentralen (HRS) før ressursene ble rekvirert, slik at HRS bar kostnadene for ressursbruken. Hovedredningssentralene (Sør-Norge og Nord-Norge) er offentlige organer med ansvar for å lede og koordinere redningsaksjoner (Justis- og beredskapsdepartementet, 2015, § 1-3). Mangelfull kjennskap til aktuelle ressurser og økonomihensyn så ut til å kunne være faktorer som kunne forhindre nødsentraloperatørene i å sende de potensielt nærmeste ledige og riktige ressurser umiddelbart, selv om situasjonen kunne være uavklart i forhold til behov for livreddende tiltak. Faktorene vi så samsvarer også med noen av de utfordringene for samhandling under maritime ulykker som Redningsselskapet redegjør for i ”Rapport fra Redningsselskapets Samhandlingsprosjekt 2014” (Redningsselskapet, 2014, s. 7). I rapporten fremheves det at ressurser ikke finner hverandre samt økonomi, som begrensninger for samhandling. Denne innsikten ga oss følgende førforståelse:

Økonomiske hensyn og mangelfull kjennskap til redningsskøytene kan hindre operatørene ved nødetatenes nødmeldesentraler fra å varsle redningsskøytene direkte ved maritime ulykker der det haster med å få ressurser frem for å redde liv

Vår førforståelse er utgangspunktet for det videre forskningsprosjektet og danner noe av grunnlaget for utledningen av problemstillingen og forskningsspørsmålene.

1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål

Operatørene ved nødmeldesentralene er analyseobjektene for dette forskningsprosjektet og temaet for oppgaven er deres valg av ressurser ved ulykke i maritim sektor. Perspektivet rettes i særlig grad mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs. Vi vil studere temaet i et prosessperspektiv og i lys av hvordan nødsentraloperatørene organiserer sitt arbeid.

Man kan studere organisasjoner ut fra to hovedretninger: analytisk, eller som prosesser (Hernes, 2013). Innenfor prosessperspektivet er tanken om at mennesker skaper mening, og på den måten organiserer seg, blitt fremtredende i løpet av de siste tiårene (Hernes, 2013). Det er nødsentraloperatørens beskrivelser av ressursvalgene de ville foreta under en maritim ulykke, og begrunnelsene som blir gitt for valgene vi skal studere. Dette knyttes opp mot faktorene mangelfull kjennskap og økonomihensyn, den meningen som er skapt rundt disse faktorene og hvordan meningsskapingen spiller inn på beslutningene om varsling av ulike ressurser ved ulykke i maritim sektor.

Problemstillingen blir slik:

Hvordan kan meningsskappingsprosesser påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor, med perspektiv særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs?

Til hjelp for å besvare problemstillingen har vi utarbeidet følgende forskningsspørsmål som vi skal besvare i studien:

- *Hvordan er nødsentraloperatørens varslingsstruktur?*
- *Hva vurderes som viktig i nødsentraloperatørens valg av ressurser som skal varsles ved maritime ulykker?*
- *Hvordan påvirker kjennskap til redningsskøytene nødsentraloperatørens valg av disse som mulig sjøredningsressurs?*

- *Hvordan påvirker økonomiske hensyn nødsentraloperatørenes valg av redningsskøytene som mulig sjøredningsressurs?*

Vi avgrenser problemstillingen til å undersøke nødsentraloperatørenes umiddelbare reaksjon ved melding om ulykke i maritim sektor.

Videre gjør vi nå noen begrepsavklaringer som kan være til hjelp for leseren gjennom resten av oppgaven, før vi i neste kapittel redegjør for de teoriene som utgjøre det teoretiske rammeverket for oppgaven.

1.3 Noen begrepsavklaringer

Call out: Call out kan sees på som det samme som å utalarmere ressurser (Direktorat for samfunnsikkerhet og beredskap, 2008).

Forhåndsvarsling: Dette begrepet forstås ut fra nødsentraloperatørenes forklaringer under intervjuene. Det innebærer en varsling av ressurser og aktører, men det er ikke gitt klarsignal til at de kan rykke ut til ulykken.

Indeks: Begrepet er en forkortelse for ”Norsk indeks for medisinsk nødhjelp”. Indeks er et verktøy AMK operatørene bruker for å velge hastegrad ved mottak av nødmelding (Norges offentlige utredninger, 1998, s. 23).

Innsatsleder: Innsatsleder utfører oppdrag gitt fra operasjonsleder i Politiets operasjonssentral og innebærer taktisk direkte ledelse og samordning av innsatsstyrker (Politidirektoratet, 2011, s. 34).

Lege/ambulansealarm: AMK-sentralene benytter lege/ambulansealarm der det er behov for rask innsats (Helsedirektoratet, 2012). Alarmen er et samtidig radiooppkall til lege og ambulanse (Helsedirektoratet, 2012).

LOS: Dette er en forkortelse for Kystverkets losbåter. Losbåtene inngår i en flåte bestående av 25 fartøy (Kystverket, 2013).

Nødmeldesentral: Benyttes som en fellesbetegnelse på de tre nødmeldesentralene til politi, brann og helse som heter henholdsvis Politiets operasjonssentral, 110-sentral og Akutt Medisinsk Kommunikasjonssentral (AMK).

Ressurser: Med ressurser menes også aktører i dette forskningsprosjektet.

Sea King: Sea King-helikoptrene benyttes i redningsoppdrag og er underlagt Forsvarets 330-skvadron. Selv om Forsvaret drifter disse så er det Justis- og beredskapsdepartementet som eier, er ansvarlige for og disponerer helikoptrene. Varsling av Sea King helikoptrene går gjennom HRS (Forsvaret, 2016).

Trippelvarsling: En trippelvarsling er en intern akuttvarsling mellom nødetatenes nødmeldesentraler. I hendelser hvor blant annet liv og helse står i fare skal en slik varsling sikre rask og korrekt innsats (Politidirektoratet, 2013, s. 10). Trippelvarsling kan foregå ved en konferansekoblet telefonsamtale, med eller uten innringer. Den kan også foregå ved at etatene varsles enkeltvis.

Varsling: Når vi omtaler varsling i oppgaven så innebærer dette varsling av ressurser og aktører i den hensikt å informere om en hendelse for at de skal rykke ut til ulykken. Dette samsvarer med slik nødsentraloperatørene beskriver varsling under intervjuene.

2 Teori

2.1 Kunnskapsstatus/oversikt

Forskning knyttet opp til emergency management viser at ved ulykker som avviker fra det forventede kan evner til improvisasjon og omfordeling av ressurser reduseres, som følge av at en mekanisk handlingsform, oppstår (Berlin & Carlström, 2011, s. 35). En mekanisk handling baseres på standardiserte og innøvde handlingsmønstre (Burns and Stalker, 1961; Ford and Gioia, 2000; Farjoun, 2002 i Berlin & Carlström, (2013, s. 328). Årsaken til at dette skjer kan ligge i de involvertes behov for trygghet ved hjelp av nettopp innøvde handlingsmønstre (Berlin & Carlström, 2011, s. 35). Berlin og Carlström viser dette i sin studie «The dominance of mechanistic behavior: a critical study of emergency exercises» (Berlin & Carlström, 2013). Det er en empirisk studie av to øvelser mellom brannvesenet,

ambulans og politi som omhandler nødsituasjoner. Resultatene viser at øvelsene i liten grad vektlegger organisk adferd og at mekanistisk adferd er ganske utbredt. Organisk måte å handle på betyr at det skjer en spontan kommunikasjon og også at det i ulike nivåer i en organisasjon forekommer informasjonsdeling på tvers av grenser (Berlin & Carlström, 2013, s. 328). Artikkelen er interessant som et teoretisk grunnlag for å løse vår problemstilling, og vi benytter forskningen til å underbygge noe av argumentasjonen i drøftingen. Studien rettes imidlertid ikke mot nødsentraloperatører ved nødetatene og deres valg av ressurser ved melding om ulykke. I tillegg tar forfatterne utgangspunkt i ulykker på land, mens konteksten i denne studien er maritime ulykker. Vi har derfor trukket inn andre perspektiver som teoretisk grunnlag for denne studien.

Når vi skal undersøke hvordan meningsskapingprosesser kan påvirke operatørers valg av ressurser ved ulykke i maritim sektor så velger vi meningsskaping (Hernes, 2013; Hernes, Hendrup, & Schäffner, 2015; Maitlis & Christianson, 2014; Weick, 1995, 2001) og beslutningstaking (Kahneman & Klein, 2009; Kahneman, Lilleskjæret, & Nyquist, 2012; Klein, 1998) som våre teoretiske perspektiver. Operatørenes utvikling av situasjonsbevissthet (Endsley, 1995) kunne vært en naturlig innfallsvinkel til å studere problemstillingen, men vi har valgt å gjøre en avgrensning av oppgaven ved å ikke se på dette. Masteroppgaveprosjektet ville blitt for omfattende å gjennomføre dersom vi gjennom datainnsamlingen også skulle hatt fokus på operatørenes utvikling av situasjonsbevissthet, i tillegg til deres ressursvalg og begrunnelsene rundt valgene. Dette har spisset vårt søk på forskningslitteratur til det som finnes innenfor meningsskapingperspektivet og beslutningstaking, knyttet opp til nødsentraloperatører. Det er gjort en del forskning på operatører i nødmeldesentraler internasjonalt. Et søk i Google Scholar på begrepet emergency dispatcher (som kan oversettes med nødsentraloperatør) gir 22800 treff. Dette søket gir treff på mer enn publiserte vitenskapelige artikler, som rapporter og masteroppgaver, men gir et bilde av omfanget litteratur på området. Videre gir Google Scholar søkeordene emergency dispatcher sammen med decision making, eller sensemaking, henholdsvis 31500 og 3910 treff. Dette indikerer at internasjonal forskning på operatører i nødmeldesentraler som omfatter et meningsskapingperspektiv er gjenstand for forskning, men i langt mindre grad enn ved anvendelse av beslutningsteori. Implikasjonene er at et prosessperspektiv gjennom meningsskapingsteori (Hernes, 2013; Hernes et al., 2015; Maitlis & Christianson, 2014;

Weick, 1995, 2001), i tillegg til beslutningsteori (Kahneman & Klein, 2009; Kahneman et al., 2012; Klein, 1998), kan være interessant å benytte i dette forskningsarbeidet.

Studien gjennomføres i Norge med nødsentraloperatører som analyseobjekter. Temaet er hvordan meningsskapingsprosesser kan påvirke deres valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor, med perspektiv særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs. Dette gjør det naturlig å undersøke hvilken forskning som eksisterer på området nasjonalt. Søker vi ved hjelp av Google Scholar på nødetater operatører får vi 76 treff og nødsentraler operatører gir 21 treff. Ellers har vi fortsatt å konsentrere søket rundt operatører på følgende måte (tallene i matrisen indikerer antall treff i Google Scholar):

		AMK	Politiets operasjonssentral	110-sentral
Operatører		74	52	9
Beslutninger		215	134	19
Sjøulykker	77	7	0	0
Maritime ulykker	900	13	11	3
Meningsskaping		6	6	0

Figur 1. Tabell over søkeord og antall treff på litteratur i Google Scholar

Av de studiene av nødsentraloperatører vi har gjennomført har vi ikke funnet noen som tar for seg operatørers respons ved ulykker på sjøen. Vi har heller ikke funnet noen som tar for seg nødsentraloperatørers meningsskapingsprosess ved utvelgelse av ressurser. I tillegg til dette finner vi ingen publiserte vitenskapelige artikler som gjør en samtidig studie av operatører ved alle de tre nødetatene i Norge. Dette innebærer at vårt masteroppgaveprosjekt vil kunne tilføre ny kunnskap rundt hvordan nødetatene håndterer maritime ulykker, gjennom økt innsikt i måten nødsentraloperatørene organiserer sitt arbeid på.. Oppgaven bidrar til dette ved å undersøke nødsentraloperatørers valg av ressurser ved en slik ulykke. Studien omfatter respondenter/operatører fra alle de tre nødsentralene (helse, politi og brann) og vi ser på hvordan meningsskapingsprosesser kan påvirke deres valg av ressurser. Fordi det blir gjort valg er det også naturlig å trekke inn beslutningsteori som en del av det teoretiske rammeverket. Videre redegjør vi for oppgavens teoretiske rammeverk.

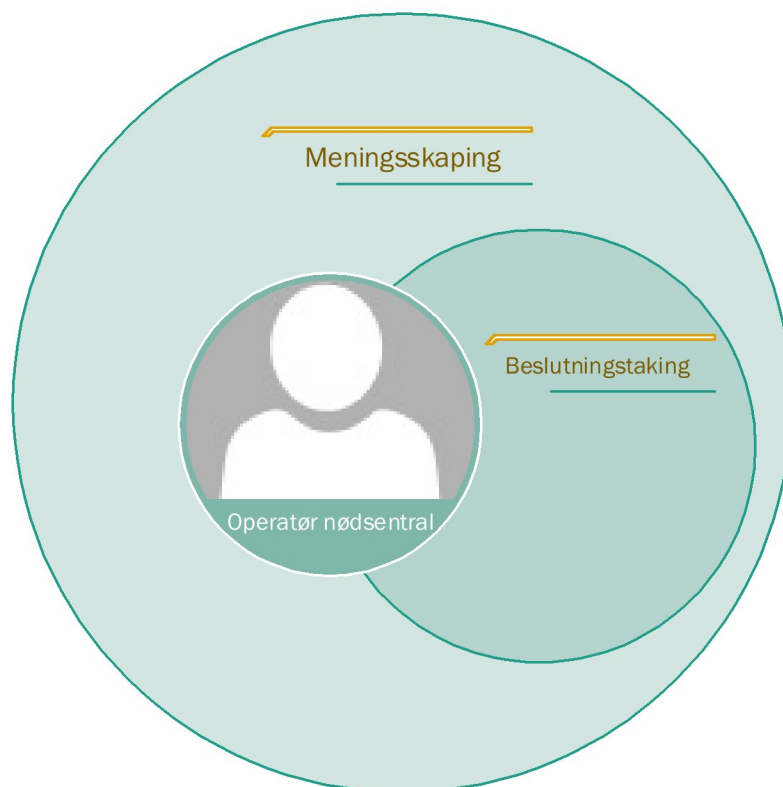
2.2 Nødsentraloperatørers meningsskappings- og beslutningsprosessmodell - vårt teoretiske rammeverk

Anfara & Mertz (2006, s. xxviii) definerer teoretisk rammeverk slik:

Acknowledging that the term does not have a clear and consistent definition, we define theoretical frameworks as any empirical or quasi-empirical theory of social and/or psychological processes, at a variety of levels (e.g., grand, mid-range, and explanatory), that can be applied to the understanding of Phenomena.

Definisjonen peker på at et teoretisk rammeverk kan benyttes for å utvikle forståelse, eller for å handle. Det brukes til å “gå inn” i dataene med.

Det teoretiske rammeverket her består av meningsskappingsperspektivet i organisasjoner med sin prosessorientering, samt perspektiv angående beslutningstaking. Hvert perspektiv står for sin egen betydning, men gjennom drøftingen skal vi se på hvordan meningsskappingsprosesser kan påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurser ved ulykke i maritim sektor. Modellen under er tegnet slik at meningsskaping ligger som en sirkel rundt operatøren og beslutningstaking og påvirker begge. Beslutningstaking ligger som en sirkel inn mot operatøren og påvirker den måten operatøren tar beslutninger på. Hovedvekten er som vist i modellen på meningsskaping og hvordan det har innvirkning på operatørens valg av ressurser ved ulykke i maritim sektor. Vi kaller modellen ” Nødsentraloperatørers meningsskaping- og beslutningsprosessmodell”.



Figur 2. "Nødsentraloperatørens meningsskapning- og beslutningsprosessmodell" - vårt teoretiske rammeverk.

De delene av den empiriske forskningen vi ønsker å ha med oss i et mer konkret rammeverk redegjøres videre for i teorikapittelet. Vi innleder hvordan vi har tenkt å anvende perspektivene ved å redegjøre for pragmatisme og prosesstenkning. Begrunnelsen er at både det pragmatiske tankesettet og prosesstenkning er viktig for i særlig grad å forstå meningsskapningsteorien.

2.3 Pragmatisme

På slutten av forrige århundre oppstod pragmatisme som en filosofisk vitenskapelig retning med Charles Sanders Peirce (1839-1914) (Van de Ven, 2007, s. 54). Begrepet er hentet fra Kant og kan spores tilbake til det greske ordet handling (Van de Ven, 2007, s. 54). Det var en reaksjon på vitenskapelig aktivitet som ble legitimert av abstrakte teorier eller perspektiver og man ønsket å studere aktører tett på praksis og på den måten få en forståelse av hvordan fenomener oppleves (Hernes, 2013, s. 285). Tanken er at "Vi som aktører er aktive deltakere i skapelsen av våre verdener, og at virkeligheten tillegges mening via den aktørbaserte skapelsen av den" (Simpson, 2009 i Hernes, 2013, s. 285).

En pragmatisk forståelse av verden gir grunnlag for å kunne studere organisasjoner ut fra et prosessperspektiv. Vi skal undersøke operatørers respons ved melding om sjøulykker, det vil si varslingene og forklaringene rundt varslingene operatørene gir. Prosessperspektivets røtter, samt dets innhold og betydning for organisasjonsstudier forklares nærmere.

2.4 Prosessperspektivet

Den greske filosofen Heraklit (ca. 540- ca. 480 f.v.t) mente at verden er under kontinuerlig tilblivelse, og kan dermed ha gitt den første registrerte tilnærmingen til å forklare det som skjer i verden som prosesser heller enn som resultat av stabile faktorer i omgivelsene (Hernes, 2013, s. 283). Noe senere trakk Lukrets (ca. 99 – ca. 55 f.v.t) frem synet om det emergente som en viktig del av prosesstenkningen (Hernes, 2013, s. 284). Dette betyr at ved visse overganger i en prosess tar noe, og ikke noe annet, form (Hernes, 2013, s. 284). Den britiske filosofen Alfred North Whitehead fremholdt ideen om emergens i hans filosofi om tilblivelse i 1920-årene (Hernes, 2013, s. 284). Perspektivet forklarte Whitehead som øyeblikk av opplevelse (Hernes, 2013, s. 285). I denne sammenhengen er det øyeblikkene av opplevelse det som former kjensgjerninger og sannheter slik Whitehead beskriver (Hernes, 2013, s. 285). Det er to viktige premisser i Whiteheads tenkning: Det ene er kreativ orden, det vil si at enhver orden kan være gjenstand for kreativitet fordi den orden i utgangspunktet kunne vært annerledes og siden verden alltid er i bevegelse og stabilitet er et unntak så krever det en innsats å opprettholde en bestemt orden (Hernes, 2013, s. 285).

Prosessperspektivet i organisasjonsstudier rommer grunnleggende antakelser om at verden er i bevegelse og konstant forandring (Hernes, 2013, s. 288). Robert Chia (1999) forklarer organisatoriske endringer som pågående kontingente prosesser (Hernes, 2013, s. 281). Pågående prosesser vil her si at de verken har en begynnelse eller en avslutning (Hernes, 2013, s. 281). Kontingente prosesser betyr at deres fremvekst har et iboende forandringspotensiale og at deres oppstående har betydning for den videre prosessen (Hernes, 2013, s. 281).

Prosessperspektivet gir et korrektiv til analytiske antagelser om organisasjoner som fenomener (Hernes, 2013, s. 281). Slike analytiske antakelser er: en organisasjon har ytre, stabile grenser som adskiller den fra omgivelsene, omgivelsene setter grenser for hva organisasjonen blir til, endringer skjer sjeldent eller rykkvis og støtvis i organisasjoner, samt organisasjoner er sosiale verdener og handler ut fra en felles representasjon av virkeligheten (Hernes, 2013, s. 281). På denne måten tilbyr prosesstenkningen et alternativ til en segmentert forståelse av verden (Hernes, 2013, s. 281). Knytter vi dette perspektivet til vår studie så er det prosessen rundt hvilke ressurser som varsles ved maritime ulykker som blir vesentlig. Denne prosessen vil vi belyse ved å undersøke nødsentraloperatørens ressursvalg og de begrunnelsene som blir gitt ut fra valgene.

Prosessperspektivet og meningsskaping har visse fellestrekk (Hernes, 2013, s. 288). Derfor blir meningsskaping i organisasjoner et perspektiv som bygger på prosesstenkning (Hernes, 2013, s. 288) og en pragmatisk forståelse av verden (Van de Ven, 2007, s. 54).

2.5 Meningsskaping i Organisasjoner

Det organisatoriske meningsskapingperspektivet er relativt ungt og oppstod for 40-50 år siden. Første gang det nevnes skriftlig er i boken "The Social Psychology of Organizing" som ble skrevet av Weick og publisert i 1969 (Maitlis & Christianson, 2014, s. 60).

Beskrivelsen av meningsskaping i organisasjonsliv ble videre konstruert av Morgan, Frost og Pondy (1983) (Weick, 2001, s. 11). Noen av temaene Morgan, Frost og Pondy (1983) fremhevet var at virkeligheten er en pågående prestasjon og folk forsøker å skape orden, samt at meningsskaping innebærer en retrospektiv prosess og folk forsøker å gjøre situasjoner rasjonelt tilregnelige (Weick, 2001, s. 11).

Siden har Weicks bok om meningsskaping i organisasjoner fra 1995 blitt en klassisk tekst innen meningsskaping (Maitlis & Christianson, 2014, s. 61). Weick beskriver der meningsskapingens syv egenskaper og dette blir av noen forskere omtalt som et teoretisk rammeverk (Maitlis & Christianson, 2014, s. 62). Selv skriver Weick at det ikke finnes noen organisasjonsteori som er karakteristisk for meningsskapingparadigmet og omtaler videre meningsskaping som et perspektiv (Weick, 1995, s. 69).

2.5.1 Definisjon på meningsskaping

Weick definerer meningsskaping slik: "Sensemaking is understood as a process that is (1) grounded in identity construction, (2) retrospective, (3) enactive of sensible environments, (4) social, (5) ongoing, (6) focused on and by extracted cues, (7) driven by plausibility rather than accuracy." (Weick, 1995, s. 17).

Siden Weick definerte meningsskaping i 1995, har det vært forsket mye på perspektivet. Maitlis & Christiansons (2014) review av litteratur innen organisatorisk meningsskaping viser både ulikheter og fellestrekk i synet på meningsskaping. En viktig ontologisk forskjell dreier seg om hvorvidt meningsskaping foregår i individene eller mellom individene, det vil si hvorvidt det er en kognitiv prosess eller en sosial prosess (Maitlis & Christianson, 2014, s. 62). Utover dette finner Maitlis og Christianson (2014) at definisjoner i stor grad angir felles forståelse rundt tre andre viktige karakteristika ved meningsskaping. Maitlis og Christianson (2014) oppsummerer ulikhetene og likhetene ved de fire karakteristika på denne måten:

- Forfatterne legger til grunn at meningsskaping generelt ansees som sosial fordi, selv individer som skaper mening på egenhånd er inkludert i en sosial kontekst (Maitlis & Christianson, 2014, s. 66).
- Meningsskaping er dynamisk (Maitlis & Christianson, 2014, s. 66). Dette innebærer at meningsskaping sees på som "ongoing present" (Hernes & Maitlis, 2010b, i Maitlis & Christianson, 2014, s. 66) og som en prosess (Weick, 1995, s. 43).
- Signaler trigger meningsskaping og kommer ofte i form av forventningsbrudd (Maitlis & Christianson, 2014, s. 66). Siden individer forsøker å fortolke og forklare signaler fra omgivelsene (Maitlis, 2005, i Maitlis & Christianson, 2014, s. 66) så skaper disse signalene også meningsskapingen i meningsskappingsprosessen (Maitlis & Christianson, 2014, s. 67).
- "The action people take to make sense of a situation which, in turn, enacts the environment that they seek to understand" (Maitlis & Christianson, 2014, s. 67). Med andre ord skaper meningsskaping rasjonelle forklaringer om verden aktørene befinner seg i og som muliggjør på denne måten handling (Maitlis & Christianson, 2014).

På bakgrunn av argumentasjonen over utleder Maitlis & Christianson (2014, s. 67) denne definisjonen:

A process, prompted by violated expectations, that involves attending to and bracketing cues in the environment, creating intersubjective meaning through cycles of interpretation and action, and thereby enacting a more ordered environment from which further cues can be drawn.

Mens Weicks definisjon inneholder meningsskapingens prosessens egenskaper så gir definisjonen til Maitlis & Christianson (2014) en forklaring på hva som trigger en meningsskaping prosess og hva en meningsskaping prosess involverer for den som forsøker å skape mening. Definisjonen som Maitlis & Christianson (2014) utleder i sin review artikkel, har røtter inn i en bredde av litteratur som omhandler meningsskaping i organisasjoner og har derfor en innholdsmessig robusthet. I tillegg gir diskusjonen Maitlis & Christianson (2014) har rundt hvorvidt meningsskaping foregår i mennesket eller mellom mennesker en mulighet til å tolke deres definisjon. Vi illustrerer dette med et eksempel: For å være bedre i stand til å forstå en lovtekst så kan det være avgjørende å gå tilbake til lovens forarbeider og diskusjonene der for å kunne få hjelp til å tolke lovteksten riktig. Vi gjør det samme med definisjonen til Maitlis & Christianson (2014, s. 67). Slik vi tolker det så avviser ikke Maitlis & Christianson (2014) tanken om at meningsskaping foregår i mennesket, selv om meningsskaping generelt ansees å være sosial. Det er med andre ord vanskelig å utelate at definisjonen både favner synet på meningsskaping som en individuell så vel som en sosial prosess.

Nødsentraloperatørens ressursvalg sees på ved å studere den enkelte operatørs begrunnelse rundt utvelgelse av ressurser ved ulykke i maritim sektor. Dette danner grunnlaget for å se på hvilke meningsskaping prosesser som har foregått og den innvirkningen disse prosessene har for ressursvalg. Utgangspunktet er at nødsentraloperatørens valg av ressurser, ved melding om sjøulykke, kan springe ut fra både individuelle og sosiale meningsskaping prosesser. Vi skal i tillegg vise at maritime ulykker kan være situasjoner som for nødsentraloperatørene kan oppfattes som flertydige. Det vil si at flere fortolkningsmuligheter på det som skjer i situasjonen eksisterer. Flertydige situasjoner gir, slik Weick (1995, s. 91) hevder, grunnlag for ny

meningsskaping. Dette er begrunnelsene for å se på nødsentraloperatørens valg av ressurser ved maritim ulykke i lys av meningsskapingperspektivet.

2.5.2 Weicks fire stadier i meningsskapingprosesser

Weick presenterte i 2001 fire stadier i meningsskapingprosesser: handling (action), samhandling (interaction), kollektive forpliktelse (social commitment) og forpliktende fortolkning (committed interpretation) (Weick, 2001, s. 5-28). Disse elementene viser en prosessuell karakter og gir en mer helhetlig forståelse av meningsskaping som fenomen. Samtidig som det også gir en metode for å analysere meningsskapingprosesser. De fire stadiene beskrives under.

Handlinger er som oftest sosiale (Weick, 2001, s. 14), og kan innebære enhver form for aktivitet, inklusiv kommunikasjon (Hernes et al., 2015, s. 126). At handlinger er sosiale innebærer at de foregår i det Weick benevner som interacts (samhandling) mellom mennesker (Weick, 2001, s. 15). Samhandling mellom to personer eksisterer når det dannes en respons til en handling (Weick, 2001, s. 15). Både responsen og det å nekte å respondere på en handling kan sies å være en handling (Hernes, 2013, s. 290). En dobbel samhandling (person A handler, Person B responderer og Person A responderer på Bs reaksjon) er en forpliktende kontekst ved at konteksten er frivillig, offentlig, eksplisitt og ugjenkallelig (Weick, 2001, s. 16).

Forpliktelse binder folk til handling og fokuserer meningsskapingprosessen på tre ting: en utløpt handling, sosialt akseptabel rettferdiggjørelse for denne handlingen og potensialet for påfølgende aktiviteter for å forsterke eller true rettferdiggjøringen (Weick, 2001, s. 18). Forpliktelsen skaper dermed interaksjonsmønstre ved å knytte atferder, forklaringer, sosial støtte og forventninger sammen i årsakssammenhenger (Weick, 2001). Denne sekvensen kan bli en årsakssirkel som enten stabiliserer eller forsterker påfølgende handlingsmønstre (Weick, 2001).

Kollektiv forpliktelse forklares ved at en forpliktende samhandling kan ha en spredningseffekt (Weick, 2001). Spredningseffekten kommer som følge av anstrengelser for å validere sosial legitimering (Weick, 2001) og det kan oppstå kollektiv forpliktelse til

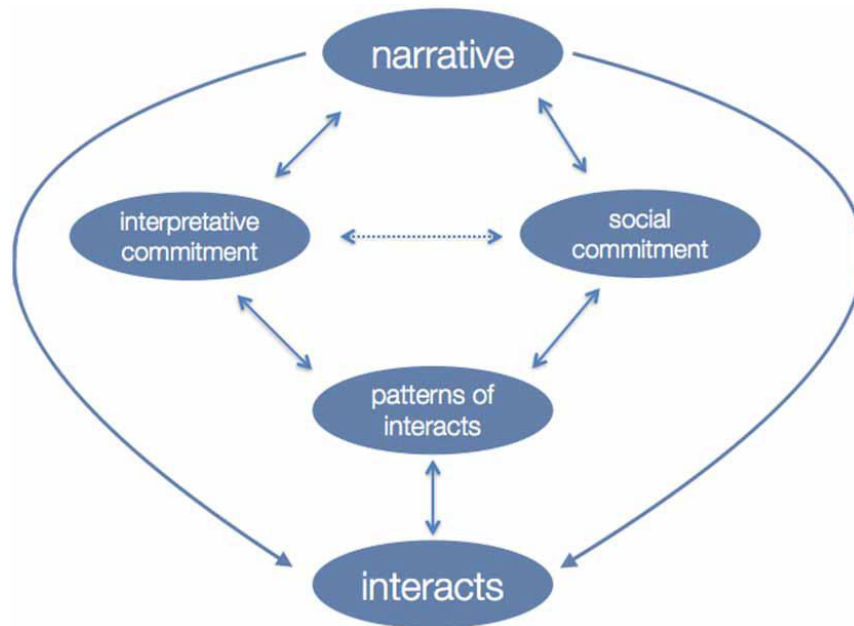
å handle på samme måte (Hernes et al., 2015). Weick (2001) mener at meningsskaping drives fremover av behovet for å legitimere de handlinger som har funnet sted, og at det ikke drives av det rasjonelle mennesket som setter opp mål og deretter handler (Hernes, 2013, s. 291).

Forpliktende fortolkning gjenspeiler gruppers og organisasjoners behov for å legitimere hva de har gjort når en kollektiv handling er utført (Weick, 2001). Fortolkninger harmoniseres i lys av hva som har funnet sted (Hernes et al., 2015), det stabiliserer en strøm av tvetydige forpliktende handlinger (Daft & MacIntosh, 1981 i Weick, 2001, s. 24) med multiple betydninger og øker sosial orden (Weick, 2001). Dette skjer ved at grupper og organisasjoner legitimerer hva de har gjort når en kollektiv handling er utført (Weick, 2001, s. 23-26).

2.5.3 Analytisk rammeverk for meningsskaping under endring

Hernes et al. (2015, s. 124-125) utvider Weicks fire-steps prosess ved å legge til narrativer som en viktig kraft som driver meningsskappingsprosesser. Narrativer kan sees på som vokabuleringer av erfaring og er fortolkninger av signaler (Weick, 1995). Aktivisering av disse er viktig for utfoldelsen av meningsskappingsprosesser (Sødberg, 2006 i Hernes et al., 2015). Utover teorikapittelet så vil vi heretter i hovedsak omtale narrativer som historier i oppgaven.

Hernes et al (2015) viser gjennom en empirisk studie hvordan stegene er knyttet opp til hverandre og hvordan narrativ påvirker meningsskaping. Dette visualiseres gjennom Hernes et al (2015) analytisk rammeverk for meningsskaping i løpet av endring. Artikkelen bidrar til at sosiale interaksjoner relateres til forpliktelse og de narrative som danner grunnlaget for endring (Hernes et al., 2015). Hernes et al (2015) fremhever at dynamikken som er iboende prosessen kan være en viktig driver for organisatorisk endring: ”The analysis of the particular change programme studied for this paper shows how change may be driven by its own inherent dynamics rather than the initial rationale for change.” (Hernes et al., 2015, s. 139).



Figur 3. Analytical framework for sensemaking during change (Hernes et al., 2015, s. 124)

2.5.4 Brytere og givere av mening

Noen hendelser har særlig innflytelse på endringsretningen og kan dermed sies å være kontingente (Hernes et al., 2015). Slike hendelser kan skape deres eget momentum ved at når valg er tatt så vil noen hendelser begynne å kobles lettere enn andre (Hernes et al., 2015). Når Weick (2001) konkluderer med at meningsskapning fokuseres rundt de handlingene der de sterkeste forpliktelsene formes, så hevder Hernes et al (2015) videre at det er krefter i selve meningsskapingsprosessen som driver frem endring og skaper momentum. Kontingente hendelser og faktorer betyr her at de er i selve endringsprosessen og har innflytelse på hvordan endringsprosessen utfolder seg (Hernes et al., 2015).

Selv om meningsskapingsprosesser er kontingente og mening endres når folk utfører nye handlinger, noe som gjør prosessen uforutsigbar, så betyr allikevel ikke dette at prosessen går i en hvilken som helst retning (Hernes et al., 2015). Interaksjon ved spesielle hendelser konstituerer kontingente forhold ved endringsprosesser (Hernes et al., 2015). Hernes et al (2015) eksemplifiserer dette med at en toppledelses beslutning om å innføre en bestemt aktivitet angir retning og kan angi forpliktelse til endringsprosessen blant ansatte. Det er derimot ikke mulig å forutsi omfanget av eller naturen til forpliktelsen (Hernes et al., 2015).

To meningsskappingsrelaterte konstruksjoner har fått oppmerksomhet de siste årene: meningsgiving (sensegiving) og meningsbryting (Sensebreaking) (Maitlis & Christianson, 2014). Meningsgiving defineres av Gioia & Chittipeddi (1991, s. 442) slik: "the process of attempting to influence the sensemaking and meaning construction of others toward a preferred redefinition of organizational reality". Særlig ledere i organisasjoners forming av meningsskapingen til organisasjonens medlemmer har blitt studert (Gioia & Chittipeddi, 1991). Meningsbryting defineres som "the destruction or breaking down of meaning (Pratt, 2000, s. 464). Meningsbryting kan motivere til at folk ser med kritiske øyne på de underliggende antakelsene til eksisterende mening (Lawrence & Maitlis, 2014 i Maitlis & Christianson, 2014). Dette gjør at folk revurderer deres handlingsløp (Lawrence & Maitlis, 2014 i Maitlis & Christianson, 2014).

Oppsummert vil elementene beskrevet i teorikapittelet om meningsskaping være til hjelp for å belyse og forklare hvordan faktorer som manglende kjennskap og økonomihensyn kan komme til uttrykk gjennom narrativer, og hvordan narrativer bidrar inn i meningsskappingsprosesser som kan påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurser ved ulykke i maritim sektor. Vi gjør dette ved å se på hvorvidt en maritim ulykke kan være en situasjon som innehar noen av egenskapene til meningsskaping slik Weick (1995) definerer det. Modellen til Hernes et al (2015) benyttes til å drøfte våre funn fra analysen av det empiriske datamaterialet, i lys av meningsskappingsprosesser.

Videre er det naturlig å ta med beslutningstaking som en del av vårt teoretiske rammeverk, fordi nødsentraloperatørene foretar utvelgelse av ressurser som skal varsles ved melding om maritim ulykke. Vi redegjør nå for beslutningstaking som teoretisk grunnlag i denne studien.

2.6 Beslutningstaking

I litteratur som tar for seg beslutningstaking gjennom de siste 60-70 årene utpeker to perspektiver seg som særlig viktige innenfor organisasjonsstudier. Disse er skoleretningene "Heuristics and Biases" og "Naturalistic decision making". Diskusjonen rundt de to retningene beskrives nærmere.

2.6.1 Naturalistic decision making (NDM) og "Heuristics and biases" (HB)

I utgangspunktet tilhørte beslutningstakingsperspektivet fagfeltet psykologi (Kahneman, 1991). Beslutningstaking ble fra 1950-tallet også et fagfelt studert i tilknytning til økonomi, politisk vitenskap og menneskelig konstruksjon av informasjonssystemer, beslutnings hjelpemidler og organisatoriske prosedyrer (Kahneman, 1991). Men allerede så tidlig som i løpet av tiårene 1940- og 1950-tallet utkrystalliserte det seg to syn på beslutningstaking.

"Naturalistic decision making" (NDM) fremhever et positivistisk syn på eksperters evne til å fatte intuitive beslutninger (Kahneman & Klein, 2009). Synet har utviklet seg fra 1940-tallet og vokste fram fra en studie på sjakkspillere og deres evne til å identifisere det mest lovende trekket raskt (de Groot, 1946/1978 i Kahneman & Klein, 2009). Kahneman og Klein (2009) viser til at Chase og Simon (1973) beskrev ytelsen til sjakk eksperter som en form for ekspertise i å oppfatte og gjenkjenne komplekse mønster. På bakgrunn av sitt arbeide definerte Simon (1973) intuisjon som gjenkjennelse av mønstre lagret i minnet (Kahneman & Klein, 2009). Klein definerer ikke NDM i sin bok "Sources of power", men skriver at noen egenskaper er til hjelp for å definere en NDM setting (Klein, 1998). Disse er tidspress, høy risiko, erfarne beslutningstakere, utilstrekkelig informasjon, feildefinerte mål, dårlig definerte prosedyrer, læring av signaler, kontekst, dynamiske forhold og team koordinering (Klein, 1998).

"Heuristics and biases" (HB) står i sterk kontrast til NDM, og vokste frem som følge av studier på 1950-tallet som pekte på at det er grenser for menneskers rasjonalitet (Kahneman, 1991). Kahneman og Klein (2009) viser bl.a. til studier utført av Meehl i 1954 om at statistisk prediksjon er mer nøyaktig enn menneskelige vurderinger i de fleste tilfeller. HB fremmer en sterkt kritisk innstilling til ekspertise og eksperters vurderinger (Kahneman & Klein, 2009). Kahneman former benevnelsen "illusoin of validity", som beskriver en persons overdrevne tro på egen vurderingsevne (Kahneman & Klein, 2009). En egenskap som karakteriserer HB er at kognitive prosesser beskrives ut fra et mellomliggende nivå av generalitet, som "tommelfingerregler" (heuristikker), der den

rasjonelle modellen ligger til grunn når disse prosessene brukes til å belyse fenomener ved beslutningstaking (Kahneman, 1991).

2.6.2 Sammenlikning mellom NDM og HB på tre områder

De kontrastene som er nevnt overfor er gyldige den dag i dag. Kahneman og Klein (2009) trekker allikevel frem tre områder som de vil gå nærmere inn på for å se på hvordan de ulike miljøene nærmer seg feltet. Disse områdene er hvilken holdning NDM og HB tar i forhold til ekspertise, hvilke standarder som brukes og leder fram til konklusjoner rundt ekspertise, samt beslutningsalgoritmer og bruken av feltarbeid kontra laboratorieforsøk i forskning på beslutningstaking (Kahneman & Klein, 2009).

2.6.2.1 Ekspertise

Når det gjelder de to retningenes holdninger til ekspertise og beslutningsalgoritmer er Kahneman og Klein (2009) enige om at den intuitive beslutningen, som noen profesjonelle tar, er imponerende treffsikker. Forfatterne påpeker samtidig at andre profesjonelle utviser en bemerkelsesverdig dårlig intuitiv beslutningsevne (Kahneman & Klein, 2009, s. 521). Medlemmer innen HB retningen er bevisst på dyktigheten og ekspertisen som finnes, men de tenderer mot det å ha fokus på feilene i den menneskelig kognitiv utøvelse (Kahneman & Klein, 2009, s. 518). Medlemmer innenfor NDM miljøet anerkjenner at profesjonelle gjør feil, men har en tendens til å fokusere på det fantastiske i de vellykkede intuitive beslutningene (Kahneman & Klein, 2009, s. 518).

Den grunnleggende oppfatningen i HB miljøet er at medlemmene der er skeptiske i forhold til ekspertise (Kahneman & Klein, 2009, s. 518). De er trent til å sammenlikne eksperter opp mot formelle modeller eller regler og forventer at ekspertisen taper i sammenlikningen (Kahneman & Klein, 2009, s. 518). Forskere innen NDM miljøet er derimot, i følge Kahneman og Klein (2009) mer tilbøyelig til å ha en beundrende holdning overfor ekspertise. De er trent til å utforske tenkemåten til eksperter og håper på å finne de kritiske øyeblikkene i situasjonen som er selvfølgelig for eksperten, men som er usynlig for nybegynneren (Kahneman & Klein, 2009, s. 518). Deretter letes det etter en måte å

formidle denne ekspertens ”hemmelighet” videre på til andre innen feltet (Kahneman & Klein, 2009, s. 518).

2.6.2.2 Standarder som benyttes og leder frem til konklusjoner om ekspertise

Det er en ulikhet mellom NDM og HB i synet på hvilke standarder som brukes og leder fram til konklusjoner rundt ekspertise (Kahneman & Klein, 2009). NDM definerer eksperten som den som gjør best arbeid, der hva som er best blir definert av likesinnede innenfor samme fagfelt og de andre blir vurdert opp mot dette (Kahneman & Klein, 2009). Likesinnede kan skille meget kompetente beslutningstakere, fra de gjennomsnittlige kompetente med samme mengde erfaring, samt fra nybegynnere med mindre erfaring (Kahneman & Klein, 2009). Denne måten å skille eksperter fra andre beslutningstakere på, er tilstrekkelig for de fleste NDM studier i følge Kahneman og Klein (2009). HB miljøet foretrekker å sammenlikne beslutningen til eksperter med det utfallet som en modell beregner som det best mulige utfallet av tilgjengelig informasjon (Kahneman & Klein, 2009). I de tidlige studiene ble kvaliteten på en beslutning gjort av en ekspert målt opp mot nøyaktigheten til en optimal lineær kombinasjon (Meehl 1954 i Kahneman & Klein, 2009). Dette gjør at det er mer krevende å oppnå et optimalt resultat som ekspert innen HB forskningen enn innenfor NDM (Kahneman & Klein, 2009).

2.6.2.3 Feltarbeid og laboratorieforsøk

Sammenlikningen mellom feltarbeid og laboratorieforsøk avdekker en åpenbar forskjell i de grunnleggende måtene de to miljøene foretar sine undersøkelser på (Kahneman & Klein, 2009). Medlemmene i HB miljøet er organisert i akademiske enheter og ser ut til å foretrekke kontrollerte eksperimenter i laboratoriet, mens i NDM miljøet består medlemmene typisk av forskere som praktiserer ute i den ”virkelige verden” (Kahneman & Klein, 2009).

I tillegg til de ovennevnte områdene fremhever også Kahneman og Klein (2009) intuitiv beslutningstaking i sin artikkel. De ser på hva dette er og hvordan forskningsmiljøene innenfor de to retningene forholder seg til intuitiv beslutningstaking (Kahneman & Klein,

2009). Vi beskriver tilnærmingene til denne formen for beslutningstaking, fordi vi vil studere de valgene nødsentraloperatørene gjør, drøfte hvilken form for beslutningstaking det er sannsynlig at de benytter seg av, hvilken betydning dette har for valgene og hvordan meningsskaping virker inn på beslutningstakingen.

2.6.3 Intuitiv beslutningstaking

Det eksisterer en to-system modell som forklarer hvordan mennesker tenker i ett av to systemer (Kahneman & Klein, 2009). ”System 1 operasjoner” er automatiske, ufrivillige og nesten uten innsats (Kahneman & Klein, 2009). I kontrast til dette beskrives ”System 2 aktiviteter” som kontrollerte, frivillige og innsatskrevende, som innebærer at de tapper på begrensede oppmerksomhetsressurser (Kahneman & Klein, 2009). I følge to-system modellen blir intuitive beslutninger produsert i System 1, noe som støttes i både HB miljøet og NDM miljøet (Kahneman & Klein, 2009). Derimot er det ulikhet i det at NDM mener at intuitive beslutninger kommer fra erfaring og vedtatte ferdigheter, mot at HB forskere hovedsakelig er fokusert på at intuitive beslutninger kommer som en følge av forenklete heuristiske modeller (Kahneman & Klein, 2009).

Intuisjon som baserer seg på dyktighet blir avmystifisert gjennom definisjonen til Simon (1992) slik den blir presentert i Kahneman og Klein (2009, s. 520): ”The situation has provided a cue: This cue has given the expert access to information stored in memory, and the information provides the answer. Intuition is nothing more or nothing less than recognition”. Intuisjon er gjenkjenning, verken mer eller mindre (Kahneman & Klein, 2009). Dette gjenspeiler også de situasjonene hvor intuitive beslutninger ikke kommer fra dyktighet, der HB finner at uriktige intuitive beslutninger også kommer fra minnet (Kahneman & Klein, 2009).

Kahneman og Klein (2009) skriver videre at den profesjonelle intuitive beslutningstakeren vet i hvilken situasjon han/hun er ekspert. Denne personen bruker intuisjon kun på disse områdene. Det kan allikevel være en tendens til at personer ønsker å ta intuitive beslutninger på områder og i situasjoner der disse personene ikke er ekspert, dette vil sannsynligvis komme av for stor tro på egne ferdigheter.

Oppsummert anerkjenner begge forskningsmiljøene at intuisjon kommer fra system 1 (Kahneman & Klein, 2009). De bruker to ulike måter for å forske på intuisjon, HB tar på seg brillene som ser etter feil og NDM retter fokus mot suksess (Kahneman & Klein, 2009). Kahneman og Klein (2009) konkluderer med at hver metode har, som følge av dette, sine begrensninger. Kahneman og Klein (2009) viser også til en studie gjort av Grove, Zald, Lebow, Snitz og Nelson (2000) om at der hvor det er miljøer med lav validitet for intuitive ekspertvurderinger, dvs. der signaler er svake og usikre, kan algoritmer bidra til bedre beslutninger.

2.6.4 NDM som perspektiv for vår undersøkelse

Gjennom en avveging ønsker vi å bringe både HB og NDM perspektivet på intuitiv beslutningstaking inn i drøftingen i vårt forskningsarbeid. Vi mener begge perspektivene kan bidra til å belyse de valgene av ressurser nødsentraloperatørene gjør ved melding om ulykke i maritim sektor.

Metodisk ønsker vi å gjennomføre fokusgruppeintervjuer med operatører ved nødsentralene. På denne måten håper vi å få et innblikk i operatørenes egne opplevelser av deres virkelighet. Dette innebærer en metodisk tilnærming til studiet, slik vi ser det, som ligger nærmere NDM måten å studere beslutningstaking på enn HB måten å gjennomføre dette på. Egne beskrivelser og forklaringer av operatørene samt diskusjoner rundt praksis i fokusgruppene, er utgangspunktet for å studere operatørenes respons. Intuisjon sett som gjenkjennelse ut fra erfaring og vedtatte ferdigheter, samt likesinnet definisjon av hvilke faktorer som er avgjørende for de responsene som finner sted, vil være viktige for vår undersøkelse. Vi leter ikke etter optimale lineære modeller for beslutningstaking, og måler ekspertbeslutninger opp mot dette, slik det ville vært naturlig å gjøre med en HB tilnærming til studien.

3 Metode

3.1 Valg av forskningsdesign

3.1.1 Eksplorativt design

Vi har valgt et eksplorativt design for vårt forskningsprosjekt. Yin (2014, s. 238) beskriver en utforskende case studie på denne måten: “A case study whose purpose is to identify the research questions or procedures to be used in a subsequent research study, which might or might not be a case study.” Vi startet med en førforståelse av at økonomiske hensyn og mangelfull kjennskap til redningsskøytene kan hindre nødsentraloperatører fra å varsle redningsskøytene direkte ved maritime ulykker, også der det haster med å få ressurser frem for å redde liv. Dette var med på å danne grunnlaget for problemstillingen, forskningsspørsmålene og metodedesignet. Det har i det videre forskningsarbeidet vært viktig å være åpen for at økt kunnskap og forståelse knyttet til den virkeligheten vi skal forske i, har kunnet skape et behov for å endre på det som har vært utgangspunktet for forskningsprosjektet. Vi har gått inn i undersøkelsen med et utgangspunkt om at vi ikke helt vet hva vi vil komme til å finne.

3.1.2 Casestudie

Ulike metoder som eksempelvis eksperiment, spørreundersøkelse, arkivanalyse, historie og case studie kan benyttes på en problemstilling, men det vil ifølge Yin (2014, s. 9) være en foretrukket metode ut fra noen gitte faktorer. Faktorer som veileder for valg av metode er formen for forskningsspørsmål som stilles, hvorvidt det kreves at forskeren har kontroll over faktiske atferdsmessige hendelser, og graden av fokus på samtidshendelser i motsetning til historiske hendelser (Yin, 2014, s. 9). Vår problemstilling inneholder spørreordet hvordan, og vi som forskere skal ikke forsøke å styre eller kontrollere atferdsmessige hendelser (som eksempelvis kan gjøres i laboratoriestudier). I tillegg er hovedfokus på hvordan operatører håndterer hendelser i nåtid. Disse tre komponentene støtter i følge Yin (2014) opp om valg av case studie som metodedesign. Det er viktig her å skille på hva man faktisk undersøker og vi ser på hvordan meningskapingsprosesser kan påvirke nødsentraloperatørers valg av respons ved ulykker i maritim sektor. Dersom historiske hendelser påvirker nødsentraloperatørenes valg av ressurser, så er det hvordan historien påvirker valg i nåtid som drøftes.

Case kan videre forstås som spesifikke eller generelle empiriske enheter, og i begge tilfeller sees case på som empirisk virkelige og avgrenset (Ragin & Becker, 1992, s. 9-10). Forskjellen på spesifikke og generelle enheter i denne sammenhengen, er henholdsvis synet om at case identifiseres og fastslås som sådan i løpet av forskningsprosessen, og synet på case som generelle og konvensjonaliserte som gjør at man ikke trenger å verifisere deres eksistens eller fastslå deres empiriske grenser (Ragin & Becker, 1992, s. 9-10). Vår studie har vært gjennomført med fem fokusgruppeintervjuer og med tre operatører i hver gruppe, en fra hver av nødetatenes nødmeldesentraler (helse, brann og politi). Nødsentraloperatørene i de fem gruppene tilhører nødmeldesentraler i tilsvarende fem forskjellige geografiske områder i Norge. Utgangspunktet for studien var at hvert av de fem områdene utgjorde et case. Casene kan sies å være empirisk virkelige, avgrenset og består av konvensjonelt definerte enheter, ved at operatørene representerer hver sin nødmeldesentral i avgrensede geografiske områder. Vi har samtidig, gjennom forskningsprosjektet, vært åpne for at funn som skiller seg ut og som samsvarer mellom analyseobjektene er interessante, både på *områdenivå*, *etatsnivå* og på *operatørnivå*. På denne måten har vi tatt høyde for at det som var studiens opprinnelig case, kunne bli endret underveis.

3.1.3 Kvalitativt design

Vi er i denne studien interessert i hvordan meningsskapingsprosesser kan påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurser i en gitt situasjon, med perspektivet særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs. Jacobsen (2015, s. 133) skriver at kvalitative undersøkelser ofte egner seg til å få nyanserte beskrivelser av et tema, og der man ønsker å se sammenhengen mellom individ og kontekst. Det er på bakgrunn av studiens problemstilling naturlig å velge kvalitativ tilnærming til undersøkelsesdesignet. På denne måten har vi mulighet til å undersøke i dybden for å forsøke å få en bedre forståelse av problemområdet.

Kvalitative data gir viktige fordeler i form av at de som undersøkes møtes på deres premisser og at det på denne måten skapes en nærhet mellom respondentene og forskeren (Jacobsen, 2015, s. 129). Nærhet er tett knyttet til graden av åpenhet i undersøkelsen

(Jacobsen, 2015, s. 129). Åpenhet kan forklares ved at forskeren ikke påtvinger respondentene faste spørsmål med svarkategorier, men at forskeren derimot i liten grad har bestemt i forkant hva som letes etter (Jacobsen, 2015, s. 129). Det er operatørene i denne studien som har avgjort hvilken informasjon som har blitt formidlet til oss. Ved å avdekke ”riktig” forståelse av det vi undersøker, fordi respondentene gjerne definerer den ”korrekte forståelsen”, så gir kvalitativ datainnsamling ofte høy relevans (Jacobsen, 2015, s. 129). Virkeligheten presenteres gjennom nødsentraloperatørens beskrivelser og begrunnelser av deres ressursvalg ved melding om maritim ulykke. Dette gir samtidig en nyanserikdom ved at, slik (Jacobsen, 2015, s. 130) skriver, den som undersøkes gir sine fortolkninger og meninger som er både individuelle og unike.

En av ulempene med et kvalitativt design kan i følge Jacobsen (2015, s. 131) være at det er ressurskrevende å samle inn data, det er generaliseringsproblemer og kompleksiteten som følge av nyanserikdommen kan gjøre dataene vanskelige å tolke. I denne studien hadde vi 15 informanter fordelt i fem grupper. Ved å gjennomføre intervjuer i grupper med kun tre informanter, kunne vi både effektivisere innsamlingen av data og vi kunne gå dypere i det vi undersøkte, fordi det var få personer i hver gruppe. Samtidig hadde vi da et totalt antall informanter, gjennom fokusgrupper, som kunne gjøre det letter å generalisere med henblikk til representativiteten for undersøkelsen. Kompleksiteten har vi løst blant annet ved å annotere. Dette innebærer at vi etter intervjuene hadde en gjennomgang på det vi mente var viktig informasjon som operatørene hadde gitt, og som etter hvert var gjentagende.

3.2 Forberedelser til datainnsamling

3.2.1 Dokumentanalyse

Dokumentanalyse har vært til hjelp for å belyse temaet for oppgaven, og utarbeide problemstillingen og forskningsspørsmålene. Dette er en metode der relevante tekster benyttes som kilder, eller data, for selve undersøkelsen (Repstad, 2007, s. 103). I særlig grad ”Rapport fra Redningsselskapets Samhandlingsprosjekt 2014” (Redningsselskapet, 2014), samt ulike kilder for å hente opplysninger knyttet til nødmeldesentralene og deres

aktivitet, har bidratt med et utgangspunkt for denne studien og en vurdering av dens aktualitet.

3.2.2 Hospiteringer og uformelle samtaler

I forkant av datainnsamlingen har vi hatt fokus på våre roller som forskere i denne studien. Vår yrkes- og arbeidserfaring har ført oss begge tett opp til situasjoner og utfordringer som omhandler beredskap og samvirke i Norge. Frode er utdannet jagerflyger, jobber som trafikkflyger i SAS og er frivillig medarbeider i Redningsselskapets frivillige sjøredningskorps. Ann-Kristin er utdannet sykepleier og jobber som seksjonsleder for Akutt Medisinsk Kommunikasjonsentral (AMK) Vestfold-Telemark. Vår bakgrunn medfører at det kan hevdes at vi, slik Repstad (2007, s. 38-39) skriver det, forsker på hjemmebane. Dette innebærer at vi har vært bevisste på å opprettholde den akademiske distansen og forsøke å unngå subjektive tilnærminger ved innsamling og analyse av data.

Vi startet allerede høsten 2015 med hospiteringer og uformelle samtaler. Motivet for hospiteringene var å få økt innsikt i temaet for oppgaven og slik bidra til blant annet utarbeidelse av problemstilling og forskningsspørsmål. Poengene med de uformelle samtalerne kan sammenliknes med ustrukturerte intervjuer. Ustrukturerte intervjuer har karakter av konversasjon (Burgess 1984 i Bryman, 2012, s. 471) og gir fleksibilitet til å finne gode poenger og kunne forfølge disse (Bryman, 2012, s. 471). Slik mente vi at uformelle samtaler og hospiteringer, kunne hjelpe oss til å oppnå en kontekstforståelse ved å bli noe kjent med de tre nødmeldetjenestene og utfordringer der. Dette har bidratt til utarbeidelse av problemstillingen, forskningsspørsmålene, intervjuguiden samt planen for hvordan intervjuene skulle gjennomføres.

Hospiteringene foregikk ved en av politiets operasjonssentraler, en av 110- sentralene, en av AMK sentralene og en av redningsskøytene i Sørøst-Norge. Ingen av stedene var de samme geografiske områdene vi senere gjennomførte intervjuene på. Noe av det som ga økt innsikt var at økonomihensyn spontant ble nevnt som faktor ved valg av private ressurser ved ulykker på sjø. I tillegg understreket en leder i en av nødsentralene kompleksiteten operatørene står i når de skal respondere på sjøulykker ved å si følgende: ”Å håndtere ulykker på sjøen innebærer å improvisere og så håpe at det går bra”.

3.2.3 Utvalget

Uformelle samtaler kan også bidra til å peile ut hvem som har relevant informasjon og bør inngå som informanter (Repstad, 2007, s. 80). I fasen der vi gjennomførte hospiteringene fikk vi tidlig en tanke om at nødsentraloperatørene som skulle være med i intervjuene hadde minimum ett års erfaring, helst to år eller flere. Årsaken var en vurdering av at mer aktivitet på sjøen sommerstid sannsynligvis genererte flere hendelser, og det var nødvendig at informantene hadde erfaring som inkluderte minimum en sommer.

I desember 2015 tok vi kontakt med de 15 lederne for de ulike nødmeldesentralene, innenfor områdene som skulle være med i undersøkelsen. De videreformidlet forskningsprosjektet til operatørene ved nødsentralene med spørsmål om deltakelse. Der vi fikk mulighet, formidlet vi til lederne at det var ønskelig at nødsentraloperatørene som skulle delta i intervjuene hadde minimum ett års erfaring, gjerne to år eller mer. Erfaring og etatsbakgrunn mente vi ville gi et hensiktsmessig utvalg for studien., ved at hvert av intervjuene bestod av en nødsentraloperatør fra hver av nødetatenes nødmeldesentraler, I kvalitativ forskning snakker man gjerne om hensiktsmessige utvalg, heller enn representative utvalg (Repstad, 2007).

3.2.4 Intervju eller ikke- deltakende observasjon med interaksjon?

Ikke-deltakende observasjon med interaksjon kunne gitt oss et innblikk i hvordan operatørene tar beslutninger i en reell setting. Der sees de som forskes på i en sosial setting, med en naturlig flyt av hendelser, som gir muligheten til å komme tettere på et naturalistisk fokus (Bryman, 2012). Det kunne gitt et mer ufiltrert innblikk i hvordan maritime ulykker håndteres av nødsentraloperatørene. Det var allikevel noen hensyn som talte imot bruk av deltakende observasjon videre i studien, og som gjorde at det bortfalt som metode for dette for analysen, skulle gjennomføres i månedene januar og februar. Vi anså derfor sannsynligheten for å få observert operatørene der de håndterte maritime ulykker, som svært lav på grunn av det relativt lave antallet maritime ulykker på vinteren. Mengden maritime ulykker er sesongvarierte, og de fleste ulykker skjer i sommermånedene. I tillegg krever også deltakende observasjoner som metode at disse går over lenger tid.

Denne tiden hadde vi ikke til rådighet for vårt prosjekt. Vi hadde måttet begrense de deltakende observasjonene til noen timer sammen med operatørene over noen få ganger. Sannsynligheten for at vi ville kunnet observere operatørene håndtere maritime ulykker var for lav, og dermed ville dataene vi ville fått hatt for dårlig kvalitet til at vi kunne forsvare å gjennomføre denne metoden.

Til sammenlikning var det en helt klar fordel med å benytte intervju som metode for vårt prosjekt. Vi ville ikke utelukkende undersøke nødsentraloperatørenes handlinger i form av valg og varsling av ressurser ved en maritim ulykke, men ønsket også å se på deres begrunnelser for valgene. På denne måten kunne vi få innsikt i den meningen og forståelsen som ligger i handlingene. Dette samsvarer med vårt teoretiske utgangspunkt for studien, med meningsskaping (Hernes, 2013; Hernes et al., 2015; Maitlis & Christianson, 2014; Weick, 1995, 2001) og beslutningstaking (Kahneman & Klein, 2009; Kahneman et al., 2012; Klein, 1998) som teoretisk rammeverk. Vår oppfatning var at denne studien gjorde intervju, med mulighet for en dypere forståelse, best egnet for datainnsamlingen. En annen fordel med intervju var at da kunne vi tematisere intervjuet rundt maritim ulykke og på denne måten kvalitetssikre og tidseffektivisere datainnsamlingen ved å få operatørene til å reflektere rundt deres ressursvalg ved maritim ulykke spesielt, og ved at antallet respondenter ble tilstrekkelig stort til at det kunne være mulig å generalisere våre funn fra datamaterialet.

I sum er vi av den oppfatning at innenfor vår problemstilling og formål, vårt scope og den tiden vi har hatt til rådighet har intervju vært en riktig tilnærming for å samle relevante data.

3.2.5 Fokusgruppeintervjuer

Fokusgruppe er en form for intervjumetode. Men der man tradisjonelt tenker intervjuer som en som blir intervjuet og en som intervjuer, så innebærer denne varianten at en gruppe personer blir intervjuet samtidig. Fokusgruppe defineres av Bryman (2012, s. 712) som:

A form of group interview in which there are several participants (in addition to the moderator/facilitator); there is an emphasis in the questioning on a particular fairly

tightly defined topic; and the emphasis is upon interaction within the group and the joint construction of meaning.

Denne intervjumetoden vektlegger et spesielt tema/emne som utforskes i dybden (Bryman, 2012, s. 501), og kan være egnet til bl.a. å avdekke faktiske forhold, reelle holdninger, få mer realistisk informasjon og fyldigere informasjon enn ved enkeltintervjuer (Repstad, 2007, s. 99). Det interessante er bl.a. å se hvordan individene diskuterer temaet som medlem av en gruppe, heller enn som individuelle informanter (Repstad, 2007, s. 501), og hvordan folk fortolker emner i forbindelse med hverandre (Bryman, 2012). Konteksten gir en mulighet for deltakerne til å utforske hverandres årsaker til de synspunktene som blir oppgitt (Bryman, 2012, s. 503). Vi har hatt en struktur på fokusgruppeintervjuene på en slik måte at det har vært mulig å få frem både de individuelle synspunktene, og de felles diskusjonene i etterkant av de individuelle synspunktene. For oss innebar dette at vi, ville ha større mulighet til å generalisere våre funn på tvers av nødsentraloperatører i egne fagområder samt kanskje også på tvers av fagområder og geografiske områder. Dette gjelder generalisering som går både på likheter og ulikheter i hvordan nødsentraloperatørers ressursvalg påvirkes av noen faktorer gjennom menings-skapingsprosesser, ved ulykker i maritim sektor.

I tillegg kan fokusgruppeintervjuer bidra til å reflektere virkeligheten operatørene ønsker å formidle i større grad enn for eksempel ved en-til-en intervjuer, fordi moderator må oppgi noe kontroll til deltakerne. Med moderator menes den personen som guider utspørringen av en fokusgruppe (Bryman, 2012, s. 713). Dermed kan respondentene være i stand til å bringe frem problemstillinger eller saker som har betydning for dem (Bryman, 2012, s. 503). Intervju av grupper har for oss samtidig gitt mulighet til å intervju et større antall informanter enn det som ville vært mulig ved bruk av en-til-en intervjuer.

Fokusgruppeintervju som metodeform kan også redusere faren for reaktive responser. Reaktive effekter omtales gjerne i tilknytning til observasjoner som metodeform. Det innebærer at en undersøkelse kan få usikre funn, fordi de personene det forskes på vet at de blir observert (Bryman, 2012, s. 281). Vi forstår allikevel Bryman (2012, s. 495-496) slik at reaktive effekter i mindre grad er aktuelle ved intervjuer, *men* at man kan argumentere for at det også der kan oppstå. Web et al. (1966: 13) skriver blant annet om to komponenter av reaktiv effekt (Bryman, 2012, s. 281-282), som vi mener kan gjøre seg gjeldende i våre

intervjuer. Denne er ”Role selection”, som innebærer at noen individer forsøker å finne hensikten med forskningen og justerer sine utsagn og handlinger i forhold til de oppfattningene de har rundt hensikten (Webb et al. 1966:13 i Bryman, 2012, s. 281). Også ”Guninea pig effect” (Webb et al. 1966:13 i Bryman, 2012, s. 281) har vært aktuell å være oppmerksom på i vår undersøkelse. Denne komponenten av reaktiv effekt dreier seg rundt at deltakere i undersøkelsen ønsker å skape et godt inntrykk og kan uttrykke holdninger som ikke normalt vil vises frem (Webb et al. 1966:13 i Bryman, 2012, s. 281). At informantene kan bli utfordret av de andre deltakerne i forhold til hvordan de tenker om et tema gjennom et fokusgruppeintervju, kan gi muligheten for å justere slike reaktive effekter. Dempes de reaktive effektene, kan man ende opp med mer realistiske betraktninger av hva informantene tenker.

3.2.6 Størrelsen på fokusgruppene

Det er problemstilling og formål som avgjør hva størrelsen på fokusgrupper bør være, og man kan skille mellom små og ordinære gruppestørrelser (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2010, s. 105). Små grupper utgjør tre til fem deltakere og ordinære grupper mer enn seks deltakere (Johannessen et al., 2010, s. 105). Ordinære gruppesamtaler er egnet for å hente informasjon rundt en bredde av synspunkter, holdninger, erfaringer og fortolkninger (Johannessen et al., 2010, s. 106). Dette har med god samtaleflyt å gjøre, samt ønske blant deltakerne om å dele og sammenlikne ideer og erfaringer (Johannessen et al., 2010, s. 106). For de små gruppene kan det være vanskeligere å få i gang gode diskusjoner, i tillegg til at mengden informasjon som fremkommer kan bli begrenset (Johannessen et al., 2010, s. 105). Ytterligere utfordringer med små grupper kan være at noen deltakere ikke ønsker å samarbeide med de andre deltakerne og også at noen deltakere kan fremstå som eksperter (Johannessen et al., 2010, s. 105). Dette kan hindre gode diskusjoner og vanskeliggjøre datainnsamlingen. Utover utfordringene ved små fokusgrupper har valget av en slik gruppestørrelse hatt flere interessante og hensiktsmessige effekter for vår datainnsamling. Det er lettere å fylle små grupper, sammenliknet med ordinære gruppestørrelser (Johannessen et al., 2010, s. 105), og er en rent praktisk årsak til å velge færre deltakere i fokusgrupper. For vår del har valget på 3 deltakere i hver fokusgruppe gjort at muligheten for å kunne gjennomføre datainnsamlingene som planlagt har økt. Det kan være en utfordring å avse en operatør fra en bemanningsplan i nødmeldesentralene. Dersom gruppen skulle bestått av to operatører fra hver av de tre nødsentralene i et geografisk

område, så er vi usikre på om vi ville klart å fylle gruppene med ønsket antall informanter. Tanken var at dersom en av nødmeldesentralene stilte med en nødsentraloperatør og de andre med to, så kunne det skapt en maktforskyvning i gruppen som kunne hindret åpen og likeverdig diskusjon. En annen fordel med små fokusgrupper er at det gir mer taletid pr deltaker. Slik økt taletid er ønskelig der deltakerne har ekspertise på området (Johannessen et al., 2010, s. 105). I vår undersøkelse kan de fleste operatørene sies å ha lang erfaring og mulig ekspertise på området. Tabellen nedenfor angir antall år informantene har arbeidet i nødmeldesentralene:

	Område a	Område b	Område c	Område d	Område e
Politiets operasjonssentral	3	1,5	8	6	10-12
110-sentralen	3	8	3	4	2
AMK	20	4	23	16	11

Figur 4. Informantenes antall års arbeidserfaring i nødmeldesentralene.

For dette forskningsprosjektet er detaljert informasjon viktig, fordi vi ønsker kunnskap om operatørenes respons på melding om maritim ulykke. Det er detaljer rundt hvilke faktorer som spiller inn på responsen og hvordan disse faktorene påvirker som er poenget med datainnsamlingen. Tre deltakere som kan sies å være eksperter i sitt arbeid innenfor nødetatene kan gi en dypere og mer detaljert informasjon heller enn en bred og mer overfladisk informasjon. Enda en faktor som heller i favør av å velge små fokusgrupper for å samle informasjon, er slik Johannessen et al. (2010, s. 105) beskriver, at de innbyr lettere til åpenhet. Vår tanke er at de innbyr lettere til åpenhet for *flere*, selv om det ikke nødvendigvis vil gjelde alle informantene. Noen forhold kan være enklere å diskutere i små grupper, slik som sensitive, kontroversielle og/eller kompliserte temaer, detaljer i historier og personlige fortellinger (Johannessen et al., 2010, s. 105).

Fokusgrupper med kun tre deltakere i hver gruppe, har kunnet gi oss mulighet til å dykke dypere i problemstillingen for oppgaven, enn ved større grupper. For vår problemstilling og formålet med undersøkelsen mener vi derfor at små fokusgrupper er best egnet til å gi oss det datagrunnlaget vi trenger.

3.2.7 Antall fokusgruppeintervjuer

Som med antall deltakere pr fokusgruppe så er det, også ved antallet fokusgrupper, studiens problemstilling og formål som avgjør.

En fokusgruppe gir sjelden nok informasjon til å kunne dekke informasjonsbehovet i et forskningsprosjekt (Bryman, 2012, s. 505; Johannessen et al., 2010, s. 106). Flere grupper vil bidra til å gi en sikkerhet i forhold til skillet på om svaret reflekterer den spesielle gruppen, eller informantene generelt (Bryman, 2012; Johannessen et al., 2010, s. 106), men Morgan (1997) hevder at mer enn fem grupper sjelden vil bidra med ny informasjon (Johannessen et al., 2010, s. 106). Et argument for når man har intervjuet tilstrekkelig mange fokusgrupper er når forskeren, etter å ha intervjuet noen grupper, med stor sannsynlighet kan forutsi hva neste gruppe vil si (Calder, 1997 i Bryman, 2012, s. 505). Dette er nært opp til å tenke et metningspunkt for antall grupper, der de viktigste analytiske kategorier er mettet (Bryman, 2012, s. 505).

Hvis forskeren trenger å ta hensyn til sosiodemografiske faktorer (kjønn, alder, yrke, utdanning osv.) så kan dette ha betydning for antall grupper (Bryman, 2012, s. 505). Vi har tatt hensyn til yrke i valg av informanter, men ikke opp mot antall grupper. Derimot har vi, når det gjelder antallet grupper, tatt høyde for at det kan eksistere forskjeller blant nødsentraloperatørene ut fra ulike geografiske områder i Norge knyttet opp til vår problemstilling. Dette er interessant både fordi det har kunnet tydeliggjøre hvordan faktorer som mangelfull kjennskap til aktuelle ressurser og økonomihensyn, fremheves som viktige ved ressursvalg uavhengig av geografisk område, hvordan det eventuelt kan være ulikt samt hvorfor det er slik. En betydelig faktor ved valg av antall grupper er også kompleksiteten i analysene (Bryman, 2012, s. 505) som øker for hver gruppe man inkluderer i undersøkelsen. Det er en krevende jobb å transkribere og analysere fokusgruppeintervjuer. Selv om Bryman (2012, s. 505) skriver at ti til femten grupper virker å være hovedtendensen i studier så lener vi oss til Morgan (1997) i Johannessen et al. (2010, s. 106) som hevder at mer enn fem grupper sjelden vil bidra til ny informasjon.

Fem fokusgrupper mente vi ville være et scope som var gjennomførbart for masteroppgaveprosjektet og at det vil være sannsynlig at vi med det antallet grupper vil komme nær et metningspunkt for det datagrunnlaget vi trenger.

3.2.8 Utvalg

Temaet til oppgaven har betydning for utvelgelse av informanter. Vi har vektlagt yrke og erfaring ved dette valget. Et interessant spørsmål i forhold til kvaliteten på fokusgruppeintervjuene er om sammensetningen av respondentene vil gi et godt grunnlag for å kunne svare på studiens problemstilling. Når vi har vært i kontakt med lederne for nødmeldesentralene så har vi i noen grad bedt om at vi får intervjuere operatører som har god erfaring (mer enn to år) i nødsentralene. Allikevel er det viktig å påpeke at utvelgelsen av hvilke operatører som har vært med i fokusgruppene har vært overlatt til lederne ved sentralene. To forhold har under telefonsamtalene med lederne blitt trukket frem som viktige for utvelgelsen: bemanningssituasjonen og muligheten til å frigjøre en operatør fra vakt, samt avhengighet av hvilke operatører som er på vakt aktuell dato for intervjuene med tanke på erfaring. Fordi det i utgangspunktet er en krevende oppgave å samle tre operatører fra tre forskjellige nødmeldesentraler så kan utvalget av hvem som representerer de ulike nødsentralene i gruppene til en viss grad være tilfeldig, selv om erfaring flere steder har vært vurdert som et kriterium hos lederne.

Forskere forsøker å avdekke variasjonsmønstre i svar ved å se på sammensetninger av grupper i forhold til bestemte attributter eller samling av attributter (Bryman, 2012, s. 510). Man skiller også på naturlige grupper, der deltakerne er kjent med hverandre (som kollegaer, venner osv.) eller grupper med deltakere som er ukjente for hverandre (Bryman, 2012, s. 510). Repstad (2007, s. 99) hevder at et problem med fokusgruppeintervjuer kan være at det bare er syn som kan presenteres offentlig som kommer fram. Dette kan representere en feilkilde. En måte å redusere feilkilden på er ved å ha fokus på at aktørene er i sosialt vante og trygge grupper (Repstad, 2007, s. 99). Naturlige grupper kan være en fordel ved at man får naturlige diskusjoner (Kitzinger, 1994 i Bryman, 2012, s. 510). Ulempene med naturlige grupper kan være forhåndseksisterende interaksjonsmønstre og statusforskjeller blant deltakeren (Bryman, 2012, s. 510), samt at man må ta høyde for at deltakere som kjenner hverandre fra før kan redusere informasjonsmengden ved at de kan ha antakelser som de tar for gitt og ikke trenger å uttrykke eller beskrive (Morgan, 1998a i Bryman, 2012, s. 510).

Utgangspunktet for sammensetningene av gruppene i dette prosjektet er at respondentene i samme gruppe sannsynligvis ikke kjenner hverandre. De kommer fra tre ulike fagområder, som operatører ved nødsentralene, innenfor samme geografiske område. De kan allikevel gjennom sitt arbeid være knyttet sammen i et kortere tidsrom ved samarbeid rundt løsning av ulike hendelser, som ulykker og redningsoppdrag.

Vi har vurdert hvilken effekt sammensetningen av informantene i gruppene vil ha for denne studien. Fordi informantene ikke kjenner hverandre kan utrygghet gjøre at reaktive effekter kan oppstå. Dermed er det nyttig med fem gruppeintervjuer og ulike grupper for å redusere en slik feilkilde. På en annen side har alle respondentene vi har intervjuet god kjennskap til operatørarbeidet i nødmeldesentralene. Dette gjør at man kan anta at de til dels har en forståelse for hverandres arbeidsoppgaver og utfordringer. En opplevelse av felles forståelse kan bidra til å skape åpne og trygge diskusjoner. Samtidig tilhører operatørene i hver fokusgruppe ulike yrkesgrupper. Fordelen med dette for denne studien er at deltakerne kan utfordre hverandre til å utdype forklaringer, og stille nysgjerrige spørsmål. Ulikheter kan tre frem og diskuteres og slik bidra til at kvaliteten på datainnsamlingen øker. Samtidig har det vært viktig for oss som moderatorer å være oppmerksom på spenninger i gruppene som kan dempe fremstillinger av den reelle virkeligheten som informantene skal forsøke å formidle. Moderatorer bidrar til å moderere diskusjoner i fokusgruppeintervjuer. Samlet sett mener vi at antallet fokusgrupper, det at operatørene ikke kjenner hverandre i særlig grad og at det er mulig at de kan ha delvis forståelse for hverandres arbeid styrker kvaliteten på dataene vi henter inn. Det er en fin balansegang mellom trygge og utfordrende miljøer i gruppene som skal til for å hente ut de gode dataene.

Selv om utgangspunktet var at deltakerne sannsynligvis ikke kjente hverandre så er det allikevel greit å presisere at ved tilfeldighet, i et par av intervjuene, hadde to informanter kjennskap til hverandre fra tidligere.

3.3 Gjennomføringen av intervjuene

3.3.1 Hvordan vi har ordnet avtalene/intervjuene

En utfordring med fokusgruppeintervjuer er at det kan være vanskelig å få alle informantene til å møte til intervju (Bryman, 2012, s. 507). Vi løste dette ved å ringe de 15 lederne i de ulike nødsentralene i god tid før intervjuene skulle finne sted. De fleste fikk første forespørsel om deltakelse en og en halv måned i forkant. Fra første henvendelse ble det foretatt flere telefoner og flere e-poster til lederne. Det måtte avklares at en nødsentraloperatør kunne stille til intervju, dato, klokkeslett og stedet intervjuet skulle gjennomføres. Intervjuene ble alltid avtalt gjennomført på en av nødmeldesentralene i de områdene vi gjennomførte intervjuene. De siste henvendelsene vi foretok var ofte direkte med informantene dagen før, eller samme dag som intervjuene skulle foregå. Årsaken til denne tette kontakten var for å sikre deltakelse i intervjuene og effekten ble at vi hadde 100 % deltakelse, altså 15 operatører totalt til de fem fokusgruppene.

3.3.2 Intervjustruktur

Struktur på intervjuet og antall spørsmål må vurderes i forhold til hva forskeren ønsker å undersøke. Færre spørsmål og mindre grad av struktur, gjør intervjuet mer fleksibelt (Bryman, 2012, s. 508). Det vil sette respondentenes forståelse og innramming av hendelser og problemstillinger i sentrum under intervjuet (Bryman, 2012, s. 512). For vår undersøkelse hadde vi totalt fem spørsmål i intervjuguiden. Dette var få nok spørsmål til at deltakerne i fokusgruppene ville ha mulighet til å kunne synliggjøre sin forståelse av det vi spurte om, både individuelt og i diskusjoner med resten av deltakerne. Vårt oppsett av hvordan vi praktisk skulle gjennomføre intervjuene inneholdt både intervjuguiden og strukturen for gjennomføringen av fokusgruppeintervjuene. Det bestod av få spørsmål og en tydelig struktur, men en struktur som tok høyde for frie diskusjoner. Oppsettet var ment å sikre både en veksling mellom et fokus på hver og en deltaker og på gruppediskusjoner, samt bidra til å åpne opp for synspunkter i forhold til det vi skulle spørre om ved at det kun var fem spørsmål i intervjuguiden. Flexibiliteten i oppsettet lå i at det var få spørsmål og tilrettela for frie diskusjoner uten særlig involvering fra moderator. Dette ville kunne bidra til å vektlegge operatørens syn på den virkeligheten de skal fortelle om. Tanken var at

strukturen også ville gjøre det enklere å transkribere og å finne de dataene vi var ute etter i intervjuene. Avhengig av hvor godt diskusjonene fløt var vi også forberedt på å stille flere spørsmål dersom nødvendig, men hadde ikke planlagt disse i forkant. Vi ønsket å følge opp med spørsmål utfra det informantene pratet om. Informantene fikk spørsmål knyttet til et eksempel på en ulykke i maritim sektor. Utgangspunktet i forkant av intervjuene var at intervjuguiden inneholdt tre spørsmål, der de samme tre spørsmålene skulle adresseres til alle operatørene. Vi hadde også avslutningsvis to spørsmål til operatørene direkte knyttet til deres mening om Redningsselskapet. Under redegjøres for det praktiske oppsettet på og gjennomføringen av fokusgruppeintervjuene.

Bryman (2012) anbefaler noen retningslinjer for hvordan begynne fokusgruppeintervju. Dette innebærer å takke deltakerne for fremmøte, be de introdusere seg selv, informere om formålet med studien, forklare grunnen til at vi tar lydopptak under intervjuet og skissere formatet på intervjuet (Bryman, 2012, s. 513). Innledningsvis under intervjuene ga vi en kort orientering om masteroppgaveprosjektet, informasjon om at vi undersøker hvordan operatørene ved nødmeldesentralene responderer ved maritime ulykker og en beskrivelse av intervjustrukturen, dvs den praktiske gjennomføringen av intervjuet. Bryman (2012, s. 513) skriver at det er viktig å informere om at alle deltakernes synspunkter er viktige. Dette ble av oss forankret gjennom å gi deltakerne innsikt i intervjustrukturen, der deler av denne består i å fokusere på hver enkelt respondent. Informantene fikk også vite at denne studien inngår i et større forskningsprosjekt som er registrert i NSD. Så gjennomførte vi en presentasjonsrunde av oss selv først, og deretter informantene. Navn, yrke og arbeidserfaring ble oppgitt. Bryman(2012, s. 513) skriver også at det praktisk kan det være en god ide å be deltakerne fylle ut informasjon (eksempelvis kjønn, alder, yrke), om dem selv på en lapp. Deltakerne ble derfor spurt om å fylle ut skjema med kontaktopplysninger og sosiodemografiske opplysninger (skjemaene var merket med eksempelvis 110 område a, 112 område a og 113 område a). Alder, kjønn, yrke og erfaring i nødetat var blant det vi ønsket oppgitt. I tillegg presiserte vi, slik Bryman (2012, s. 513) anbefaler, at det datamaterialet som kom frem gjennom intervjuene skulle behandles konfidensielt og bli anonymisert. Vi informerte deltakerne om at vi ønsket de skulle svare ut fra hvordan de ville respondert ut fra en reell situasjon tilsvarende eksempelet og forsikret om at det ikke var mulig å svare feil. Respondentene ble bedt om å sette mobiltelefonene på lydløs innstilling. Vi spurte om tillatelse til å ta lydopptak under intervjuet og samtlige 15 respondenter samtykket i dette. Det ble også orientert om at dersom de trengte flere

opplysninger for å løse eksempelet så var det mulig å be oss om flere detaljer rundt ulykken.

Eksempelet som ble presentert under alle intervjuene lød som følger:

**Klokken er 1530 en dag i juli. Du sitter på vakt og mottar følgende melding:
Innringer står på land observerer flammer, røyk og nødraketter på sjøen.
Situasjonen er uoversiktlig. Det kan se ut som det er en båt som brenner. Det er vanskelig å bedømme avstand fra land til den brennende båten.**

Tilleggsopplysningene vi oppga dersom operatørene anså opplysningene over som utilstrekkelig for å respondere var: Avstanden til nærmeste brannstasjon fra der innringer observerer brannen er ca. 7 km, seilbåten sender også ut Mayday-signal, folk har hoppet i sjøen og det er uvisst hvor mange personer som har befunnet seg om bord i båten da den begynte å brenne.

I forbindelse med presentasjonen av eksempelet, begynte den første styrte intervjudelen. En operatør av gangen ble spurt om hvordan vedkommende ville respondere på en slik melding. Med unntak av ett sted ble 110-operatør spurt først, deretter operatør fra AMK og til sist operatør fra politiets operasjonssentral. Unntaket ble til ved en tilfældighet som gjorde at AMK operatør ble spurt først. Årsaken til å holde på lik rekkefølge under de ulike intervjuene var for å få så lik intervjusituasjon som mulig, og på den måten kunne bedre validiteten ved sammenlikning av data i analysen. Hver av de tre operatørene avgjorde selv når de mente deres beskrivelse og forklaring av respons var ferdig. Vi benyttet de tre spørsmålene under som førende for denne styrte delen:

1. *Hva gjør du vanligvis som respons på en slik melding?*
2. *Hvorfor er det slik?*
3. *Hva er viktig for deg ved ditt valg av respons ved melding om sjøulykker?*

Deretter ba vi operatørene diskutere eksempelet og det de hadde hørt om hverandres beskrivelser og forklaringer fritt.

Vi initierte en ny styrte, og deretter fri, del igjen de siste 10 minuttene av intervjuet. Informantene ble da for første gang orientert om at vi i prosjektet har plukket ut en av de

private aktørene som kan være aktuelle å benytte som ressurs ved sjøulykker og at denne aktøren er Redningsselskapet. Hver av operatørene fikk så hver sin gule lapp (merket med eksempelvis 110 område a, 112 område a og 113 område a) med de to spørsmålene under, og spørsmål om de kunne skrive deres mening, med inntil fem punkter under hvert spørsmål:

1. *Hva er styrkene til redningsskøytene?*
2. *Hva er svakhetene til redningsskøytene?*

Da deltakerne rundet av denne styrte delen ble de så bedt om å diskutere med hverandre de styrkene og svakhetene de hadde notert opp i forhold til Redningsselskapet.

Avslutningsvis avrundet vi intervjuet ved å takke deltakerne for at vi hadde fått lov til å intervju dem. Som Bryman (2012, s. 513) skriver så er det viktig å takke deltakerne for deres bidrag.

Noen av informantene ga uttrykk for at de opplevde intervjuet som tryggere enn forventet, andre at de synes det var interessant og nyttig å møtes som representanter fra hver av nødetatene og diskutere hvordan man håndterer ulike situasjoner.

3.3.3 Moderatorrollen

I tillegg til å være bevisst disse kriteriene for å gjennomføre gode intervjuer har også rollen som moderator en viktig plass i fokusgruppeintervjuer. Det er viktig å veie nivået av engasjement fra moderators side i diskusjonene mellom fokusgruppedeltakerne.

Tilsynelatende avsporinger fra det som skal diskuteres kan vise seg å gi verdifull informasjon til det som er fokus for intervjuet (Bryman, 2012). Derfor kan det være viktig for moderator å tillate at diskusjonene får gå fritt uten for mye innblanding og styring av diskusjonene. Sannsynligheten for å få tilgang til det informantene anser viktig eller interessant øker (Bryman, 2012, s. 508). Det er samtidig hensiktsmessig at diskusjonene er produktive i forhold til undersøkelsen og dette gjør at moderator bør gjenoppta kontrollen når nødvendig (Bryman, 2012). En veksling mellom å slippe og å ta kontroll er viktig i moderator rollen, og kunnskap nok til å vite når det er riktig å gjøre hva.

Et område som kan kreve respons fra moderators side er der det fremkommer poenger som ikke følges opp av deltakerne som kan være av interesse for undersøkelsen (Bryman, 2012, s. 509). I tillegg er det viktig å intervenere når gruppen sliter med diskusjonene (Bryman, 2012, s. 509). Fordelen med å være to personer som undersøker er at vi kan dele rollene. På den måten kan en fungere som moderator og en som observatør. Observatørens rolle ble hos oss å hjelpe moderator med å lytte etter poenger som kunne være interessante å følge opp.

Rollen til moderator er å spørre spørsmålene, sikre at diskusjonene flyter så fritt som mulig og ta kontroll ved hendelser i intervjuet (Bryman, 2012, s. 509). Det er også et poeng for moderator å passe på at ikke noen deltakere monopoliserer diskusjonene (Bryman, 2012, s. 509). Det kan bli viktig å oppmuntre deltakere som er forsiktige med å uttale seg til å delta i diskusjonen (Bryman, 2012, s. 509).

Selv om mengden spørsmål kan variere i fokusgruppeintervjuer så er det et poeng med generelle spørsmål. På denne måten tillates forskeren å manøvrere mellom å adressere forskningsspørsmålene for å sikre sammenliknbarhet mellom de ulike fokusgruppeintervjuene på den ene siden og å tillate deltakerne å fremme problemstillinger de selv anser som viktige på den andre siden (Bryman, 2012, s. 512). Da vi gjennomførte fokusgruppeintervjuene ble arbeidsfordelingen slik at vi byttet på å ha ansvaret for selve intervjuet. Vi fungerte begge som moderator i alle intervjuene. En var hovedmoderator og hadde ansvaret for hoveddelen av intervjuet. En var støttemoderator og innledet og avsluttet intervjuet. Intervjuplanen medførte et tett tidsskjema for hva som skulle gjennomgås og støttemoderator hjalp til med å passe på tiden, ta notater og observere interaksjonen mellom deltakerne og merke seg miljøet i gruppene.

3.3.4 Intervjusetting og gruppeinteraksjon

Intervjuene ble holdt på en av nødetatenes møtelokaler. Da vi ankom ble vi de fleste stedene møtt av deltaker i intervjuet og ledet til møterommet. Utover dette tok vi på oss vertskapsrollen og ønsket deltakerne velkommen. Det var et spennende møte med deltakerne. Gruppen ble servert kaffe og der vi hadde mulighet sørget vi for å prate litt løst

med deltakerne før intervjuet startet. Ønsket med dette var å bidra til en trygg og avslappet stemning. Sitteposisjonene ble diskutert i forhold til plassering av respondentene, både for å skape en opplevelse av nivålikhet og kontakt mellom medlemmene av gruppen og med hensyn til lyd kvalitet på lydopptak. Denne plasseringen ble i hovedsak fulgt med unntak av ett sted der rommet var utformet på en slik måte at vi tok hensyn til visuelle forstyrrelser i rommet. Deltakerne satt alltid i en trekant, ved siden av hverandre, ved enden av bordet og med ett unntak satt alltid 110-operatøren ved enden. Vi satt på hver vår side av bordet ved siden av respondentene. Da stemningen var løst litt opp og alle hadde satt seg innledet vi intervjuet ved å lese opp vår på forhånd planlagte «inngangsbønn».

En fordel med å være to som intervjuer er at den ene personen kan ha ansvaret for å følge intervjuguiden og den andre kan observere gruppedynamikken og komme med tilleggsspørsmål ut fra de svarene respondentene gir (Repstad, 2007, s. 100). Når det gjelder observasjon av gruppedynamikk så er totalinntrykket vårt i etterkant av intervjuene at deltakerne virket åpne og engasjerte under intervjuene. Stemningen var preget av nysgjerrighet i forhold til forskningsprosjektet og interesse rettet mot hverandre i gruppen. Underveis i intervjuet bar også stemningen preg av konsentrasjon rundt oppgaven å beskrive respons og forklare hva som var viktig og hvorfor noe hadde betydning ved det som ble beskrevet. Noe naturlig nervøsitet var også å spore i starten av intervjuene og vi opplevde stemningen generelt som mer avslappet underveis. Informantene deltok ved å vise engasjement i forhold til vårt case, tok initiativ selv og svarte utfyllende på våre spørsmål. Diskusjonene kunne gå både i retning av å korrigere hverandres beskrivelser og forklaringer, men også å støtte oppunder hverandres uttalelser. Mye av informasjonen kom frem uoppfordret gjennom fri samtale. Flere av diskusjonene vi observerte støtter oppunder det Repstad (2007, s. 99). skriver om at gruppeintervjuer kan gi fyldigere informasjon i form av at samtalene får en egendynamikk. Tiden det tok å gjennomføre intervjuene var på ca. 1 time og 15 min hvert sted.

Repstad (2007, s. 99) hevder også at i gruppeintervjuer kan dominerende personer utgjøre en feilkilde. Gjennom våre intervjuer fikk vi ikke opplevelsen av at noen av deltakerne dominerte samtalene gjennom holdninger eller samtaleid. Noen ulikheter i forhold til hvordan personer deltar i samtaler kan man forvente, og der vi ønsket at noen skulle få mer samtaleid, så henvendte vi oss direkte med spørsmål til den det gjaldt. Den første styrte delen av gruppeintervjuet der hver deltaker fikk taleid etter tur og uten innspill fra de

andre respondentene kan også ha bidratt til å hindre eventuelle dominerende effekter i gruppen. En annen måte å redusere dominerende effekter i gruppen på er ved å hindre store forskjeller i status blant respondentene. Repstad (2007, s. 100) hevder at personer med noenlunde lik status bør inngå i samme gruppe ved intervju. Informantene i dette forskningsprosjektet hadde god erfaring fra operatørarbeid i nødmeldesentralene. Ulikhetene var primært på ansvarsnivå, der det kunne være informanter med og uten fagansvar eller lederfunksjon, på sin arbeidsplass. Slik vi observerte diskusjonene og stemningen under intervjuene var ingen hierarkisk struktur i gruppene som kunne medføre dårligere kvalitet på de dataene vi fikk. Selv om ansvarsnivåene blant informantene kunne være noe ulik og slik hadde kunnet bidra til en mer hierarkisk struktur i gruppen så kan den effekten ha blitt redusert ved at deltakerne i hver gruppe tilhørte hvert sitt kompetansefelt.

Det var heller ingen direkte konflikter å spore i samtalene. Mer dreide det seg rundt ulike meninger og gode diskusjoner rundt disse, samt diskusjon rundt utfordringer knyttet mot håndtering av sjøulykker. Slik at vi opplevde i stor grad at vi fikk autentiske meningsutvekslinger. Det motsatte er der det i gruppeintervjuer oppstår konflikter og folk svarer taktisk (Repstad, 2007, s. 100).

Samlet gir vurderingene rundt gruppesammensetning, plassering i rommet og interaksjon mellom medlemmene i gruppen et grunnlag for å kunne hevde at disse forholdene ikke burde være til hinder for at dataene i dette prosjektet skulle ha god kvalitet.

3.4 Etter intervjuene

3.4.1 Transkribering

De første fire intervjuene ble gjennomført mandag til torsdag i siste uken av januar. Disse ble transkribert før vi gjennomførte det femte intervjuet i midten av februar. Materialet fra gruppesamtaler kan være stort og en full transkripsjon av ett slikt intervju kan gi 20-30 siders tekst (Johannessen et al., 2010, s. 162). Derfor kan det være nyttig å lytte på opptakene, plukke ut det som er relevante data og skrive ned dette istedenfor å transkribere fullt ut (Johannessen et al., 2010, s. 162). I våre første fire intervjuer antok vi at disse var så tette av relevant data at vi måtte transkribere intervjuene fullt ut. Vi tok ikke sjansen på

å utelate noe av samtalen i teksten. Dette medførte at hvert av disse intervjuene ga ca. 20 siders tekst. Vi begynte å transkribere slik at de ulike dialektene kom frem, men så etter hvert at dette ikke var hensiktsmessig fordi vi mistet noe av forståelsen av det som ble sagt. For å gjøre teksten lettere forståelig bestemte vi oss derfor for å transkribere i bokmålsform. For oss var det beskrivelsene, forklaringene og historiene til operatørene som var viktige, mer enn den språklige formen det ble fortalt i. I tillegg til transkriberingene har vi kvalitetssikret vår forståelse av operatørens mening og meningsinnholdet i diskusjonene ved å lytte til opptakene av hvert intervju flere ganger.

3.5 Etikk

Vi ønsket å formidle tilstrekkelig informasjon til respondentene om prosjektet og den datainnsamlingen de var en del av. Det innebar at de var orientert om at vi hadde en problemstilling knyttet til operatørens respons på sjøulykker. Vi utelot i presentasjonen før intervjuene startet at vi også spesielt ville undersøke operatørens valg av ressurser knyttet opp til redningsskøytene. Dette ble gjort for å unngå reaktive effekter og på den måten øke validiteten i de svarene vi fikk. Forskningsprosjektet følger kravene fra Norsk senter for forskningsdata (NSD) sine krav til at anonymitet sikres ved at navn på respondentene ikke oppgis i oppgaven. Lyd og videoopptak håndteres etter gjeldende retningslinjer for Høgskolen i Sørøst-Norge.

3.6 Validitet og reliabilitet

3.6.1 Intern validitet

Forskningsdesignets soliditet, utvalget av informanter og vår forskerrolle er viktige momenter for forskningens interne validitet, altså for hvor godt vi lykkes i å måle de sammenhenger vi sier vi skal måle, og derav i hvilken grad de slutninger vi trekker er troverdige.

”Dersom samfunnsviteren skal være i stand til å frambringe objektiv kunnskap, må han forsøke å eliminere fordommer og subjektive innslag” (Gilje & Grimen, 1993, s. 222).

Gilje og Grimen (1993, s. 222) vektlegger at graden av objektivitet vil ha betydning for forskningens gyldighet, og at objektivitet innebærer at en undersøkelse er:

- saklig,
- intersubjektiv (repliserbar, intervjuene må være mulig å kontrollere, alle relevante data skal tas hensyn til, og utvalgsriterier som ligger til grunn for datainnsamlingen bør fremgå),

Kravet om begrunnelse, konsistens og objektivitet er viktige for å kunne imøtegå sannhetsforpliktelsen, som er en grunnleggende vitenskapelig norm (Granlund & Andersen, 2005). Vår rolle som forskere i et miljø vi begge har tilknytning til har vært viktig å ta hensyn til. Å være ekspert innenfor området det forskes på kan i følge Repstad (2007, s. 39) medføre en tendens til en subjektiv vurdering, heller enn å gi nøyaktige beskrivelser av det som skjer sett fra aktørenes synspunkt. Bevissthet rundt å opprettholde distanse og upartiskhet til respondentene i undersøkelsen har derfor vært et fokus gjennom forskningsprosjektet. Det ble på dette grunnlaget tidlig valg å ikke forske innenfor det geografiske området der vi har tilknytning til nødmeldesentralene og Redningsselskapet. Styrkene ved å forske innenfor et tematisk område vi begge kjenner godt til er at det har gitt en motivasjon og et driv gjennom forskningsprosjektet, samt at det kan ha gjort det lettere å få respondenter til fokusgruppeintervjuene.

Videre er det i kvalitative studier viktig at forskeren plukker ut et hensiktsmessig utvalg (Johannessen et al., 2010, s. 107). ”Hovedkriteriet for å komme med i utvalget er alltid om forskeren regner med at de aktuelle personene har relevant informasjon for prosjektets problemstilling...” (Repstad, 2007, s. 81). Rekruttering av informanter i kvalitative studier er sjelden tilfeldige, men har heller et helt klart mål om å få mest mulig fyldig beskrivelse av fenomenet (Johannessen et al., 2010, s. 106). Intensjonene med utvalget informanter til denne studien har hatt utgangspunkt i problemstillingen. Nødsentraloperatørene fra de tre nødetatene er analyseobjektene for problemstillingen og fokusgruppeintervjuer med de har latt oss få et innblikk i deres virkelighet slik de opplever den. Alle informantene har lengre tids erfaring som nødsentraloperatører, noe som er et poeng med tanke på at antallet maritime ulykker kan være sesongvarierte og opptrer relativt sjelden sammenliknet med landulykker.

I tillegg har vi forsøkt å gjennomføre intervjuene i en naturlig kontekst for informantene ved å være i nødmeldesentralenes lokaler. Det har også vært et fokus på å redusere intervju effekter, og vi oppdaget at vi etter hvert ble dyktigere på å moderere fokusgruppeintervjuene. De frie diskusjonene i fokusgruppene bidro samtidig til at mye informasjon kom uoppfordret. For å heve den interne validiteten bestemte vi oss også for å ikke nevne redningsskøytene, hvis ikke deltakerne selv brakte de inn i intervjuene, før de på slutten av intervjuene ble spurt om å skrive ned positive og negative sider ved Redningsselskapets redningsskøyter. Dett var et valg vi gjorde for å ikke påvirke operatørens beskrivelse og begrunnelse av deres ressursvalg.

3.6.2 Ekstern validitet

Ekstern validitet betyr i hvilken grad funnene fra case studien kan generaliseres til situasjoner utover den i undersøkelsen (Yin, 2014, s. 238). Våre funn baseres på et relativt bredt informantgrunnlag. Det er gjennomført fem fokusgruppeintervjuer med en deltaker fra hver av nødetatenes nødmeldesentraler i hver av gruppene. Disse fem fokusgruppene har vært gjennomført i fem ulike geografiske områder for nødmeldesentralene og representerer store deler av det geografiske Norge. Dette bidrar til at funnene i denne studien kan generaliseres til å gjelde nødsentraloperatører utover informantene i studien og til situasjoner som har de samme egenskapene som de vi finner i den situasjonen nødsentraloperatørene studere i lys av.

Ofte tenderer man også til å tenke at jo større sannsynlighet for ekstern validitet, jo viktigere er forskningen. Dette er kanskje ikke helt riktig, fordi at selv om det er lav grad av ekstern validitet kan det allikevel være funn i undersøkelsen og resultater av analysene som kan være av akademisk interesse. Denne studien vil kunne tilføre ny kunnskap rundt hvordan nødetatene håndterer maritime ulykker, ved at vi ser på hvordan meningsskapingsprosesser kan påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurser ved maritim ulykke.

3.6.3 Reliabilitet

Reliabilitet innebærer med hvilken konsistens og repliserbarhet forskningsprosedyrene i et case studie gir (Yin, 2014, s. 240). Dette betyr at studien skal kunne gjennomføres av andre forskere på samme måte og med samme konklusjoner. Vår utfyllende beskrivelse av metodeprosedyrene, intervjuene og selvkritiske blikk i forhold til egen forskerrolle er viktig for å kunne gjøre undersøkelsen repliserbar i størst mulig grad.

4 Analyse

4.1 Oversikt over analysekapittelet

Tabellen under gir en kortfattet oversikt over analysekapitlet.

Forsknings-spørsmål	Hvordan er nødsentral-operatørenes varslingsstruktur?	Hva vurderes som viktig i nødsentral-operatørenes valg av ressurser som skal varsles ved maritime ulykker?	Hvordan påvirker kjennskap til redningsskøytene nødsentraloperatørens valg av disse som mulig sjøredningsressurs?	Hvordan påvirker økonomiske hensyn nødsentral-operatørenes valg av redningsskøytene som mulig sjøredningsressurs?
	Modeller illustrerer nødsentral-operatørenes beskrivelser av deres varslingsstruktur	Sitater benyttes som bevis	Sitater benyttes som bevis på kjennskap. Tabell med nødsentral-operatørenes nedskrevne notater om redningsskøytene styrker og svakheter, benyttes som indikator for graden av kjennskap. Matrise gir oversikt over operatørenes grad av kjennskap,	Sitater benyttes som bevis på hvordan økonomi spiller inn som faktor ved beslutning av om redningsskøyta skal varsles direkte Matrise gir oversikt over hvorvidt økonomi blir tatt hensyn til, opp direktevarsling av redningsskøytene eller ikke

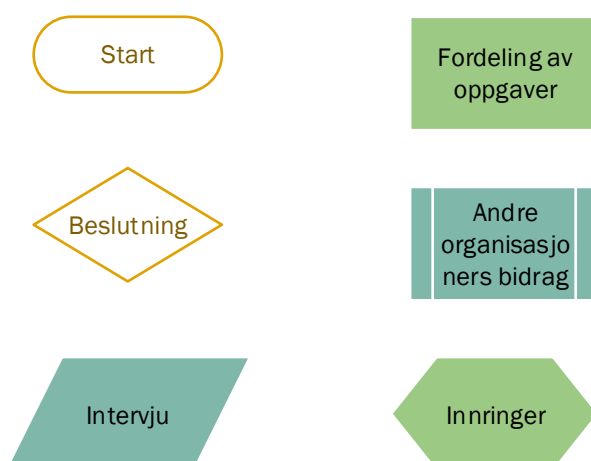
			opp mot hvem som varsler redningsskøytene direkte eller ikke	
Den generelle varslingsstrukturen	Trippelvarsler, og varsler HRS direkte eller via politiets operasjonssentral	Redde liv	God kjennskap til RS	Begrensende faktor for bruk av RS, alltid
Unntak fra den generelle varslingsstrukturen	Trippelvarsler, varsler HRS direkte og varsler RS direkte	Redde liv	Utvidet kjennskap til RS	Ingen begrensende faktor for bruk av RS når det står om liv

Figur 5. Oversikt over analysekapitlet.

4.3 Varslingsstrukturmodeller

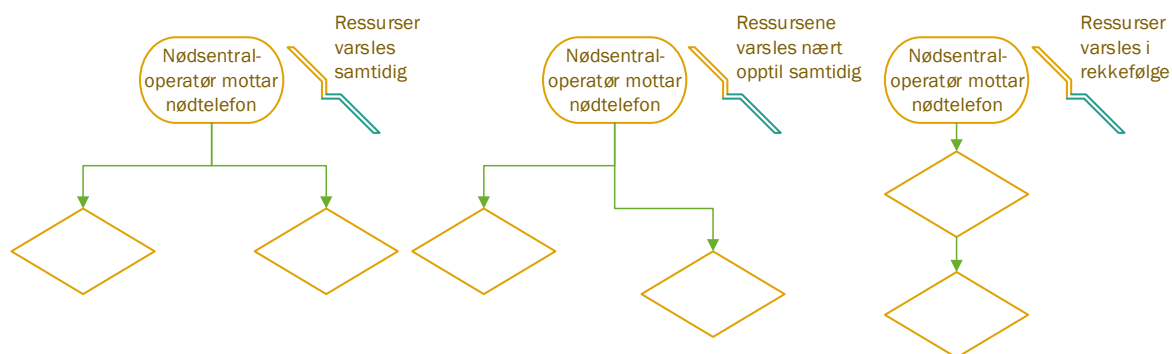
Første del av analysekapittelet rettes mot å se på hva som er viktig for nødsentraloperatørens valg av hvilke ressurser som skal varsles ved maritim ulykke. For å synliggjøre dette innleder vi med å presentere *nødsentraloperatørens beskrivelse av deres varslingsstruktur*. Varslingsstrukturene er beskrevet av operatørene som en respons de ville gitt ut fra det eksempelet på maritim ulykke de fikk presentert under intervjuene.

For oversiktens skyld vises en oversikt over figurene som benyttes i modellene:



Figur 6. Forklaring av figurer benyttet i varslingsstrukturmodellene.

Det vi tok hensyn til da vi laget illustrasjonene, var hvilke ressurser som ble varslet og den rekkefølgen de ble varslet i. Mottak av nødtelefon står øverst i modellene, som den første handlingen nødsentraloperatørene gjør. Deretter følger den rekkefølgen ressursene varsles i nedover i modellen. Der det står to ressurser på samme horisontal linje så innebærer dette at disse varsles samtidig. De tre figurene under gir en ytterligere forklaring til hvordan modellene skal forstås:



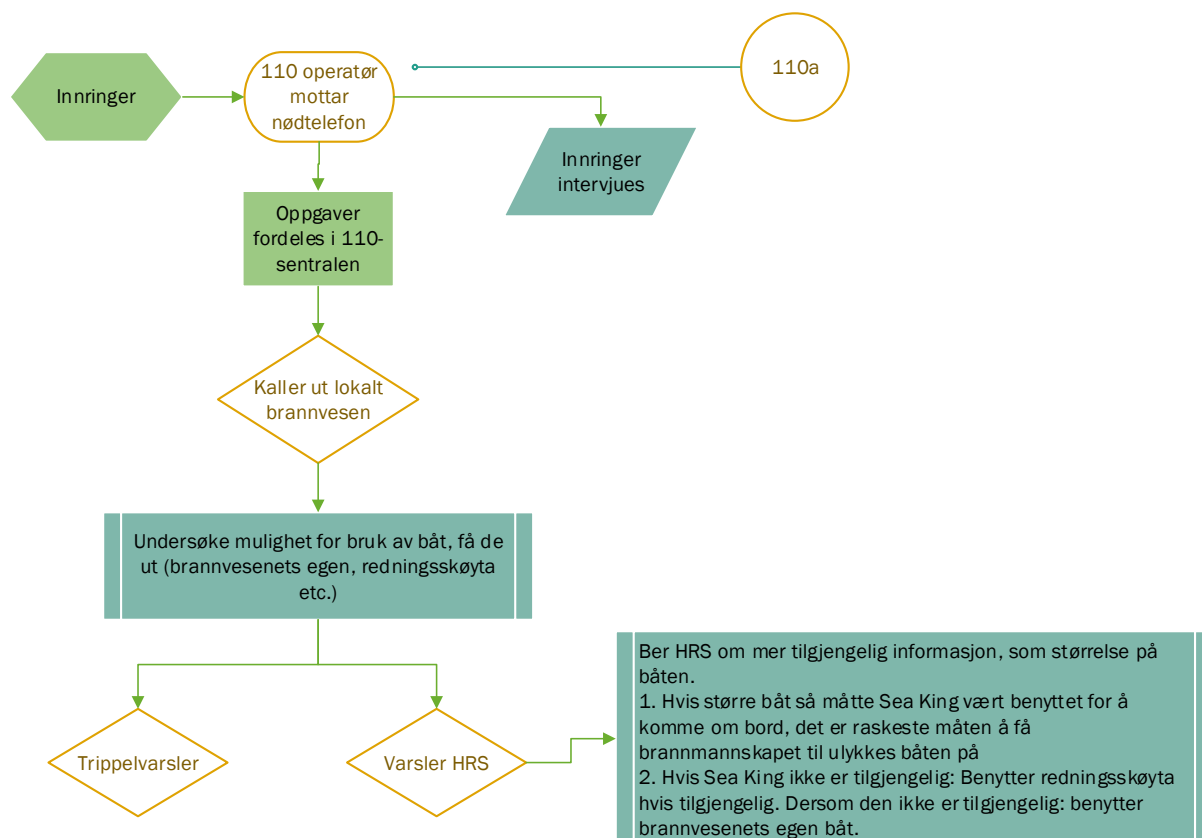
Figur 7. Eksempel på illustrasjoner over varslingsrekkefølge.

Vi viser nødsentraloperatørens utsagn av deres varslingsstruktur gjennom illustrasjoner som vi kaller varslingsstrukturmodeller. Som et eksempel på hvordan vi har gjort dette presenteres utsagn fra nødsentraloperatøren, som er illustrert i Figur 1: Område a, 110 operatør:

Når vi får en sønn innringer på tråden så prøver vi jo å få intervjuet den mest mulig. Vi er jo flere på jobben samtidig så jeg ville jo prøvd å fordelt noen oppgaver. Noen ha kalt ut det lokale brannvesenet.... og så prøvd å undersøke om hvordan det er med båt. Så ville jeg ha fått en av mine kollegaer til å ringt til HRS. Og så samtidig ville jeg trippelvarslet. ville ha kanskje benyttet redningsskøyta, hvis den hadde vært tilgjengelig. Hvis ikke har vi egen båt vi kunne ha kjørt ut med. Vi går gjennom HRS for bruk av redningsskøyta. Er det en større båt så måtte vi ha brukt Sea King til å komme om bord. (110a).

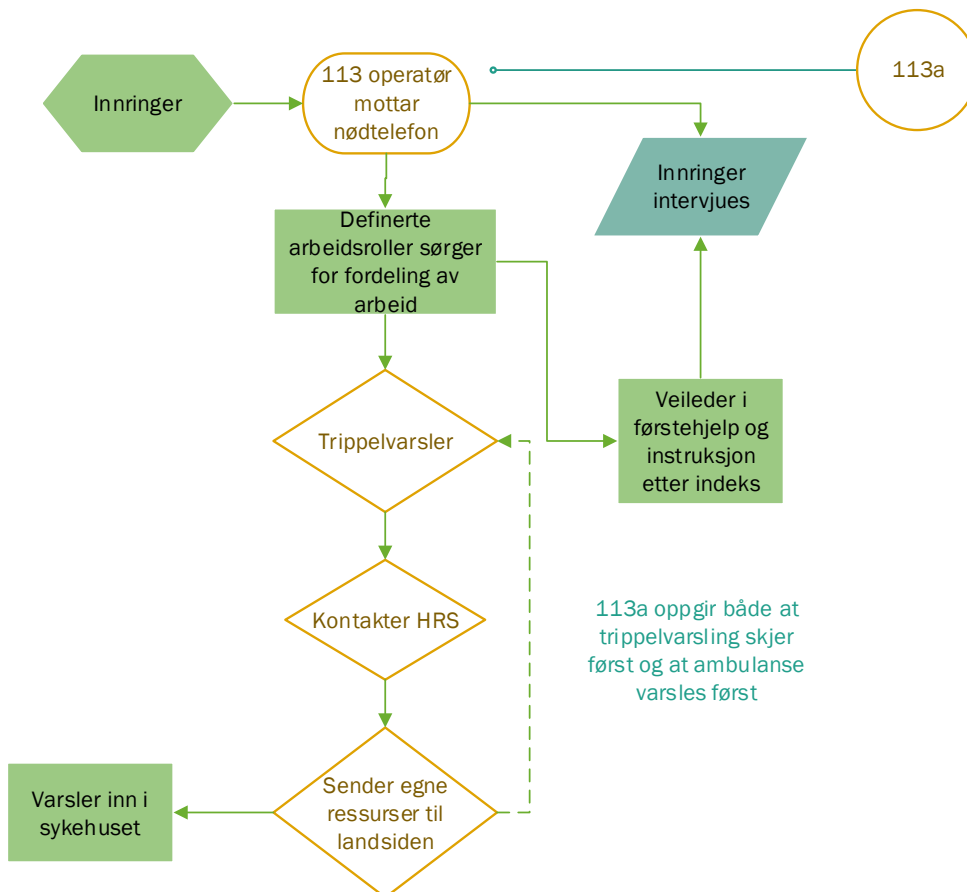
Alle modellene er laget etter metoden beskrevet over. Utover utsagnet som er presentert over så er det *beskrivelser* av varslingsstrukturene, basert på nødsentraloperatørens egne utsagn, som følger hver modell.

4.3.1 Område a



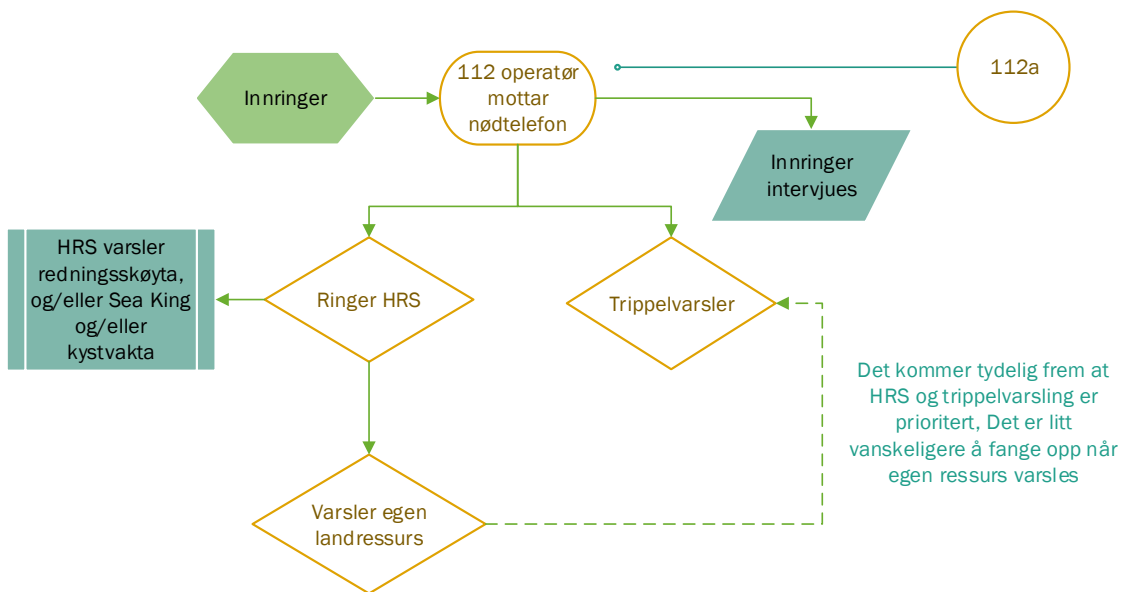
Figur 8. "Varslingsstrukturmodell". Område a, 110 operatør

Ved mottak av nødtelefon prøver 110-operatør å få intervjuet innringer mest mulig. Internt samarbeid i sentralen ved å fordele oppgaver mellom nødsentraloperatørene muliggjør flere varslinger samtidig. Lokalt brannvesen kalles ut og brannvesenet har dykkerbåt. Trippelvarsling av de andre nødetatene fravikes ikke i noe tilfelle der hendelsen dreier seg om ulykke. Samtidig med trippelvarslingen varsles også HRS. For bruk av andre ressurser enn nødetatenes egne, slik som redningsskøyta og Sea King, går 110-operatør via HRS.



Figur 9. "Varslingsstrukturmodell". Område a, 113 operatør

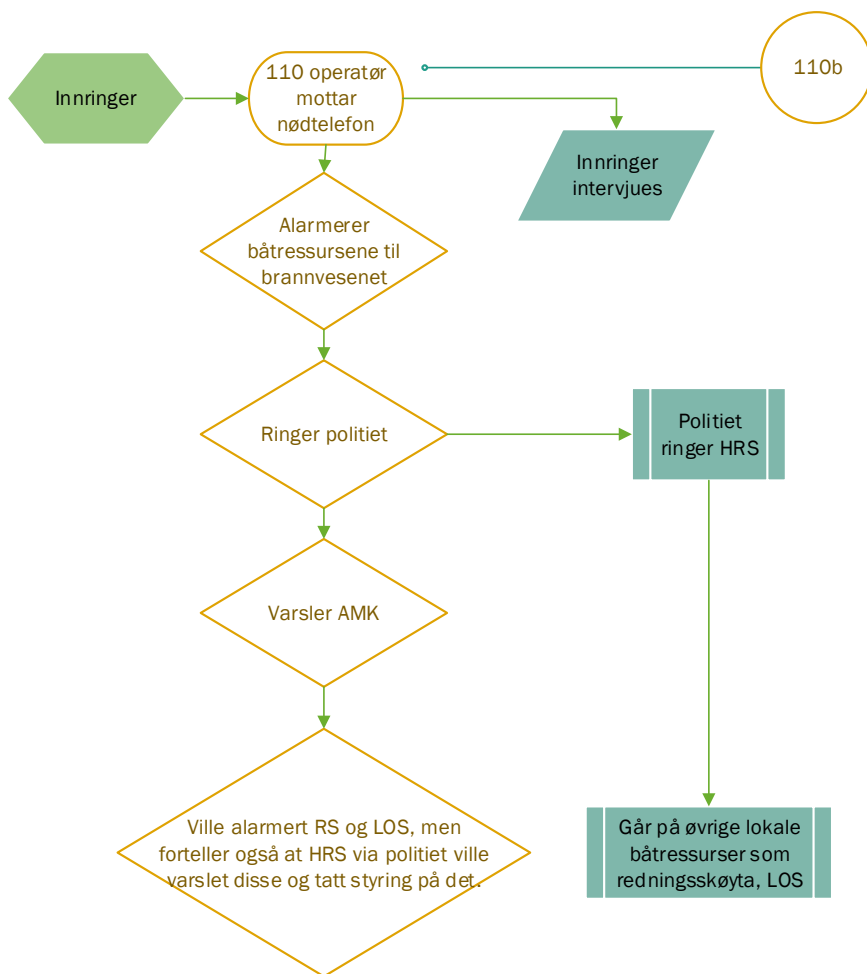
113a forteller at det er viktig å ha kontakt med innringer. Politi og brann kobles gjerne inn på samtalen for å unngå å gi fra seg innringer. Oppgaver deles etter ansvarsområder mellom sykepleier og koordinator i sentralen. Trippelvarsling er prosedyre og gjennomføres. Varsling av HRS tidlig er viktig for å redde menneskeliv, Det er redningsaksjon og det er HRS som kan få ut ressursene til ulykken, som Sea King helikopteret med anestesilege. Egne ressurser sendes til landsiden nær ulykken og varsling inn i sykehuset blir gjennomført.



Figur 10. ”Varslingsstrukturmodell”. Område a, 112 operatør

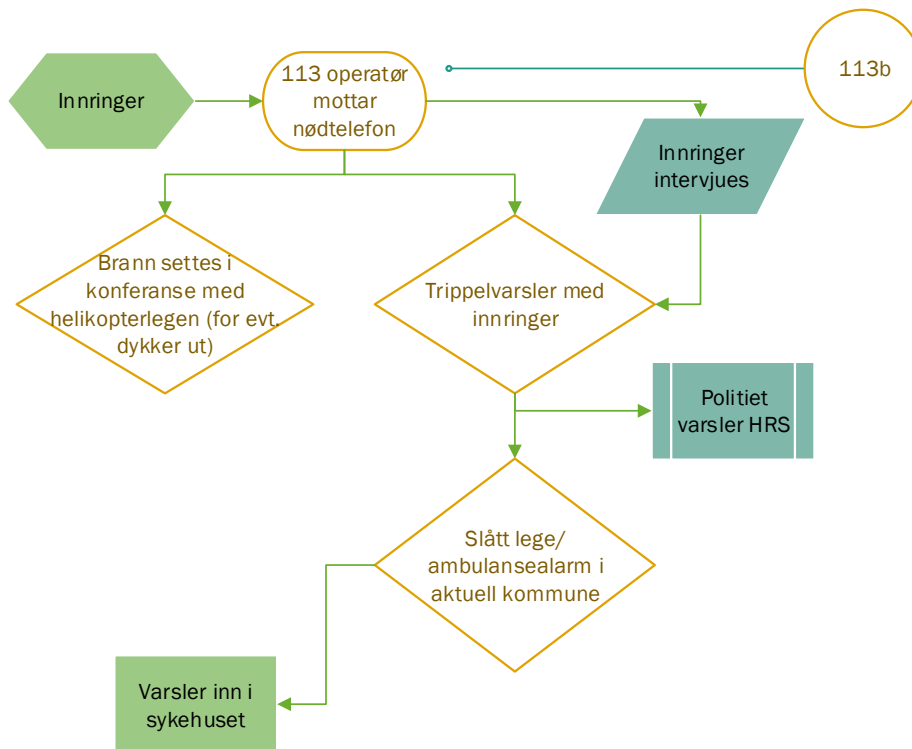
112a forteller at det er fokus på meldingsmottaker for å lokalisere ulykken og å få vite hva vedkommende ser. Den som tar telefonen holder kontakt med innringer. Trippelvarsling er en måte å trekke hverandres (etatenes) kompetanse inn på. HRS varsles og er nøkkel aktør ved at de koordinerer redningsaksjon på sjøen og varsler ressurser som Sea King og redningsskøyta og/eller kystvakta. De får ressurser ut til ulykken. Egen landressurs, patrulje, nær ulykken kan bidra med observasjon. Varsling av redningsskøyta går det gjennom HRS

4.3.2 Område b



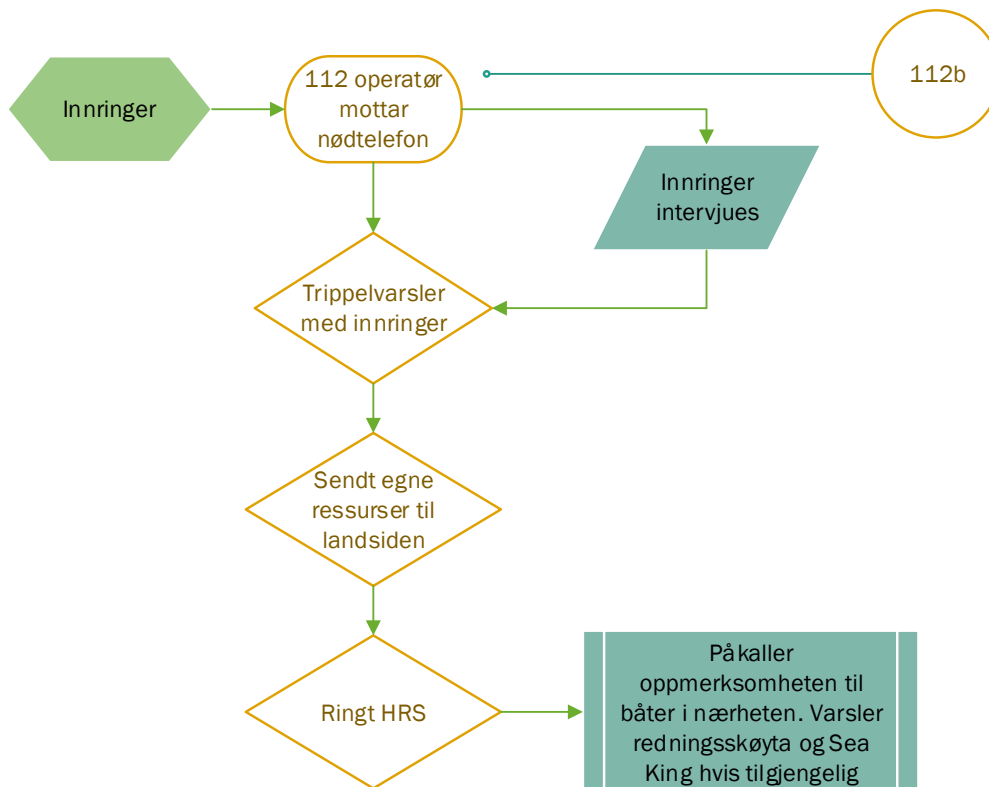
Figur 11. ”Varslingsstrukturmodell”. Område b, 110 operatør

110b beskriver at innringer ville blitt spurt ut i forhold til vedkommende sine observasjoner. Båtressursene til brannvesenet varsles, en Anytech med plass til tre-fire mann om bord. Deretter varsles politiets operasjonssentral og så AMK. HRS varsles av politiet (110-sentralen *kan* også varsle dem). 110b forteller at vedkommende ville varslet RS og LOS, men sier også samtidig at dette ville HRS gjort og tatt styring på.



Figur 12. "Varslingsstrukturmodell". Område b, 113 operatør

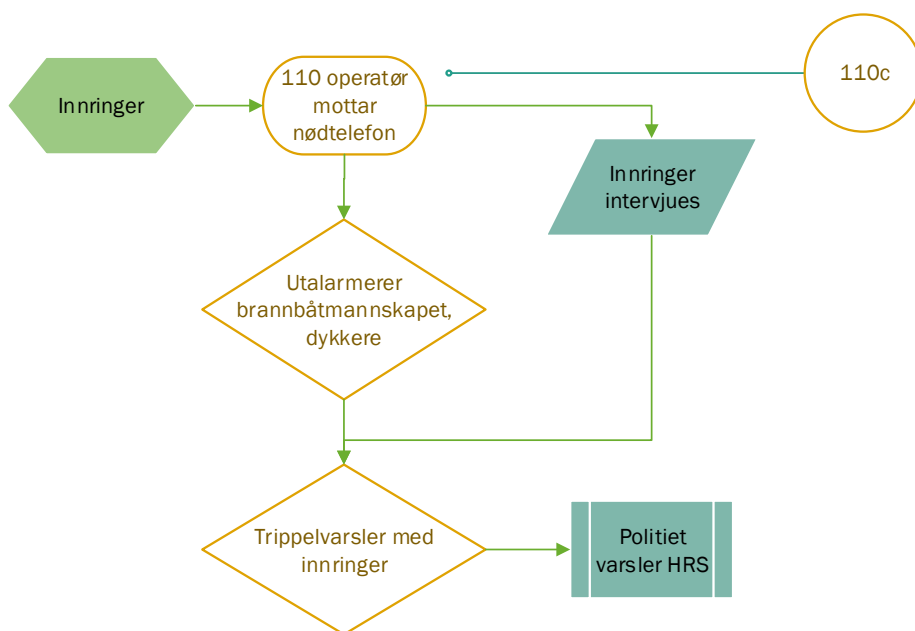
Det trippelvarsles med innringer først. Dette sikrer at alle nødsentralene kan stille innringer sine spørsmål. AMK oppretter konferanse imellom brann og AMK legen slik at de kan bli enige om de skal ta med dykkere ut i luftambulanse. 113b forteller at kontakt med HRS i aksjoner tilsvarende eksempelet på ulykke i hovedsak går gjennom politiet, selv om de har adgang til å varsle direkte ved sjøulykker. Videre forteller 113b at særlig AMK som kanskje skal forberede sykehus(ene) på mottak har behov for å se for seg hva som møter ressursene når de kommer frem.



Figur 13. "Varslingsstrukturmodell". Område b, 112 operatør

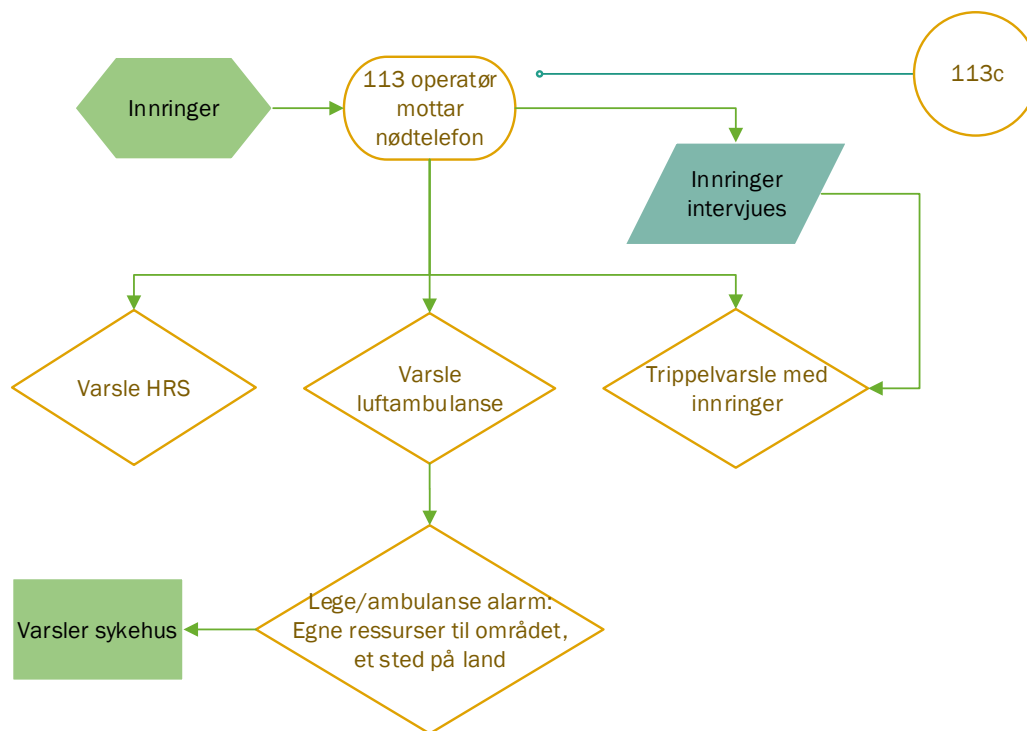
112b ville forsikret seg om posisjon og så trippelvarslet med innringer. Egne ressurser sendes til landsiden for ulykken. HRS varsles. De skal ha den operative styringen av selve aksjonen ved sjøfartsulykker og har oversikten over sjøressurser og luftressurser (som Sea King med redningsmann).

4.3.3 Område c



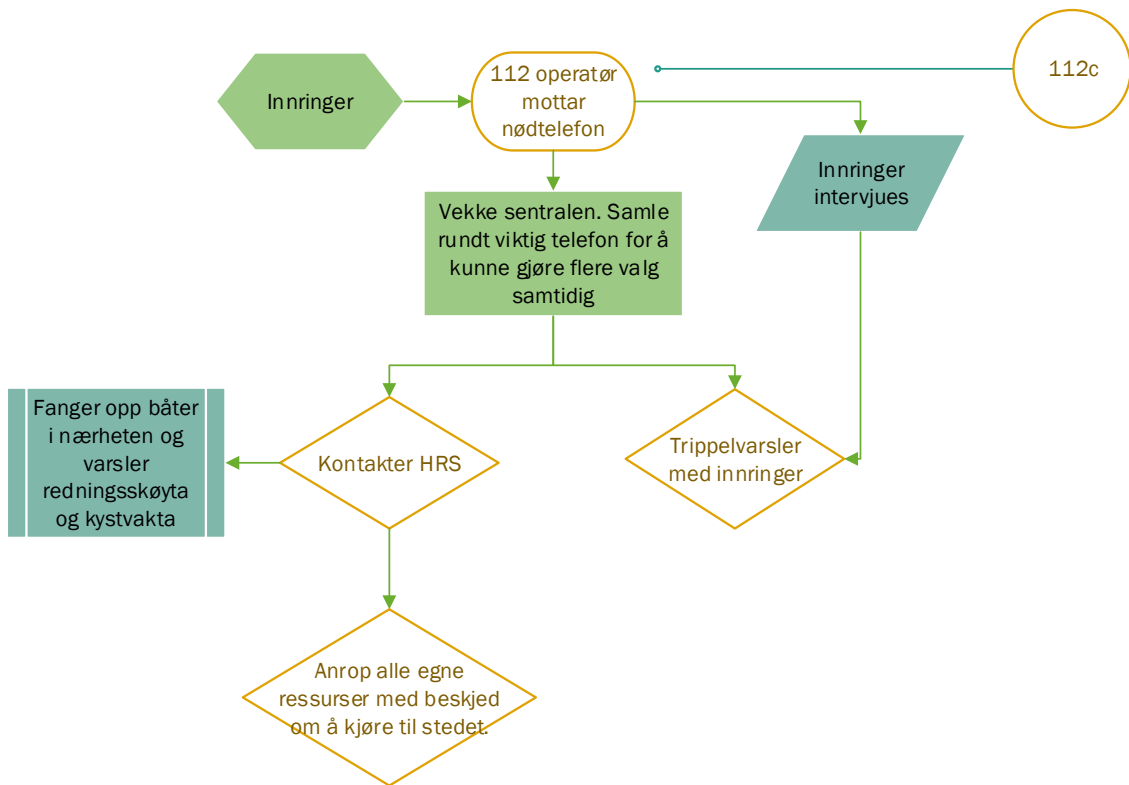
Figur 14 ”Varslingsstrukturmodell”. Område c, 110 operatør

110c beskriver at innringers posisjon må lokaliseres først og så ville båtene til brannvesenet blitt ut alarmert. Fortløpende hadde trippelvarling blitt iverksatt ved å sette innringer i konferanse med fagetatene (AMK og Politiets operasjonssentral). Kontakten med HRS går naturlig gjennom politiet.



Figur 15. "Varslingsstrukturmodell". Område c, 113 operatør

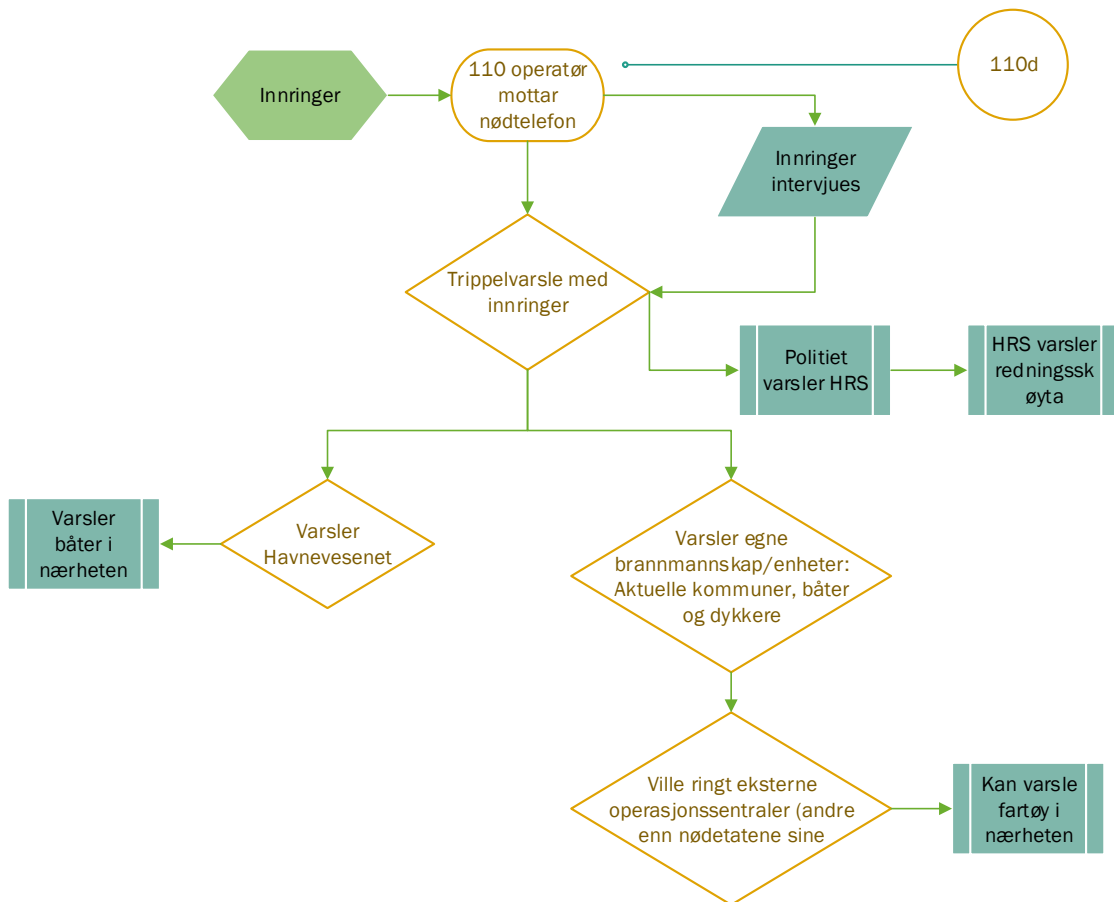
113c tror hun/han ville trippelvarslet med innringer og parallelt varslet HRS samt luftambulanse. Lege- og ambulansealarm blir iverksatt. AMK varsler sykehuset i forhold til hendelsen.



Figur 16. "Varslingsstrukturmodell". Område c, 112 operatør

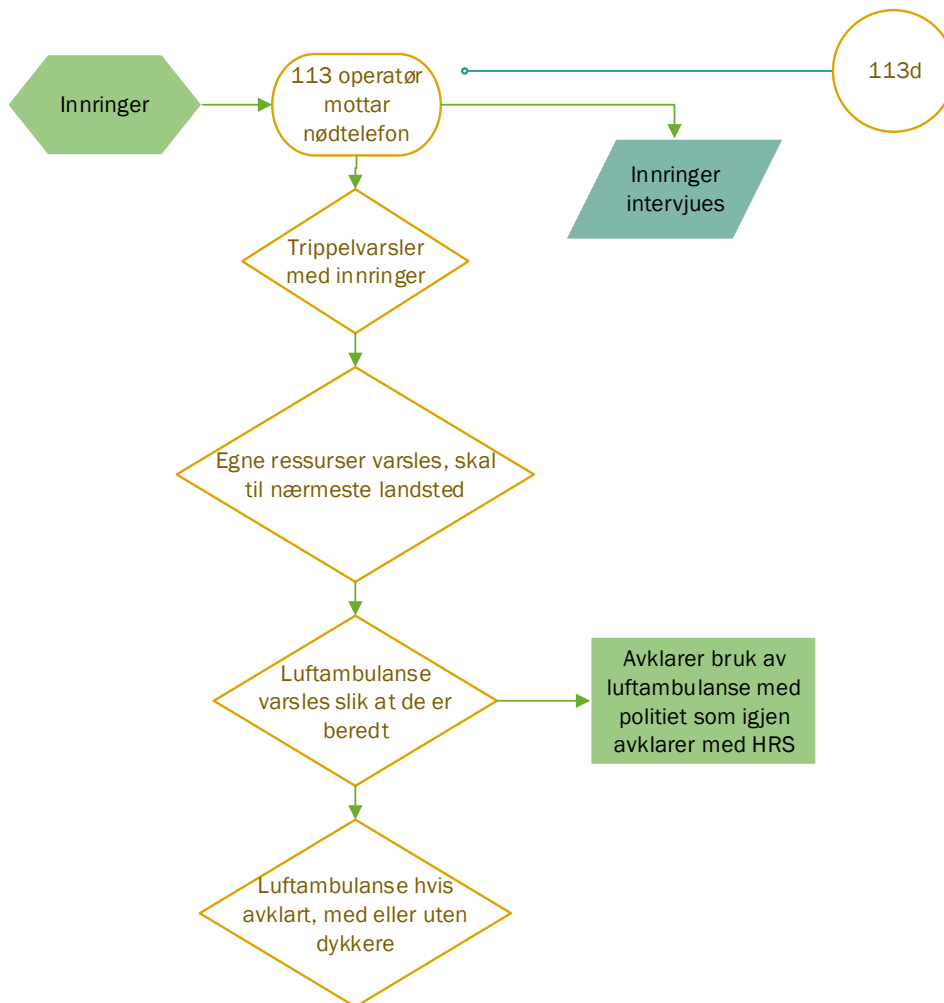
112c vektlegger at sentralen må våkne for å kunne ta flere valg samtidig. Det må trippelvarsles med innringer så tidlig som mulig, og HRS må varsles. HRS fanger opp båter i nærheten og varsler redningsskøyta og kystvakta. Egne politiresurser sendes til stedet for ulykken. Politiet har egen båt, men den er lite egnet for redning. Det foretas felles anrop til alle politienheter 112 har om at de må kjøre til stedet for ulykken. Så kan man heller skulle av hvis det ikke er behov for alle ressursene.

4.3.4 Område d



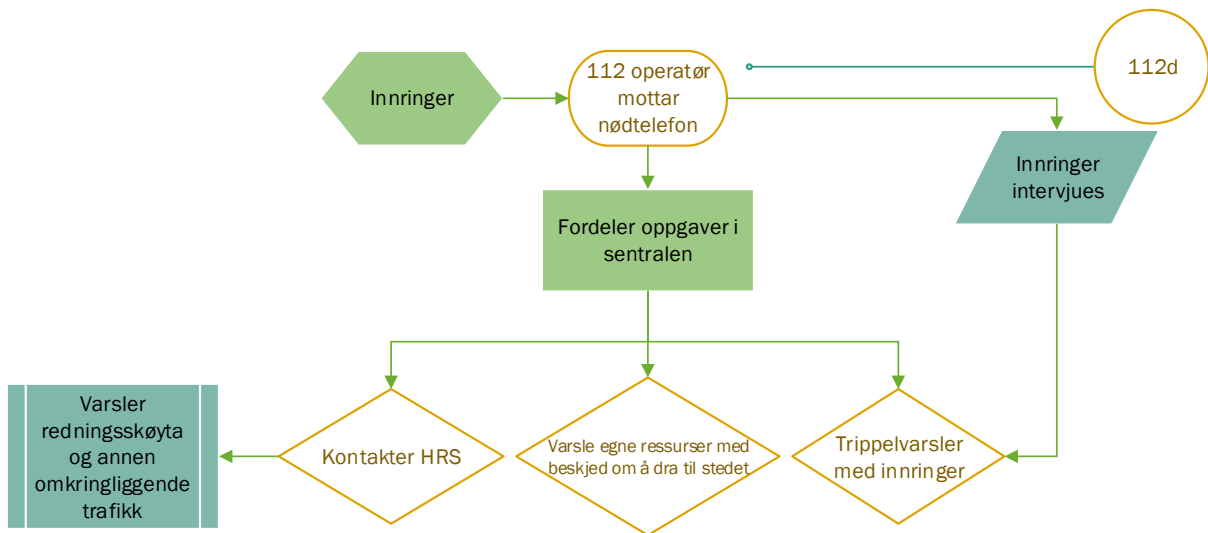
Figur 17. ”Varslingsstrukturmodell”. Område d, 110 operatør

110d forteller at vedkommende ville brukt litt tid på å få posisjon og hva hendelsen gjelder av innringer og så trippelvarslet med innringer. Varsling av HRS går gjennom politiet. HRS kan varsle andre båter i nærheten av ulykken. Havnevesenet kontaktes, brannvesenets egne båter og enheter varsles og 110d ville også varslet eksterne operasjonssentraler.



Figur 18. ”Varslingsstrukturmodell”. Område d, 113 operatør

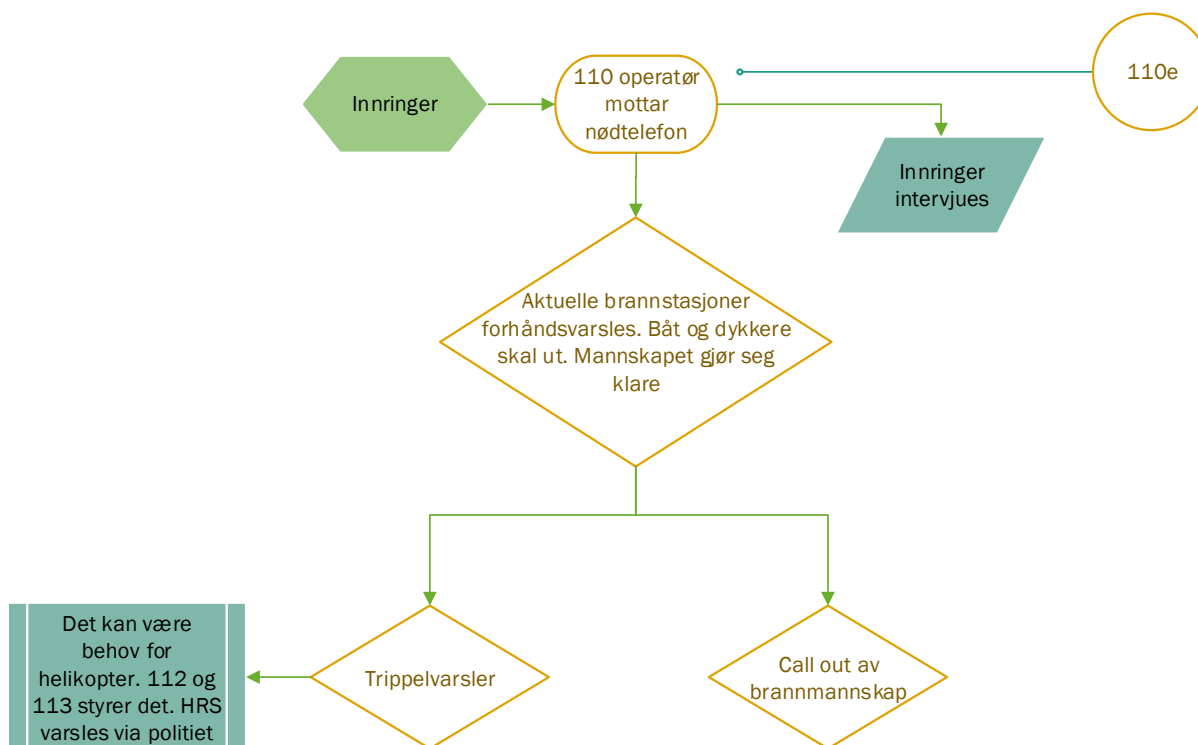
Fokuset er å trippelvarsle med en gang, med innringer. Egne ressurser varsles og sendes til nærmeste landsted for ulykken. Luftambulansen varsles og avklarer så med HRS, via politiet, om luftambulansen skal benyttes. 110-sentralen/brannvesenet må styre hva som er viktig i forhold til sikkerhetssoner og liknende. Luftambulans sendes, hvis det er avklart, med eller uten dykkere. Redningselskapet og Røde kors varsles via politiet fordi det er prosedyre. Kontakten med HRS går gjennom politiets operasjonssentral.



Figur 19. ”Varslingsstrukturmodell”. Område d, 112 operatør

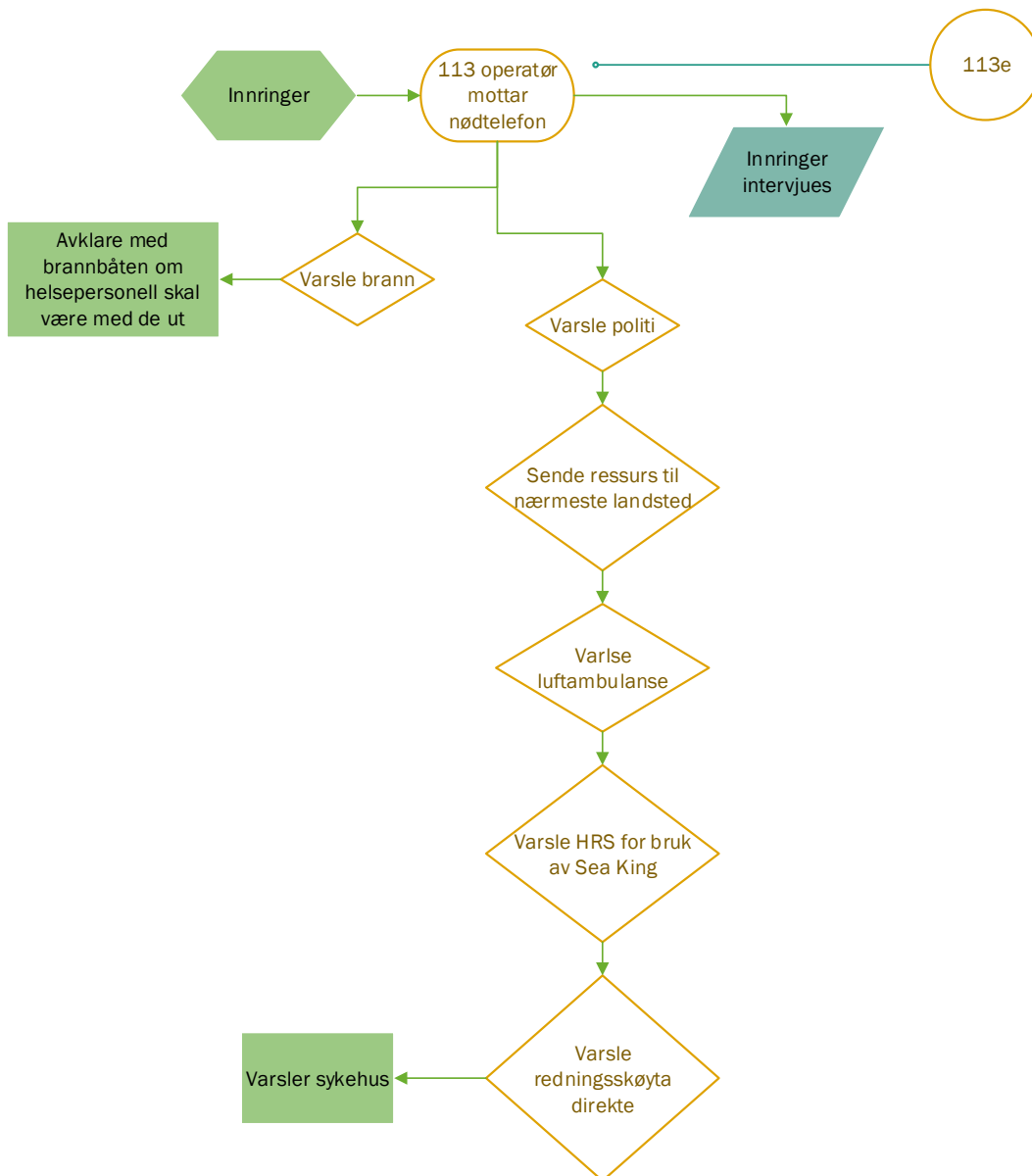
Når nødtelefon mottas fordeles oppgaver i sentralen. 112d ville hatt kontakt med melder for intervju og opplysninger knyttet til observasjon. Trippelvarsling med innringer gjøres for å trekke inn brannvesenets og helses kompetanse og innsats. Brannvesenet med sin båt er en ressurs. Egne politiressurser sendes mot stedet. 112d sier de er heldige hvis de har en båt på vakt. HRS varsles, og vil gjerne ha styring av aksjon på sjø. HRS varsler redningsskøyta og annen omkringliggende trafikk.

4.3.5 Område e



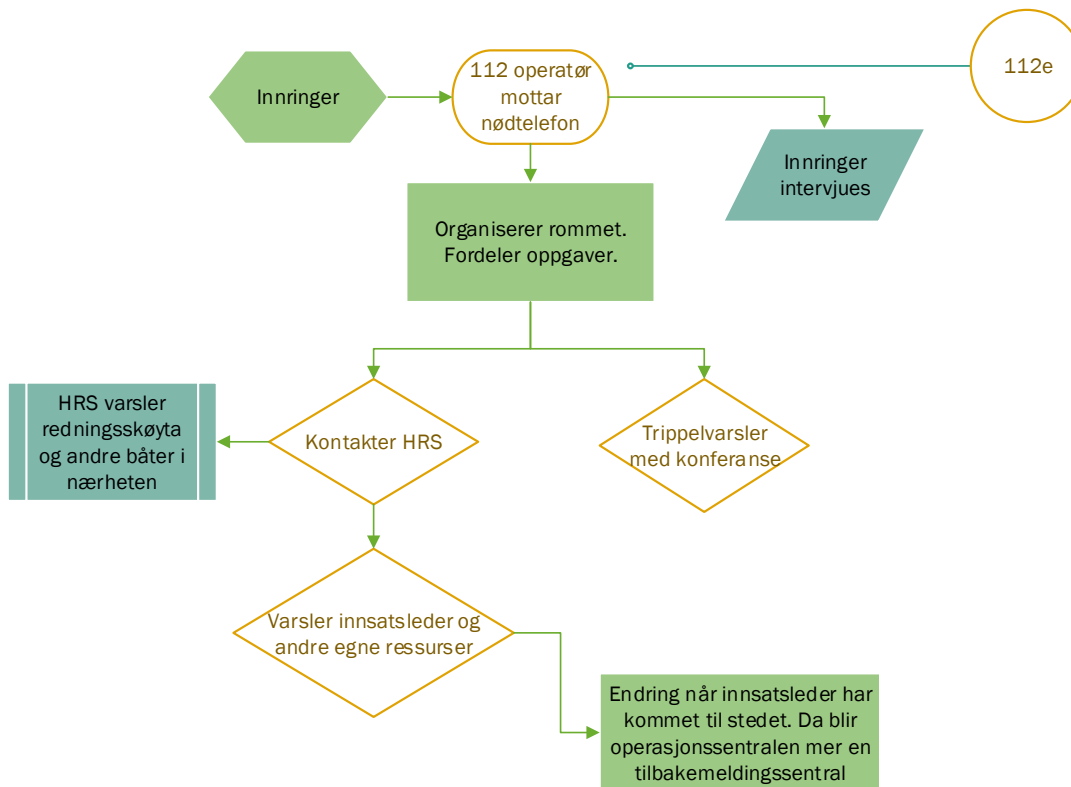
Figur 20. "Varslingsstrukturmodell". Område e, 110 operatør

Nødsentraloperatøren som har tatt imot samtalen fortsetter intervju med innringer. Aktuelle brannstasjoner forhåndsvarsles. Trippelvarsling og call out av egne mannskaper iverksettes. Dette er den første fasen. 110e opplyser at varsling av HRS nok ville gått gjennom politiet. 110e forteller at det er bedre med for mye ressurser i første omgang.



Figur 21. ”Varslingsstrukturmodell”. Område e, 113 operatør

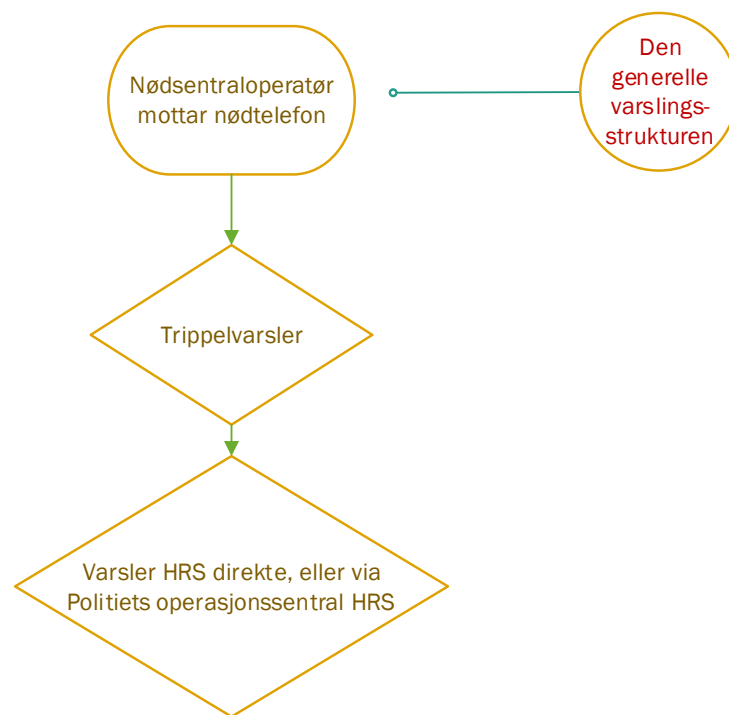
I dette tilfellet varsles kanskje brann før politi, men det skjer nesten samtidig. Det avklares med brannvesenet om helsepersonell skal være med brannbåt ut og/eller det avklares om dykkere skal være med helikopter ut. Sender egne ressurser til landsted nær ulykken. Så varsles ambulanshelikopter. HRS varsles direkte dersom nødsentraloperatør vurderer at det er behov for Sea King, selv om det redningsmessig er politiet som har dialogen med HRS. 113e opplyser at en av redningsskøytene er synlig i kartet, og sentralen har direktenummer til en del redningsskøyter. 113e forteller at de kanskje ville ringt direkte til en av redningsskøytene hvis de så i kartet at de var i nærheten. Sykehus ville blitt varslet.



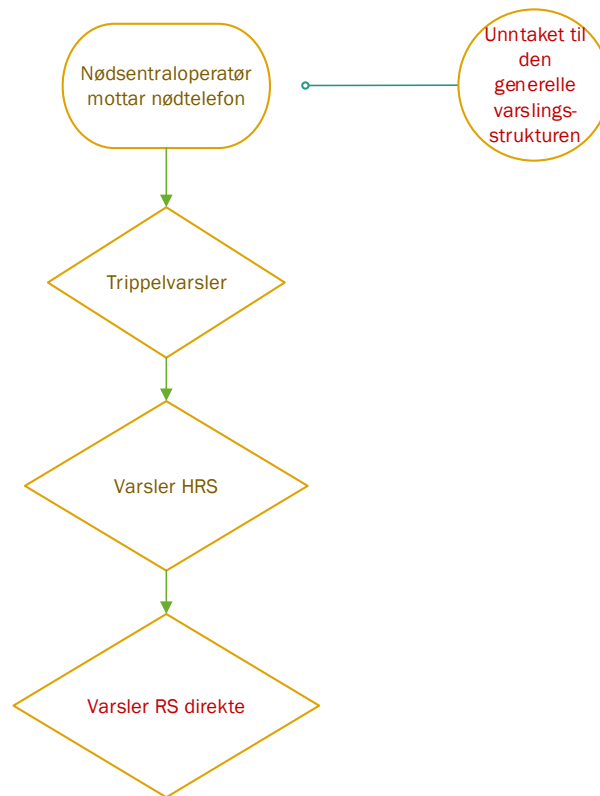
Figur 22. ”Varslingsstrukturmodell”. Område e, 112 operatør

Nødsentraloperatør som mottar nødtelefon holder på innringer, fordi det er viktig å få minutt/sekund oppdateringen på hva som skjer ved ulykken. Ved flere innringere plukkes beste melder ut og holdes på. Operasjonsleders oppgave er å organisere rommet. Mange varslinger går parallelt. En operatør får trippelvarsling, helst ved konferanse, men det skjer ikke alltid. HRS varsles, sjøredning er deres område og det overlates til de å tenke redningsskøyta samt andre båter i nærheten. Innsatsleder og andre egne ressurser varsles. Innsatsleder er den som skal samarbeide med lederne ute for helse og brann. Når innsatsleder har kommet fram og dannet KO med helse og brann så vil innsatsleder i stor grad styre det som skjer der ute. Operasjonssentralen går da over til å bli mer en tilbakemeldingssentral.

Ut fra disse 15 illustrasjonene ser vi et interessant funn som blir tatt med videre i drøftingen. Perspektivet når det gjelder hvilke ressurser som kan være aktuelle å varsle i maritim ulykke rettes i vår oppgave særlig mot Redningsselskapets redningsskøyter. Ut fra dette perspektivet ser vi en hovedstruktur og et unntak i varslingene. Forenklet ser disse varlingsstrukturene slik ut:



Figur 23: Nødsentraloperatørens generelle varslingsstruktur.



Figur 24. Unntaket til den generelle varslingsstrukturen.

Videre i analysen ser vi på de begrunnelsene nødsentraloperatørene gir rundt hvorfor varslingsstrukturen er slik vi ser i de 15 varslingsstrukturmodellene. Gjennom disse forklaringene får vi innsikt i *hva som vurderes som viktig for nødsentraloperatørenes valg av hvilke ressurser som skal varsles ved maritime ulykker*. I kapittel 4.4 ser vi at våre undersøkelser gir grunnlag for å si noe om operatørenes valg av ressurser opp mot det å redde liv som en viktig overordnet faktor. I kapittel 4.5 og 4.6 ser vi på henholdsvis mangelfull kjennskap til redningsskøytene og økonomihensyn, som mulige årsaker til at nødsentraloperatørene varsler som de gjør. Vi tar funn fra analysen i disse kapitlene med videre i drøftingen, og gir der en mulig plausibel forklaring på den generelle varslingsstrukturen og unntaket til den generelle varslingen. Det vil si at vi drøfter det som er likt ved, og variasjonen i, varslingsstrukturen.

4.4 Årsak til valg av ressurs kan ligge i det behovet nødsentraloperatørene har for å redde liv

Samtlige av nødsentraloperatørene begrunnet deres valg av ressurser med at det viktigste ved valget er å redde liv. Direkte kommer dette til uttrykk gjennom sitatene under:

Det fare for liv. Da gjør man jo ALT man kan for å berge liv. Tenker jeg. Så, da er det måten vi gjør det på. (113a)... Ja jeg bare føyer meg inn der, det er selvfølgelig det som gjør at du responderer fort. (112a).

For vår del så er det å gå bort dit og se om det er folk som har hoppet i havet eller som vil hoppe i havet og som vi kan redde. Det er hovedfokus. Om båten brenner og synker, det får den bare gjøre. (110b).

Ja, og da blir jo spørsmålet om det på en måte er hensiktsmessig å, altså hva er mest tidsbesparende i forhold til å redde liv. (113b).

Tidsperspektivet er viktig for å redde liv. (110c).

Når det er på sjø så er det jo, jo de menneskene i fare og at det er røyk på båt og det er fare for at folk både drukner og brenner. Så det er, det er meldingen som sier det da, at det er kritisk, tidskritisk. (112c).

Vi vil ha ressurser så fort som mulig til stedet og da er det livreddende og så er dette med de materielle skadene, og egentlig her så blir det slukkearbeid. Men først: kjapt ut og livreddende....Det viktigste er jo livreddende. (110d).

... vi skal redde liv. (113d).

Hvis det er snakk om livreddende førstehjelp og å få folk opp i båten og redde liv så kan de bidra. (112d).

Hvis det bare er alle i sjøen så er det de som blir prioritert, så slukker de seilbåten etter hvert. (110e).

Sitatene over synliggjør tidsperspektivet som viktig for å redde liv. Det haster med å få ressurser ut til ulykken. Tidsaspektet fremheves ytterligere på denne måten:

Er det folk innblandet, skade eller noe som skjer med folk så går det jo selvfølgelig hastigheten opp. (110a).

Så er jo det vi oppfatter som den aller raskeste ressursen er jo ANYTECen (liten lettboat, brannvesenet sin). 5 min etter at vi har snakket med de på telefonen så er de jo i farta. (112b).

Forsikret seg om at vi har posisjon, så satt i konferanse med de to andre her (vår anmerkning: AMK og 110-sentralen). Bedt om å få båten (til brannvesenet) på vannet så fort som mulig. (112b).

Felles anrop til alle enheter vi har, om at dem som er ledig, for så vidt ikke ledig også, at dem må frigjøre seg og kjøre til stedet. Og det er vel det for da tar vi det vi har og så får vi heller skalle av hvis vi ser at vi ikke har behov for det. Tiden er kritisk. Sånn jeg ser det. Derfor så må ting bare settes i gang. (112c).

Første fokus er på en måte å få ressurser ut til stedet, og da er det viktigste å finne ut hvor dette er. ... Tidsaspektet først, det er viktigst å finne ut hvor dette er (som forklaring på hva som er viktig for han og hans valg av respons ved sjøulykke)... og spesielt siden det ligger på et sted som er utilgjengelig...det viktigste fokuset er å få folk ut til stedet først, det er hovedfokuset. (113e).

Ofta så står meldere på land da og melder fra langt unna, de ser det skjer noe utpå der men kanskje ikke sikre og for å være føre var så skrur vi på bryteren helt, og så kan vi heller ta det ned etterpå... Vi bare kjører på med ressurser... I stedet for å kjøre inn med noen få og så kommer vi: å dette var stort. Så vi tenker stort og så tar vi det ned hvis det ikke er så stort. (112e).

113c og 112e synliggjør også at samarbeid mellom nødetatene er viktig for å redde liv. Samarbeidet medfører at man hindrer tap av tid, fordi de ulike etatene rår over ulike ressurser som kan benyttes for å komme frem til ulykken (i særlig grad gjelder det brannvesenets båter og helikopterressursene som AMK eller HRS disponerer). Samtidig kan man, ved å trekke alle nødetatene inn i håndteringen av ulykken, benytte hverandres kompetanse. Redusert tidsbruk på å få ressurser frem til ulykken, og å spille på hverandres kompetanse, fremstår som viktig for å redde liv:

Hvis man skal komme fort frem her, og det er jo litt av vitsen, så, så er det jo viktig å varsle brann og politi så vi vet jo at brannvesenet blant annet har en båt. (113c).

Hvis det er sånn at alle som var om bord i båten, hvis det blir bekreftet at de er i vannet... så vil jo da redning av den båten blir jo andre pri. Men så kan det være opplysninger som tyder at kanskje det er folk om bord i båten mens den brenner så blir jo det en oppgave som dere (vår anmerkning: 110) må løse.(112e).

Alle operatørene bekrefter et syn om at samarbeidet mellom nødetatene er viktig for å løse hendelsen, ved at trippelvarsling kommer tidlig i varslingsstrukturen. Dette er også synlig gjennom varslingsstrukturmodellene der trippelvarsling står sentralt. Følgende dialog mellom operatørene under et av intervjuene viser et syn nødsentraloperatørene har til de andre nødsentralene/etatene:

Og er det sjø, automatisk HRS. Er det land LRS, politiet. For det om eh og da er det sånn at det verken brann eller AMK eller politiet har kunnskap nok til å løse en massiv situasjon selv, ikke har, vi har ikke utstyr vi har ingenting, men sammen så klarer vi å løse det veldig bra. (112a)... Ja. (110a). Vi tenker sånn, men vi har jo også en prosedyre som sier at ved ulykker så trippelvarsler vi.(113a)... Fordi at alle er viktig for suksess.....(112a). Sammen er vi sterke. (110a). Ja. (113a)

I dette bildet av at nødetatenes innsats sammen er viktig for å håndtere sjøulykken, og at det fremstår at man er avhengig av hverandre, står også HRS sentralt som en samarbeidspartner. Alle nødsentraloperatørene beskriver at HRS skal varsles, enten direkte eller gjennom politiet, som vist i varslingsstrukturmodellene. Nødsentraloperatørene

begrunner blant annet HRS sin betydning for å kunne håndtere sjøulykker ved å fremheve deres mulighet til å varsle sjøressurser, redningshelikopter samt at de er ansvarlige og har styringen på sjø:

Det er jo ingen tvil om det gjelder redningsaksjoner til sjøs så er det HRS som styrer og er ansvarlige. Eh, og der varsler de det de mener er nødvendig og de båter som de har i nærheten og da er det stort sett, eh, redningsskøyta og det er kringliggende trafikk som er i nærheten og gjerne sender båter mot stedet. (112d).

... viktig at HRS blir med fra start av, for det er dem som har oversikt over det som er på sjø. Jeg har ikke oversikt over hen ferga er for eksempel. Det veit dem. Dem har samband med alle båtene. Jeg har ikke noe samband på sjø. (112c).

Akkurat i det her tilfellet så trur jeg at jeg trippelvarsler og så at vi parallelt har varslet HRS og luftambulanse. Og hvis vi varsler HRS så må jo dem skramle Sea King. (113c).

Behovet nødsentraloperatørene har for å redde liv, gjennom å hindre tap av tid og å trekke inn alle nødetatene og HRS i samarbeid for å håndtere ulykken, kan kompliseres ved at det nettopp er en sjøulykke. Enkelte av nødsentraloperatørene beskriver dette slik:

Så vet vi jo av erfaring, at uansett hvor det er hen så tar det jo lenger tid enn landbaserte hendelser å komme den nødstilte til unnsetning. Eh, så sånn, hvordan kan jeg få ressurser til den nødstilte raskest mulig, det er jo på en måte den første tanken da. Alle sjøhendelser er mer komplisert enn landbaserte både i forhold til at de er mer utilgjengelige og så har vi mindre ressurser. Eh så eh har vi mindre hendelser på det. Altså det er ikke noe tvil om det at du blir best på det du gjør mest. (110c).

Du har sikkert dårligere tid også, er vi mye mer avhengige av vær og vind. (112c).

Altså casen er jo en, det er jo en vanskelig case med mange elementer. (113d).

Nå er ikke vi best på sjøredning...vi har jo ikke så veldig mye av det, hvert fall ikke noe store hendelser. (112e).

...det ligger på et sted som er utilgjengelig...(113e.)

På denne måten synliggjør enkelte av nødsentraloperatørene at de har mindre erfaring med sjøulykker, sammenliknet med landulykker, fordi frekvensen av sjøulykker oppgis som lavere. 110c begrunner også at han av derfor er bedre på å håndtere landulykker enn sjøulykker. I tillegg sier 112c at man kanskje har dårligere tid på grunn av vær og vind. Slik oppleves sjøulykken, som disse nødsentraloperatørene har fått presentert under intervjuet, som komplisert også sannsynligvis fordi den ligger på et sted som er utilgjengelig slik 113e sier.

Oppsummert kan vi si at samtlige av nødsentraloperatørene bekrefter at deres behov for å redde liv er en prioritet når de foretar ressursvalg. Dette kommer frem enten ved at de sier det eksplisitt, eller ved at de forteller at det haster å nå frem til ulykken, og at samarbeidet med de andre nødetatene og HRS er vesentlig. Samarbeidet med de andre er viktig både for å hente inn ressurser som kan nå ulykken, og for at ressurser kan komme raskt frem til ulykken. Nødetatenes og HRS sin samlede kompetanse ansees i tillegg som et viktig element i å kunne redde liv. Dermed er avhengighet av andre etater/aktører sine ressurser for å nå ulykken, deres ulike kompetanseområder og tidsperspektivet fram til ressursene når ulykken, vesentlige elementer i behovet nødsentraloperatørene har for å redde liv.

Videre skal vi se på andre faktorer som kan ha betydning for operatørenes valg av ressurser og dermed deres evne til å gjøre valg i samsvar med deres behov for å redde liv.

4.5 Årsak til valg av ressurs kan ligge i den manglende kjennskapen som nødsentraloperatørene har til redningsskøytene

Alle nødsentraloperatørene synliggjør under intervjuene at de kjenner til Redningsskøyta. Det kommer blant annet til uttrykk i følgende dialoger:

Så fremt Sea King'n hadde vært tilgjengelig så hadde vi vært i gang. Det kan være en begrensning. (110a). Det er jo det. (113a). Da må man være kreativ med andre

ting, og da er jo redningsskøyta der. (110a). Ja dem er, hva kan jeg si, terningkast seks altså (112a). Ja, ja. (113a).

...jeg lurer på om det er helsepersonell om bord. Jeg tror ikke i utgangspunktet det er det. Og det tenker jeg at...men det, altså jeg har ikke all verdens kjennskap til redningsskøyta. Sånn at..(113b). Det kan kanskje være det i og med at det er såpass frivillig basert en del av mannskapet om bord. (110b). Men det er vel noe med det at man man vet ikke. Hvem er det som er om bord der? Altså det at vi ikke, hva kan de gjøre liksom? Hva er deres...? (113b). Men jeg tipper jo at de har noe sånn her tilsvarende forsvarets nivå 2 eller noe ukes kurs. (112b). Ja. (113b).

Og så tenker jeg at det er jo ikke en ressurs som vi i utgangspunktet har verken tilgang til eller varslingsmuligheter på. Det er..ja..sånn at.. For meg som AMK operatør så er ikke det på en måte mitt bord. Nei. (113b). Nei og vi heller har ikke noe voldsom mye direkte med dem å gjøre da. De går jo via HRS det her som en sjøressurs. (112b). Ja. (113b).

Hvordan er det med andre ressurser enn deres egne? (Moderator). Er det noen det ville vært naturlig å varsle? ... redningsselskapet. (110d). Redningsselskapet, redningsskøyten er jo...(112d). Ja, og der er det jo igjen dette med penger sant. Sånn så vi har liksom prøvd. Og da må vi ringe politiet. (110d). Politiet pleier å være flinke på det synes jeg (113d). Ja, mm. (110d). Vi har...(113d). Og det vi ofte gjør er at vi gjentar forhåndsvarslingen fort og så enten sier HRS go, eller at de (vår anmerkning: HRS) tar det direkte, men vi prøver vi prøver å være i forkant og så forhåndsvarsler vi de som kan være aktuelle, det gjelder egentlig alle aksjoner, prøver vi jo å gjøre det. (112d).

Så er det jo det med direktesamarbeid, de linjene er ikke gått opp godt nok. (110e). Nei. (112e). Sånn at vi bare kan ta en telefon til redningsskøyta... (110e). Mm. (112e). ...sett kursen...(110e). Mm. (112e). ...den linja er ikke gått opp godt nok. (110e). Nei. (112e). Opplever dere det samme? (Moderator 1). Ja, jeg gjør det. (112e). Ja (113e).

Videre kommer kjennskap til redningsskøyta til uttrykk gjennom et utvalg av følgende sitater:

...jeg kjenner ikke godt nok til de til å sette meg ned og utbrodere noen svakheter. Men når det gjelder det som jeg ser som positivt med redningssselskapet så er det jo ressurser som de disponerer som vi kan benytte oss av og det at de er tilgjengelig på veldig, veldig mange plasser langs kysten våres.(113a).

Dem har bra og mye utstyr til å utføre forskjellige jobber Dem har god kunnskap, om det dem driver på med egentlig generelt og geografisk. Det har jeg skrevet er deres styrke. Jeg kom ikke på noen svakheter jeg tror ikke jeg kjenner til dem, jeg har vært med på oppdrag der dem bruktes, jeg synes dem strekker seg lang for å hjelpe oss. (112a).

Men vi har jo to andre ressurser i, Vi har en redningsskøyte som står der. (112c).

Så vi bruker aktivt Maritime Traffic i de hendelsene der det dreier seg om sjø da. Det sier oss litt om de større som kommer; Redningsskøyta og Kystvakten og så videre, eh da veit vi mer om hvor de er. (110c).

Så jeg veit at vi har vel en hendelse på at noen har brukt den sånn redningsskøyte på en gang. Og det var fordi det var en syk person på en øy tror jeg, som skulle til land da. Det, ja, det vart litt dyrt. Så det, det skal egentlig ikke gjøres da. Nei for oss så er dem jo ikke en ressurs, så jeg har ingen formening om verken fordeler eller ulemper jeg. Jeg vet ikke noe om dem: for vi har ikke noen opplysninger om dem. Vet ikke hvor store dem er eller hva dem gjør eller noe vi. En vanlig AMK operatør vet ikke det. (113c).

En ting til bare. På den ... nå har vi tilgang hvertfall til en av redningsskøytene i kartet og direktenummer til en del redningsskøyter...så vi ville nok ha ringt direkte til en kanskje, ringt direkte til en av redningsskøytene hvis vi så på kartet at de var på en måte i nærheten. (113e).

Det (redningsskøyta) er en fin ressurs å dra med seg, men det er vel, dessverre så ligger det vel litt tungt for å dra de inn. (110e).

Disse dialogene og uttalelsene under intervjuene bekrefter at samtlige nødsentraloperatører kjenner til redningsselskapet. Derimot viser disse også at graden av kunnskap om redningsskøytene er variert. Enkelte kjenner ikke til hvilken kompetanse mannskapet på skøytene besitter. De fleste tilkjennegir allikevel en god oversikt over styrker og svakheter til redningsskøytene, slik nødsentraloperatørene skrev det ned under intervjuet:

	Styrker ved redningsskøytene	Svakheter ved redningsskøytene
110a	Dyktig Raks respons når de er tilgjengelig Hjelpsom, hyggelig	Kan være opptatt med andre ting når det er behov for dem Har tidligere vært dårlig drevet
113a	Tilgjengelighet Lokalkunnskap	?
112a	Bra/mye utstyr Kort responstid God geografisk kunnskap	?
110b	Sjøsterke båter Utstyrmangfold Slepekapasitet Lokalisert mange steder	
113b	Kan ta seg frem i dårlig vær Har vaktbemanning hele døgnet	Helsepersonell om bord? AMK har ikke tilgang til denne ressursen. Det går eventuelt via politiet.
112b	Sjøvante Rask beredskap Lokalkjente Tilstedeværelse i utkantene Høy «standing» i samfunnet	Nødnett?
110c	Godt utstyr Profesjonelle sjøfolk Arbeidsvilje Løsningsorientert	Responstid Erfaring blant de frivillige Erfaring med sivil beredskap
113c	Minus kjennskap	Minus kjennskap
112c	Lokalkunnskap Flinke på redning Stor kapasitet «Profesjonell»	Kan være utilgjengelige Ikke profesjonell Litt uviss kapasitet Økonomisk betinget/ kostbar
110d	En ressurs for brannvesenet Fagfolk om bord Kort responstid Kjent i området	Samarbeidet på skadested, forstå hvem som skal styre i samarbeid med politi, helse og brann, noe egenrådige i forhold til det. For lite samkjørt, øvelser sammen Samband- mulig blitt bedre med nødnett

113d	Lokal kunnskap Lokalitet, plassering av båter	Evne til å yte livreddende helsehjelp Utfordringer i forhold til radio/tetra kommunikasjon
112d	Nærhet Tilgjengelighet Villighet Robust båt som egner seg for mye	De kan bære brukt opp, opp mot arbeidstid Ikke nødvendigvis i nærheten Kostnad Man kjenner ikke bakgrunnen til mannskapet
110e	God kompetanse Samvirke 3	Responstid Ikke gått opp direktelinjer for samarbeid
113e	Tilgjengelig fast redning Dykkeberedskap Førstehjelpskompetanse Synlig i kart Brannberedskap	Økonomi Varsling Responstid Varslingsvei (112-HRS-redningsskøyta)
112e	God kunnskap om sjøredning Bra utstyr Trente mannskaper Kunnskap om det geografiske sjøområdet	Responstid Tilgjengelighet – må gå via HRS Kostnader

Figur 25. Informantenes beskrivelse av Redningsselskapets redningsskøyter.

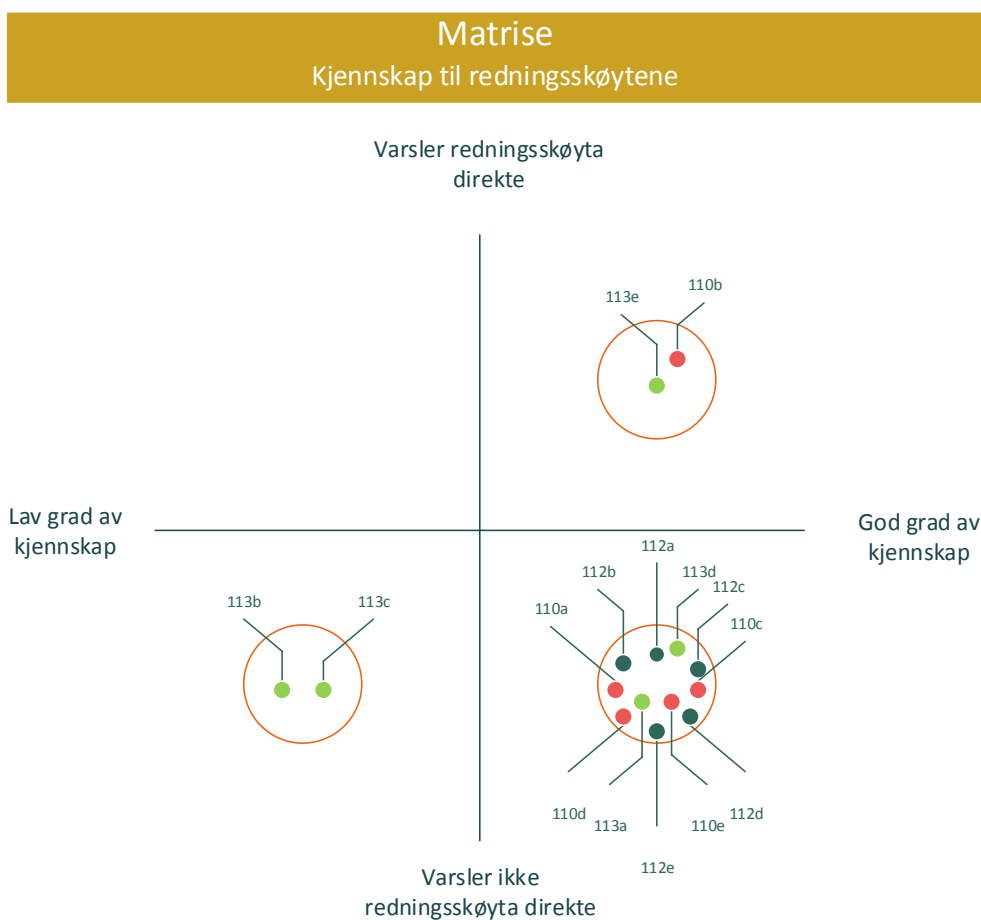
Denne oversikten viser at de fleste kjenner godt til redningsselskapet ved å kunne beskrive noen styrker nødsentraloperatørene opplever redningsskøytene har som ressurs ved maritime ulykker. De fleste nødsentraloperatørene beskriver også deres opplevelse av svakheter ved redningsselskapet. Vi betegner dette som at disse operatørene har god grad av kjennskap til redningsselskapet. To av nødsentraloperatørene forteller at de har begrenset kjennskap til redningsskøytene:

...altså jeg har ikke all verdens kjennskap til redningsskøyta. (113b).

Nei for oss så er dem jo ikke en ressurs, så jeg har ingen formening om verken fordeler eller ulemper jeg. Jeg vet ikke noe om dem: for vi har ikke noen opplysninger om dem. Vet ikke hvor store dem er eller hva dem gjør eller noe vi. (113c).

Vi har tatt hensyn til nødsentraloperatørenes *opplevelse* av egen kjennskap til redningsskøytene, selv om en av operatørene beskriver styrker hos redningsselskapet i tabellen over. Vi betegner dette som lav grad av kjennskap til redningsskøytene.

Modellene over varslingsstrukturene viser at to av nødsentraloperatørene, 110b og 113e, beskriver at de ville varslet redningsskøyta direkte. De andre operatørene ville overlatt til HRS å varsle redningsskøyta, enten ved å ta direkte kontakt med HRS, eller ved å gå via politiets operasjonssentral. Enkelte av 112-operatørene forteller at de kanskje ville forhåndsvarslet redningsselskapet før de hadde tatt kontakt med HRS, og så er det HRS som ville gitt ”go” for at redningsskøyta kan benyttes. Som vi har forklart tidligere så anser vi ikke forhåndsvarsling som å være det samme som varsling/utkalling av ressurs i dette forskningsarbeidet. Dermed faller forhåndsvarsling innunder følgende begrep vi benytter i oppgaven: ”varsler ikke direkte”. Ut fra nødsentraloperatørenes kjennskap til redningsskøytene, og hvorvidt de varsler redningsskøytene direkte eller ikke, har vi laget følgende matrise:



Figur 26. ”Kjennskapsmatrisen”. Matrise over nødsentraloperatørenes kjennskap til og varsling av redningsskøytene.

Det er naturlig å tenke at lav grad av kjennskap til redningsskøyta kan medføre at redningsskøyta ikke varsles direkte. Det interessante med matrisen er at selv om de fleste nødsentraloperatørene har høy grad av kjennskap til redningsskøyta, så varsler de fleste allikevel ikke redningsskøyta direkte. Det er kun to nødsentraloperatører som beskriver høy grad av kjennskap til redningsskøyta og som kanskje ville varslet direkte. Vi skal i drøftingen av oppgaven forsøke å gi en plausibel forklaring på hvorfor det er slik.

Så langt i analysen er det gjort rede for at samtlige nødsentraloperatører responderer på meldingen om ulykken ut fra et behov for å redde liv. Det er også synliggjort at de fleste operatørene har høy grad av kjennskap til redningsskøytene. Allikevel er det kun to operatører som beskriver at de ville varsle redningsskøyta direkte, selv om ulykken ligger utilgjengelig til for nødetatene med deres i hovedsak landbaserte ressursflåte. De er avhengig av samarbeid med etater/ressurser/aktører for å håndtere ulykken med tanke på å redde liv.

På bakgrunn av rapporten fra redningsselskapet, hvor det står at økonomi kan være en årsak til at nødetatene velger å ikke varsle redningsskøytene, så er det naturlig å analysere hvorvidt dette kan være en årsak til at de fleste nødsentraloperatørene velger å ikke varsle redningsskøytene direkte.

4.6. Årsak til valg av ressurs kan ligge i den historien som nødsentraloperatørene har med seg om å ikke påføre avdelingen ekstra utgifter

Under det første intervjuet vi gjennomførte kom økonomi opp som en årsak til at redningsskøyta varsles gjennom HRS og ikke direkte av nødsentraloperatørene. Dette var en opplysning som ble gitt spontant uten at vi hadde spurt om det. Følgende dialog gjenspeiler opplysningen som ble gitt der 110a fremhever at bruk av redningsskøyta varsles gjennom HRS, og 112a responderer på slik:

Vi trenger ikke stikke under en stol at det er økonomisk spørsmål. På et redningsoppdrag får vi i hvert fall et SAR nummer. (112a). Ja, hvordan det er hos oss, det er jeg ikke sikker på men jeg vet at vi har vært ute med Redningsskøyta da

de kom med regningsblokka. Vi skulle kvittere da vi gikk i land. Så det er klart det er et økonomisk spørsmål. (110a).

Så lenge det går gjennom HRS og det er en redningsaksjon, så er det HRS som tar regninga. (112a).

At økonomi ble fremhevet på denne måten, og uten spørsmål fra oss i forkant, validerte i stor grad denne faktoren for varsling av redningsskøyta. Dette gjorde det mulig å spørre mer spesifikt om økonomi som faktor for varsling av redningsskøyta, der det var nødvendig i de neste intervjuene, på bakgrunn av det første intervjuet.

Videre følger flere sitater fra operatørene som viser at økonomi kan være en faktor for varsling av redningsskøyta:

Vi har jo de her grensetilfellene hvor vi ikke får SAR nummer. (113b).

Vi har en policy om at vi bruker ikke private aktører. Hovedgrunnen til det er jo da gjerne den at den private aktøren vil jo fakturere det her etterpå. Det er jo et økonomisk spørsmål. ...Der har vi noen erfaringer med at det kommer noen hjulbeinte fakturaer hit som vi ikke har budsjetter for. (110c).

Nei, hvis det er redning så er det veldig enkelt, da er det HRS som tar alle regningene. Så lenge jeg alarmerer HRS så har dem en åpen lommebok, så lenge, så lenge jeg involverer dem i hva jeg har tenkt å bruke, så får jeg bruke. Jeg har aldri fått nei fra HRS på forslag på bruk av ressurser. (112c). Har du brukt først og prøvd å få dekt det etterpå? (Moderator). Det har ikke jeg gjort, men det har noen kollegaer gjort og det er ikke bestandig heldig. Da kan HRS bli irritert og så får distriktet den regninga. Så det gjør vi ikke. Og så er det litt økonomisk betinget da. Det kan bli kostbart for avdelingen min hvis vi bommer og jeg ikke tar med HRS og involverer redningsskøyta så kan jeg få en regning, som smaker dårlig i forhold til det vi får. (112c).

Har dere noen erfaring med det. Bruk av private ressurser? (Moderator). Nei, vi har vel en beskjed om at vi ikke skal gjøre det fordi at det koster veldig mye. ... Så jeg

vet at vi har vel en hendelse på at noen har brukt den sånn redningsskøyte på, en gang. Og det var fordi det var en syk person på en øy tror jeg, som skulle til land da. Det, ja, det vart litt dyrt. Så det, det skal egentlig ikke gjøres da. (113c).

Ja hvis vi på en måte rekvirerer ut redningsselskapet, som egentlig ikke er en offentlig etat. Så har det vel noe med kostnader å gjøre. Og ergo så overlater vi det til dere (Vår anmerkning: 112)... med å ta den avgjørelsen. (110d).

Og min oppgave er å varsle HRS, for dette er jo, dette er jo deres område, sjøredning. Og da overlater jeg til dem å å tenke på redningsskøyta, andre båter i nærheten... Jeg har hvert fall lært meg det den der gode dialogen med HRS innledningsvis er så viktig, fordi, dere begynte å snakke om regninger her ikke sant og de mange regninger som dukker opp her hvis vi ikke allerede har forankret det hos HRS at de oppretter en SAR hendelse og så blir vi enige om at, at vi kan bare ta å hente de ressursene vi trenger, og HRS dekker regningen. Det er utrolig viktig å få de avklaringene i forkant. (112e).

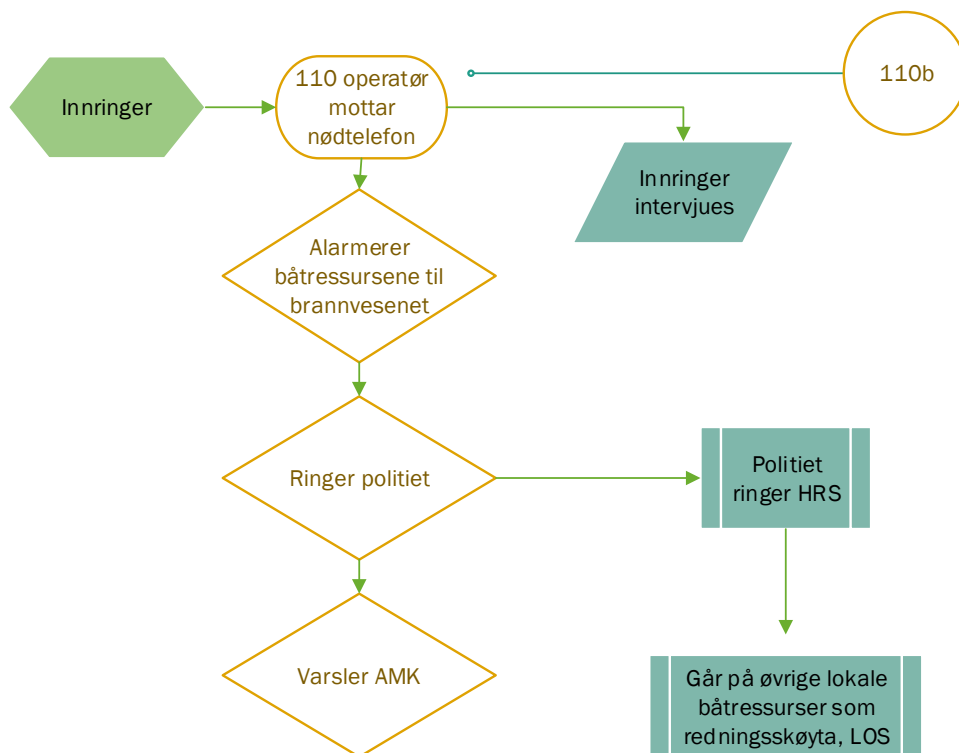
I varslingsstrukturmodellene fremgår det at redningsskøyta ikke varsles direkte av de fleste nødsentraloperatørene, men gjennom HRS. Under gjennomgang av styrker og svakheter til redningsselskapet kommer det fram at 112d mener at kostnad er en svakhet ved redningsskøyta, se Figur 25. Informantenes beskrivelse av Redningsselskapets redningsskøyter. Dermed synliggjøres det at økonomi kan være et hensyn som også 112d tar. ved eksempelet på sjøulykke som ble presentert under intervjuet.

For andre av operatørene vi intervjuet virket det ikke som at økonomi var en faktor som har betydning ved valg av ressurs på maritime ulykker. Årsakene til at redningsskøyta ikke ble varslet direkte ble begrunnet med at redningsaksjoner og bruk av sjøressurser er HRS sitt område, samt at det er prosedyrer på å avklare bruk av andre ressurser enn sine egne med politiet:

Og i forhold til dette med økonomi på det med bruk av redningsskøyta og sanne ting, det blir jo liksom ikke, det blir ikke våres bord i det her. Akkurat det her. Det er som ho sier at det er HRS som sitter på nøkkelen til redninga der. Ja. (113a).

Men vi har ikke så veldig mange pengehensyn vi tar, vi har ganske utvidet sånn service område. Så ligger det gammelt i kulturen, da vi hadde ambulansen og vi kjører på hva som helst. Dårlig humør en lørdagskveld får du ambulanse. (110b).

Det kan virke som at 110b relaterer økonomispørsmålet til: kostnad ved bruk av egne ressurser. Det er fokus på brannvesenets egne styrker. Selv om 110b beskriver at vedkommende ville varslet redningsskøyta direkte, så forteller også 110b at dette ville politiet/HRS ta seg av. Under resten av intervjuet er det ikke fokus på redningsskøyta som ressurs, og det kan virke som at økonomi ikke er en faktor opp mot bruk av redningsskøyta, fordi politiet og HRS tar seg av varslingen. *Dermed virker det som at varslingsstrukturen indirekte korrigeres, og det gjøres mindre sannsynlig at redningsskøyta ville blitt varslet direkte av 110b.* Dette fører til en ny varslingsstrukturmodell for 110b:



Figur 27: "Varslingsstrukturmodell" 2. Område b, 110 operatør.

Enkelte av nødsentraloperatørens utsagn om at økonomi ikke er en faktor for varsling av ressurser, eller at det er andre faktorer enn økonomi som er årsaken:

Men for å svare på spørsmålet ditt i forhold til ressurs, altså ... kronesummen har noe å si for varslingen så er svaret mitt nei. (112b).

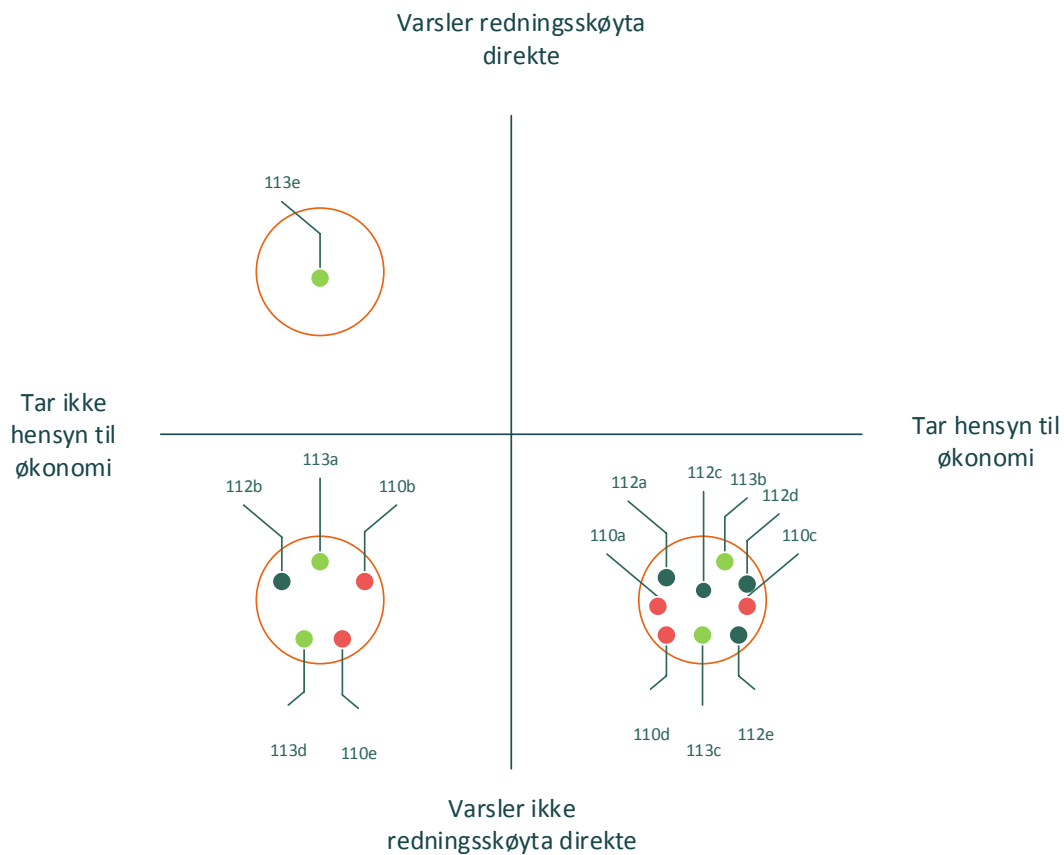
Vi pleier ikke å tenke på økonomi. (113d). Men ville AMK varslet eksempelvis redningsselskapet? (Moderator). Nei, nei, det ville vi ikke gjort. Vi varsler ingen uten avtale med politi. (113d). Hva er grunnen til at det avklares med politiet? (Moderator). Prosedyrer på det. (113d).

Nå har vi tilgang hvert fall til en av redningsskøytene i kartet. Og direktenummerså vi ville nok ha ringt direkte til en, kanskje, ringt direkte til en av redningsskøytene hvis vi så på kartet at de var på en måte i nærheten. ...Det ville kanskje vært naturlig. (113e). Hvordan er det med 110-sentralen, ville dere varslet HRS, eller gått via politiet? (Moderator). Den ville nok gått via politiet den, at politiet da hadde tatt HRS. (110e). ...Hvordan er det med redningsskøyta sånn? (Moderator). Det er en fin ressurs å dra med seg, men det er vel, dessverre så ligger det vel litt tungt for å dra dem inn. (110e). Hvorfor er det slik? (Moderator). Vet ikke. Det er litt høyere opp i systemet. (110e). Tilbake i tid så tror jeg det har noe med økonomi å gjøre. Men det tenker ikke vi (vår anmerkning: AMK) på når det på en måte, er det for å redde liv så varsler vi de. (113e).

Nødsentraloperatørens hensyn til økonomi ved varsling av redningsskøyta, og modellene over varslingsstruktur som synliggjør hvorvidt de varsler redningsskøyta direkte eller ikke, gir følgende matrise:

Matrise

Økonomi som hensyn ved varsling av redningsskøyta



Figur 28. ”Økonomihensynmatrisen”. Matrise over nødsentraloperatørenes økonomihensyn og varsling av redningsskøytene.

Vi ser at de fleste nødsentraloperatørene tar hensyn til økonomi ved vurderingen av hvorvidt de skal varsle redningsskøytene direkte eller ikke. Hensynet gir utslag i at de velger å ikke varsle direkte, men at varslingen av redningsskøytene går via HRS eller politiet. Enkelte av nødsentraloperatørene forteller at de ikke tar hensyn til økonomi, men varsler allikevel ikke redningsskøytene direkte som vi ser i varslingsstrukturmodellene. Enkelte forteller om andre årsaker enn økonomi til at de ikke varsler redningsskøytene direkte. Disse operatørene havner i nedre venstre kvadrant av ”økonomimatrisen”. 14 nødsentraloperatører velger å ikke varsle redningsskøyta direkte, de fleste av økonomiske årsaker, selv om de gjennom forklaringene av deres varslingsstruktur gjør ressursvalg for å redde liv, og at tiden og samarbeid med andre redningsaktører er viktig for å nå ulykken og kunne bistå så raskt som mulig.

I dette bildet skiller en operatør seg ut, ved at vedkommende ikke tar økonomiske hensyn, og sannsynliggjør at han ville varslet redningsskøyta direkte (uten å gå via politiet eller HRS), når det er snakk om å redde liv. I drøftingen skal vi gjennom meningsskapingsteori se på hva forklaringen kan være på at denne ene operatøren responderer annerledes enn de andre operatørene.

Vi vil drøfte våre funn i lys av forskjeller og likheter, ut fra den enkelte nødsentraloperatørs beskrivelse og forklaring på sine valg av ressurser ved melding om ulykke i maritim sektor. De mest interessante forklaringsvariablene eksisterer på operatørnivå, ikke etats- eller områdenivå. En redegjørelse for det følger:

I både ”Økonomihensynmatrisen” og ”Kjennskapsmatrisen” ligger områdene a-e spredt og uten særlig overvekt av ett, eller to av områdene i en av kvadrantene. Klusterene skyldes slik sett ikke at forklaringsvariabler, når det gjelder kjennskap og økonomi, er i forhold til de geografiske områdene som var våre case i inngangen til forskningsprosjektet og datainnsamlingen.

På etatsnivå kan vi se noe ulikhet mellom hvordan etatene er plassert i ”Kjennskapsmatrisen”. To av tre 113 operatører er plassert i nedre venstre kvadrant. Alle 112 operatørene er plassert i nedre høyre kvadrant. Følgende tabell kan gi en lett oversikt over disse ulikhetene i matrisen:

	110 operatørene	113 operatørene	112 operatørene
Kjennskap	<p>Alle nevner Redningsskøyta som en ressurs de kjenner til.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fire operatører overlater til politiet og/eller HRS å kalle ut redningsskøyta (110a, 110c, 110d og 110e) • En operatør (110b) oppgir å varsle redningsskøyta, men beskriver samtidig at det ville politiet og 	<p>Alle kjenner til Redningsskøyta,</p> <ul style="list-style-type: none"> • To operatører anser ikke Redningsskøyta som en ressurs for dem (113b og 113c) • To operatører anser Redningsskøyta som en ressurs for dem, men varsler via politiet (113a og 113d) • En operatør (113e) sannsynliggjør at 	<p>Alle sier de kjenner til redningsskøyta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkelte beskriver at de kunne forhåndsvarslet denne ressursen, men samtlige overlater til HRS å ta avgjørelsen om varsle/å kalle ut redningsskøyta

	HRS tatt seg av.	vedkommende vil varsle Redningsskøyta direkte hvis det står om liv	
--	------------------	--	--

Figur 29. Forskjeller på etatsnivå i forhold til kjennskap.

I ”Økonomihensynmatrisen” er derimot etatene spredt i kvadrantene og gir ikke grunnlag for å kunne hevde at forklaringsvariabler finnes på etatsnivå når det gjelder økonomihensyn.

5 Drøfting

Oppgavens problemstilling dreier seg om *hvordan meningsskapning kan påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor, med perspektiv særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs*. Med denne problemstillingen som veiviser diskuteres våre empiriske funn opp mot meningsskapningsteori (Hernes, 2013; Hernes et al., 2015; Maitlis & Christianson, 2014; Weick, 1995, 2001) og beslutningsteori (Kahneman & Klein, 2009; Kahneman et al., 2012; Klein, 1998). I tillegg ser vi mot hva Berlin og Carlström (2013) skriver om mekanistisk og organisk adferd under øvelser for å underbygge noen av argumentene i drøftingen.

5.1 Nødsentraloperatørens varslingsstruktur ved maritim ulykke– et paradoks

Gjennom analysen av dataene ser vi en varslingsstruktur inn mot redningsskøytene som er generell, og vi ser et unntak. De fleste nødsentraloperatørene responderer på varsel om sjøulykke med å trippelvarsle samt varsle HRS enten direkte eller via politiet, i tillegg til å varsle egne ressurser. Det overlates i stor grad til HRS å varsle sjøredningsressurser som redningsskøytene. Det er litt ulike varianter av rekkefølge på denne varslingen, men *generelt* kan vi si at dette er måten ressursene varsles på. *Unntaket* finner vi hos en av nødsentraloperatørene som velger og også varsle RS direkte. Vedkommende følger den generelle varslingsrutinen, men ville sannsynligvis også varsle RS direkte.

Det som gjennom analysen trer frem som et paradoks er at samtlige av nødsentraloperatørene forteller at det å redde liv er det viktigste for dem ved deres respons. Dette er motivet for de varslingene som blir gjennomført. De forteller også at de oppfatter at de varsler det de kan av ressurser for å redde liv. Allikevel velger de fleste nødsentraloperatørene å ikke varsle redningsskøyta direkte på sjøulykke der nødetatene har begrensede egne ressurser.

Paradokset og unntaket er innfallsvinkelen til å drøfte hvordan meningsskapingprosesser virker inn på nødsentraloperatørens valg og prioritering av ressurs ved maritim ulykke. Meningsskapingsteorien gir oss en mulighet til å gi en plausibel forklaring på det som skjer. Vi drøfter først den generelle varslingsstrukturen og deretter unntaket. Drøftingen inkluderer hvilken betydning meningsskapingprosesser kan ha for hva slags beslutningstaking nødsentraloperatørene gjør. I tillegg benyttes Berlin og Carlström (2013) sin forskning rundt mekanistisk og organisk adferd ved øvelser. Denne forskningen gir grunnlag for å si noe mer om nødsentraloperatørens adferd opp mot deres beslutninger om valg og prioritering av ressurs ved sjøulykker.

Før vi drøfter nødsentraloperatørens meningsskapingprosesser og beslutningstaking diskuteres nødsentraloperatørens behov for å redde liv, deres kjennskap til redningsskøytene, samt hvorvidt økonomi er medvirkende årsaker til om redningsskøytene varsles direkte eller ikke ved sjøulykker.

5.2 Behovet for å redde liv påvirkes av flere faktorer ved maritim ulykke.

Vi finner grunnlag i analysen for å si at samtlige av nødsentraloperatørene bekrefter at deres behov for å redde liv er en prioritet når de foretar valg av ressurser ved melding om maritim ulykke. Dette kommer frem enten ved at de sier det eksplisitt, eller ved at de forteller at det haster å nå frem til ulykken, og at samarbeidet med de andre nødetatene og HRS er vesentlig, både for å hente inn ressurser som kan nå ulykken og for at ressurser kan komme raskt frem til ulykken. Nødetatenes og HRS sin samlede kompetanse er også viktig element i å kunne redde liv. Dermed er avhengighet av andre etater/aktører sine ressurser for å nå ulykken samt deres ulike kompetanseområder, og tidsperspektivet fram til

ressursene når ulykken, vesentlige elementer i behovet nødsentraloperatørene har for å redde liv. Det er ikke bare den objektive refleksjonen rundt nødetatenes begrensede tilgang til egne ressurser på sjø og varslingsstrukturene som støtter paradokset.

Nødsentraloperatørenes egen bevissthet rundt deres avhengighet av andre for å nå ulykkespunktet på sjøen, samt deres oppfatning av at det haster med å få ressursene frem, forsterker også paradokset.

5.2.1 Kjennskap til redningsskøytene – en mindre viktig faktor.

De fleste nødsentraloperatørene har god kjennskap til redningsskøytene. Dette medfører at kjennskap ikke kan sies å være en signifikant faktor for at redningsskøytene ikke varsles direkte. Dermed gis en åpning for at økonomihensyn hos nødsentraloperatørene kan være årsak til at redningsskøytene ikke varsles. Dersom nødsentraloperatørene ikke hadde hatt kjennskap til redningsskøytene, så kunne heller ikke økonomi vært en faktor.

Selv om nødsentraloperatørene kan sies å ha god kjennskap til redningsskøytene, så skiller allikevel en av nødsentraloperatørene seg ut med en utvidet kjennskap. Dette er nødsentraloperatøren (113e) som sannsynliggjør at vedkommende vil varsle redningsskøytene i maritime ulykker der det er snakk om å redde liv. Vedkommende sin kjennskap kan strekke seg lenger enn de andres ved å ha deltatt på fagdager som har omhandlet Redningsselskapet, samt besøkt redningsskøytene. 113e poengterer også at det i situasjoner der det haster med å varsle riktige ressurser, så er det nyttig å ha redningsskøytene synlige i kartet, samt ha direktenummer til disse. Dette bidrar til at det er lettere å vurdere å benytte redningsskøytene i hendelser der det er snakk om å redde liv. Nødsentraloperatørenes kjennskap til redningsskøytene hevder vi gjennom analysen er god og at dette ikke er en signifikant faktor for at redningsskøytene ikke varsles direkte i maritim ulykke. Allikevel kan man ikke se bort fra at en tettere kontakt med Redningsselskapet og økt kunnskap om redningsskøytene som aktuelle redningsressurser på sjø kan bidra til at nødsentraloperatørene i større grad varsler direkte.

5.2.2 Økonomi er en betydelig faktor.

Dataene indikerer gjennom analysen at den betydelige faktoren for at redningsskøytene ikke varsles direkte er at nødsentraloperatørene tar hensyn til økonomi. Dette gjelder ved eksempelet på ulykke som ble presentert under intervjuene der opplysningene tilsier at liv er i fare. Økonomihensyn blir dermed en vesentlig faktor å drøfte i lys av paradokset.

Slik det er beskrevet i punkt 5.1 omhandler paradokset det faktum at samtlige av nødsentraloperatørene forteller at det å redde liv er det viktigste for dem ved deres respons. Dette er motivet for varslingsene som gjennomføres. Nødsentraloperatørene oppfatter også at de varsler det de kan av ressurser for å redde liv. Allikevel velger de fleste å ikke varsle redningsskøyt direkte på maritim ulykke der nødetatene har begrensede egne ressurser. Det vi ser er at økonomi kan være en årsak til at paradokset oppstår. Dette drøftes videre i neste kapittel.

5.3 Hvordan meningsskaping påvirker nødsentraloperatørens valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor generelt.

5.3.1 Maritim ulykke – vi forventer ny meningsskaping

Nødsentraloperatørens kontekst kan ha noe å si for om man kan forvente at meningsskappingsprosesser skal oppstå. ”Two types of sensemaking occasions common to organizations are ambiguity and uncertainty” (Weick, 1995, s. 91). Majoriteten av ulykker skjer på land og relativt sett få ulykker skjer på sjøen. Dette gir mindre erfaring med sjøulykker og kan medføre at hendelser på sjøen oppfattes av nødsentraloperatørene som kompliserte. Enkelte av nødsentraloperatørene har beskrevet dette under intervjuet og følgende sitat underbygger en oppfatning av maritime ulykker som kompliserte:

Alle sjøhendelser er mer komplisert enn landbaserte både i forhold til at de er mer utilgjengelige og så har vi mindre ressurser. Så har vi mindre hendelser på det. Altså det er ikke noe tvil om det at du blir best på det du gjør mest. (110c).

Ambiguity og uncertainty oversettes med ordene flertydighet og usikkerhet (Hammer & Høppner, 2014, s. 124). Flertydighet innebærer at en situasjon gir flere fortolkningsmuligheter (Hammer & Høppner, 2014, s. 124). Slike situasjoner kan være preget av motstridende data, uklarhet rundt hva problemet eller målet egentlig er (Hammer & Høppner, 2014, s. 124), og gi et sjokk i form av forvirrethet fordi det foregår en samtidig pågående strøm av forskjellig fortolkninger (Weick, 1995, s. 91). Vi argumenterer for hvordan en maritim ulykke, som den nødsentraloperatørene fikk eksemplifisert i intervjuene, kan være en situasjon som er flertydig for nødsentraloperatørene generelt.

Flertydighet kan defineres på følgende måte: ”Ambiguity is perceived when a lack of clarity, high complexity or a paradox makes multiple (rather than single or dichotomous) explanations plausible” (Martin (1992), s 134 i Weick (1995), s. 92). Weick (1995, s. 92) skriver at flertydighet beskrevet slik innebærer at forutsetninger som er nødvendige for å gjøre rasjonelle valg ikke blir møtt. I dette rommet, der rasjonelle valg blir vanskelig å ta, vil meningsskaping bidra til å skape orden.

Virkeligheten er en kontinuerlig realisering, som oppstår av våre anstrengelser for å skape orden og konstruere retrospektiv mening av det vi opplever. Vi forsøker å gjøre våre opplevelser rasjonelle for oss selv og andre – vi forsøker å skape mening (Weick, 1995, s. 106).

(Martin (1992), s 134 i Weick (1995), s. 92) beskriver høy kompleksitet som at ”en mengde elementer og forbindelser gjør det vanskelig å forstå på en enkel måte” Det er flere forhold rundt en sjøulykke som den nødsentraloperatørene fikk presentert under intervjuene som kan underbygge forståelsen av en slik situasjon som særlig komplisert for operatørene:

- Mindre erfaring med denne type hendelse,
- ulykkens utilgjengelighet for nødetatene (nødetatene har få ressurser å spille på ved hendelser på sjø), innringers opplysninger gir et grunnlag for operatørenes respons og kan være vanskelig å stole på er riktige,
- de initiale vurderingene og beslutningene skjer raskt og i løpet av sekunder og minutter,

- det er flere aktører som samarbeider om å håndtere ulykke, med hvert sitt ansvarsområde (helse: AMK, brann: 110-sentralen, politi: politiets operasjonssentral, sjø: HRS) og med en hierarkisk oppbygging der HRS har styringen på sjøulykker.

At disse forholdene bidrar til en kontekst preget av flertydighet understøttes også av noen av de karakteristikene McCaskey (1982) i Weick (1995, s. 92-93) gir av flertydige situasjoner i sin tabell 4.1: Problemmrådet er uklart og skiftende, informasjon om problemet kan være utilstrekkelig eller ikke til å stole på, mangel på tid gjør vanskelige situasjoner kaotiske.

En maritim ulykke, tilsvarende det eksempelet nødsentraloperatørene fikk under intervjuet, kan dermed sees på som særlig komplisert for nødsentraloperatørene ved nødetatene og med det sannsynlig en flertydig situasjon. Weick (1995, s. 17) skriver at en av egenskapene ved meningsskaping er fokuset på ekstraherte ledetråder. Dette mener vi gir rom for å kunne hevde at melding om sjøulykke, som kan være komplisert, i seg selv er en ledetråd som kan gi rom for meningsskaping.

Usikkerhet kan gi ledetråd som igjen kan gi rom for ny meningsskaping. Det er ikke mengden av fortolkningsmuligheter som kan gi usikkerhet, men hvordan noe kan fortolkes. Usikkerhet kan oppstå på følgende måte: Folk mangler forståelse for omgivelsene og hvordan endring i omgivelsen påvirker oss og hvordan vi egentlig kan respondere på disse (Hammer & Høppner, 2014, s. 124; Weick, 1995, s. 95).

Både paradokset og konteksten kan man anta ville føre til ny meningsskaping som går i retning av å varsle redningsskøytene direkte. Behovet for å redde liv skulle man anta var en sterkt motivasjon i en kontekst som kan være en ledetråd for meningsskaping. Det er naturlig å tenke at ny meningsskaping ville dreie nødsentraloperatørene i retning av å varsle redningsskøytene direkte for å spare tid, dvs. gjøre økonomi til en mindre meningsfull faktor ved valg av ressurs.

En driver for alle meningsskappingsprosesser er historier, som både springer ut fra prosessene og forankrer det som oppleves å være meningsfulle handlinger og som skaper

ny mening gjennom kollektiv forpliktelse til historien. Vi tar et blikk på historien(e) som kan ha betydning for den generelle responsen.

5.3.2 Ny meningsskaping skjer ikke – den gamle historien lever.

”If sensemaking is about nothing else, it is about the resourcefulness with which people elaborate tiny indicators into full-blown stories, typically in ways that selectively shore up an initial hunch.” (Weick, 2001, s. 462).

Hernes et al. (2015, s. 127) viser til Søderberg (2006) som antyder at historier uttrykker tre karakteristiske egenskaper. For det første så er historier kronologiske. Det vil si at de uttrykker hendelser over flere perioder og overgangene mellom dem. I nødsentraloperatørens ”historie” om å redde liv ligger intensjonen om at de gjør hva de kan for å komme den nødstedte til unnsetning. Historier kan også inneholde mål for handlinger, både midlertidige og endelige mål. For det andre sier Søderberg (2006) i Hernes et al. (2015) at historier er retrospektive fortolkninger som rydder i tidligere hendelser. Nødsentraloperatørene må antas å ha en sum av erfaringer, disse erfaringene kan bli brukt i ettertid for å rettferdiggjøre den handlingen som har funnet sted og som mulig grunnlag for ny meningsskaping fram mot neste handling. ”Historien” om at det gjøres alt for å redde liv kan forklares ved at nødsentraloperatørene trippelvarsler. Årsaken til trippelvarslingen forklares med at nødsentraloperatørene ikke har nok ressurser alene og må samarbeide med de andre nødetatene for å kunne løse oppdraget. For det tredje så kan historiene ha et ”plot” som kan rette seg mot folk og hendelser for å skape roller slik som helter, skurker, hjelpere og fiender og allierte. Her kan vi muligens dra kjensel på historien som nødsentraloperatørene forteller om at de sammen med de andre nødetatene ”gjør alt de kan” for å redde liv, mens Redningsselskapet sender en regning i etterkant som kan være skrevet med ”høygaffel”.

Der har vi noen erfaringer med at det kjem noen hjulbeinte fakturaer hit som vi ikke har budsjetter for. (110c).

I følge Hernes et al. (2015, s. 128) så rommer ikke historiene den hele og fulle sannhet. I stedet formes de på en slik måte at de foreslår mening og tolkes i forhold til den pågående

oppgave eller prosess. Om historiene ikke rommer hele sannheten så skriver Hernes et al. (2015, s. 128), der han viser til Brown, Colville, & Pye (2014), at historiene er kraftfulle ingredienser i meningsskapingsprosesser nettopp fordi de tillater aktører å akseptere motsetninger. Historiene kan gjøre at man kanskje aksepterer motsetningene som dreier seg om faktorene som trekker operatørens respons vekk fra det å redde liv. For nødsentraloperatørene dreier det seg her om økonomihensynet opp mot ressursvalg der liv skal reddes.

Når vi nå har sett på historiene som drivkraften for nødsentraloperatørene, skal vi nå se på hvilken innvirkning disse historiene har på en potensiell ny meningsskapingsprosess gjennom å benytte modellen til Hernes (Hernes et al., 2015, s. 124).

5.3.2.1 Vi gjør alt vi kan for å redde liv, eller gjør vi det?

De fleste nødsentraloperatørene som blir presentert for vårt eksempel på ulykke forklarer sin respons utfra den meningsskapingsprosess som ligger til grunn forut for hendelsen. Fordi melding om sjøulykke kan forventes å føre til ny meningsskapning antar vi at så skjer også med de nødsentraloperatørene vi har intervjuet. Dette viser seg ikke å stemme.

De fleste nødsentraloperatørene forklarer at de vil løse oppdraget ved å (i tillegg til å varsle egne ressurser) trippelvarsle. Dette er rutinen som er meningsfull ved respons på landulykker. I tillegg varsles HRS. Når dette er gjort ser vi at de fleste nødsentraloperatørene anser varslingen for tilfredsstillende, og de har ”gjort alt” de kan for å redde liv. Ut fra hvordan ulykke på sjøen forventes å frembringe ny meningsskapning, ville det vært naturlig at redningsskøyta hadde blitt varslet direkte. Når vi senere i intervjuet legger dette frem for operatørene svare de fleste at dette har noe med økonomi å gjøre. Dermed ser vi at historien om at ”vi gjør alt ” for å redde liv lever blant nødsentraloperatørene, mens gjennom den handlingen som finner sted ser vi at det er historien om ”økonomi” som er den styrende. Vi avdekker gjennom våre intervjuer at nødsentraloperatørene ikke trigges til å foreta en ny meningsskapning ved varsel om sjøulykker, samtidig kan det virke som nødsentraloperatørene lar seg styre av en ”skjult” historie om økonomi.

Vi skal ved hjelp av Hernes et al. (2015, s. 124) sin modell for meningssskaping under endring forsøke å sette lys på at det ikke skjer ny meningssskaping ved melding om sjøulykke, samtidig som det gjennom handlingen til nødsentraloperatørene kan stilles spørsmål ved om ”historien” endrer seg fra ”å redde liv” til ”å spare kostnader”. Den forventede nye meningssskapingen går i retning av å varsle RS direkte for å spare tid og redde liv.

Først lar vi nødsentraloperatørene selv fortelle hvordan det varsles ved å vise dette utsnittet fra gruppediskusjonen som foregikk under fokusgruppeintervjuet. Vi viser dette for at leseren skal forstå nødsentraloperatørens oppfatning av at de gjør alt de kan for å redde liv. Samtidig avdekker de at de normalt ikke avviker fra den generelle varslingsrutinen selv om de alle er avhengige av andre for å løse oppdraget. Vi har skrevet dialogen slik som under, for å gjøre det lettere for leseren å se hva som står.

112: Måten det varsles på det er vel egentlig, det er vel sånn, det er et slags hierarki på en måte, hvem som styrer hva. LRS, det er politiet hvis det skjer redningsaksjoner på land. Da er det politiet som styrer. På sjø er det HRS og det er dem som sitter med kompetanse og har de her nøklene til Kystvakt eller dem kan jo vi også for så vidt ringe sånn sett. Men det koordineres bedre fra HRS da. Det skal koordineres fra HRS. Jo mindre kokker jo mindre søl. Det er bedre at en, samme om det er et rent politioppdrag, et rent...så må du ha en leder for oppdraget. Det er viktig. Enm...sånn at det ikke er noen tvil om hvem som er leder på oppdraget.

Moderator 1: Så det er....(112).

112: Og er det sjø, automatisk HRS. Er det land LRS, politiet. For det om eh og da er det sånn at det verken brann eller AMK eller politiet har kunnskap nok til å løse en massiv situasjon selv, ikke har, vi har ikke utstyr vi har ingenting, men sammen så klarer vi å løse det veldig bra. Med alle de frivillige vi har og det og profesjonelle etater, klatregruppa, altså you name it, du klarer å dra inn veldig masse, både av private og offentlige bidragsytere, så klarer man jo å løse situasjonen. Men da er det jo viktig at en har ledelsen da, som styrer det. Sånn er det vel. Man tenker, hvert fall tenker jeg sånn.

Moderator 1: Tenker dere noe i samme?

110: ja

113: Vi tenker sånn, men vi har jo også en prosedyre som sier at ved ulykker så trippelvarsler vi.

112: Ja, ja det er jo rein prosedyre da....

113:...rein prosedyre, den ligger jo i bunn. Så det er det ikke noe tvil om. Altså hvis du ikke gjør det, så gjør du ikke jobben din, he he, for å si det sånn.

Moderator 1: Vil det være noen tilfelle hvor du avvek fra det?

113: Nei, ikke i ulykke.

110: Ikke ulykke nei

113: Nei

112: Ikke ulykke nei

113: nei

Moderator 1: Hvorfor?

Alle svarer på en gang!

112: Fordi at alle er viktig for suksess.....

110: Sammen er vi sterke

113:He, he ja

112:...det hjelper ikke at politiet kommer frem og så sitter personen fastklemt og så si: Næmen da må vi ringe brann!

113(latter)

112: Det å kalle ut alt. Du vet hva dem sier; ”Better to have it and not need it than need it and not have it” så du kaller ut alt du trenger. Vi i politiet vi kan jo førstehjelp og det kan jo brann også det er jo AMK som sitter på kompetansen og utstyr. Så sammen klarer vi å løse noe, alene, not.

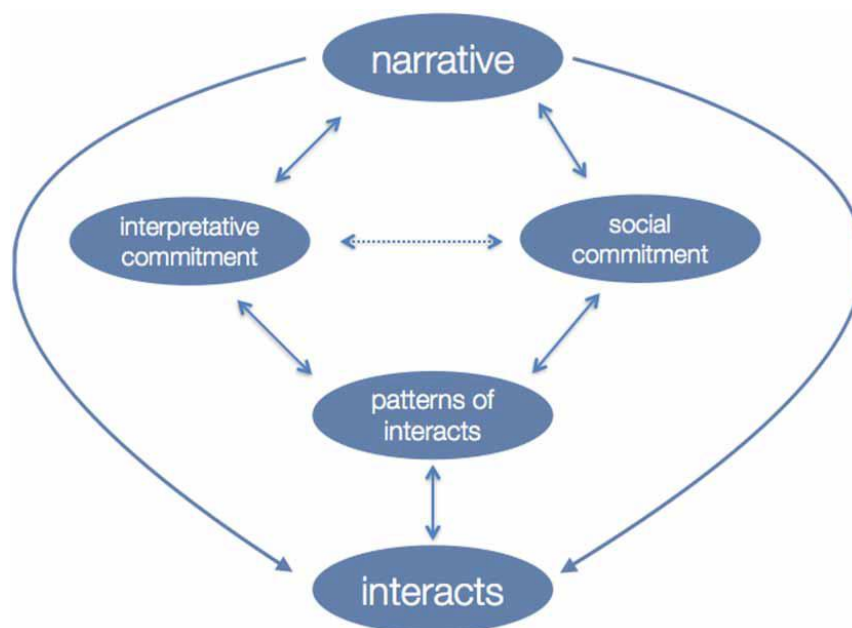
110: Få ressurser på hjul, så eventuelt, når første enhet har kommet frem til stedet; det er ikke bruk for dere. Dere kan kjøre hjem. Så kan de snu på veien. Det skjer. Så det er om å gjøre å få ting på hjul.

Dette utsnittet av dialogen kan avdekke at nødsentraloperatørene tenker landressurser. Uttrykk som å få ”ressursene på hjul” og at de det ikke er bruk for kan kjøre hjem, viser at det er begrenset fokus på andre ressurser enn nødetatenes egne. Ved ulykker så trippelvarsles det hos så nær som alle nødsentraloperatører vi har intervjuet. Dialogen overfor viser at alle tre nødetatene støtter bekreftende opp om dette. Vi finner liknende utsagn fra samtlige nødsentraloperatører.

Den ("ulykken") MÅ trippelvarsles, som dem er inne på, eh med en gang. (112c).

5.3.2.2 Meningsskapingsprosessen

Det er litt ulikt hvor i varslingsrekkefølgen trippelvarsling og varling av HRS skjer, men det gjøres. Trippelvarslingen og varsle HRS er **handlingen (interacts)** som løper ut fra "**historien**" (**narrative**) om at nødsentraloperatørene "gjør alt de kan" for å redde liv. Man velger å varsle de andre nødetatene og HRS. Sjøressurser, slik som redningsskøytene, nevnes ikke som en ressurs som bør varsles direkte. Dette gir etter vår mening grunnlag for å si at det kan ha oppstått en forpliktende fortolkning slik Hernes (2013, s. 291) beskriver det. "Slik gjør vi det hos oss." Denne forpliktende fortolkningen kommer som en følge av tidligere meningsskaping som utløper fra handlingen, via **samhandling (patterns of interact)**, **kollektiv forpliktelse (social commitment)** og **forpliktende fortolkning (interpretative commitment)**.



Figur 3. Analytical framework for sensemaking during change (Hernes et al., 2015, s. 124).

Vi skal ved hjelp av modellen til Hernes et al. (2015) vise hvordan nødsentraloperatørene ved nødmeldesentralen rettferdiggjør sine handlinger i prosessen fram mot en forpliktende fortolkning, ”slik gjør vi det hos oss”.

Nødsentraloperatørene sitt overordnede mål er i følge deres egne utsagn å redde liv: ”Det viktigste er jo livreddende.” (110d). Dette kan stå som den opprinnelige historien, som kan beskrives som hva handlingen retter seg mot i denne drøftingen (Hernes et al., 2015). Handlingen det dreier seg om her er nødsentraloperatørens valg om å trippelvarsle og varsle HRS uten å varsle redningsskøyta direkte ved ulykke på sjøen. Her drøftes om det allikevel skjer en endring i historien underveis over tid, det vil si vekk fra historien om å redde liv. I vårt første fokusgruppeintervju kom det uoppfordret fram at økonomi var en faktor når det gjaldt å benytte seg av redningsskøytene ved sjøulykker. Det er selve prosessen som er fokus for drøftingen. Slik vi tolker Hernes et al. (2015) kan prosessen her kanskje beskrives som det som ligger i og mellom handlingene. Denne prosessen kan muligens sies å være en endring i historien, dvs. fra fokus på nødsentraloperatørens opplevelse av det å redde liv til fokus på økonomi.

Det er et økonomisk spørsmål om nødsentraloperatørene skal bruke redningsskøyta eller ikke ved en sjøulykke. Fokus blant operatørene på at livreddende tiltak er viktig, har kanskje ikke blitt redusert, men økonomihensynet har fått en større plass i operatørenes bevissthet. For å gjøre denne bevissthetsendringen meningsfull for seg selv, kan det vises til ytre krefter. Slik nødsentraloperatøren hos 113c beskriver det når det er snakk om å varsle redningsskøyten direkte ved maritime ulykker. ”Nei, EH, vi har vel en beskjed om at vi ikke skal gjøre det fordi at det koster veldig mye.” (113c). Når ytre krefter først påkalles, for å rettferdiggjøre en forpliktelse, så fortsetter folk å bruke disse som forklaring (Weick, 2001, s. 15).

Det å trippelvarsle og varsle HRS (i tillegg til å varsle egne ressurser), uten å varsle redningsskøyta direkte ved ulykke på sjøen, kan sies å foregå i en sosial sammenheng, hvor det er andre aktører til stede (Hernes, 2013). Denne handlingen; det vil si måten å varsle på, påvirker nødsentraloperatørene ved nødsentralene, redningsskøyta og den som er utsatt for en ulykke på sjøen. Nødsentraloperatørene ved nødsentralene aksepterer avgjørelsen som tas om å ikke benytte redningsskøyta direkte ved sjøulykker. ”For å støtte disse

forklaringene så distribuerer folk dem på en måte som likner selvoppfyllende profetier” (Weick, 2001, s. 15). ”Der har vi noen erfaringer med at det kommer noen hjulbeinte fakturaer hit som vi ikke har budsjetter for” (110c). En konsekvens av sosial handling er at den alltid vil utvikle seg til samhandling (Hernes, 2013, s. 290) Samhandling betyr ikke nødvendigvis at mennesker handler ”sammen” men at det dannes en respons til en handling, som også er en handling (Hernes, 2013, s. 290). Samhandling kan spre seg til flere og man kan således si at det dannes et handlingsnett bestående av handlinger som skaper aktører, og ikke omvendt (Barbara Czarniawska 2004 i Hernes, 2013, s. 291) Weick er også opptatt av hvordan aktører skapes gjennom samhandling og kobler handlinger sammen med kollektiv meningsskapelse (Hernes, 2013, s. 291).

Dette tar drøftingen videre i meningsskapesprosessen, fra samhandling til sosial forpliktelse. Avgjørelsen om å ikke bruke redningsskøytene får aksept hos nødsentraloperatørene. Det er rimelig grunn til å anta at nødsentraloperatørene anser behovet for å yte livreddende hjelp er ivaretatt, fordi nødsentraloperatørene kaller ut egne mannskaper, de andre nødetatene og HRS. Ved at den opprinnelige handlingen, som innebærer å ikke varsle redningsskøytene direkte, ikke ble ignorert oppstår det etter vår mening en samhandling som igjen fører til en forpliktelse selv om den kun er stilltiende. Denne sammenkoblingen av handlinger, dvs at flere operatører fortsetter å trippelvarsle, varsle HRS uten å varsle redningsskøytene direkte ved sjøulykker, kan medføre en forpliktelse til oppfølging, som i en gruppe igjen kan føre til kollektiv forpliktelse (Hernes, 2013, s. 291). Da de fleste nødsentraloperatørene responderer på handlingen slik de gjør og denne er synlig for andre, er det sannsynlig at de vil gjøre det samme igjen (Hernes, 2013, s. 291). Dermed har samhandling i seg selv en spredningseffekt, som kan skape en kollektiv forpliktelse til å handle på samme måte (Hernes, 2013, s. 291). Avgjørelsen om å ikke benytte redningsskøytene blir fulgt opp av de fleste nødsentraloperatørene. Slik vi tolker det så skjer det en utvikling i retning av forpliktende fortolkning. Forpliktende fortolkning er neste steg i meningsskapesprosessen (Hernes, 2013, s. 291).

Forpliktende fortolkning kan beskrives som der forpliktende handlinger medfører at fortolkninger harmoniseres i lys av hva som har funnet sted (Hernes, 2013, s. 291). Fordi noen foretok handlingen om å ikke varsle redningsskøytene direkte og det har oppstått en kollektiv forpliktelse til å fortsette å ikke varsle redningsskøytene direkte, kan det muligens hevdes at man leter etter en grunn til å fortsette i samme spor. Her støtter vi oss til Weicks

teori der han forkaster forestillingen om det rasjonelle mennesket, som setter seg mål, og handler deretter (Hernes, 2013, s. 291). I stedet snur Weick problemstillingen på hodet ved å hevde at meningsskapelse drives frem av behovet for rettferdiggjørelse (Hernes, 2013, s. 291). Forpliktende fortolkning innebærer at grupper og organisasjoner har behov for å legitimere hva de har gjort når de har utført en kollektiv handling, hvilket skaper et press i retning av å forplikte seg til å fortolke ting på en bestemt måte (Hernes, 2013, s. 291). Hernes (2013, s. 291-292) skriver også at dette samsvarer med March og kollegaers argumenter om at organisasjoner med tiden utvikler standardfortolkninger av hva som er godt eller dårlig. I følge Hernes (2013, s. 291) mener Weick at dette kan forklares ut fra behovet om rettferdiggjøring. Her har i så fall nødsentraloperatørene rettferdiggjørt sine handlinger om å trippelvarsle, varsle HRS og å ikke varsle redningsskøytene direkte. I stedet har man ansett oppdraget som løst når det kun har vært foretatt en trippelvarsling og kontakt med HRS. Det er på en måte som om noen handlinger i stadig større grad rettferdiggjøres og dermed kan sies å forsterke meningsskapingen. Denne rekken av rettferdiggjøring kan muligens sies å pågå til det oppstår en forpliktende fortolkning (Hernes, 2013, s. 291). Dersom dette skjer ofte så kan nødsentraloperatørene føle seg forpliktet til å handle etter en fortolkning om at ”slik gjør vi det hos oss”. Nødsentraloperatørene finner det meningsfullt å fortsette håndtering av sjøulykker uten å varsle redningsskøyta direkte, selv om deres egne ressurser er utilstrekkelige. Slik kan det ha oppstått en forpliktelse til å tolke det å ikke varsle redningsskøyta som ”det eneste riktige”, eller et utsagn som ”slik gjør vi det her”. Som et eksempel på dette viser vi til et sitat fra 113a ”Vi tenker sånn, men vi har jo også en prosedyre som sier at ved ulykker så trippelvarsler vi”. (113a).

På bakgrunn av dette kan det kanskje stilles spørsmål ved om nødsentraloperatørene rettferdiggjør det å fortsette varslingen som før, selv om melding om sjøulykker forventes å føre til ny meningsskapingsprosess. ”Historien” som nødsentraloperatørene forteller seg selv om at de ”gjør alt” for å redde liv kan ha dreiet mot et fokus som handler om økonomi. Ut fra de funn vi har avdekket i vår empiri kan det kanskje være rimelig å anta at de fleste nødsentraloperatørene selv har den oppfatningen av at de ”gjør alt” det de kan for å redde liv ved å sende ”alle” egne og andre nødetaters ressurser i retning mot ulykke. Dette passer inn i deres historie om at det å redde liv, koste hva det vil, er øverste prioritet. Det kan ha sneket seg inn en historie om økonomi og dermed utelukker man redningsskøytene som muligens kunne ha bidratt ytterligere til å redde liv.

Fordi melding om sjøulykke kan forventes å føre til ny meningsskapning antar vi at så skjer også med de nødsentraloperatørene vi har intervjuet. Vi har vist ovenfor at meningsskapingsprosessen rundt varsling av ressurser ved sjøulykker kan ha stoppet opp ved forpliktende fortolkning for de fleste nødsentraloperatører. Det vil si at den gamle historien lever om at ”vi gjør alt” for å redde liv, selv om redningsskøytene ikke varsles direkte.

Unntaket til dette er nødsentraloperatøren som finner det meningsfullt å varsle redningsskøyta direkte, uavhengig av økonomi. Denne opplever at HRS ikke sender det vedkommende mener er nødvendige ressurser for å redde liv. Det er dermed historien om at ”ikke alt gjøres” for å redde liv som styrer meningsskapningen og dermed handlingen.

5.4 Hvordan meningsskapning påvirker nødsentraloperatørenes valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor, unntaket.

Vi har vist meningsskapingsprosessen utfra elementene i Hernes et al. (2015, s. 124) sin modell for den generelle varslingen. Ved drøftingen av unntaket til den generelle varslingsstrukturen belyser vi derfor ikke meningsskapingsprosessen i sin helhet slik som i kap. 5.3.2.2, men trekker heller frem hva som skiller unntaket fra den generelle varslingsstrukturen i lys av meningsskapingsprosessen. Nødsentraloperatøren som utgjør unntaket mener at ”alt” ikke gjøres for å redde liv og finner det meningsfullt å varsle redningsskøyta direkte i tillegg til trippelvarsling og varsling av HRS.

5.4.1 Ny meningsskapning har skjedd – en annen historie lever

Vi lar nødsentraloperatøren fortelle med egne ord hva det er som gjør at vedkommende vil varsle Redningsskøyta direkte:

Det ligger en i vannet som er bevisstløs. Der vi sender helikopter og varsler lokalt brannvesen, som rykker ut med sin politibåt og så sender vi Sea King. I samme setning så sier vi til HRS at vi ønsker redningsskøyta som ligger fem minutter unna.

HRS mener da at det holder med de ressursene de har sendt. Så da har de ikke på en måte hatt samme tankegang i HRS om at vi gjør alt vi kan for å redde pasienten. Når politibåten kommer frem så får pasienten hjertestans. Noen ganger så opplever vi at det er litt sånn uklart... plutselig så vil ikke HRS bruke alle ressursene sine heller. Når politibåten var på vei mente de at det ikke var nødvendig å bruke en redningsskøyte. Nå har det blitt veldig mye bedre, at vi har mulighet til å varsle de direkte. Vi har telefonnumrene liggende inne til redningsskøytene, så hvis vi mener at de skal varsles, så ringer vi de direkte. Ellers så må vi gå via politiet, så må politiet igjen ta kontakt med HRS, så må de varsle redningsskøyta. (113e)

Det er nok den varslingsbiten som kanskje er litt tungvint. (113e).

Nå har vi tilgang til i hvert fall en av redningsskøytene i kartet og direktenummer til en del redningsskøyter så vi ville...nok ha ringt direkte til en, kanskje ringt direkte til en av redningsskøytene hvis vi så at den var i nærheten. (113e).

Når det haster så ringer vi direkte. (113e).

Som vi leser i historien over så bryter historien vi får presentert om hjertestans med oppfatningen om at ressurser fra egen etat og tilhørende nødetaer er ”alle tilgjengelige ressurser”. I dette tilfellet fører nødsentraloperatørens tidligere erfaringer, om at HRS ikke benytter redningsskøyta ved en gitt ulykke, til at det påbegynnes en ny meningsskapingsprosess utover den forpliktende fortolkningen som de fleste nødsentraloperatørene ser ut til å kunne være bundet av. Vi hevder at det har funnet sted en ny meningskapingsprosess på bakgrunn av det Weick (1995, s. 91) beskriver som usikkerhet. Usikkerhet betyr at vi ikke vet hvordan noe skal fortolkes (Hammer & Høppner, 2014, s. 124). Usikkerhet kan oppstå der etablerte forestillinger om hvordan virkeligheten er, er utfordret av ny innsikt. En forventningsbrist knyttet opp til at redningsskøyta kunne bidratt til å redde liv og ikke ble benyttet av HRS, kan ha skapt en usikkerhet. Slik kan usikkerheten ha ført til en ny meningskapingsprosess som forankrer viktigheten av å varsle redningsskøytene direkte ved hendelser der det er snakk om å redde liv. På denne måten blir historien om at redningsskøyta bør varsles direkte for å redde liv førende for den måten 113e organiserer sitt arbeid på. Paradokset vi ser i den generelle

varslingen forsvinner dermed. Historien fører meningsskapingprosessen og måten 113e organiserer sitt arbeid på i retning vekk fra å tenke økonomihensyn og mot å redde liv.

Vi har nå argumentert for at varslingen, slik den gjøres av de fleste nødsentraloperatørene og av den nødsentraloperatøren som utgjør unntaket, skjer på bakgrunn av meningsskapingprosesser som har skjedd forut for varsel om ulykke på sjøen. Videre drøfter vi hvordan det er sannsynlig at nødsentraloperatørenes beslutningstaking er. Beslutningstaking skjer i nuet under hendelsen, mens meningsskaping skjer retrospektivt for hendelsen og/eller ny meningsskaping springer ut fra hendelsen. Det drøftes derfor også hvordan samspillet mellom selve beslutningstaking meningsskaping, kan være. Dette gjøres med utgangspunkt i at nødsentraloperatørene skal kunne gjøre treffsikre valg. Treffsikkerhet sees i dette tilfelle i forhold til behovet for å samarbeide med andre aktører og etater samt sørge for rask respons ut til ulykken for å redde liv.

5.4.2 Nødsentraloperatørenes beslutningstaking, og samspillet mellom beslutningstakingen og meningsskapingen

Enkelte egenskaper ved en hendelse/ulykke, som den nødsentraloperatørene fikk presentert under intervjuene kan inneha egenskaper som fremmer naturalistisk beslutningstaking. Klein (1998, s. 4) skriver at noen av disse egenskapene dreier seg om tidspress, høy innsats og ufullstendig informasjon. Det er brann i båt og personer om bord eller i vannet. Nødsentraloperatørene oppfatter at det er en tidskritisk hendelse i forhold til å redde liv. Modellene over varslingsstruktur som er presentert i analysen viser de valgene av ressurser som nødsentraloperatørene tar i løpet av noen sekunder og minutter etter mottatt melding om ulykken:

Vi vil ha ressurser så fort som mulig til stedet og da er det livreddende og så er dette med de materielle skadene, og egentlig her så blir det slukkearbeid. Men først: kjapt ut og livreddende....Det viktigste er jo livreddende. (110d).

For vi tenker på minutter sant, altså vi må agere, vi skal svare telefonen innen så kort tid og vi skal agere innen så kort tid sant. (113d).

Nødsentraloperatørene forteller også at informasjonen fra innringer som melder om ulykken kan være ufullstendig:

Det første jeg må finne ut av er jo hvor er innringer. Vi dekker jo kommuner. Så, det har veldig mye å si for det videre forløpet i aksjonen, da. (110c).

Både høy innsats ved at det er fare for liv og helse, tidspress i forhold til at nødsentraloperatørene må ta valg av ressurser raskt og ufullstendig informasjon kan derfor fremme naturalistisk beslutningstaking. Klein (1998, s. 4) hevder at erfarne beslutningstakere bidrar til å fremme naturalistisk beslutningstaking. På bakgrunn av våre sosiodemografiske opplysninger om de intervjuede nødsentraloperatørene kan vi si at de kan regnes som erfarne. I en maritim ulykke, som den nødsentraloperatørene fikk presentert under intervjuene, kan tidspress, høy innsats, ufullstendig informasjon og erfaring bidra til at nødsentraloperatørene foretar ekspertintuitive beslutninger når det gjelder valg av ressurser. Kahneman og Klein (2009) skriver i sin artikkel at både NDM- og HB- miljøet er enige i at noen intuitive beslutninger som blir tatt på bakgrunn av ekspertise er treffsikker. En slik måte å ta beslutninger på kan bidra til organisk adferd ved at operatørene ikke bare forholder seg til prosedyrer og regler, men også tar selvstendig ansvar og ledelse i situasjoner der det er behov for dette. Berlin og Carlström (2008) i (Berlin & Carlström, 2013) beskriver organisk adferd slik:

When the organisation acts organically, a spontaneous communication occurs, and a cross-boundary sharing of information occurs at different levels. This means that participants have a responsibility and that the management function is informal, which makes it possible to identify informal leaders when the situation demands (Berlin & Carlström, 2013, s. 328).

Det er allikevel grunn til å stille spørsmål ved om nødsentraloperatørene er eksperter under beslutningstaking ved maritime ulykker. Spørsmålet reises på bakgrunn av paradokset ved den generelle varslingsstrukturen og antall ulykker på sjø. I paradokset ligger at det ikke er noen logikk mellom det at det er eksperter som tar avgjørelsen om å ”gjøre alt” for å redde liv og det at de ikke varsler redningsskøyta direkte ved melding om sjøulykker. I tillegg viser tall at ulykker på sjø skjer i langt mindre grad enn ulykker på land. Også egen

opplevelse av å ikke inneha ekspertise på området må vektlegges. I naturalistisk beslutningstaking er eksperten en som ansees som ekspert blant likemenn (Kahneman & Klein, 2009, s. 519). To av nødsentraloperatørene gir uttrykk for erfaring ved maritime ulykker slik:

Alle sjøhendelser er mer komplisert enn landbaserte både i forhold til at de er mer utilgjengelige og så har vi mindre ressurser. Eh så eh har vi mindre hendelser på det. Altså det er ikke noe tvil om det at du blir best på det du gjør mest. (110c).
Nå er ikke vi best på sjøredning...vi har jo ikke så veldig mye av det, hvert fall ikke noe store hendelser. (112e).

Vi sannsynliggjør dermed en mulighet for at nødsentraloperatørene ikke er å anse som eksperter på å håndtere melding om sjøulykker, selv om de kan regnes for å være eksperter ved ulykker på land. Hvis nødsentraloperatørene ikke er eksperter på sjøulykker, men tar intuitive beslutninger på bakgrunn av sin ekspertise så kan valg og prioritering av ressurser bli tatt på et grunnlag som ikke gir treffsikkerhet. Treffsikkerhet sees i dette tilfelle i forhold til behovet for å samarbeide med andre aktører og etater og sørge for rask respons ut til ulykken for å redde liv. Definisjonen i denne studien på treffsikkerhet er utledet av analysen av de empiriske data. Kahneman et al. (2012, s. 261) hevder at eksperter som tar intuitive beslutninger ved fravær av gyldige holdepunkter i beste fall har flaks hvis valget viser seg å være treffsikkert. På denne måten skilles det mellom det Kahneman et al. (2012) betegner som eksperter som tar intuitive beslutninger og det Klein (1998) beskriver som ekspertintuitive beslutninger. En av årsakene til at Kahneman et al. (2012) kritiserer eksperter som tar intuitive beslutninger er at de kan ha overdreven tro på egne ferdigheter. Vi hevder derfor at i maritime ulykker hvor det er snakk om å redde liv, så er det viktig for nødsentraloperatørene å være varsomme med å ta intuitive beslutninger på bakgrunn av ekspertise, fordi erfaringen med sjøulykker er begrenset og det kan gi lavere grad av treffsikre valg.

En annen form for intuitiv beslutningstaking dreier seg om å benytte det Kahneman et al. (2012) kaller heuristikker. Når situasjoner blir uoversiktlige kan folk falle tilbake til vante handlingsmønstre (Weick, 1995). Vi har argumentert for at en maritim ulykke kan oppleves som komplisert og er mulig å tyde på flere måter, særlig siden informasjonen fra innringer initialt er mangelfull. Slik situasjoner kan bidra til at nødsentraloperatørene

benytter heuristikker, under beslutninger. ”Den tekniske definisjonen av heuristikk er en enkel prosedyre som bidrar til å finne brukbare, men ofte ufullstendige svar på vanskelige spørsmål” (Kahneman et al., 2012, s. 109). Heuristikker kan forstås som kognitive snarveier der disse ofte benyttes når vi skal prosessere informasjon og gjøre vurderinger. Det kan være slik at sjøulykker oppleves så sjelden og derfor uvant at nødsentraloperatørene faller tilbake på sine innlærte varslingsrutiner og avstår fra egne vurderinger. Denne tanken finner vi dekning for slik Berlin & Carlström (2011) anvender Weick (1993, 1996) på følgende måte:

Behovet for trygge og innøvde handlingsmønstre, spesielt når en ulykke avviker fra det forventede, kan føre til at en standardisert mekanisk handlingsform begynner å ta form. Når virkeligheten ikke lenger er rasjonell og forutsigbar tenderer vi til å falle tilbake i kjente handlingsmønstre. Fleksibiliteten minker, likeså evnen til å improvisere, omfordele ressurser og tenke i nye baner. (Berlin & Carlström, 2011, s. 35).

Slik kan benyttelse av heuristikker under beslutningstaking bidra til det Berlin & Carlström (2013) kaller mekanistisk adferd.

The mechanistic action logic is linear, fixed and rigid. Communication is often hierarchical, and reporting takes place from the bottom up. Actions are based on orders from superiors. The actions follow a fixed and previously trained pattern of standardised models and tactics (Burns and Stalker, (1961); Ford and Gioia, (2000); Farjoun, (2002) i Berlin & Carlström, 2013, 328)

Varslingsstrukturen og meningsskapingsprosessen til de fleste nødsentraloperatørene (den generelle varslingsstrukturen) viser at de finner det riktig å overføre måten de varsler ressurser ved landulykker på til ulykke på sjøen. Dette kan gi rom for å hevde at heuristikker benyttes og slik kan bidra til mekanistisk adferd.

Vi ser gjennom analysen av våre data og drøftingen så langt at nødsentraloperatørens egne argumenter om å gjøre alt for å redde liv muligens ikke blir innfridd. Varsling ved landulykker innebærer trippelvarsling, ”Vi tenker sånn, men vi har jo også en prosedyre som sier at ved ulykker så trippelvarsler vi.” (113 a), samt evt. varsling av HRS. Dette er

også den generelle varslingsstrukturen ved maritim ulykke. Det kan tyde i retning av at nødsentraloperatørene ikke trekker meningsskapingen lenger enn at jobben er gjort. Denne varslingsstrukturen dekker opp om rutinen. En mulig begynnende ny meningsskappingsprosess (fordi det er en uvant og flertydig situasjon) stopper opp og medfører at de vil gjøre det samme neste gang. Den retrospektive meningsskapingen til flertallet av nødsentraloperatørene blir stående og virker ikke til å bidra inn med et kritisk øye til de beslutningene som blir tatt, men heller trekker i retning av økonomihensyn og en varslingsrutine som er kjent fra ulykker på land. Når intuitive beslutninger så blir tatt, enten på bakgrunn av en organisk adferd og ekspertise fra hendelser på land, eller en mekanistisk adferd og tommelfingerregler som nødsentraloperatørene benytter ved landulykker så kan dette medføre lavere treffsikkerhet i beslutningene dersom hensynet til å redde liv er det viktigste ved nødsentraloperatørens respons.

Ut fra drøftingen over hevder vi at nødsentraloperatørene kan oppnå større grad av treffsikkerhet ved valg av ressurser i sjøulykker som samtidig kan ivareta en fleksibilitet og organisk adferd ved å også benytte det Kahneman et al. (2012) kaller system 2. Kognitiv anspenhet mobiliserer System 2 og dette systemet har større sannsynlighet for å forkaste det intuitive svaret som System 1 foreslår. System 2 er langsom tenkning og gir oppmerksomhet til anstrengende mentale aktiviteter der dette kreves (Kahneman et al., 2012). System 2s aktiviteter oppfattes gjerne med en subjektiv opplevelse av handling, valg og konsentrasjon (Kahneman et al., 2012). En oppmerksomhet rettet mot hvordan nødsentraloperatørene tar beslutningene ut fra System 1 og System 2 kan styrke treffsikkerheten i valg der nødsentraloperatørene står i situasjoner hvor de har mindre erfaring. Oppmerksomhet rundt dette er viktig, fordi det er naturlig å anta at nødsentraloperatørene i en maritim ulykke vil, som drøftet tidligere, naturlig komme til å foreta beslutninger ut fra system 1, det vil si intuitive beslutninger.

Når vi har drøftet meningsskapingen inn mot beslutninger og ut fra den generelle varslingsstrukturen, så er det også viktig å se hvordan meningsskaping og beslutninger spiller sammen i det som er unntaket i varslingsstruktur. Unntaket trippelvarsler og varsler HRS, men sannsynliggjør at vedkommende også ville varslet redningskøyta direkte. Unntaket følger opp ressurser som man ser er nærme og tilgjengelig og sikrer at alt blir gjort for å redde liv. Nødsentraloperatøren har en erfaring som har ført til ny meningsskappingsprosess som gjør at han sikrer at sjøredningsressurs kommer den

nødstedte til unnsetning. Det kan tyde på at erfaringen og den nye meningsskapingen (i relasjon til den opprinnelige meningsskapingen som de fleste nødsentraloperatørene organiserer sitt arbeid etter) kan medføre større grad av treffsikkert valg, fordi argumentet er at redningsskøytene kan være raskeste ressurs for å bistå til å redde liv. Dette gjør at paradokset som vi ser ved den generelle varslingen ikke lenger gjelder. Dermed er det grunn til å hevde at ny meningsskaping, på bakgrunn av erfaring, i seg selv kan ha innvirkning ved beslutningstaking. Dette kan skje enten ved at nødsentraloperatøren har fått økt ekspertise når det gjelder sjøulykker, eller ved at han begynner å tenke langsommere ved melding om sjøulykke, altså går over til System 2 tenkning. Dermed ser vi at det ikke bare er oppmerksomhet rundt System 2 som kan øke treffsikkerhet rundt valg av ressurser på sjøulykker, men at det å legge grunnlag for erfaring i forhold til aktører som operatørene normalt ikke samhandler med er viktig for å iverksette ny meningsskaping. Dette spisser meningsskappingsprosesser mot hvordan nødsentraloperatørene organiserer sitt arbeid ved ulykker på sjøen. Det er ulike ingredienser som kan skape denne erfaringen. Selv om alle nødsentraloperatørene har god kjennskap til redningsskøytene, så kan en utvidet kjennskap ved å gjennomføre fagdager, hospiteringer, møte mannskapet på skøytene og høre deres historier og ha redningsskøytene synlige i kartverket være viktig som et utgangspunkt. Erfaring igjen skaper historier, som den fortalt av 113e, og skaper kraftfulle ingredienser i nye meningsskappingsprosesser. 113e viser også til at økonomi bortfalt for en periode, dette bidro til at det ble lettere å benytte redningsskøytene. I slike rom skapes erfaring som igjen skaper de historiene som er kraftfulle ingredienser i nye meningsskappingsprosesser.

5.5 Praktisk betydning

For å bidra til diskusjon vil vi vise til tre funn, som kan være retningsviser for framtidig fokus og muligens ha praktisk betydning. Først viser vi til paradokset som oppstår når nødsentraloperatørene er av den oppfatning at de “gjør alt” de kan for å redde liv; altså trippelvarsling og varsling av HRS. Dermed utelukkes redningsskøytene som en ressurs som kan varsles direkte. Det viser seg imidlertid at det finnes unntak. Vedkommende nødsentraloperatør som mener at “alt” ikke gjøres, velger å varsle redningsskøyten direkte i tillegg til å trippelvarsle og varsle HRS, ved melding om maritim ulykke.

Nødsentraloperatørens “historie” eller kjennskap til redningsskøytene og økonomi kan påvirke nødsentraloperatørens valg av ressurs ved maritim ulykke. Vi vil hevde at ledere

bør være spesielt oppmerksomme på hvilke muligheter de kan ha til å forme organisasjoners meningsskapning gjennom å fremme ulike narrativer. Dette omtales som meningsgiving. Ledere bør også være oppmerksomme på den muligheten de har til meningsbryting og på denne måten motivere til at nødsentraloperatørene ser med kritiske øyne på de underliggende antakelsene til eksisterende mening, og dermed revurderer sine handlingsløp.

Hvis ledelsen skaper et narrativ i retning av at redningsskøytene er kompetente ressurser og økonomi ingen faktor når det gjelder å redde liv ved maritime ulykker, vil det kunne fremme bruk av redningsskøytene som ressurs ved maritime ulykker og nødsentraloperatørene vil kunne fortsette å ”gjøre alt” for å redde liv. Bygger lederen derimot opp under et narrativ om at redningsskøytene skriver regning med ”høygaffel” og har mangelfull kompetanse kan dette fremme en annen form for beslutningstaking. I denne studien ser vi at utvidet kjennskap til redningsskøytene og bortfall av økonomi som faktor kan føre til at redningsskøytene varsles direkte ved melding om maritim ulykke. Dette kan muligens føre til at man kan unngå tap av liv.

For det andre viser våre funn at nødsentraloperatørene kan anees å være eksperter på håndtering av melding om ulykke på land. Vi sannsynliggjør at det samme kanskje ikke gjelder ved melding om maritime ulykker. Intuitive beslutninger kan tas på bakgrunn av ekspertise eller de kan tas på bakgrunn av såkalte tommelfingerregler. Bevisstheten omkring beslutningstaking bør settes i fokus for å klargjøre hvilke beslutningsstrategier som bør anvendes. Nødsentraloperatørene bør bli klar over i hvilke situasjoner de er eksperter eller ikke. Vi hevder derfor at i maritime ulykker hvor det er snakk om å redde liv, er det viktig for nødsentraloperatørene å være varsomme med å ta intuitive beslutninger på bakgrunn av ekspertise, fordi erfaringen med sjøulykker er begrenset. En faktor som kan være med på å høyne kompetansen til nødsentraloperatørene ved maritime ulykker kan være økt kunnskapsnivå omkring bruk av redningsskøytene. Selv om alle nødsentraloperatørene har god kjennskap til redningsskøytene kan en utvidet kjennskap ved å gjennomføre fagdager, hospiteringer, møte mannskapet på skøytene og høre deres historier samt ha redningsskøytene synlige i kartverket være viktig som et utgangspunkt. Erfaring skaper historier og kraftfulle ingredienser i nye meningsskapingsprosesser. Beretningen til 113e viser også at bortfall av økonomi som faktor bidro til at det ble lettere

å benytte redningsskøytene. I slike rom skapes erfaring som igjen skaper historiene som er kraftfulle ingredienser i nye meningsskapingsprosesser.

For det tredje hevder vi at i situasjoner der operatørene ikke er eksperter, som i maritime ulykker, bør operatørens fokus gå fra System 1 (intuitiv) til System 2 (kognitiv) for beslutningstaking. Slik sikrer man seg mot intuitiv beslutningstaking på sviktende grunnlag. Oppmerksomhet rettet mot hvordan operatørene tar beslutningene ut fra System 1 og System 2 kan styrke treffsikkerheten i valg der operatørene står i situasjoner hvor de har mindre erfaring.

5.6 Videre forskning

Vi har i denne oppgaven vist at vi kan benytte Hernes et al (2015) sin modell om meningsskapning under endring til også å vise at meningsskapingsprosesser kan stagnere ved forpliktende fortolkning, og føre til at handlingsmønster gjentar seg i en “slik gjør vi det hos oss” holdning, selv om ny meningskapning og endring er forventet å finne sted. Hernes et al. (2015) fokuserer på hvordan meningsskapingsprosessen under endring utvikler seg fra handling til forpliktende fortolkning og gjennom dette viser hvordan en endringsprosess får et momentum når forpliktende fortolkning oppnås i en gruppe. Det er historiene som fortelles og som blir meningsgivende i meningsskapingsprosessen både Hernes et al. (2015) og vi har fokusert på.

Vi har bidratt til ny innsikt i nødsentraloperatørens meningsskapingsprosess. Det er for alt vi vet første gangen det er forsket på nødsentraloperatører i Norge hvor de tre nødetatene er samlet i fokusgruppeintervjuer og meningsskapingsprosessen er knyttet opp til beslutninger forut for valg av ressurs ved maritime ulykker.

Selv om vi kan vise til konkrete funn og plausible årsaker som gir oss muligheter til å konkludere, og anbefale praktiske betydninger av forskningen så anbefaler vi også at det forskes mer på samme tema. En interessant vinkling kan være å gjenta samme metode med fokusgruppeintervju opp mot HRS og Redningsselskapet for å få deres syn på nødetatene.

Enn annen vinkling kan være å observere nødsentraloperatørene i en eller flere virkelige hendelser.

Man kan også forske mer på virkningen av ulike tiltak for å fremme samhandling mellom nødetatene, HRS og Redningsselskapet. Hvilke tiltak har funnet sted og hva er virkningen av disse?

6 Konklusjon

Gjennom våre fokusgruppeintervjuer på fem ulike geografiske lokasjoner i Norge har vi innhentet et relativt stort datagrunnlag som gjenstand for vår analyse og drøfting.

Hensikten med datainnsamlingen var å finne grunnlag for å besvare problemstillingen:

Hvordan kan meningsskapingsprosesser påvirke nødsentraloperatørenes valg av ressurser ved ulykker i maritim sektor, med perspektiv særlig rettet mot Redningsselskapets redningsskøyter som mulig sjøredningsressurs?

Vi har funnet ut at, fordi nødsentraloperatørene som mottar melding om maritim ulykke har en, eller kanskje to historier som ligger latent i bevisstheten, så kan operatørene oppfatte det de hører i meldingen om maritim ulykke i lys av denne eller disse historiene. Vi har vist gjennom oppgaven at den responsen som nødsentraloperatørene gir, som følge av mottak av melding, kan farges av denne eller disse historiene. Ved å bruke modellen til Hernes et al. (2015) viser vi hvordan meningsskapingsprosessen hos nødsentraloperatørene utvikler seg fra mottak av nødmelding til valg av ressurs. Vi har vist at de fleste eller samtlige operatører ønsker å gjøre alt for å redde liv. Det er derimot et paradoks at de fleste operatørene velger å ikke varsle redningsskøyta direkte ved melding om maritim ulykke og dermed muligens ikke gjør alt for å redde liv. Dette kan være ubevisst eller bevisst for operatøren. Det våre funn viser er at historien om å gjøre alt for å redde liv lever fortsatt, men handlingen overstyres av historien om økonomi.

Det finnes også et unntak til den varslingen de fleste gjør. Det er der nødsentraloperatøren velger å varsle redningsskøyta direkte. Grunnen er at han, eller hun, mener at operatøren ikke gjør alt for å redde liv ved å ikke ringe redningsskøyta direkte. Vedkommende velger derfor å ringe redningsskøyta direkte for å leve opp til historien om at vi gjør alt for å redde liv.

Den meningsskapingsprosessen som foregår forut for beslutningen kan preges av historier som får betydning for valg av ressurs. Ut fra vår analyse og drøfting kan det se ut til at historier (som kommer på bakgrunn av erfaring) kan binde nødsentraloperatørene i en forpliktende fortolkning. Denne handler om at vi gjør alt for å redde liv ved å trippelvarsle og varsle HRS direkte eller via politiet, i tillegg til å varsle egne etats ressurser. Det kan se ut til at denne meningsskapingen fester måten operatørene organiserer sitt arbeid på og gjør at de kan komme til å ta intuitive beslutninger på sviktende grunnlag i situasjoner som er uvante, kompliserte og flertydige.

To måter man kan fatte beslutning på er intuitivt (System 1) og kognitivt (System 2), fort og langsomt (Kahneman, et.al. 2012). Vår studie antyder at nødsentraloperatørene tar beslutninger basert på intuitiv beslutningstaking, fordi de er presset på tid og situasjonen er flertydig og usikker.

Vi har belyst gjennom oppgaven hvordan eksperter på et område i beste fall har flaks når de skal fatte beslutninger på et område hvor de ikke er eksperter. Selv om nødsentraloperatører kan anees å være eksperter innen sitt arbeidsområde så er erfaringene deres i hovedsak knyttet til hendelser på land. Vi argumenterer for at nødsentraloperatørene ikke er å anse som eksperter på maritime ulykker.

En bevissthet rundt hvordan meningsskapning kan feste en varslingsstruktur gjennom opplevelsen av at denne strukturen redder liv, kan være viktig å ha. Meningsskapningen og historien kan ha sitt grunnlag i erfaring fra hendelser på land. Når operatørene så tar intuitive beslutninger om ressursvalg ved maritim ulykke, så kan beslutningen bli gjort på sviktende grunnlag. Vi mener at ved å være bevisst dette, og kunne ta et mentalt skritt tilbake og benytte system 2, så kan operatørene ha mulighet til å jobbe mer fleksibelt, organisk og ta beslutninger som er mer treffsikre i uvante situasjoner. Treffsikkerhet sees i denne studien i forhold til behovet for å samarbeide med andre aktører og etater og sørge for rask respons ut til ulykken for å redde liv. Definisjonen i denne studien på treffsikkerhet, er utledet av analysen av de empiriske data.

Vi anbefaler at ledere og nødsentraloperatører blir gjort oppmerksomme på konsekvensene av å fatte intuitive beslutninger der hvor de ikke er eksperter. Slik at det kan finne sted en

bevisstgjøring på at i pressede situasjoner har man også mulighet til å tenke langsommere og bruke kognitiv beslutningstaking, system 2. Vi viser også at de fleste operatørene har god kjennskap til redningsskøytene, men påpeker allikevel at *utvidet* kjennskap til redningsskøytene vil kunne være en faktor for at operatørene velger å ringe direkte til redningsskøytene ved melding om maritim ulykke. Vi har allikevel indikasjoner på at en faktor som økonomi vil kunne hindre dette fra å skje.

Oppmerksomhet rundt historiers betydning i meningsskapingsprosesser, bevissthet rundt konsekvensene av å benytte intuitiv beslutningstaking i uvante situasjoner, økonomihensyn og en utvidet kjennskap til redningsskøytene er de overordnede svarene på spørsmålet i oppgavens tittel. Dette kan være av betydning for nødsentraloperatørenes valg av hvilke ressurser som varsles ved maritim ulykke.

Vi mener at denne studien bidrar til ny kunnskap rundt hvordan nødetatene håndterer maritime ulykker, ved at vi har sett på hvordan meningsskapingsprosesser kan påvirke nødsentraloperatørenes valg av ressurser ved maritim ulykke.

Referanseliste

- Anfara, V. A., & Mertz, N. T. (2006). *Theoretical frameworks in qualitative research*. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Berlin, J., & Carlström, E. (2011). *Samverkan mellan blåljusorganisationer: Studentlitteratur*.
- Berlin, J. M., & Carlström, E. D. (2013). The dominance of mechanistic behaviour: a critical study of emergency exercises. *International Journal of Emergency Management*, 9(4), 327-350.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods* (4th ed. utg.). Oxford: Oxford University Press.
- Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap. (2013). *Samfunnsøkonomisk analyse i tilknytning til 110-regionene*. Hentet 5 mai, 2016, fra https://www.regjeringen.no/contentassets/e371de8e0e984042b0bb9eeba20df833/samfunnsokonomisk_analyse_110-regionene.pdf
- Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap. (2008). *Nyhetsbrev om nødnett*. Hentet 6 mai, 2016, fra http://www.dsb.no/Global/Nasjonal_beredskap/Dokumenter/Nyhetsbrev_n%C3%B8dnett/Nodnett_nyhetsbrev_november_2008.pdf
- Endsley, M. R. (1995). Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 37(1), 32-64.
- Folkehelseinstituttet. (2014). *Skader og ulykker i Norge - Folkehelse rapporten 2014*. Hentet 5 mai, 2016, fra <http://www.fhi.no/artikler/?id=110412>
- Forsvaret. (2016). *Sea King*. Hentet 6 mai, 2016, fra https://forsvaret.no/fakta/_Sider/Sea-king.aspx
- Gilje, N., & Grimen, H. (1993). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger : innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi* ([3. prøveutg.]. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Gioia, D. A., & Chittipeddi, K. (1991). Sensemaking and sensegiving in strategic change initiation. *Strategic Management Journal*, 12(6), 433-448. doi: 10.1002/smj.4250120604
- Granlund, L., & Andersen, G. (2005). *Et hjelpehefte* (3. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Hammer, S., & Høppner, J. (2014). *Meningsskabelse, organisering og ledelse: en introduktion til Weicks univers*. Fredriksberg: Samfundslitteratur.
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2015). *Forskrift om krav til og organisering av kommunal legevaktordning, ambulansetjeneste, medisinsk nødmeldetjeneste mv*.

- (akuttmedisinforskriften). Hentet 5 mai, 2016, fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2015-03-20-231>
- Helsedirektoratet. (2012). *Definisjonskatalog for den akuttmedisinske kjede*. Hentet 6 mai, 2016, fra http://www.kith.no/upload/1983/defkat-akuttmed_kjede-v1.1-31072012.pdf
- Helsedirektoratet. (2014). *Antall hendelser*. Hentet 5 mai, 2016, fra <https://amk.beekeeper.no/dashboard>
- Helsedirektoratet. (2015). *AMK-sentraler - drøftingsnotat til Akuttutvalget*. fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/477c27aa89d645e09ece350eaf93fedf/NO/SV/ED/12.pdf>
- Hernes, T. (2013). *Proces, emergens og meningsskapelse. Working dokument*.
- Hernes, T., Hendrup, E., & Schäffner, B. (2015). Sensing the Momentum: A Process View of Change in a Multinational Corporation. *Journal of Change Management*(ahead-of-print), 1-25.
- Hovedredningssentralene. (2015). *Årsrapport 2014 for Hovedredningssentralene*. Hentet 6 mai, 2016, fra http://www.hovedredningssentralen.no/files/statistics/%C3%85rsrapport2014_304201592757.pdf
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg. utg.). Oslo: Abstrakt.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2002). *Lov om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver (brann- og eksplosjonsvernloven)*. Hentet 5 mai, 2016, fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2002-06-14-20>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2011-2012). *Meld. St. 29 (2011–2012)*. Hentet 5 mai, 2016, fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/bc5cbb3720b14709a6bda1a175dc0f12/no/pdfs/stm201120120029000dddpdfs.pdf>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2012-2013). *Meld. St. 21 (2012-2013)*. fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/8b5a910c19f04effa30afc7afeed5aa4/no/pdfs/stm201220130021000dddpdfs.pdf>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2015). *Organisasjonsplan for redningstjenesten*. Hentet 6 mai, 2016, fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2015-06-19-677>
- Justis- og politidepartementet. (2004). *Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten*. Hentet 5 mai, 2016, fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/jd/vedlegg/forenkling_og_effektivisering_av_nodmeldetjenesten.pdf

- Kahneman, D. (1991). Commentary: judgment and decision making: a personal view. *Psychological science*, 142-145.
- Kahneman, D., & Klein, G. (2009). Conditions for intuitive expertise: a failure to disagree. *American Psychologist*, 64(6), 515.
- Kahneman, D., Lilleskjæret, E., & Nyquist, G. (2012). *Tenke, fort og langsomt*. Oslo: Pax.
- Klein, G. (1998). *Sources of power: how people make decisions*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Kystverket. (2013). *Losbåter*. Hentet 6 mai, 2016, fra <http://www.kystverket.no/Maritime-tjenester/Losttjenester/Tilbringertjenesten/Losbaat/Losbater>
- Maitlis, S., & Christianson, M. (2014). Sensemaking in organizations: Taking stock and moving forward. *The Academy of Management Annals*, 8(1), 57-125.
- Menon Business Economics. (2012). *Verdsetting av Redningsselskapets frivillige innsats*. MENON-PUBLIKASJON NR. 44/2012 Hentet 5 mai, 2016, fra <http://www.menon.no/wp-content/uploads/06menonrapport-44-2012-verdsetting-av-redningsselskapets-frivillige-innsats-final.pdf>
- Norges offentlige utredninger. (1998). *Hvis det haster.. Faglige krav til akuttmedisinsk beredskap*. fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/8087d548c0a04059aa88f416fe19f3cc/no/pdfa/nou199819980009000dddpdfa.pdf>
- Norsk senter for forskningsdata (NSD). (2016) Hentet 6 mai, 2016, fra <http://www.nsd.uib.no>
- Politidirektoratet. (2011). *Politiets beredskapssystem del 1 Retningslinjer for politiets beredskap*. Hentet 6 mai, 2016, fra https://www.politi.no/vedlegg/rapport/Vedlegg_1690.pdf
- Politidirektoratet. (2013). *Felles sambandsreglement for nødetatene og andre beredskapsbrukere*. Hentet 6 mai, 2016, fra https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_2329.pdf
- Politiet. (2013a). *Økt kompetanse på operasjonssentralen*. Hentet 5 mai, 2016, fra https://www.politi.no/vedlegg/rapport/Vedlegg_2327.pdf
- Politiet. (2013b). *Responstid & responskvalitet*. Hentet 6 mai, 2016, fra https://www.politi.no/vedlegg/rapport/Vedlegg_2322.pdf
- Politiet. (2016). *Organiseringa av politi- og lensmannsetaten*. Hentet 5 mai, 2016, fra https://www.politi.no/om_politiet/organisasjon/
- Pratt, M. G. (2000). The Good, the Bad, and the Ambivalent: Managing Identification among Amway Distributors. *Administrative Science Quarterly*, 45(3), 456-493. doi: 10.2307/2667106

- Ragin, C. C., & Becker, H. S. (1992). *What is a case? : exploring the foundations of social inquiry*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Redningsselskapet. (2014). *Rapport fra Redningsselskapets Samhandlingsprosjekt 2014*. Hentet 27.09.2015, fra <http://www.redningsselskapet.no/>
- Regjeringen. (2015). *Norges offentlige utredninger 2015*. Hentet 6 mai, 2016, fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/477c27aa89d645e09ece350eaf93fedf/no/pdfs/nou201520150017000dddpdfs.pdf>
- Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Van de Ven, A. H. (2007). *Engaged scholarship: a guide for organizational and social research*. Oxford: Oxford University Press.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Weick, K. E. (2001). *Making sense of the organization*. Oxford: Blackwell.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: design and methods*. Los Angeles, Calif.: SAGE.

Vedlegg

Liste over vedlegg

Vedlegg 1: Kvittering fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til deltakerne om prosjektet

Vedlegg 3: Spørsmålsguide

Vedlegg 4: Intervjustruktur

Vedlegg 1: Kvittering fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



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

Jarle Løwe Sørensen

Institutt for økonomi og ledelse Høgskolen i Buskerud og Vestfold

Boks 4

3199 BORRE

Vår dato: 12.01.2016

Vårref: 44815 / 3 / AGL

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 22.09.2015. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 08.01.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

44815 Samhandling langs kysten ved krise
Behandlingsansvarlig Høgskolen i Buskerud og Vestfold, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig Jarle Løwe Sørensen

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og 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/meldeplikt/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://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.09.2020, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdís Namtvedt Kvalheim

Audun Løvlie

Kontaktperson: Audun Løvlie tlf. 55 58 23 07

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 02. kyrre.swarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@svt.uit.no



Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Høgskolen i Buskenud og Vestfold sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Det oppgis at personopplysninger skal publiseres. Personvernombudet legger til grunn at informasjonsskrivet endres om dette er til felle, samt at det foreligger eksplisitt samtykke fra den enkelte til dette. Vi anbefaler at deltakerne gis anledning til å lese igjennom egne opplysninger og godkjenne disse for publisering.

Forventet prosjektslutt er 30.09.2020. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lyd-/bilde- og videoopptak

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til deltakerne om prosjektet.



Deltakelse i forskningsprosjekt

Hjelp vi synker

Dette masteroppgaveprosjektet er en del av et forskningsarbeid ved Høgskolen i Sørøst-Norge, registrert Samvirke og integrert krisehåndteringslangskysten (NSD Stat 44815). Vår problemstilling dreier seg om hvordan operatører ved nødsentralene velger ressurser ved maritime ulykker. Veileder er Leif Inge Magnussen.

Studiets formål er å identifisere årsaker til valg av bestemte ressurser og/eller aktører under maritime ulykker. Operatører ved nødetatene til Politiet, Brann og Helse vil kunne bidra med data til vårt forskningsopplegg. Metoden vi kommer til å benytte er fokusgruppeintervjuer. Vi planlegger å gjennomføre fem fokusgruppeintervjuer på fem ulike lokasjoner i Norge. En operatør fra hver av nødetatene inngår i de enkelte gruppene. Vi ønsker å benytte lyd og videoopptak som hjelp til å kunne analysere dataene i etterkant av intervjuene.

Anonymitet sikres ved at navn på respondentene ikke oppgis i oppgaven. Lyd og videoopptak håndteres etter gjeldende retningslinjer for Høgskolen i Sørøst-Norge.

Datainnsamlingen vil finne sted i januar/februar 2016.

Studien tilfører forskningsfeltet og respondentene bidrag til økt forståelse for hvordan nødetatene responderer ved maritime ulykker.

Har dere spørsmål knyttet til prosjektet? Ta kontakt med:

Frode Wegger
Tlf:
E-post:

Ann-Kristin Berge
Tlf:
E-post:

Veileder: Førsteamanuensis Leif Inge Magnussen

Vedlegg 3: Spørsmålsguide

Spørsmålsguide

Hva gjør du vanligvis som respons på en slik melding?

Hvorfor er det slik?

Hva er viktig for deg ved ditt valg av respons ved melding om sjøulykker?

Hva er styrkene til RS?

Hva er svakhetene til RS?

Inngangsbønn (5 min):

Vi går på HSN og vi skal skrive en masteroppgave, der datainnsamling inngår. Det intervjuet vi skal gjøre nå er en del av datainnsamlingen til oppgaven. Tema for oppgaven er respons ved sjøulykker. Inngår i et større forskningsprosjekt som er registrert i NSD.

Presentasjon av Frode: Nåværende jobbsted, tidligere erfaring,
Presentasjon av Ann-Kristin: Nåværende jobbsted, tidligere erfaring.

Presentasjon av operatørene: Runde rundt bordet.

Praktisk gjennomføring: Presentere et eksempel på ulykke i maritim sektor. Så ønsker vi en styrt del først hvor vi spør en av gangen. Deretter en fri diskusjon der dere snakker sammen. Styrt del avslutning. Vi har en time til rådighet, slik at vi styrer tiden.

Vi vil dere skal svare ut fra hvordan dere ville respondert utfra en reell situasjon tilsvarende caset. Det går ikke an å svare feil. Er dere usikre på hva dere ville ha gjort så si det. Vi vil ikke at dere finner på ting.

Vi ber dere om å slå av mobiltelefonene, fordi vi trenger at dere er konsentrerte.

Vi bruker lydopptak under intervjuet.

Trenger dere flere opplysninger for å løse caset så spør oss.

Ulykke i maritim sektor (45 min)

Del 1: Styrt del, der informantene blir spurt etter tur.

Klokken er 1530 en dag i juli. Du sitter på vakt og mottar følgende melding:

Innringer står på land observerer flammer, røyk og nødraketter på sjøen. Situasjonen er uoversiktlig. Det kan se ut som det er en båt som brenner. Det er vanskelig å bedømme avstand fra land til den brennende båten.

(Tilleggsopplysninger: Avstanden til nærmeste brannstasjon fra der innringer observerer brannen er ca. 7 km. Seilbåten sendte også ut Mayday-signal. Folk har hoppet i sjøen. Uvisst hvor mange personer som befant seg om bord i båten da den begynte å brenne)

1. *Hva gjør du vanligvis som respons på en slik melding?*
2. *Hvorfor er det slik?*
3. *Hva er viktig for deg ved ditt valg av respons ved melding om sjøulykker?*

Rekkefølge på den som intervjues:

1. Operatør 110-sentral
2. Operatør 113-sentral
3. Operatør 112-sentral

Del 2: Fri del, der informantene diskuterer fritt.

Avsluttende del (10 min)

Del 1. (5 min)

Styrt del igjen. Vi plukker en av de private aktørene som blant flere kan bidra ved sjøulykker. Denne aktøren er Redningsselskapet. Hver av operatørene får hver sin lapp med de to spørsmålene under. Vi skriver operatør 110-sentralen Bodø, operatør 112-sentralen Bodø og 113-sentralen Bodø.

Skriv din mening om dette, inntil 5 punkt under hvert spørsmål:

1. *Hva er styrkene til RS?*
2. *Hva er svakhetene til RS?*

Del 2. (5 min)

Diskuter med hverandre nå, styrkene og svakhetene til RS.

Utgangsbønn (5. min)

Takker for oppmøte og avrunder samtalen.