

MASTEROPPGAVE

Emnekode: LED5009

Navn: Ine Cecilie Heer

Torveig Sneisen

Samlokalisering – et samarbeidsprosjekt

- *en kvalitativ studie av effektene ved samlokalisering av nødmeldingssentralene.*

Dato: 24. Mai 2023

Totalt antall sider: 160

Sammendrag:

I denne oppgaven har vi foretatt en kvalitativ forskningsstudie knyttet til samlokaliseringen av 110,112 og 113 sentralene i Bodø og Kirkenes. Det er vedtatt nasjonale føringer på at nødmeldingssentralene skal samlokaliseres. Hensikten med en samlokalisering er å bedre samarbeidet og samvirke mellom nødmeldingssentralen slik at håndteringen av hendelser effektiviseres. Spesielt gjelder dette for hendelser med høy grad av kompleksitet og usikkerhet, hvor godt samarbeide er essensielt. Med dette som bakteppe utarbeidet vi problemstillingen for oppgaven på følgende måte; *Hvordan har en samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samarbeidet mellom sentralene ?*

Videre har vi i dette forskningsprosjektet benyttet et *grunnleggende eksplorativt design*. Videre har vi valgt å benytte oss av en *kvalitativ metode* ved bruk av et *komparativt innebygd cross-case design med elementer fra det fenomenologiske*. Relasjon mellom empiri og teori har vært *abduktiv*. Vi gjennomførte kvalitative intervjuer av ansatte ved nødmeldingssentralene, fem i Bodø og fire i Kirkenes. Etter at intervjuene var gjennomført transkriberte vi dataene. Etter dette sorterte disse med programvaren NVivo for å lette den videre analyseprosessen.

Gjennom de kvalitative intervjuene har vi forsøkt å få innsikt i hvordan operatørene ved de respektive sentralene opplever å ha blitt samlokalisert og hvilke effekter dette har hatt på samarbeidet og samvirke dem i mellom. Videre har vi sett på hvilken påvirkning samlokalisering har for tillit, kommunikasjon og felles situasjonsforståelse. Relasjonsbygging blir trukket frem som en viktig faktor for samarbeidet. Funnene i undersøkelsen tyder på at operatørene ser positive effekter av samlokalisering gjennom økt nærhet, tillit, forståelse og kjennskap. Dette har igjen innvirkning på samarbeidet mellom dem. Selv om operatørene i stor grad er fornøyde med dagens tilstand, savner de mer formalisert struktur rundt "*samløk*". Dette i form av felles planverk, samtreening og formell fagutveksling. De savner også bedre tilrettelagte lokaler.

I drøftingskapittelet sammenfattet vi empiriske funn med det teoretiske rammeverket. Vi ser at samlokalisering muliggjør et tettere og dypere samarbeid mellom sentralene. Dette skjer gjennom sosial interaksjon og relasjonsbygging, som igjen påvirker tillit og forståelse mellom dem. Dette er faktorer som er viktig for å få til et godt samarbeid og effektivt samvirke. Kommunikasjon er også viktig for samarbeid som blir påvirket av nærhet, forståelse og tillit.

Det vi ser er at dette er mekanismer som i stor grad påvirker hverandre. Gjennom økt sosialisering og relasjonsbygging skaper man et mulighetsrom for at disse mekanismene skal vokse frem. Vi har også sett hvordan de fysiske rammene rundt samlok gjennom samordningsmekanismer kan påvirke effekten av samlokaliseringen. Manglende tilpasset lokasjoner, struktur for samtrening og manglende læring fra tidligere erfaring innvirker negativt på utnyttelsen av potensialet i samlokaliseringen.

Vi har i vår konklusjon til dette prosjektet kommet frem til at en samlokalisering av nødmeldingssentralene i all hovedsak fremmer samarbeidet og legger til rette for et godt samvirke. Dette skjer gjennom interaksjon, relasjonsbygging og opparbeidelse av tillit mellom sentralene.

Abstract:

Throughout this study we have conducted qualitative research in regards to the co-location of the emergency call centers 110, 112, and 113 in Bodø and Kirkenes. National guidelines have demanded a co-location of the emergency call centers. The purpose of co-location is to enhance collaboration (samarbeid) and “samvirke” between the call centers, and thus improving the incident management. This is particularly relevant for incidents with a high degree of complexity and uncertainty, where effective cooperation is essential. With that in mind, our research question is: *How has the co-location of emergency call centers affected the collaboration (samarbeidet) between the centers?*

In this research project, we have used a basic exploratory design. Additionally, we chose to utilize a qualitative research method using a comparative embedded cross-case design studie with elements from phenomenology design. The relationship between empirical data and theory is abductive. We conducted qualitative interviews with employees from the emergency call centers, five in Bodø and four in Kirkenes. After the interviews we transcribed the data and used the NVivo software to facilitate the subsequent analysis process.

Through our qualitative interviews, we sought insight on how operators at the respective call centers perceive the co-location and the effects it has had on their collaboration (samarbeid) and “samvirke”. We also examined the influence of co-location has had on trust, communication, and shared situational awareness. Building relationships emerged as a significant factor for collaboration (samarbeid). The findings of the study suggest that operators felt positive effects of co-location through increased proximity, trust, understanding, and familiarity. These factors, in turn, impacted collaboration (samarbeid). While the operators are generally satisfied with their current state, they express a desire for a more formalized structure regarding co-location. This includes shared planning, joint training, and formal professional exchange. They also express a need for better adapted facilities.

In the discussion chapter, we compared the empirical findings with the theoretical framework. We observed that co-location enables closer and deeper forms of collaboration (samarbeid) between the call centers. This occurs through social interaction and relationship-building, which in turn affect trust and understanding between them. These factors are crucial for establishing

effective collaboration and efficient coordination. Communication is also a vital factor for collaboration, influenced by proximity, understanding, and trust. What we see is that these mechanisms largely influence each other. Through increased socialization and relationship-building, a space is created for these mechanisms to flourish. We have also observed how the physical aspects of co-location, through coordination mechanisms, can impact the effectiveness of co-location. Inadequate facility locations, lack of structured joint training, and insufficient learning from previous experiences have a negative effect on harnessing the potential of co-location.

In his project we have come to the conclusion that a co-locating of the emergency call centers primarily promotes collaboration (samarbeid) and facilitates effective “samvirke”. This is achieved through interaction, building relationships, and establishing trust between the operators.

Forord:

Denne masteroppgaven kommer som et resultat av flere års utdanning og studier. Oppgaven er utarbeidet i forbindelse med vårt masterstudium i beredskap og kriseledelse, ved Nord universitet. Oppgaven tar for seg samlokalisering av nødmeldingssentralene i Norge og hvordan dette påvirker samarbeidet dem imellom. Dette er ikke et nytt forskningsområde, men både datagrunnlaget og omfanget er begrenset. Vi har valgt å inkludere Kirkenes som ble samlokalisert i 2020. Dette er ikke gjort i tidligere kvalitativ forskning på området.

Vi mener det er viktig for fremtidig organisering av nødmeldingstjenesten at vi kan identifisere hva som fungerer og hva som ikke fungerer slik at man kan ta lærdom av dette.

Det å skrive en masteroppgave er en tidkrevende og altoppslukende jobb. Det har vært en krevende prosess å skulle skrive en masteroppgave ved siden av 100 % jobb, hus, mann og små barn. Til tider har vi tenkt at det ikke lar seg kombinere, men takket være tålmodig familie og arbeidsgiver har vi omsider kommet i mål.

Vi må rette en takk til vår veileder Per - Erik Solli for tålmodighet og veiledning underveis i prosessen. Ikke minst må vi takke de informantene som sa seg villig til å delta i prosjektet, uten dere ville vi aldri hatt et resultat.

Til slutt ønsker vi å rette en spesiell takk til våre kjære hjemme for den jobben de har gjort mens vi har vært "fraværende". Vi kommer sterkt tilbake.

Takk til alle.

Sortland/Fredrikstad 23. mai 2023.

Ine Cecilie Heer og Torveig Sneisen.

Innhold

Sammendrag:	I
Abstract:	III
Forord:.....	V
1. Innledning:	1
1.1 Bakgrunn for oppgave:.....	2
1.2 Aktualisering og vårt bidrag til eksisterende forskning:.....	3
1.3 Oppgavens problemstilling, avgrensning og oppbygning:	4
1.3.1 Avgrensning og oppsett av oppgaven:.....	6
1.4 Nødmeldingstjenesten i Norge:.....	7
2. Teoretisk rammeverk	8
2.1 Samarbeid og samvirke:.....	8
2.1.1 Samhandling, samordning og samarbeid:	9
2.1.2 Samvirke:	13
2.1.3 Samordningsmekanismer:.....	15
2.1.4 Trippelvarsling	18
2.2 Situasjonsforståelse.....	20
2.2.1 Individuell situasjonsforståelse:.....	21
2.2.2 Situasjonsforståelse i team:.....	24
2.2.3 Felles situasjonsforståelse:.....	26
2.3 Kommunikasjon:.....	29
2.3.1 Grunnleggende teori om kommunikasjonsmodeller:.....	29
2.3.2 Effektiv kommunikasjon:.....	33
2.4 Tillit:	34
2.4.1 Tre plattformer for tillit:.....	36

2.3 Oppsummering av teori:.....	39
3. Metode og design.....	40
3.1 Forskningsstrategi og design:.....	41
3.2 Kvalitativ metode:.....	45
3.2.1 Fenomenologi og Casedesign:	46
3.3 Datainnsamling.....	49
3.3.1 Det kvalitative intervjuet.....	50
3.3.2 Utvalgelse og strategi:.....	52
3.3.3 Gjennomføring av intervju:.....	56
3.4 Behandling av data:.....	58
3.4.1 Dataanalyse:.....	58
3.5 Reliabilitet og validitet:.....	62
3.5.1 Reliabilitet:.....	62
3.5.2 Validitet:.....	63
3.6 Ethiske refleksjoner og hensyn:	65
3.7 Refleksjoner rundt vår rolle som forskere:	69
3.8 Oppsummering av metode:.....	70
4. Empiriske funn:.....	71
4.1 Samarbeid:	71
4.1.1 Begrepsforståelse.....	72
4.1.2 Samvirke og samarbeid:.....	74
4.1.3 Formelle og uformell sosiale arenaer:.....	84
4.1.6 Trippelvarsling:.....	89
4.1.7 Oppsummering funn knyttet til samarbeid:	91
4.2 Situasjonsforståelse:.....	92

4.2.1 Felles situasjonsforståelse:.....	92
4.3 Kommunikasjon:.....	96
4.3.1 Kommunikasjon mellom sentralene:	96
4.3.3 Oppsummering - Funn kommunikasjon:	99
4.4 Tillit:	99
4.4.1. Begrepsavklaring:	100
4.4.2: Tilliten mellom nødmeldingssentralene:.....	100
4.4.3 Tillit og samarbeid:	102
4.4.3 Oppsummering tillit:	103
4.5 SAMLOK i praksis:	103
4.5.1 De fysiske lokasjonene:	103
4.6.2 Erfaringer med SAMLOK	107
4.6.3 Er dette veien å gå?.....	109
4.6.4: Oppsummering - Samlok:.....	110
5. Drøfting:.....	110
5.1 Samarbeid og samvirke:.....	112
5.1.1 Samarbeid (cooperation).....	113
5.1.2 Samordning (cooperation):	114
5.1.3 Samhandling (collaboration):.....	116
5.1.4 Samvirke:	118
5.1.2 Samarbeid og kommunikasjon:.....	121
5.1.4 Oppsummering:.....	126
5.2 Samordningsmekanismer:.....	127
5.2.1 Formaliserte planverkrelaterte samordningsmekanismer (formaliserte) :	128
5.2.2 Administrativt-funksjonelle samordningsmekanismer (administrative):.....	131

5.2.3 Sosio-emosjonelle samordningsmekanismer (relasjonelle):.....	132
5.2.4 Oppsummering samordningsmekanismer:.....	136
5.3 Felles situasjonsforståelse:.....	137
5.3.1 Oppsummering - Felles situasjonsforståelse:.....	141
5.4 Tilliten mellom nødmeldingssentralene:.....	142
5.4.1 Tre plattformer for tillit:.....	144
5.4.2 Oppsummering:.....	146
5.5 SAMLOK i praksis	146
5.5.1 Oppsummering:.....	152
6. Konklusjon.....	153
6.1 Opplevelsen av samarbeidet:	154
6.2 Samlokalisering og tillit.....	156
6.3 Er tidligere erfaringer hensyntatt?.....	156
6.4 Hovedkonklusjon	158
6.5 Forslag til videre forskning:.....	159
6.6 Tanker til refleksjon:.....	160
Referanser	I
Hva innebærer det for deg å delta?	VIII

Oversikt over figurer og vedlegg:

Figurer;

Figur 1. Illustrasjon av situasjonsforståelse i team av Endsley og Jones, oversatt av forfattere.

Figur 2: Illustrasjon av felles situasjonsforståelse av Endsley og Jones.

Figur 3: SMCR - Modellen forenklet illustrert av Heer og Sneisen

Figur 4: Kommunikasjonsprosessen illustrert i Jacobsen og Thorsvik

Vedlegg:

Vedlegg 1. Informasjonsskriv/samtykkeskjema til informantene.

Vedlegg 2: Vurdering NSD

Vedlegg 3: Intervjuguide

1. Innledning:

Nødmeldingssentralene i Norge er en vesentlig brikke i den samlede innsatsen for å redde liv og begrense skade. Gjennom sitt daglige virke er nødmeldingssentralene det første leddet i en lengre kjede som skal sørge for rask og riktig nødhjelp til befolkningen i en nødsituasjon eller krise (Heer & Sneisen, 2019). Nødmeldingstjenestens oppbygging, profesjonalitet og samarbeid seg i mellom vil derfor kunne ha stor betydning for kvaliteten på “produktet” som leveres til befolkningen.

Gjennom denne masteroppgaven ønsker vi å gi et bidrag inn til forskningen som omhandler en samlokalisering av nødmeldingstjenesten i Norge. Med samlokaliseringer refererer vi i denne oppgaven til en fysisk plassering av brann- og redningsvesenets 110-sentral, politiets operasjonssentral 112 og helses Akuttmedisinske kommunikasjonsentral 113 (AMK) i samme bygg. En samlokalisering av bare politiets operasjonssentral og 110-sentralen er utenfor rammene for denne oppgaven.

En samlokalisering av nødmeldingstjenesten i Norge er selv etter mange år med forslag og føringer for samlokalisering fremdeles bare i startfasen. Så langt er det kun to steder i Norge som har gjennomført en full samlokalisering av nødmeldingssentralene, Bodø og Kirkenes. Agder skal etter planen samlokaliseres i løpet av 2023. Derfor vil denne masteroppgaven kunne bidra til å systematisk belyse momenter ved samlokaliseringen som kan ha betydning for den videre jobben med samlokalisering av nødmeldingssentralene.

Den økende kompleksiteten i samfunnet gjør at nødetatene i større grad må samarbeide med hverandre for å håndtere hendelser, nødsituasjoner eller kriser på en tilfredsstillende måte (Justis- og beredskapsdepartementet, 2020-2021). Dette stiller et krav til samvirke. Hensikten med samlokalisering er å styrke samvirket mellom nødmeldingssentralen (Justis- og beredskapsdepartementet, 2007-2008).

I denne oppgaven ønsker vi å belyse hvordan en samlokalisering av nødmeldingssentralene kan påvirke samarbeidet og samvirket mellom sentralene.

1.1 Bakgrunn for oppgave:

Diskusjonene og vurderingene av hvordan strukturen til nødmeldingstjenesten i Norge skal være for å oppnå en høyest mulig kvalitet til befolkningen har vært mange. I 2014 fikk Nasjonal Nødmeldingsprosjekt (NNP) et oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet. De skulle evaluere og skissere hvordan nødmeldingstjenesten burde se ut i fremtiden. De fikk i oppdrag å se på hvordan man kunne forbedre nødmeldingstjenesten og utarbeide et beslutningsgrunnlag. For å gjennomføre dette, så de på hvordan de enkelte etatene kunne bli bedre, samtidig som de så på hvordan samvirket mellom etatene kunne forbedres. Oppdraget ble avgrenset til å gjelde nødmeldingssentralene. Målet med utredningen var at tjenestene skulle få høyere brukerretting, bli mer effektiv og få høyere kvalitet på tjenesten som leveres (Heer og Sneisen, 2021; Justis- og beredskapsdepartementet, 2014)

Et av samfunnsbehovene de så var behovet for at nødmeldingssentralene ble organisert på en måte som kunne ivareta og sikre et godt samvirke mellom nødetatene og andre aktører. Konklusjonen i deres sluttrapport var at tiltak burde iverksettes umiddelbart for å få en bedre tjeneste. Et av de skisserte tiltakene var en samlokalisering av nødmeldingssentralene (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). Grunnlaget bygde på en tro om at en samlokalisert nødmeldingstjeneste ville kunne føre til en bedre samordnet og koordinert innsats under de oppdragene som går på tvers av etatene. I dette ligger også en bedring av samvirke (Heer & Sneisen, 2021; Justis- og beredskapsdepartementet, 2014).

Forarbeidet og interessen til forskningsprosjektet startet allerede i 2019 da vi begge gikk første året på masterstudiet og skrev en oppgave om SAMLOK i Bodø. Dette gav grobunn for videre forskning rundt fenomenet. Begge jobber i politiet og har erfart betydningen av et godt samvirke mellom nødetatene, som også er en motiverende faktor for oss for å forske på dette. Et håp for denne masteroppgaven er at den skal være et godt bidrag rundt fenomenet (Heer & Sneisen, 2021).

1.2 Aktualisering og vårt bidrag til eksisterende forskning:

Fenomenet som vi ønsker å undersøke, samarbeidet mellom samlokaliserte nødmeldingssentraler, er ikke et velkjent og nøye utprøvd fenomen. Datagrunnlaget er snevert da det inntil nylig bare var Bodø som er samlokalisert. Drammen har vært, men er det ikke nå lenger. Det finnes heller ingen andre kvalitative studier som tar for seg to ulike samlokaliserte lokasjoner. Det eksisterer altså en avgrenset mengde forskning på fenomenet og antall nødmeldingssentraler som er samlokalisert er veldig lav. Noe av den nyere forskningen gjort av SINTEF (2021) tar for seg mange gode momenter som omhandler fenomenet, men konseptet med samlokaliserte nødmeldingssentraler må kunne sies å være relativt nytt og det er et fåtall av Norges nødmeldingssentraler som i dag er samlokalisert. Derimot er det flere lokasjoner som i år og årene som kommer planlegger samlokalisering, enten delvis eller fullstendig. Fenomenet som forskningsområde er derfor høyaktuelt og stadig under endring. Selv om det i nyere tid er gjort en del undersøkelser på samlokalisering er det tidlig å gjøre noen konklusjoner opp mot effekten før vi har et sammenligningsgrunnlag. Vi håper denne oppgaven skal bidra med dette. .

Samlokalisering av nødmeldingssentralene som forskningsområde er relativt snevert. Det har de siste årene kommet flere nye bidrag, men det kan ikke sies å være et velkjent og velkjent eller utforsket fagfelt. Det er blitt skrevet flere masteroppgaver om samlokalisering i ulik grad, hvor flere av dem omhandler en “delvis” samlokalisering med brann og politi. Andre sentrale bidragsyttere på fagfeltet er Yngve Antonsen og May-Britt Ellingsen. De har kommet med en rekke bidrag til fagfeltet. Deres forskning har vist flere positive effekter av samlokaliseringen som er spennende og utforske videre. SINTEF - Rapporten “*Følgeforskning på samlokaliserte nødmeldesentraler i Bodø*” (2022) er det nyeste og mest detaljert bidraget som ser på effektene og mekanismene bak samlokalisering i Bodø. Selv om fagfeltet er smalt, er det altså noen relevant forskning på området.

Der vårt prosjekt skiller seg ut er vi ser ikke bare på effekten av en samlokalisering av nødmeldingssentraler i Bodø, men vi tar også for oss Kirkenes.

Vi håper at vi med dette skal kunne bidra positivt inn til fagfeltet og at forskningen skal kunne brukes som erfaringsgrunnlag ved videre samlokalisering av nødmeldingssentralene i Norge.

1.3 Oppgavens problemstilling, avgrensing og oppbygning:

Ifølge Johannessen, Christoffersen og Tufte (2020) er nysgjerrighet grunnleggende for all forskning. Et forskningsprosjekt startet gjerne med et tema eller en virkelighet man ønsker mer informasjon om og man stiller seg ulike spørsmål som det ønskes svar på. Det er disse spørsmålene som utvikler seg til en problemstilling og underliggende forskningsspørsmål. Forskjellen på denne nysgjerrigheten og spørsmålene som stilles er at de må være vesentlig mer gjennomtenkt enn de spørsmålene vi stiller oss i det daglige (Johannessen, et.al 2020). Hvordan en problemstilling utarbeides og formuleres vil være styrende for resten av prosjektet. Dette er en av grunnene til at en problemstilling og tilhørende forskningsspørsmål må være nøye gjennomtenkt (Halvorsen, 2008 s. 34). I dette forskningsprosjektet skal vi se nærmere på samlokaliseringen av nødmeldingstjenesten i Norge. Vi skal undersøke hvilken innvirkning en fysisk samlokalisering av helse sin Akuttmedisinske kommunikasjonsentral 113 (AMK), politiets operasjonssentral 112 og brann- og redningsvesenet sin 110-sentral har hatt på samvirke mellom sentralene og deres evne til å samhandle.

Hensikten med dette prosjektet er å bidra med mer kunnskap knyttet til et område som stadig er under endring. Samvirke mellom etatene er dynamisk og ny kunnskap er essensielt for å kunne opprettholde en god utvikling og progresjon. Et effektivt samvirke og samhandling mellom nødmeldingssentralene vil kunne være med på å bidra til en bedre og mer effektiv håndtering av hendelser som går på tvers av etatsgrensene. Således vil en evne til å finne forbedringer i dagens nødmeldingstjeneste som er med på å bedre samvirke også levere en bedre tjenester til befolkningen. Oppdatert kunnskap på dette området er derfor avgjørende for videre utvikling og fremgang av nødmeldingstjenesten i Norge. I 2014 ble det foreslått av evalueringsgruppen i Nasjonalt nødmeldingsprosjekt (2014) at en løsning for å øke samvirke mellom nødmeldingssentralene var å samlokalisere dem. Vi har således kommet fram til følgende problemstilling for vår masteroppgave:

Hvordan har en samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samarbeidet mellom sentralene?

Gjennom å belyse denne problemstillingen håper vi å kunne skape debatt rundt temaet “samlokaliseringen av nødsentralene” og ønsker å kunne bidra positivt til allerede eksisterende forskning på området. Prosessen med å samlokalisere nødmeldingssentralene i Norge er på langt nær ferdig, så vi håper at forskningen vår vil kunne bidra med kunnskap til videre arbeid rundt eksisterende og fremtidige samlokaliserte operasjonssentraler. For å utforske problemstillingen har vi i tillegg utarbeidet følgende forskningsspørsmål:

1. *Hvordan opplever de ansatte samarbeidet mellom nødmeldingssentralene i SAMLOK?*
2. *Hvordan har samlokalisering påvirket tilliten mellom de ulike nødmeldingssentralene?*
3. *Hvordan er eventuelle utfordringene i Bodø hensyntatt ved samlokaliseringen i Kirkenes?*

For å besvare denne problemstillingen og forskningsspørsmålene vil vi benytte oss av en kvalitativ metode. Vi vil ta sikte på å benytte et eksplorativt design som grunnleggende forskningsdesign. Som metode for datainnsamling vil vi benytte oss av semistrukturert intervju med casedesign som strategi for innsamling. Dette vil bli nærmere beskrevet under metodekapittelet.

Begrepet “nødmeldingssentral” vil i denne oppgaven bli brukt som en samlebetegnelse på operasjonssentralen til politiet (112), alarmsentralen til brannvesenet (110) og helses akuttmedisinske kommunikasjonsentral (113). Det er disse sentralene som innehar samfunnsoppdraget med å motta og håndtere nødansrop fra befolkningen. Nødmeldingssentralene er således det første leddet i en samordnet og koordinert oppdragshåndtering.

Begrepet samvirke har ingen klar definisjon i norsk beredskapssammenheng og de definisjonene som finnes fremstår for oss som noe uklare. Vi har derfor også valgt å se til Sverige for en bredere forståelse av samvirke som begrep. I denne oppgaven skal begrepet samvirke må i denne oppgaven forstås som en blanding av flere definisjoner.

Begrepet samlokalisering vil videre i oppgaven bli brukt når politiets operasjonssentral (112), brann- og redningsvesenet 110-sentral (110) og Akuttmedisinsk kommunikasjon (113) er plassert i en umiddelbar nærhet i samme bygg.

Begrepet samarbeid er et komplekst begrep som vi skal komme nærmere inn på i senere i teorikapittelet, men “samarbeid” vil bli brukt som en felles betegnelse om alle former for samarbeid dersom ikke annet er nevnt.

1.3.1 Avgrensning og oppsett av oppgaven:

Informantene vi brukte i oppgaven hadde vi få formelle krav til, annet enn at de skulle jobbe ved en samlokalisert nødmeldingssentral i Bodø eller Kirkenes. Vi hadde et ønske om at de skulle ha erfaring fra arbeid ved både samlokaliserte og desentraliserte nødmeldingssentraler, men dette viste seg å være utfordrende. Derfor var dette kun et ønske fra vår side og ikke et krav. I forskningen vår ønsket vi å høre fra de som har sitt daglige virke på nødmeldingssentralene fordi det er de som samarbeider med de andre sentralene.

Problemstillingen er begrenset til samlokaliserte nødmeldingssentraler. I og med at det er kun to steder hvor alle nødmeldingssentralene er samlokaliserte, så har vi kun benyttet oss av informanter fra SAMLOK i Bodø og SAMLOK i Kirkenes. Vi benyttet oss av informanter fra alle tre nødetatene: politi, brann og brannvesenet. Dette fordi vi ønsker å undersøke samarbeidet mellom disse.

Det er et mangfold av teorier om samarbeid, kommunikasjon, tillit og situasjonsforståelse. Vi har derfor sett behov for å avgrense teorien til den teorien vi anser som mest essensiell til å besvare problemstillingen. Vi har også benyttet oss av den mest relevante forskningen på området.

Hovedfokuset i oppgaven er samarbeid mellom nødetatene som er samlokalisert, så store deler av oppgaven vil handle om samarbeid. I og med at det er flere faktorer som har innvirkning på samarbeid, vil vi også se på noen sentrale faktorer innenfor det. Disse vil i hovedsak være tillit, kommunikasjon og situasjonsforståelse.

For at leseren skal ha kjennskap til hva nødmeldingstjenesten er og hvilke etater det omfatter, har vi valgt å presentere generelt informasjon om nødmeldingstjenesten i neste kapittel. I kapittel 2 presenterer vi teorien vi har valgt å benytte oss av, og i kapittel 3 legger vi frem vårt valg av metode og design. I kapittel 4 presenterer vi våre funn fra forskningen, som vi videre drøfter i kapittel 5. Konklusjonen av oppgaven er i kapittel 6.

1.4 Nødmeldingstjenesten i Norge:

Nødmeldingstjenesten har en samfunnskritisk funksjon og forventninger til tjenesten som leveres til befolkningen er høy. Rollen til nødmeldingstjenesten er å sikre befolkningen riktig og rask hjelp i nødsituasjoner. Politiets operasjonssentral 112, Akuttmedisinske Kommunikasjonssentral (AMK) 113 og brann- og redningsvesenet sin 110-sentral er ofte befolkningens første møte med nødetatene.

Oppgavene operasjonssentralene er mange. De skal blant annet ha kommunikasjon med publikum og veilede de samt ha kommunikasjon med eget innsatspersonell. De har ansvaret for å ta en faglig vurdering av hastegrad og ta en vurdering om det er behov for bistand og evt. fra hvem. Oppgavene består også av å ha kommunikasjon og informasjonsdeling med evt. andre aktører og sist, men ikke minst så er de ansvarlig for oppdragshåndteringen (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014).

I de fleste tilfeller fungerer den norske nødmeldingstjenesten bra. Befolkningen vet hvilket nummer de skal ringe under en nødsituasjon og får i de fleste tilfeller tilstrekkelig og god hjelp. Likevel har man eksempler hvor håndteringen av situasjonen går galt eller er lite effektiv. I disse tilfellene handler det blant annet om at samvirke mellom etatene ikke har fungert godt nok. Det vil kunne by på alvorlige konsekvenser, både for samfunnet og enkeltpersoner, dersom tjenesten ikke fungerer (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014).

Ingen sektorer kan håndtere eller forebygge sikkerhetsutfordringer i fremtiden alene. St.meld. Nr.22 (2007-2008) fremheves betydningen av et godt samarbeid på tvers av sektorene som en viktig faktor (Heer & Sneisen, 2019; Justis- og beredskapsdepartementet, 2007-2008).

Til tross for dette, så har det gjentatte ganger etter evaluering av alvorlige hendelser blitt trukket fram at samarbeidet og samordningen mellom politi, helse og brann ikke har vært optimal eller fungert på en tilfredsstillende måte. Blant annet har det blitt påpekt mangel på samhandling mellom operasjonssentralen til de tre nødetatene. Evalueringen har i all hovedsak fokusert på alvorlige hendelser hvor et krav til en god oppdragsløsning har vært en samordnet og koordinert innsats fra nødetatene. Det er under slike hendelser betydningen av samarbeidet mellom nødmeldingssentralene vil ha avgjørende betydning (Justis- og beredskapsdepartementet (DSB, 2014).

2. Teoretisk rammeverk

I denne delen av oppgaven vil vi presentere det grunnleggende teoretiske rammeverket som vil bli benyttet gjennom prosjektet. Det er denne teorien som vil legge grunnlaget for drøftingen av funnene senere i kapittel 5.

Noe av det teoretiske rammeverket som blir presentert i dette kapitlet ble utarbeidet før datainnsamlingen startet og var den teorien som la grunnlaget for den utarbeidede intervjuguiden. En del av den teorien som presenteres så vi derimot et behov for å ha med etter at intervjuene var gjennomført. Dette baserte seg på utsagn fra informantene.

I delkapittel 2.1 vil vi ta for oss samarbeid og samvirke. Hoveddrammene for denne oppgaven handler om samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Vi ser derfor behovet for å plassere dette samarbeidet på noe vis for å synliggjøre hva som eventuelt er blitt påvirket av en samlokalisering. Flere av temaene i dette teorikapitlet er nært knyttet og kan påvirke hverandre. Derfor vil det videre i oppgaven være fordelaktig å se disse i sammenheng.

2.1 Samarbeid og samvirke:

I dette kapitlet vil vi presentere teori knyttet til noen populære “sam-begreper” som samhandling, samarbeid, samordning og samvirke. Dette er begreper som har mange likhetstrekk og i faglitteraturen brukes de ofte litt om hverandre uten klare skiller.

Dette kan noen ganger oppfattes som forvirrende. Blant annet ser vi at Borch og Andreassen (2020) benytter begrepene samordning, samvirke og collaboration som synonymer (s.129), mens Martin et.al., (2016) og McNamara (2012) trekker klarere skiller mellom samordning og collaboration. Vi vil derfor i dette kapitlet forsøke å trekke noen grenser mellom begrepene og vurdere om noen av dem kan brukes som synonymer eller ikke. Begrepet og prinsippet om samvirke vil bli presentert i et eget underkapittel. Videre vil vi i kapitlet gjøre rede for hvordan den nasjonale trippelvarsling prosedyren kan betraktes som et verktøy for å bedre samvirket. Til slutt i kapitlet vil vi presentere hvilken betydning samordningsmekanismer kan ha for samarbeidet.

2.1.1 Samhandling, samordning og samarbeid:

Felles for begrepene samhandling, samordning og samarbeid er at de alle kan knyttes til en interaksjon med andre som inneholder elementer av et samarbeid. Hvor tett knyttet denne interaksjonen er og graden av bindende formalisert samarbeid vil ha betydning for hvilket begrep man benytter om samarbeidet (McNamara, 2012). I internasjonal faglitteratur benyttes begrepene collaboration og cooperation om hverandre, men begge begrepene viser til definisjoner som fremstår nært beslektet. Begrepene blir også i visse tilfeller sett på som synonymer (Kristiansen et.al., 2027 s. 11). I denne oppgaven forstår vi ikke disse to begrepene som synonymer, men heller som begreper som er nært beslektet til hverandre og som inneholder visse likhetstrekk. Collaboration kan på norsk oversettes til både samhandling og samvirke. Dette illustrerer godt hvordan disse begrepene har flytende definisjoner. I denne oppgaven velger vi derimot å oversette collaboration til det norske begrepet *samhandling*. Cooperation er et engelsk begrep som også oversettes til samhandling i Google translate, men det fremstår mer rett å oversette dette til *samarbeid*. Vi vil i denne oppgaven forstå begrepet cooperation som samarbeid når det kommer til å forklare McNamara (2012) sin skala for integrasjon. Begrepet samarbeid vil også generelt bli brukt som en fellesbetegnelse for de ulike samarbeidsformene når det er uten betydning hvilken grad av samarbeid det er.

Det engelske begrepet coordination kan oversettes til både koordinering og samordning. Ordet samordning er et begrep som vi opplever brukes mye, men verken defineres eller forklares i særlig stor grad i faglitteraturen. Vi forstår begrepene samordning og koordinering som synonyme for hverandre. I oppgaven vil vi benytte begrepet samordning som synonym for begge begrepene når det kommer til samarbeid. Vi skal videre gå nærmere inn på hvordan begrepene kan forstås opp mot hverandre og hva som skiller dem.

McNamara (2012) har utviklet en skala for å differensiere mellom noen av de ulike begrepene etter grad av integrasjon mellom aktørene. Dette er fremstilling av begrepene som kan være behjelpelige når vi forsøker å skille dem og se på deres grad av involvering i forhold til hverandre. Med integrasjon refereres det til graden av samarbeid mellom aktørene. Jo større integrasjon, jo mer omfattende og integrert vil samarbeidet mellom aktørene være. Dette kan inkludere elementer som grad av samhandling, felles beslutningstaking, felles målsetting, felles ressurser og delt risiko og ansvar. Høy grad av integrasjon kan også bety at aktørene har en stor gjensidig avhengighet av hverandre for å kunne oppnå felles mål. Dersom det samarbeides med et lavere nivå av integrasjon vil det kunne bety at samarbeidet er mer løst knyttet sammen og uformelt med mindre grad av felles beslutninger, ressurser og informasjonsdeling (MacNamara, 2012). Skalaen til McNamara (2012) viser hvordan det gradvis blir en større grad av integrasjon mellom organisasjoner og individer som samarbeider, koordinerer eller samhandler (McNamara, 2012 s. 392).

Dersom vi tar for oss skalaen til McNamara (2012) finner vi på den laveste graden av integrasjon begrepet samarbeid (cooperation). Dette er den minst integrerte formen for samarbeid av de presenterte begrepene. Et samarbeid innebærer at organisasjonene eller individene til en viss grad deler informasjon og ressurser, men uten en formell struktur eller gjensidig avhengighet i samarbeidet. Martin et.al., (2016) presenterer samarbeid som et kortsiktig, uformelt og frivillig forhold mellom organisasjoner med lignende, men uavhengige mål. Aktørene er selvstendige i forhold til hverandre og situasjonene er gjerne preget av liten risiko. I et samarbeid (cooperation) arbeider de ulike aktørene eller organisasjonene sammen, men med forskjellige arbeidsoppgaver og klare grenser mellom arbeidsområdene (McNamara, 2012).

I et samarbeid er det ikke nødvendigvis slik at man jobber mot et felles mål, men organisasjonen kan arbeide mot egne mål samtidig som de tar hensyn til andre mål (Almklov et.al., 2017; Martin, 2016) Ifølge McNamara (2012) kan et samarbeidet være preget av en manglende gjensidige avhengighet og kjennskap til hverandre. Dette kan føre til mangel på forståelse for hverandres oppgaver og dermed manglende vilje til å dele informasjon eller ressurser (McNamara, 2012).

På det neste nivå i McNamara (2012) sin skala finner vi samordning (coordination). Samordning dreier seg om å sørge for at en hendelse blir håndtert effektivt ved å sikre at ulike aktiviteter ikke blir overlappende og at ressurser blir benyttet på rett måte (McNamara, 2012). Det dreier seg om å gjennom samordning av innsatsen sørge for at hver organisasjon eller etat kan utføre sine arbeidsoppgaver på en tilfredsstillende og effektiv måte (Martin et al., 2016). En samordning innebærer også at aktørene i en større grad enn ved samarbeid (cooperation) må dele informasjon og ressurser for effektiv håndtering av hendelsen. Ifølge Bryson, Crosby og Stone (2006) er samordning mindre integrert enn samarbeid og samhandling, men likevel viktig for å nå felles mål. McNamara (2012 og Martin et.al., (2016) derimot plasserer samordning med høyere grad av integrasjon enn samarbeid (cooperation). Dette fremstår også som mest rett for oss. Samordning krever en viss grad av integrasjon mellom organisasjonen i form av felles prosedyrer eller protokoller, men det er på dette nivået ikke nødvendig med en full integrasjon. Ved en samordning er det nødvendig med en viss grad av tillit og kommunikasjon mellom aktørene (McNamara, 2012). Man er avhengig av både kommunikasjon og tillit for å kunne dele den informasjonen som er nødvendig for å lykkes i å samordne innsatsen i situasjonen.

Det høyeste nivået av integrering i samarbeid finner vi ved samhandling (collaboration). Samhandling krever en høy grad av strukturering og formalisering hvor alle deltagende organisasjoner er fullstendig integrert i hverandres arbeid. Involverte aktører arbeider sammen mot et felles mål og samarbeidet dem imellom er preget av en høy grad av gjensidig tillit, engasjement og god kommunikasjon (McNamara, 2012). Martin et.al., (2016) beskriver samhandling (collaboration) som den mest integrerte og dypeste formen for samarbeid. I en samhandlingsprosess er organisasjonene gjensidig avhengig av hverandre for å kunne oppnå felles mål (Martin, et.al., 2016).

Samhandling er ikke noe som plutselig oppstår, men oppstår med hensikt og er et resultat av langvarig forhold mellom organisasjoner (Martin et al., 2016). Nødetatene på taktisk nivå er et eksempel på slike organisasjoner som i stor grad *samhandler* i krevende situasjoner. I komplekse situasjoner vil samhandling kunne være mer effektivt enn både samordning og samarbeid (cooperation). Dette spesielt for situasjoner som er komplekse og krever stor grad av integrert arbeid på tvers av organisatoriske og faglige grenser (Martin et al., 2016; McNamara, 2012). Martin et.al., (2016) trekker også frem hvordan god forståelse for samhandlende organisasjon og god felles kommunikasjon styrker samhandlingen. Gode relasjoner mellom organisasjonen er også vesentlig dersom en samhandling skal være effektiv da dette bidrar til kunnskap om hverandres mulighet, ressurser og begrensninger. Sammenlignet med samarbeid og samordning er samhandling mer komplekst og krever en høyere grad av kunnskap mellom samarbeidspartnere (Martin et al., 2016). Som vi ser ut ifra skalaen er graden av integrasjon også nært knyttet til graden kommunikasjon og tillit i samarbeidet. Behovet for kommunikasjon, informasjonsdeling og tillit øker i grad med integrasjonen i samarbeidet.

Selv om vi i dette kapittelet har presentert et skille mellom begrepene er det viktig å være klar over at disse begrepene noen ganger brukes som synonymer og delvis overlapper hverandre i både betydning og form. Som McNamara (2012) trekker frem, er det viktig at disse nivåene i skjema ikke trenger å forstås som en lineær progresjon. I en organisasjon kan det foregå samarbeid på de ulike nivåene samtidig. For eksempel kan de operative mannskapene samordne innsatsen ute på skadestedet, mens nødmeldingssentraler samarbeider gjennom samhandling på taktisk nivå. Begrepene er heller ikke uavhengig av hverandre. Samhandling inneholder naturlig nok både elementer fra samarbeid og samordning. De høyere nivåene for samarbeid vil altså også innebære at man benytter seg av de lavere nivåene. For eksempel vil det ikke være mulig å samordne en innsats uten en viss grad av samarbeid. Det vil heller ikke være mulig å samhandle uten å samordne. Altså er ikke begrepene ekskluderende for hverandre, men heller en illustrasjon av hvordan organisasjonene kan knyttes løst sammen i et uformelt samarbeid eller stå overfor en situasjon som krever høyere grad integrasjon, forpliktelser, informasjonsdeling, felles ressurser og tillit mellom organisasjonen.

McNamara (2012) påpeker videre at en klar forståelse for begrepene samarbeid, samordning og samhandling vil kunne bidra til å unngå misforståelser og øke sjansen for vellykket interaksjon mellom nødetatene. For nødmeldingssentralene i Norge er det viktig å kunne skille mellom disse begrepene og velge den formen for samarbeid eller samhandling som passer best for den situasjonen man står overfor.

Videre i neste kapittel vil vi se på hvordan begrepet samvirke kan forstås og hvordan begrepet er knyttet til beredskapsarbeid i Norge.

2.1.2 Samvirke:

I Norge har beredskapsaktørene i lang tid arbeidet med samfunnssikkerheten og beredskapen etter de tre grunnleggende prinsippene: nærhetsprinsippet, likhetsprinsippet og ansvarsprinsippet. Etter terrorangrepet mot regjeringskvartalet og Utøya 22. juli 2011, så derimot de norske myndighetene behovet for å introdusere og sette fokus på enda et grunnleggende begrep knyttet til beredskapsarbeid, nemlig "*samvirkeprinsippet*" (Heer og Sneisen, 2019; Justis- og beredskapsdepartementet, 2019). Etter kritikken knyttet til håndteringen av terrorangrepet var det et behov for å understreke betydningen av å sørge for et godt samvirke mellom nødetatene og andre samarbeidspartnere. Dette for å sikre at hver beredskapsaktør hadde en selvstendig plikt til å legge til rette for samvirke (Justis- og beredskapsdepartementet, 2019).

Hensikten med samvirkeprinsippet er å styrke aktører som arbeider med beredskap, herunder også nødetatene, sine evner til å sammen kunne iverksette en effektiv samordning og samhandling av innsatsen i en krise- eller nødsituasjon på tvers av etatsgrenser. Dessverre har det gjentatte ganger vist seg å være større mangler i samvirket ved store og alvorlige hendelser som krever samhandling på tvers av beredskapsorganisasjonene. 22-juli kommisjonen som var satt til å evaluere innsatsen etter terrorangrepet 22.juli 2011 påpekte blant annet at «*evnen til å koordinere og samhandle har vært mangelfull*» (NOU 2012:14, 2012, s. 450). Dette var sammen med en rekke andre faktorer nok til at beredskapsaktørene sviktet i å avverge og beskytte enkeltindivider, samt samfunnets interesser mot den alvorlige trusselen som spilte seg ut 22.07.11 (NOU 2012:14, 2012).

Det identifiseres altså tidvis store mangler i “*samvirke*” mellom beredskapsaktørene når det kommer til håndteringen av en nødsituasjon eller krise. Samvirkeprinsippet stadfester viktigheten og nødvendigheten av et godt samarbeid, men redegjør ikke for hva et samvirke er. Så, selv om samvirke nå blir betegnet som en av hjørnesteinene i norsk beredskapssammenheng fremstår det altså likevel ikke som om det finnes en klar definisjon av begrepet.

Vi vil derfor redegjøre for hvordan begrepet skal forstås og benyttes i konteksten av dette forskningsprosjektet. I boka til Kristiansen et.al., (2017) *Samvirke - en lærebok i beredskap*, blir begrepet samvirke definert som «å arbeide sammen mot et bestemt mål eller formål» (s.16.). Definisjonen tar for seg hvordan beredskapsaktørene sammen må jobbe i fellesskap for å løse et “*problem*”. Vi fant ikke denne definisjonen helt dekkende for kompleksiteten i et samvirke mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene og andre beredskapsaktører, derfor har vi også valgt å benytte oss av en definisjon med opphav fra Sverige for dette forskningsprosjektet. Det er denne definisjonen som vi vil legge til grunn for denne oppgaven. Wahlberg et.al (2003) definerer et samvirke på følgende måte:

“Den interaksjon som skjer mellom to eller flere aktører i den hensikt å samordne sine virksomheter og at samordning av virksomheter innebærer at disse koordineres for å oppnå felles mål. (...) Samvirke er den metoden som velges når de aktørene hvis virksomhet som skal samordnes er selvstendig i forhold til hverandre og ingen part derfor har beslutningsrett overfor den andre”.

(Wahlberg et.al., 2003; i Holtan et.al., 2015 s.11)

Som vi ser ut i fra Wahlberg (2003) sin definisjon innebærer et samvirke en samordning og koordinering av innsatsen til de ulike aktørene for å nå et felles mål. Ifølge en rapport utarbeidet av Holtan et.al., (2015) handler samvirke om rett utnyttelse av aktørens kompetanse og kapasitet. Involverte aktører må i en situasjon som krever samvirke, samarbeide og koordinere ressursene sine mot felles mål. Dersom de skal klare dette må det være et avklart ansvarsforhold mellom aktørene og de må kjenne til hverandres arbeidsoppgaver, roller, ressurser og kapasitet (DSB, 2015, s. 17).

Auf der Heide (1989) uttrykker at de beredskapsaktørene som har en tett relasjon og god innsikt i hverandres daglige rutiner, arbeidsoppgaver og aktiviteter vil kunne være bedre rustet til å håndtere større hendelser eller kriser (i Hammervoll, 2014, s.97). Således kan man anta at kjennskap og relasjoner vil kunne føre til bedre samvirke. Holtan et.al., (2015) trekker også frem at elementer som likeverd, tillit, et samordnet planverk, trening og øvelser er grunnleggende for å kunne ivareta et godt samvirke mellom nødetatene og andre beredskapsaktører (Holtan et.al., 2015).

Samvirke er altså slik som både samarbeid (cooperation), samordning (coordination) og samhandling (collaboration) et form for samarbeid. Det som skiller samvirket ut fra de andre samarbeidsformene er at det på flere områder er et mer formalisert begrep eller prinsipp hvor beredskapsaktørene pålegges å legge til rette for. Selv om samvirke er et formalisert prinsipp som er implementert som en hjørnestein i norsk kriseberedskap, er det et begrep som er lite benyttet i internasjonal faglitteratur om beredskap og kriseledelse. Ut ifra våre undersøkelser er samvirke heller ikke et begrep som det finnes en god engelsk oversettelse for. For å sette samvirke i en kontekstuell sammenheng med de andre samarbeidsformer presentert i dette kapittelet kan vi forsøke å plassere samvirke på McNamara (2012) sin skala. Etter vår mening kan samvirke plasseres under samhandling, over samkjøring. Samvirke krever mange av de samme elementene som samhandling for å kunne fungere, men det er også flere formelle krav til et samvirke enn til samhandling. Noen av disse formelle kravene vil for eksempel være samvirkeprinsippet, PLIVO-prosedyren og Trippelvarslings-prosedyren. Disse legger føringer for hvordan og når et samvirke skal benyttes. Samvirke har derimot ikke

2.1.3 Samordningsmekanismer:

Borch og Andreassen (2020) definerer samordning og samvirke som synonymer hvor de viser til definisjonene *“samordning eller samvirke kan defineres som en temporær fremvoksende, omgivelsestilpasset prosess som har til formål å styrke to eller flere aktørers innsats, interaksjon og aktiviteter knyttet til spesifikke kollektive mål”* (Borch og Andreassen 2020, s. 129). Som vi var inne på i innledningen forstår vi ut fra annen faglitteratur samordning synonymt med koordinering (Borch & Andreassen, 2020).

Samordning er tett knyttet opp mot samvirke og er et ledd i den samlede innsatsen for håndtering av en hendelse (Borch og Andreassen, 2020). I situasjoner hvor beredskapsaktørene må samarbeide på tvers av organisatoriske grenser for å nå felles mål er det essensielt med et effektivt samvirke. Dette medfører større krav til samordning av innsatsen (Martin et.al., 2016). Samordning handler om å samordne innsats og ressurser hos tverrsektorielle aktører som må samvirke for å håndtere en hendelse. Slik at det muliggjør innsats på rett sted til rett tid, på riktig måte (Borch & Andreassen, 2020 s. 129). Samordningsmekanismer er ulike verktøy som bidrar til dette. Samordningsmekanismer blir av Okhuysen og Bechky (2009) forklart som organisatoriske rammer som skal muliggjøre en kollektiv, strømlinjeformet innsats av flere aktører mot et bestemt mål (i Borch & Andreassen, 2020 s. 130). Dette handler om å få de tverrsektorielle aktørene med ulike ressurser, forutsetninger, struktur og arbeidsmåter til å dra i samme retning, mot et felles etablert mål. Samordningsmekanismer er nødvendig for å skape et fellesskap og samspill mellom aktørene. For nødmeldingssentralene vil det dreie seg om samordningsmekanismer på et tverrsektorielt horisontalt nivå (Borch & Andreassen). Det finnes ulike tilnærminger til samordningsmekanismer, Borch og Andreassen (2020) deler samordningsmekanismene inn i 3 ulike hovedgrupper:

- (1) Formaliserte planverkrelaterte samordningsmekanismer.
- (2) Administrativt-funksjonelle samordningsmekanismer.
- (3) Sosioemosjonelle samordningsmekanismer.

Formaliserte planverkrelaterte samordningsmekanismer:

De formaliserte samordningsmekanismen er de skriftlige felles formelle planverkene, retningslinjene, prosedyrer og lovverket som stadfester hver aktørs rolle, ansvar og myndighet (Borch & Andreassen, 2020). Samvirkeprinsippet, trippelvarslingsprosedyrer og PLIVO-prosedyren vil være eksempler på slike formelle samordningsmekanismer. De formelle mekanismene er et viktig fundament i samordningen for å sikre forutsigbarhet og rask handling på kjente innsatsområder (Borch & Andreassen, 2020).

Ved mer komplekse situasjoner med behov for et mer integrert samarbeid vil det være behov for ad-hoc løsninger og et handlingsrom som de formelle samordningsmekanismene ikke kan gi (Borch & Andreassen). Administrative og sosio-emosjonelle samordningsmekanismer er mer fleksible og gir bedre rom for dette.

Administrativt-funksjonelle samordningsmekanismer:

Administrative-funksjonelle samordningsmekanismer handler om administrative organisatoriske løsninger som legger til rette for samordning og informasjonsdeling mellom organisasjonene. Dette kan dreie seg om liaison løsninger, hospiteringer, felles operative systemer eller fellesorganer. Nødnett og nødnetts kommunikasjon er et eksempel på en slik administrativ samordningsmekanisme som legger til rette for god informasjonsstrøm mellom beredskapsorganisasjonene (Borch & Andreassen, 2020).

Sosioemosjonelle samordningsmekanismer (relasjonelle):

De sosio-emosjonelle samordningsmekanismene er kanskje de aller viktigste samordningsmekanismene for å sikre et godt og tett samarbeid mellom beredskapsaktørene. Disse handler om de formelle og uformelle mellommenneskelige relasjonene, som knytter seg til både følelser, holdninger og nærhet til hverandre. Gjennom kjennskap til hverandre på et personlig nivå får man en forståelse av de andres meninger, tanker, holdninger og interaksjonsmønstre både som individ og som del av en organisasjon. God kjennskap og kjemi med de andre aktørene i en aksjon vil kunne føre til bedre forutsigbarhet i håndteringen av hendelsen (Borch & Andreassen s. 136). Dersom den sosiale kapitalen mellom beredskapsaktørene er bygget opp vil det kunne føre til etablering av felles mentale modeller og forståelse for hverandres persepsjon, som igjen vil kunne føre til raskere etablering av felles situasjonsforståelse. Dette er alle momenter som er viktig for en effektiv samhandling i respons på en alvorlig hendelse. Ved håndtering av komplekse og krevende hendelser vil de sosio-emosjonelle samordningsmekanismene kunne få stor betydning. Mekanismene kan være med på å bygge opp en høyere grad av tillit mellom beredskapsaktørene som gjør at man i slike situasjoner kan stole på og lene seg på hverandre (Borch & Andreassen, 2020).

Og dermed redusere mengden samordning som er nødvendig (Borch & Andreassen). De relasjonelle samordningsmekanismene er noe som må bygges proaktivt i forkant av en hendelse. Gode relasjoner kan bygges og ivaretas gjennom både formelle og uformelle sosiale møter som tidligere samhandling, felles øvelser og samtrening (Borch & Andreassen, 2020).

2.1.4 Trippelvarsling.

Som vi har vært inne på er det en rekke ulike faktorer som må være på plass for å få til et effektivt samvirke. Dette er momenter som også gjelder for andre former for samarbeid som koordinering og samhandling. Jo mer formelt formen for samarbeid blir, jo større behov er det for fastsatte planverk og prosedyrer. En faktor som kan være avgjørende for både informasjonsdeling og samarbeid er tidlig alarmering av samtlige beredskapsaktører som vil kunne bli involvert i håndteringen av hendelsen. Dette for at alle involverte aktører så tidlig som mulig skal få den informasjonen som er nødvendig for at de skal kunne utføre sine arbeidsoppgaver. Dersom det er mangler i informasjonsdeling tidlig vil dette kunne påvirke den individuelle situasjonsforståelsen til mannskapene som skal håndtere hendelsen (Bjelland & Nakstad, 2021). Feil i den individuelle situasjonsforståelsen vil igjen få konsekvenser for etableringen av en felles situasjonsforståelse mellom beredskapsaktørene (Endsley, 1995). Forskjellig situasjonsforståelse og dårlig kommunikasjon vil igjen kunne være faktorer som påvirker samvirket og samhandling negativt. Vi vil komme nærmere inn på individuell- og felles situasjonsforståelse i kapittel 2.2.

Under datainnsamlingsprosessen til prosjektet ble “*trippelvarsling*” trukket frem av flere av informantene som et nyttig verktøy i samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Trippelvarsling handler om at man skal varsle de nødvendige nødetatene om hendelser, dersom man mener at det er et behov for respons fra de andre etatene. Hvilken hendelser dette er snakk om, er fastsatt i prosedyren. Trippelvarsling benyttes av nødmeldingssentralene for å sikre en riktig og rask innsats i hendelser hvor det er fare for liv, helse, materielle verdier eller miljø. Nødmeldingssentralen som mottar nødansropet er den som er ansvarlig for å varsle de andre sentralene dersom meldingen oppfyller vilkårene for en trippelvarsling (Politidirektoratet et.al., 2022).

Primært skal varslingen være en konferanse-koblet telefonsamtale, hvor nødetatene skaffer seg en felles situasjonsforståelse slik at de kan samordne innsatsen i oppdraget. Prosedyren for trippelvarsling fremkommer i "Felles sambandsreglement for nødnett" (Politidirektoratet et.al., 2022).

Etter oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet (JD) utarbeidet Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB), Politidirektoratet (POD) og Helsedirektoratet (Hdir) den nasjonale prosedyre for trippelvarslingen mellom nødmeldingssentralene. Nasjonal trippelvarslingsprosedyre forklarer mer detaljert hvordan en trippelvarsling skal foregå. I arbeidet med prosedyren har de implementert blant annet utspørringskort som er like for alle nødmeldingssentralene. Prosedyren og utspørringskortene skal sørge for at innringere blir håndtert på en mer ensartet måte, uavhengig av hvilken nødmeldingssentralene som mottok nødanropet (Justis- og beredskapsdepartementet, 2022). Når en nødmeldingssentral mottar en nødmelding, må de ha oversikt over ansvarsområdet til de andre nødetatene slik at varslingen kan skje på en korrekt måte og uten at det foreligger et vesentlig tidstap dersom det er behov for varsling av de andre etatene (DSB, 2022).

I en trippelvarsling vil det innledningsvis være mye tidskritisk informasjon som skal nå ut til samtlige etater. Nødmeldingssentralene er i disse tilfellene avhengig av å omforenes om de viktige elementene i situasjonen som er overlappende for samtlige etater for å kunne oppnå de overordnede målene i oppdraget, dette refereres til som en felles situasjonsforståelse (Endsley og Jones, 2001). I forbindelse med dette vil en trippelvarsling kunne være et verktøy for å sørge for at nødvendig informasjon når alle nødmeldingssentralene og at de oppnår en felles situasjonsforståelse. Dette vil kunne være en viktig medvirkende faktor for at oppdraget skal bli håndtert på en best mulig måte og at samvirke mellom sentralene fungerer. Blant annet vil de operative mannskapene kunne bli varslet tidligere og dermed rykke ut raskere. Videre vil de operative mannskapene kunne få likere nødvendig informasjon på vei til hendelsen og når de står i situasjonen (Justis- og beredskapsdepartementet, 2022).

Som vi har vært inne på, er det en viktig faktor for samvirket mellom nødmeldingssentralene at kommunikasjonen mellom sentralene er på plass tidlig i en hendelse hvor det kan forventes en grad av samarbeid. Dette for å legge til rette for at nødmeldingssentralene kan oppnå en felles situasjonsforståelse knyttet til de momentene i situasjonen som vil nødvendig. Jo mer kompleks nødsituasjonen eller krisen er, desto større grad av interaksjon, samarbeid, kommunikasjon og felles ressurs vil være nødvendig. I en krise må nødmeldingssentralene samhandle for å nå et felles mål om å normalisere situasjonen. Trippelvarslings prosedyren vil kunne være verktøy for å sørge for at samarbeidet mellom nødmeldingssentralene får en god start. Hos nødetatene er trippelvarsling nedtegnet i forskjellige forskrifter, veiledninger og lovverk, men innholdet i prosedyren er felles for alle nødmeldingssentralene.

2.2 Situasjonsforståelse

Samtlige informanter i datainnsamlingsprosessen var i sine intervjuer inne på betydningen av en felles situasjonsforståelse og hvordan dette blir påvirket av å være samlokalisert. Vi så derfor et behov for å implementere teori knyttet til dette i oppgaven. For å kunne ta for oss hva en *felles* situasjonsforståelse er, må vi først kort gjøre rede for begrepet situasjonsforståelse. Vi vil hovedsakelig forholde oss til den grunnleggende teorien presentert av Mica R. Endsley og hennes modell for situasjonsbevissthet. Selv om modellen til Endsley også har høstet kritikk er vi av den oppfatning av at hennes teori egner seg godt til å beskrive funnene gjort i denne oppgaven. Vi vil derfor i dette kapitlet kort presentere teori om individuell situasjonsforståelse, situasjonsforståelse i team/grupper og felles situasjonsforståelse som er presentert i diverse faglitteratur skrevet av Endsley og andre bidragsytere til fagfeltet. Med bakgrunn i oppgavens problemstilling og de funnene som ble gjort i datainnsamlingen vil vi ikke ta for oss situasjonsforståelse og de tilhørende elementene i dybden, men kort redegjøre for de grunnleggende prinsippene.

Når det kommer til begrepene situasjonsbevissthet og situasjonsforståelse så er dette to begreper som er godt kjent i tilknytning til krisehåndtering og risikostyring. Det som ikke er like klart er hvordan disse begrepene skiller seg fra hverandre.

Situasjonsbevissthet og situasjonsforståelse blir ofte brukt om hverandre i beredskapssammenheng og kan derfor på mange måter fremstå å bety det samme. Også i faglig litteratur opplever vi at det ikke nødvendigvis skapes et skille mellom disse og andre lignende begrep. Selv om det diskuteres i fagmiljøer om ordene situasjonsforståelse og situasjonsbevissthet er nært beslektet eller det samme, har vi i denne oppgaven valgt å behandle begrepene som synonymer til hverandre. Vi vil derfor videre i oppgaven benytte ordet situasjonsforståelse da vi i datainnsamlingen opplevde at dette ordet var mest i bruk blant informantene.

Teoriene rundt situasjonsforståelse handler om tre former for situasjonsforståelse: individuell situasjonsforståelse, situasjonsforståelse i team og felles situasjonsforståelse.

2.2.1 Individuell situasjonsforståelse:

Situasjonsforståelse på et individuelt plan handler om evnen til å identifisere de kritiske elementene eller informasjonen i en situasjon, samt behandle og forstå disse elementene (Kristiansen & Magnussen, 2017). Helt enkelt kan situasjonsforståelse sies å vite hva som foregår i omgivelsene dine (Endsley, 2000). Situasjonsforståelse blir av Endsley (2012) definert slik: “*oppfatningen av elementer i miljøet innenfor et viss tid og sted, og forståelse av dens mening og status i nær fremtid*” (Endsley, 2012, s. 554, oversatt av forfatter). Endsley (2000) beskriver at situasjonsforståelse ikke handler om å vite alt i en situasjon, men å ha en god forståelse for de elementene i situasjon knyttet til egne mål og oppgaver, samt nok informasjon til å kunne forutse fremtidig utvikling av situasjonen (Endsley, 2000. s. 5)

Endsley (2012) mener at situasjonsforståelse oppstår i tilknytning til 3 forskjellige nivåer eller momenter:

- Nivå 1 er *perception*, som handler om en evne til å *oppfatte* forskjellige elementer i dens nåværende form.
- Nivå 2 er *comprehension*, som handler om en evne til å *forstå* den pågående situasjonen.
- Nivå 3 er *projection*, som handler om en evne til å *forutse* den og de fremtidige situasjonene.

Nivå 1 i Endsleys (2000) sin modell for situasjonsforståelse handler om *persepsjon* og oppfattelsen av informasjonen i omgivelsene. Dette er det første og det mest grunnleggende nivå i dannelsen av situasjonsforståelsen. Ved bruk av sansene oppfatter vi relevante elementer i omgivelsene rundt oss. Det vi hører, ser, lukter osv. vil gjøre at man danner seg en oppfattelse av de omgivelsene man opererer i (Endsley, 2000). Individet prosesserer informasjonen som er selektert i situasjonen og lagrer dette i minnet. Det er dette som danner grunnlaget for informasjonen som benyttes i det neste nivået mot situasjonsforståelsen. Hvilken informasjon som man selekterer ut som viktig vil påvirkes av blant annet tidligere erfaringer og kunnskap (Bolstad & Hess, 2000). For operatører ved nødmeldingssentralene vil elementene i nivå 1 for eksempel kunne være situasjoner hvor man mottar henvendelser, lytter på sambandet og observerer skjermer. Her vil man kunne oppfatte enkelte elementer av informasjon som man anser som viktige for egne arbeidsoppgaver. Det er således en individuell selektiv prosess, og handler om oppmerksomheten til den enkelte operatør og hva denne velger å bruke oppmerksomheten sin til (Endsley, 1995).

Når individet har oppfattet elementene i situasjonen må denne informasjonen integreres i arbeidsminnet slik at informasjonen får mening (Bolstad & Hess, 2000). I nivå 2 av Endsleys modell for situasjonsforståelse handler det altså ikke bare om å innhente informasjon fra omgivelsene, men å *forstå* denne informasjonen. Til forskjell fra nivå 1 vil man i nivå 2 ikke bare være oppmerksom på elementene i situasjonen, men også kombinere elementene, tolke dem og tilegne seg ny relevant informasjon knyttet til egne mål og oppgaver. Dette for å skape en meningsfull forståelse av de fragmenterte elementene og ny informasjon i situasjonen. For operatørene ved nødmeldingssentralene kan de befinne seg på nivå 2 på veien mot situasjonsforståelse i situasjoner hvor de mottar en nødmelding som vil kreve at operatøren oppfatter de kritiske elementene i informasjonen for så videre forsøke å forstå situasjonen og evt. handle deretter. Når operatøren kombinerer elementene i nivå 1 sammen med ny informasjon i situasjonen og ser sammenhengen mellom disse, vil denne prosessen påvirkes av operatørens individuelle kunnskap og tidligere erfaringer. Dette betyr at to personer kan ha ulike oppfatninger og forståelse av den samme informasjonen. På nivå 2 av Endsleys modell for

situasjonsforståelse vil erfaring og kunnskap hos individet ha større betydning for muligheten til å faktisk forstå situasjonen slik den er (Endsley, 2012).

På nivå 1 vil både de med mye erfaring og de med lite erfaring ha muligheten til å fange opp de samme elementene i situasjonen, men jo mer kompleks situasjonen blir, jo mer betydning vil individets erfaring og kunnskap ha for forståelsen av situasjonen (Endsley, 2012).

Når det kommer til nivå 3 i Endsleys modell handler dette nivået om å forutse hva som kan være en forventet utvikling av situasjonen. Den informasjonen vedkommende tidligere har oppfattet gjennom nivå 1 og forstått gjennom nivå 2, vil kunne være en pekepinn på hvordan situasjonen kan utvikle seg. Endsley (2012) beskriver dette nivået som den "høyeste" forståelsen av situasjonen og det nivået som skiller nybegynnere fra eksperter. Nivå 3 dreier seg om å kunne forutsi hva som vil skje i situasjonen basert på både kunnskap og erfaring. Det handler om å kunne danne en mental modell av situasjonen og forutsi mulige utfall basert på denne modellen. Individet danner seg en forventning til videre utvikling i situasjonen. Gjennom individets tidligere kunnskap og erfaring kan elementer i situasjonen sammenlignes med tidligere erfaringer og mentale modeller (Endsley, 1995). For operatørene på operasjonssentralen kan dette dreie seg om å benytte mentale modeller og erfaring til å kunne oppfatte og sanse hva elementene har å si for situasjonen, og hvilken påvirkning de kan ha på fremtidige tilstander (Endsley, 2012, s. 554).

Endsley (1995) beskriver nivå 3 som nødvendig for å oppnå en god situasjonsforståelse og for å kunne håndtere en situasjon effektivt. Det legges også vekt på hvordan erfaring og kunnskap vil kunne spille inn på om forståelsen av situasjonen blir "rett" eller ikke (Endsley, 1995). Det kan også oppstå feil på dette nivået. Dersom individet i situasjonen har oppfattet elementene i situasjonen feil eller situasjonene er annerledes enn tidligere erfaringer. Vil de mentale modellene som brukes ikke nødvendigvis passe situasjonen og situasjonsforståelsen blir feil. Beslutninger blir tatt på feil grunnlag og dette kan i verste fall føre til fatale konsekvenser. Det er her betydningen av kunnskap og erfaringer kommer inn. Vi vil komme nærmere inn på mentale modeller i underkapittel 2.2.4 *Felles mentale modeller*. Ut ifra disse informasjonelementene forsøker man å forstå og tolke hendelsen ved bruk av tidligere erfaringer og kunnskap, såkalte kognitive kart. Den forståelsen av situasjonen som oppstår blir denne persons syn på «virkeligheten». Vi mennesker bruker den tilgjengelige informasjonen vi har til å skape en

virkelighetsoppfatning. Dette er et eksempel på en enkel mental modell. Forenklet kan man altså si at en mental modell er en tenkt presentasjon av virkeligheten og verden (Eriksen, 2017; Jacobsen og Thorsvik, 2019).

Siden mentale modeller er knyttet til egne erfaringer vil to personer kunne ha ulike mentale modeller knyttet til samme situasjon. Dette vil kunne føre til en ulik situasjonsforståelse og dermed ulike beslutninger.

En individuell situasjonsforståelse er altså, som det ligger i ordet, individuell. Dette vil si at den vil kunne påvirkes av forskjellige faktorer hos det enkelte mennesket og er til syvende og siste den enkelte personens situasjonsforståelse. Det betyr i utgangspunktet at hver enkelt operatør på operasjonssentralen kan ha sin egen situasjonsforståelse av situasjonen. Det som da er viktig for operatørene som skal samarbeide er at de skaffer seg en situasjonsforståelse i teamet og en felles situasjonsforståelse.

2.2.2 Situasjonsforståelse i team:

Før vi tar for oss situasjonsforståelse i team er det nødvendig å lage en grunnleggende forståelse for hva team er og hvordan begrepet vil benyttes i denne oppgaven.

Salas et.al (1992) sin defenisjon av team lyder som følgende:

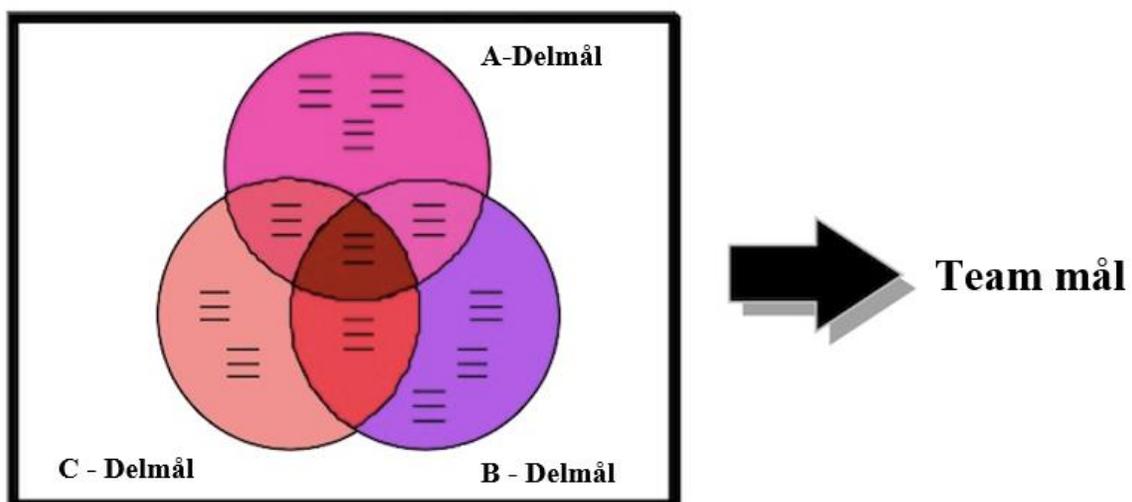
“a distinguishable set of two or more people who interact dynamically, interdependently, and adaptively toward a common and valued goal/objective/ mission, who have each been assigned specific roles or functions to perform, and who have a limited life span of membership” (Sales et.al., 1992; gjengitt i Endsley & Jones, 2001, s.1).

Nødmeldingssentraler vil ofte stå i situasjoner som er for komplekse eller krevende å håndtere alene. Dette er situasjoner som høyst sannsynlig vil kreve et form for samarbeid på tvers nødmeldingssentraler og kreve at de arbeider sammen for å normalisere situasjonen. Operatørene ved de 3 nødmeldingssentraler vil naturlig nok ha ulike roller, oppgaver og kunnskap, men de vil

kunne være avhengig av hverandre for å nå felles mål. Dette er elementer vi kan kjenne igjen fra overnevnte definisjon av team.

Situasjonsforståelse i team dreier seg om både den individuelle situasjonsforståelsen og situasjonsforståelsen i teamet som helhet. Endsley og Jones (2001) definerer situasjonsforståelse i team som *“i hvilken grad hvert enkelt teammedlem innehar den situasjonsforståelse som er nødvendig for deres ansvarsområdet”* (Endsley & Jones, 2001 s 48, oversatt av forfattere). Medlemmene av teamet må være bevisst sine egne roller og ansvar, for å kunne bidra og støtte den helhetlige prestasjonen til teamet. Situasjonsforståelsen i et team handler om i hvilken grad det enkelte medlemmet har den situasjonsforståelsen som kreves for denne personens oppgaver og ansvar (Endsley, 2021; Endsley, 1995).

Delmålene til hvert enkelt teammedlem er et sett med elementer som de er opptatte av i form av deres rolle, hvor igjen enkelte av disse vil være et krav for deres situasjonsforståelse (Endsley & Jones, 2001). Ifølge Endsley og Jones (2001) er de ulike teammedlemmene i all hovedsak gjensidig avhengig av hverandre for å oppnå det overordnede felles målet. Dette vil medføre at flere av medlemmenes delmål vil overlappe. Disse overlappende områdene vil presentere teamet sitt krav til felles situasjonsforståelse i situasjonen for å kunne nå de overordnede team-målene (Endsley & Jones, 2001).



Figur 1 : Illustrasjon av situasjonsforståelse i team (Endsley & Jones, 2001, s. 2, oversatt til norsk av forfatterne).

Teamet må ha en felles forståelse av disse behovene for å samordne handlingene sine og minimere risikoen for misforståelser eller feil (Endsley og Jones, 2001).

Situasjonsforståelse i team og en felles situasjonsforståelse er altså nært knyttet til hverandre. Det er noen krav til informasjon som er felles for alle medlemmene i teamet og det er denne informasjonen som teammedlemmene må ha en lik forståelse av. Det er da vi snakker om en felles situasjonsforståelse (Endsley & Jones, 1997, s. 47).

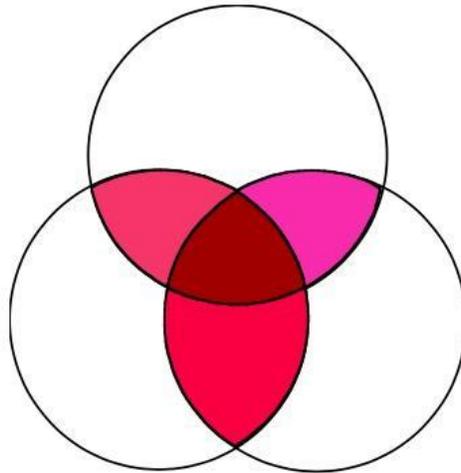
2.2.3 Felles situasjonsforståelse:

Endsley og Jones (2001) skiller som sagt mellom situasjonsforståelse i team og felles situasjonsforståelse. Felles situasjonsforståelse handler om overlapping av hvert enkelt teammedlems individuelle situasjonsforståelse. I et team vil hvert av medlemmene utvikle sin egen individuelle situasjonsforståelse. Denne utvikles, som vi har vært inne på blant annet ut ifra egne erfaringer og kunnskap, derfor vil den individuelle situasjonsforståelsen til hvert teammedlem kunne differere. For å kunne gjennomføre sine ulike oppgaver i hendelsen, vil det være visse krav til den individuelle situasjonsforståelsen. Kravene er det som er nødvendig for individet å forstå situasjonen for å kunne gjennomføre sine arbeidsoppgaver og nå egne mål. En del av disse kravene vil overlappe med andre teammedlemmer sine krav for situasjonsforståelsen i situasjonen og det er dette som blir kravene til den felles situasjonsforståelsen (Endsley & Jones, 2001).

Endsley og Jones (1997) definerer felles situasjonsforståelse som *“i hvilken grad teammedlemmer har samme situasjonsforståelse av delte krav til situasjonsforståelse”* (Endsley & Jones, 1997, s. 54, oversatt av forfatterne).

En felles situasjonsforståelse bygger på teammedlemmenes grad av en felles bevissthet. Formålet med en felles situasjonsforståelse er at flere personer innehar den samme forståelse av de overlappende elementene og målene i situasjonen. Dette for å klare å utfylle hverandre, være

deltagende i beslutninger og ha det samme utgangspunktet for innsatsen på forskjellige området i den samme situasjonen. Det er i tillegg til sin egen individuelle situasjonsforståelse som er knyttet til egne arbeidsoppgaver og mål. (Endsley & Jones, 2012).



Figur 2 : illustrasjon av felles situasjonsforståelse (Endsley & Jones, 2001, s. 3).

All informasjonen teammedlemmene innehar, trenger ikke å deles med de andre i temaet. Dette viser de områdene på figuren 3 som ikke har farge. Teammedlemmene må vite hva som er relevant for de andre teammedlemmene å vite og det er denne informasjonen som er nødvendig å dele. Den informasjonen som er nødvendig, er den informasjonen som er relevant for kravene til situasjonsforståelsen for hvert enkelt teammedlem og deres oppgaver i situasjonen. Slik som Endsley og Jones (2001) beskrev i sin definisjon av en felles situasjonsforståelse, så handler det om i hvor stor grad teammedlemmene har samme situasjonsforståelse til hva som er kravene til den felles situasjonsforståelsen (Endsley & Jones, 2001). Kravene til situasjonsforståelsen blir i disse tilfellene den informasjonen i situasjonen som er nødvendig å forstå for å nå felles mål.

Endsley og Robertson (2000) mener at for å få til en vellykket teamprestasjon kreves det at de enkelte teammedlemmene har en god situasjonsforståelse for de elementene som omhandler deres ansvar og oppgaver. Samtidig som dette kreves det at samtlige teammedlemmer har en felles situasjonsforståelse knyttet til de elementene i situasjonen som er overlappende for de

enkeltes oppgaver og mål (Endsley & Robertson, 2000). Det er viktig at informasjonen som deles mellom medlemmene av teamet blir forstått slik at alle er omforent om de samme målene. Eriksen (2017) påpeker også viktigheten av å ha en tilfredsstillende felles situasjonsforståelse i boken *Krise- og beredskapsledelse - teamtrening*. Han mener at en mangel på felles situasjonsforståelse i mange tilfeller har vært årsaken til at hendelsen har fått større konsekvenser enn nødvendig. Dersom man evner å etablere en oppdatert felles situasjonsforståelse vil det kunne medføre et mer effektivt og bedre samarbeid mellom medlemmene av teamet (Eriksen, 2017).

Som vi var inne på i underkapittel 2.1.1 Individuell situasjonsforståelse vil man i nivå 3 benytte seg av mentale modeller for å kunne forutse en påregnelig utvikling av situasjonen og på den måten opparbeide seg en høy grad av situasjonsforståelse. Dette vil også gjelde for situasjonsforståelsen i teamet. Dersom individene i et team har ulike mentale modeller for samme situasjon vil dette påvirke hvordan de individuelt forstår situasjonen. Som også vil påvirke beslutningsgrunnlaget. Det vil da kreve en stor grad av kommunikasjon og koordinasjon for å få den felles situasjonsforståelsen som er nødvendig for å nå de felles målene (Endsley, 2012). I komplekse og krevende situasjoner som krever samhandling eller samvirke mellom nødmeldingssentralene vil det kunne være begrenset med muligheter til å avklare misforståelser eller forskjeller i den individuelle situasjonsforståelse på grunn av høyt tidspress og stress. Dette kan påvirke felles situasjonsforståelse, som igjen vil påvirke evnen til å nå felles mål. Felles mål vil i mange tilfeller i nødsituasjoner eller kriser dreie seg om å normalisere situasjonen, redde liv og begrense skade. Det kan derfor få fatale konsekvenser dersom det blir feil og mangler både i den individuelle situasjonsforståelsen og situasjonsforståelsen i teamet (Endsley, 2012). Dette har vi sett gjentatte ganger ved håndteringen av større hendelser som terroren 22.juli og drapene på Valdresekspressen. Dersom individene derimot har tilnærmet like mentale modeller, kreves det mindre kommunikasjon og koordinering. Det vil dermed også være enklere å skaffe seg en felles situasjonsforståelse, som igjen vil hjelpe teamet å nå felles mål. Et verktøy som kan etableres og benyttes for dette er felles mentale modeller. Gjennom felles mentale modeller kan teammedlemmene ha større muligheter til å skaffe seg en god felles situasjonsforståelse.

2.3 Kommunikasjon:

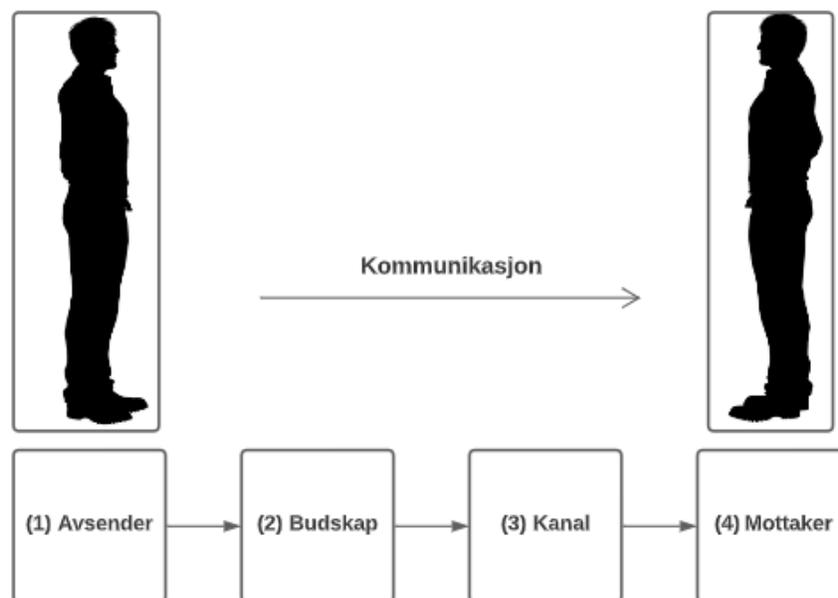
Kommunikasjon er et komplekst og omfattende teoretisk landskap med mange definisjoner og ulike tilnærminger. Vi vil derfor i dette forskningsprosjektet begrense oss til bruken av teorier som anses som relevante for å forstå kommunikasjon, samt teori som kan knyttes til våre funn om samlokaliseringen av nødmeldingssentralene.

Når det kommer til håndtering av nødsituasjoner, spesielt de som krever en samordnet innsats fra to eller flere beredskapsaktører, vil kommunikasjon spille en vesentlig rolle for effektiv håndtering av hendelsen. I disse situasjonene er kommunikasjon et sentralt verktøy for å sikre informasjonsflyt og kunnskapsdeling (Bjelland & Nakstad, 2021). I dette kapitlet vil vi derfor kort presentere ulike teorier og beskrivelser knyttet til kommunikasjon som vi anser som relevante for oppgaven. På grunn av det store omfanget med teorier som omhandler kommunikasjon vil ikke dette kapitlet kunne gi en utfyllende presentasjon av eksisterende teori, men vi har avgrenset utvalget til teorier som kan knyttes til våre funn fra datainnsamlingen. Først vil vi starte kapitlet med noen grunnleggende teorier knyttet til kommunikasjon og kommunikasjonsprosesser. Før vi videre vil ta for oss effektiv kommunikasjon, såkalt closed loop communication, kommunikasjon i team og knytningen mellom tillit og kommunikasjon.

2.3.1 Grunnleggende teori om kommunikasjonsmodeller:

Begrepet kommunikasjon har sin opprinnelse fra det greske ordet “communicare”, som kan oversettes til uttrykket “å gjøre felles”. Kommunikasjon kan altså sies å handle om å skape en felles “mening” (Røkenes & Hanssen, 2012). Jacobsen og Thorsvik (2019) refererer til kommunikasjon som en kompleks og kontinuerlig prosess hvor personer eller grupper utveksler informasjon. Gjennom verbale og nonverbale kanaler formidles informasjon mellom en eller flere aktører (Jacobsen & Thorsvik, 2019). Ifølge Paul Muchinsky (1993), referert til i Eid og Johansen (2018), kan kommunikasjon defineres som utveksling av informasjon mellom sender og mottaker, og slutningen av mening mellom disse deltakerne. Kommunikasjon kan også forstås som en prosess der kunnskap og informasjon blir gjort felles mellom en eller flere parter (Brønn og Arnulf, 2019). En av de mest anerkjente teoretikerne innen feltet kommunikasjonsteori er

David K. Berlo. I boka hans fra 1960, "The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice", ble det presentert en modell som beskriver kommunikasjon som en prosess med enveisoverføring av informasjon fra en sender til en mottaker gjennom ulike kommunikasjonskanaler. Denne modellen ble kjent under navnet SMCR-modellen og består av 4 elementer. SMCR står for (1) Source (sender), (2) Message (budskap), (3) Channel (kanal), og Receiver (mottaker) (Eid og Johnsen, 2018 s. 212). Dersom vi tar utgangspunkt i Berlo sin modell kan en kommunikasjonsprosess forenklet illustreres slik:



Figur 2.2: SMCR - Modellen forenklet illustrert av Heer og Sneisen (2023).

I denne modellen er kommunikasjonen beskrevet som en lineær prosess hvor senderen leverer et budskap via en bestemt kommunikasjonskanal til en eller flere mottakere. En slik lineær måte å presentere kommunikasjon på viser til kommunikasjon som en enveisprosess (Brønn og Arnulf, 2018). *Avsenderen* er individet eller gruppen som formidler meldingen og påvirker kommunikasjonen gjennom egne holdninger, kunnskap og kommunikative ferdigheter. *Budskapet* er selve informasjonen eller innholdet som skal overføres. Ut i fra egne evner til å kommunisere koder eller formulerer avsenderen budskapet før det sendes ut til mottakeren. Budskapet sendes ut i den *kanalen* som avsenderen har valgt å gi budskapet i (Engen et.al, 2016).

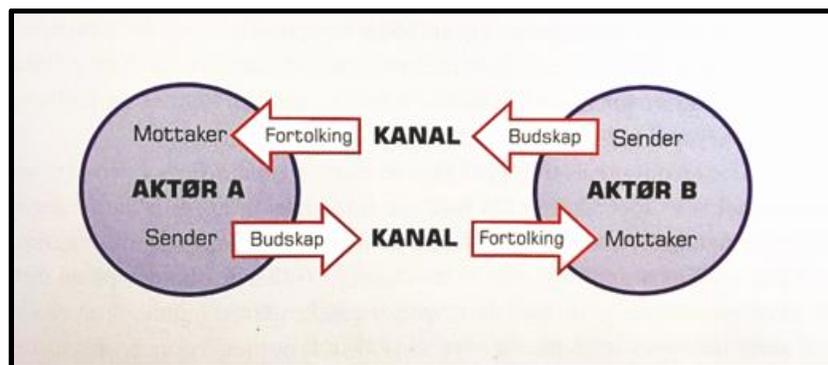
Kanalen er altså måten informasjonen overføres på. Kanalen kan for eksempel være direkte ansikt, indirekte via et mellomledd som telefon, radio eller den kan være organisk gjennom sansene (Engen et.al., 2016).

Det er vesentlig for en god kommunikasjon at avsenderen velger en kanal som er egnet til å formidle informasjonen slik avsenderen ønsker. Dersom kanalen ikke egner seg, vil forutsetningene for mottakeren til å korrekt oppfatte informasjon bli vesentlig dårligere. Siste elementet er *mottakeren*, som er individet eller gruppen som mottar informasjonen. Når informasjonen er mottatt av mottakeren vil budskapet dekodes og mottakeren danner seg en mening av det som er kommunisert (Engen et.al 2016, Laberg et.al 2018).

Selv om SMCR modellen er en enkel måte å forklare en lineær kommunikasjonsprosess på, er den blitt kritisert for å ikke ta hensyn til kompleksiteten knyttet til en kommunikasjonsprosess og blir kritisert for å være for “enkel” (Brønn og Arnulf, 2019). Brønn og Arnulf (2019) nevner at Barlo`s modell for kommunikasjon verken er realistisk eller ideell. Kritikken går blant ut på at modellen verken tar høyde for “støy” eller andre hinder for kommunikasjonen (Brønn og Arnulf, 2019, s. 60). Med støy menes forhold som kan påvirke kommunikasjonsprosessen slik at den informasjonen som formidles ikke blir korrekt tolket av mottakeren. Dette kan for eksempel være utenforliggende forhold som bråk i omgivelsene eller det kan være at avsender gir motsigende signaler til mottakeren (Eriksen, 2017). En annen faktor ved Berlos modell som har høstet kritikk er at den heller ikke har hensyntatt såkalt “feedback” i kommunikasjonsprosessen (Brønn og Arnulf, 2019, s. 60). Feedback handler om både verbale og non-verbale tilbakemeldinger fra mottakeren av budskapet. Når mottakeren mottar “informasjonen” fra senderen, dekodes dette til en mening. Mottakeren gir deretter en form for tilbakemelding til sender på hvordan informasjonen er forstått. Tilbakemelding kan være nonverbal gjennom kroppsspråk, ansiktsuttrykk, handlinger osv. eller verbal gjennom direkte tale. Dette illustrerer godt hvordan kommunikasjonen ofte er en toveis prosess hvor mottakeren av budskapet gir en tilbakemelding til avsender og kommunikasjonsprosessen starter på nytt (Engen et.al 2016).

En mer utfyllende modell enn Berlo sin lineære, er den sirkulære kommunikasjonsmodellen til Barnlund (1970), som har fått navnet transaksjonsmodellen (i Brønn og Arnulf, 2019).

Til forskjell fra Berlo sin modell inneholder transaksjonsmodellen feedback som en del av kommunikasjonsprosessen. Modellen består blant annet av elementer som sender, mottaker, budskap, kanal og feedback (Brønn og Arnulf, 2019). I denne modellen vektlegges kommunikasjon som en dynamisk prosess hvor både avsenderen og mottakeren deltar aktivt i kommunikasjonsprosessen. Modellen ser på kommunikasjon som en mellommenneskelig relasjon hvor både sender og mottaker er medskapende i kommunikasjonsprosessen (Sellnow & Seeger, 2013). En slik sirkulær måte å se på kommunikasjon på er mer virkelighetsnær i de fleste situasjoner enn Barlo sin grunnleggende fremstilling av kommunikasjon. Kommunikasjon innebærer altså en kontinuerlig prosess med utveksling, dekoding og feedback av informasjon mellom sender og mottaker (Sellnow & Seeger, 2013). I en sirkulær kommunikasjonsprosess vil deltakerne veksel mellom rollene som sender og mottaker kontinuerlig i prosessen. Det er også dette vi refererer til som en toveiskommunikasjon (Engen et.al 2016). Jacobsen og Thorsvik (2019) illustrere en toveiskommunikasjon som sirkulær prosess i følgende modell:



Figur 2.2: Kommunikasjonsprosessen illustrert i Jacobsen og Thorsvik (2019) s.271

I figur 2.2 illustrerer Jacobsen og Thorsvik hvordan toveiskommunikasjon foregår i en sirkulær prosess hvor sender og mottaker underveis veksler mellom det å gi informasjon og det å motta informasjon. Denne modellen inkluderer det vi tidligere har presentert som Feedback eller tilbakemeldinger (Jacobsen og Thorsvik, 2019).

2.3.2 Effektiv kommunikasjon:

Kommunikasjon er en grunnleggende del av menneskelige interaksjoner og har en stor betydning for ulike områder i samfunnet, blant annet ved håndteringen av nødsituasjoner og kriser (DeVito, 2016). For å lykkes med kommunikasjonen kreves det en gjensidig forståelse mellom senderen og mottakeren av informasjonen. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2019) er effektiv kommunikasjon oppnådd når mottakeren av et budskap forstår budskapet slik sender har tiltenkt, og det oppstår en felles forståelse mellom sender og mottaker (Jacobsen & Thorsvik 2019, s. 277). For at dette skal kunne være mulig må hvert av leddene i en kommunikasjonsprosess fungere optimalt. Dersom det skulle oppstå en brist i et av leddene i kommunikasjonsprosessen vil kommunikasjonen kunne feile eller bli mindre effektiv (Eriksen, 2017). Således er det vesentlig større sannsynlighet for at en kommunikasjon blir ineffektiv enn effektiv.

Ved nødmeldingssentralene vil det ofte være slik at mottak og håndtering av nødmeldinger vil kreve et samarbeid på tvers av etatene. En av de største utfordringene knyttet til håndteringen av kriser eller andre nødsituasjoner er derfor en effektiv samordning av innsatsen (Seppänen, Mäkelä, Luokkala & Virrantaus, 2013). Her er god kommunikasjon essensielt for å sikre at nødvendig informasjon blir delt mellom beredskapsaktørene. Evnene til å kommunisere og dele tidskritisk informasjon vil videre ha betydning for kvaliteten på de beslutningene som tas for å håndtere hendelsen (Paton & Flin, 1999). Med feil eller mangelfull informasjon knyttet til situasjonen, risikerer man at de beslutningene som tas ikke har rot i virkeligheten. I verste fall kan dette eskalere situasjonen og konsekvensene kan bli fatale. For å kunne håndtere slike situasjoner på en tilfredsstillende måte er det derfor essensielt at man etablerer en effektiv og god kommunikasjon med informasjonsdeling, både på et operasjonelt nivå (nødmeldingssentralene) og på taktisk nivå (operativt mannskap) (Eriksen, 2017).

Kommunikasjonen og felles forståelse i slike situasjoner vil påvirkes av de rammene kommunikasjonen foregår i (Berlo, 1960, s.66-67). For å oppnå effektiv kommunikasjon i krisesituasjoner er det derfor viktig å forstå kommunikasjon som en kompleks og kontekstuell prosess.

Kommunikasjon bør altså ikke bare begrenses til å forstås som overføring av informasjon fra en sender til en mottaker, men også inkludere en felles konstruksjon av mening mellom deltakerne (Røkenes og Hanssen, 2012). Det er flere ulike faktorer som kan påvirke evnen til å lykkes med kommunikasjonen og skape felles mening mellom deltakerne. Som kulturelle forskjeller, språkbarrierer og personlige egenskaper som holdninger og verdier hos både avsender og mottaker (Engen et.al 2016). En annen viktig faktor som vil kunne påvirke kommunikasjonsprosessen er hvilken kommunikasjonskanal som blir benyttet. Kommunikasjon kan foregå både verbalt og nonverbalt, og kan skje gjennom ulike kanaler som for eksempel ansikt-til-ansikt, telefon/samband, e-post eller sosiale medier. Hvilken kommunikasjonskanal som blir benyttet, og hvor godt egnet denne er til å formidle budskapet til mottakeren kan påvirke hvor effektiv kommunikasjonen blir og om budskapet blir tolket slik avsenderen hadde til hensikt (Jacobsen og Thorsvik, 2019).

Som vi har vært inne på handler effektiv kommunikasjon om at mottakeren forstår budskapet slik avsenderen ønsker og at det oppstår en felles forståelse dem imellom. Relasjoner kan virke positivt inn på kommunikasjon i den forstand fordi man kjenner personene man kommuniserer med og har en tillit til det som blir sagt (Røkenes og Hanssen, 2012)

2.4 Tillit:

I dette kapittelet skal vi ta for oss begrepet tillit. Vi vil kort gjøre rede for hvordan tillit kan forstås og hvilke effekter det kan ha på relasjoner og samarbeid mellom nødetatene. Videre vil vi på 3 ulike plattformer, prekontraktuell, relasjonell og strukturell tillit.

Tillit kan defineres som en persons oppfatning om at en annen person eller organisasjon vil oppføre seg på en pålitelig og hensiktsmessig måte (Rousseau et al., 1998). I og med at tillit er en enkelt persons opplevelse vil det ikke nødvendigvis være et gjensidig forhold mellom personer. På denne måten kan man si at tilliten i relasjonen ikke vil være god, før begge partene opplever omtrent det samme (Spurkeland, 2020). Ellingsen og Antonsen (2014) gjennomførte en studie knyttet til samarbeidet mellom nødmeldingssentralene til politi, brannvesenet og AMK.

Analysen av studien konkluderte med at tillit er sentralt for å etablere et godt og effektivt samarbeid. Denne tilliten handler i stor grad om at man kan ta for gitt at den man samhandler med deler en høy nok grad av forståelse for hva som skal gjøres og har kunnskap om den andres kompetanse (Antonsen & Ellingsen, 2014). Tillit vil ha en stor innvirkning på kommunikasjon, felles situasjonsforståelsen og det horisontale samarbeidet mellom nødmeldingssentraler. Dersom tilliten mellom nødmeldingssentralene er mangelfull, kan dette føre til dårlig kommunikasjon, misforståelser og unødige forsinkelser i håndteringen av alvorlige hendelser og nødsituasjoner (Kramer og Tyler, 1996). Tillit mellom nødmeldingssentralene vil altså kunne påvirke både kommunikasjonen, samarbeidet og håndteringen av en nødsituasjon eller krise (Antonsen og Ellingsen, 2017). Betydningen av tillit blir også illustrert i McNamara (2012) sin skala for grad av samarbeid. Jo større integrasjon og dypere samarbeid, desto mer tillit mellom aktørene er nødvendig for et effektivt samarbeid.

Tillit er et begrep som de fleste av oss gjerne kjenner verdien av, men som vi ikke helt klarer å beskrive og forklare. Det er ikke noe håndfast, men en følelse som utvikler seg gjennom personlige erfaringer, relasjoner og tid. Tillit er selve bærebjelken i mellommenneskelige relasjoner, og for å bygge tillit kreves det tillitvekkende handlinger mellom individer (Spurkeland, 2020). Begrepet tillit betyr som tidligere nevnt at man har en tro på, og en forventninger til at en person skal være på en bestemt måte i gitte situasjoner (Arneberg et al., 2004). For nødmeldingssentralene vil dette bety at dersom man har tillit til de andre sentralene vil man kunne stole på at de i et samarbeid håndterer sine arbeidsoppgaver på en korrekt måte. For eksempel når en operatør på politiets operasjonssentral mottar et nødansrop som vil kreve en trippelvarslingsmåte må både AMK og 110-sentralen stole på at operatøren innhenter informasjonen som er nødvendig i meldingsmottaket. Dette fordi det er den operatøren som tar imot nødansropet som skal stå for utspørringen av innringer. Dette innebærer at nødmeldingssentralene må kunne stole på at de andre sentralene har nok kunnskap om hverandres arbeidsoppgaver til å innhente den informasjonen som er relevant for at de kan utføre sine oppgaver. Hvis det er en svak tillit mellom sentralene vil dette påvirke kommunikasjonen og kan det føre til at viktig informasjon ikke blir delt. Dette kan igjen gå utover felles situasjonsforståelse og påvirke om samarbeidet blir effektivt eller ikke. Ved å vise tillit hvor man har tro på andre, er det også en reell risiko for skuffelse dersom ikke forventningene etterleveres. Det betyr altså at man er villig til

å se bort fra denne risikoen eller handler på tross av den, og velger å gjennomføre handlingen når man har tillit til noen (Arneberg et al., 2004).

Slik som vi har sett tidligere i oppgaven er kommunikasjon viktig for å få en god felles situasjonsforståelse og samarbeid. Både kommunikasjon og samarbeid innebærer en risiko for feiltolkninger og misforståelser. Tillit vil kunne bygge bro over denne risikoen. Har man tillit til de man samarbeider med, så vil man tørre å ha tro på at de har en felles forståelse av det som foregår og at man således forutsetter at de handler slik man tenker etter sine egne handlingsvalg (Antonsen & Ellingsen, 2014).

Tillit er både avhengig av samspill og et resultat av dette samspillet. Den både skapes, opprettholdes, styrkes og svekkes gjennom sosiale konstruksjoner. Tilliten vi har til hverandre kommer til uttrykk igjennom samarbeidet mellom individene (Antonsen & Ellingsen, 2017 s. 556). Antonsen og Ellingsen (2017) viser til at tillit kan knyttes til en *“taus sosial kontrakt”*. Med dette menes en usagt enighet om at den tause kontrakten skal overholdes, at man etter denne forholder seg til de implisitte lover og regler og arter seg på en forutsigbar måte overfor hverandre (s. 258). Ellingsen (2014) skiller i sin doktoravhandling mellom 3 ulike plattformer for tillit; (1) Prekontraktuell tillit, (2) Relasjonell tillit og (3) strukturell tillit (Ellingsen, 2014).

2.4.1 Tre plattformer for tillit:

1. Prekontraktuell tillit:

(1) Antonsen og Ellingsen (2017) refererer til prekontraktuell tillit som *“en plattform for sosial samhandling”* (s.259). Prekontraktuell tillit viser til den tilliten som oppstår før det er inngått noen form for forpliktelse eller avtale. Det viser til de usagte premissene som man tar som en selvfølge at foreligger for samhandling (Antonsen & Ellingsen, 2014). Dette innebærer at man i sosiale interaksjoner tar for gitt at man deler noen felles forutsetninger basert på kunnskap, normer, faste roller og innarbeidede handlingsmønstre (Antonsen & Ellingsen, 2017). Denne formen for tillit baserer seg på en forventning til at personer eller systemet oppfører seg på en pålitelig måte og følger de samme sosiale spillereglene som en selv (Antonsen & Ellingsen,

2014). Pre-kontekstuell tillit handler altså i utgangspunktet om den grunnleggende tillit vi har til noe eller noen uten å egentlig ha kjennskap til dem. Pre-kontraktuell tillit er nødvendig i de daglige mellommenneskelige relasjonene og er det som er grunnleggende for sosial samhandling (Antonsen & Ellingsen, 2017).

Vi må for eksempel kunne ha tillit til at bussjåføren er edru, at legen har medisinsk utdanning eller at bilen i motsatt kjørefelt holder seg på sin side. For beredskapsorganisasjoner vil denne formen for tillit være relevant fordi man ofte vil samarbeide på tvers av sektorer, hvor man kan ha begrenset kunnskap og kjennskap til hverandre. Man må derfor kunne stole på at andre aktører kjenner sine arbeidsoppgaver og vet hvordan de skal håndtere en situasjon (Ellingsen, 2014). Uten pre-kontekstuelle tillit blir sosiale interaksjoner i hverdagen svært vanskelig også i samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Sosial samhandling, slik som for eksempel samarbeid på arbeidsplassen, vil inneholde flere forutsetninger som man tar for gitt hvordan skal foregå. Kollegaene vil ha en viss tillit til hverandre når det kommer til at man handler i tråd med de sosiale kodene som foreligger på arbeidsplassen. Sosiale koder er det som tas for gitt, som føles naturlig og som man ikke stiller spørsmål ved. Dette anses som etablert kunnskap og selvsagte handlingsmønstre. De sosiale kodene er en del av kulturen innad i en gruppe eller på arbeidsplassen, og utgjør grunnlaget for den pre-kontraktuelle tilliten (Antonsen & Ellingsen, 2014). Antonsen og Ellingsen (2017) trekker frem hvordan man gjennom samhandling og relasjonell tillit danner et pre-kontraktuelt tillitsgrunnlag til sine kollegaer (s.260).

2. Relasjonell tillit:

Den andre plattformen kalles relasjonell tillit og handler om den tilliten som utvikler seg gjennom kontinuerlig interaksjon mellom personer over tid (Ellingsen, 2014). Antonsen og Ellingsen (2014) forklarer at man vil kunne bygge denne formen for tillit gjennom sosial interaksjon og kommunikasjon. Relasjonell tillit bygger altså på nærhet. Dette kan for eksempel være interaksjon ansikt-til-ansikt mellom kollegaer, hvor tilliten vil utvikles gjennom dialog, interaksjon og bekreftelse (Ellingsen, 2014). Oppbyggingen av den relasjonelle tilliten vil påvirkes av personkjerne, personlige erfaringer og hva terskelen til den enkelte er for når forventningene har blitt oppfylt eller er svekket (Antonsen & Ellingsen, 2014).

Ellingsen (2014) beskriver relasjonell tillit som det “*sosiale limet*” og grunnlaget for den sosiale interaksjonen. Gjennom det daglige samarbeidet, vil man kunne bygge både prekontraktuell og relasjonell tillit til de man samarbeider med. Avhengig av lokasjoner vil samarbeid kunne foregå ansikt til ansikt eller over distanse. Forskjellene på disse to arbeidsformene, er at man ved samarbeid ansikt-til-ansikt vil ha større rom for de formelle og uformelle møtene som legger grunnlaget for både pre kontekstuell og relasjonell tillit, og at man gjennom dialog og spørsmålsstilling vil kunne bekrefte at man har en gjensidig felles forståelse. Det er disse små mellommenneskelige tegnene, de forskjellige formene for kommunikasjon og kjemien mellom menneskene som er med på å bygge relasjonell tilliten (Antonsen & Ellingsen, 2014).

3. Strukturert tillit:

Strukturert tillit handler om formelle strukturer og er basert på organisatoriske strukturer og systemer, og ikke direkte på relasjoner mellom enkeltindivider. Dette betyr at tilliten er forankret i organisasjonens formelle struktur. Dette kan for eksempel være planverk, prosedyrer, regler, kontrakter osv. I faglitteratur kan strukturell tillit også refereres til som institusjonell tillit. Strukturell tillit legger vekt på forutsigbarhet gjennom formelle forventninger til hva som er greit å gjøre ut ifra f.eks lover og regler. Ved brudd på de strukturelle tillitsbasene vil det kunne medføre sanksjoner, dette bidrar til at strukturene etterfølges som igjen skaper tillit (Antonsen & Ellingsen, 2017 s.260). Formelle strukturer kan ikke produsere tillit, men lage en form for forutsigbarhet som til dels kan erstatte det. For eksempel gjennom formaliserte rutiner, regelverk og prosedyrer. Strukturell tillit skaper forutsigbarhet, som er bra for samarbeid mellom organisasjoner. Over tid kan et samarbeid gjennom erfaringer og relasjonell tillit ende i utarbeidelse av ny strukturell tillit (Antonsen & Ellingsen, 2017). Dette kan for eksempel være utarbeidelse av nye felles prosedyrer eller nye kontakter for samarbeidet.

Som Antonsen og Ellingsen (2014) var inne på, er alle organisasjoner avhengig av tillit for å arbeide effektivt. Dette gjelder også i det horisontale samarbeidet mellom nødmeldingssentralene (Antonsen & Ellingsen, 2017). Gjennom tillit skaper man større rom for samhandling (collaboration) og samvirke, som er viktig for at nødmeldingssentraler skal levere en så god tjeneste til befolkningen som mulig.

Relasjonsbygging er dermed kanskje en av nåtidens viktigste kompetanser og for nødmeldingssentralene vil relasjonskompetansen spille en vesentlig rolle for de daglige arbeidsoppgavene. Både når det kommer til samarbeid med hverandre, men også når det kommer til håndteringen av nødalarmer. Ved samarbeid innad på egen sentral og med de samlokaliserte nødmeldingssentralene vil det oppstå relasjoner gjennom både formelle og uformelle møter. Personer som skal samarbeide tett vil ha behov for kjennskap til hverandre for å få til et godt samarbeid. Gjennom relasjon og kjennskap oppstår tillit (Spurkeland, 2020). Slik vi ser det er ikke en relasjon noe som oppstår av seg selv, men noe som vil oppstå gjennom samarbeid og interaksjon som skaper tillit, trygghet og tilknytning (Røkenes & Hanssen s. 27). Noen av de viktigste kjennetegnene på at relasjonen går inn i en tillit fasen er blant annet at de kan forutsi den andre partens atferd, kjenner hverandre kompetanse på jobben, kjenner den andre partens verdi ståsted og at de tar opp problemer og irritasjonsmomenter i relasjonen. Det å bli hørt, bli sett og bli hjulpet på, på arbeidsplassen, er noen veldig enkle former for oppmerksomhet og anerkjennelse som kan være med på å bygge relasjoner. Det er en anerkjennelse i seg selv å føle seg inkludert i et lag. "Vi-følelsen" styrker personene tilhørighet i gruppen og dette oppleves som en anerkjennelse (Spurkeland, 2020).

2.3 Oppsummering av teori:

I teoridelen av denne oppgaven har vi nå presentert det teoretiske rammeverket som sammen med funnene vil danne grunnlaget for den empiriske drøftingen i kapittel 5.

I kapittel 2.1 så vi på de ulike formene for samarbeid etter McNamara sin skala og hvordan samvirke passer inn med disse begrepene. Videre i kapittelet så vi på ulike samordningsmekanismer som kan påvirke samarbeidet på ulike måter. I kapittel 2.2 tok vi kort for oss felles situasjonsforståelse og hvordan dette etableres. Vi så hvordan individuell- og team situasjonsforståelse påvirker evnen til å etablere en felles situasjonsforståelse. Sist i kapittelet så vi på trippelvarslingsprosedyren og vurderte hvordan dette kan benyttes som et verktøy for etablering av felles situasjonsforståelse I kapittel 2.3 så vi på ulike grunnleggende teori for kommunikasjon og hvordan man kan oppnå en effektiv kommunikasjon.

Videre i kapittel 2.4 har vi sett nærmere på tillit og hvordan dette påvirker mennesker og samarbeid. Under temaet tillit har vi også valgt å se

De utvalgte temaene og ulike teoriene går mye inn i hverandre og påvirker hverandre. Det er derfor viktig å forsøke å se helheten i teoriene. Videre i oppgaven kommer vi til å bruke mange av de forskjellige teoriene i én og samme drøfting, da de vil påvirke hverandre og har en sammenheng.

Før vi presenterer våre empiriske funn og drøftingen av disse opp mot de teoretiske rammene, vil vi presentere hvilken metode og design vi har valgt å benytte oss av i oppgaven.

3. Metode og design

Inspirasjonen og skissen til de metodiske rammene av denne oppgaven ble gjort allerede til eksamen i faget Anvendt Metode (ME303) i 2021, hvor vi skrev en prosjektskisse for masteroppgave (Heer & Sneisen, 2021). Deler av det metodiske kapittelet er hentet med inspirasjon derfra, men underveis i prosessen har både vi og oppgaven modnet. Derfor så vi behovet for å gjøre justeringer på den originale planen. Ved ethvert forskningsprosjekt er det tidlig i prosessen nødvendig å foreta valg av forskningsstrategi, forskningsdesign og metode for de undersøkelsene som skal gjøres for å kunne besvare problemstillingen. Dette var ikke et unntak for oss (Heer & Sneisen, 2021). Under etterfølgende kapittel "*metode og design*", vil vi gjøre rede for de metodiske valgene vi har gjort og hvordan vi er kommet frem til dem. I kapittelet vil vi presentere utarbeidelsen av intervjuguiden og hvordan selve datainnsamlingen ble gjennomført. Videre vil vi også reflektere rundt oppgavens reliabilitet og troverdighet. Målet med dette kapittelet er å gi leseren et inntrykk av hvordan problemstillingen vil bli belyst, samt gi et utgangspunkt for vurdering av oppgavens fremtidige reliabilitet og validitet.

3.1 Forskningsstrategi og design:

Johannessen et.al beskriver en metode som *“å følge en bestemt vei mot et mål”*. Siden mennesker som tolkende, tenkende og kommuniserende vesener er med på å gjøre samfunnsvitenskapen som forskningsobjekt komplekst trengs det et mangfold av ulike metoder og fremgangsmåter for å kunne undersøke om våre antagelser av virkeligheten er riktig eller ikke (Heer & Sneisen, 2021; Johannesen et.al s. 22 2020). For vår del handler det da om å finne de metodene som vil kunne belyse problemstillingen og forskningsspørsmålene våre på en måte som er nærmest mulig den *“opplevde”* virkeligheten for området vi studerer (Johannessen et.al, 2020).

Valg av forskningsdesign må gjøres tidlig i forskningsprosessen og er en del av det som av Johannessen et.al (2020) kalles *“forberedelser”*. Det er gjennom forberedelsesfasen vi skal legge grunnlaget for hvordan forskningsprosjektet skal bygges opp og vil derfor gjøre en rekke valg som vil få betydning videre for prosjektet (Johannessen et.al., 2020). Et forskningsdesign kan forklares som den overordnede skissen for et forskningsprosjekt. Forskningsdesignet er ledesnoren for prosjektet og den overordnede planen for hvordan en problemstilling skal kunne besvares fra A til Å. Et godt utarbeidet forskningsdesign vil være en guide for hvordan forskningsprosjektet skal utføres og er med på å sikre at det som presenteres som sluttproduktet i oppgaven er både pålitelig og troverdig (Leedy & Ormord, 2005). Det må altså gjøres veloverveide valg når vi utvikler forskningsdesignet for dette prosjektet.

En del av dette er å utarbeide en veltenkt og velformulert problemstilling, da det må identifisere hvilket forskningsdesign som egner seg best for å besvare denne problemstillingen (Johannessen et.al., 2020, s.22). Et forskningsprosjekt starter gjerne med en form for nysgjerrighet knyttet til en tenkt virkelighet eller tema, som igjen utvikler seg til spørsmål som man ønsker svar på (Johannsen et.al s.23, 2020). Vår interesse for tematikken samvirke og samhandling mellom nødmeldingssentralene har store deler av vårt yrkesliv ligget latent i oss. Vi arbeider begge i et beredskaps yrke som fordrer et godt samarbeid med andre beredskapsaktører. Interessen for tematikken som et forskningsområde meldte seg for alvor etter et foredrag arrangert av Nord universitet om samlokaliseringen av nødmeldingssentraler ved Albertmyra i Bodø, 2019.

Under dette foredraget fikk vi som studenter informasjon om visjonen bak “SAMLOK” og en omvisning på sentralene. Dette gav grobunn for nysgjerrigheten knyttet til samlokalisering av nødmeldingssentralene (Heer & Seneisen, 2021).

Når interessen for et tema som forskningsfelt er meldt seg dukker det gjerne opp spørsmål man ønsker svar på. Disse spørsmålene skiller seg fra dem man stiller seg i det daglige ved at de må være vesentlig mer gjennomtenkt. Det er nemlig disse spørsmålene som tidlig i et forskningsprosjekt utvikler seg til en problemstilling og forskningsspørsmål (Johannessen et.al., s. 23, 2020; Heer & Sneisen, 2021). Problemstillingen som utarbeides vil være rettleidende for det videre arbeidet med forskningsprosjektet og er blant annet med på å bestemme hvilke metoder som egner seg å benytte (Halvorsen, 2008). Som tidligere presentert i kapittel 1.4 har vi kommet frem til følgende problemstilling for dette prosjektet: *Hvordan har en samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samarbeidet mellom sentralene?..* Problemstillingen er med på å avgjøre valget av forskningsdesignet. Vi må forsøke å benytte oss av det forskningsdesignet som “passer” problemstillingen, altså det som gir oss rett type data ut fra problemstillingen som vi har utformet.

Når problemstillingen er utformet vil det videre som en del av forberedelsesprosessen være nødvendig å velge grunnleggende forskningsdesign (Johannessen et.al 2020). Det er dette som blir veikartet for forskningsprosjektet og som legger føringer for valgene videre. I samfunnsvitenskapelig forskning skiller hovedsakelig mellom tre ulike grunnleggende design: et eksplorativt design , et kausalt design og deskriptiv design (Jacobsen, 2015). Et eksplorativt forskningsdesign benyttes ofte dersom det er begrenset med kunnskap om et område eller fenomen. Et eksplorativt forskningsdesign er ofte fleksibelt og mulig å tilpasse til det aktuelle fenomenet som skal undersøkes. Eksplorativ tilnærming gir forskeren mulighet til å justere forskningsdesignet underveis i forskningsprosessen (Creswell, 2014). Hensikten med et slikt type grunnleggende design er å kartlegge fenomener som det ikke finnes nok informasjon om fra tidligere, da disse fenomenene gjerne ikke er nok forsket på fra tidligere. Eller grunnlaget er for snevert. Med et eksplorativt forskningsdesign står forskeren også fri til å ha en mer utforskende problemstilling. Siden man går i dybden på et “ukjent” område blir problemstillingen gjerne mer utforskende for å oppnå en dypere innsikt i fenomenet som undersøkes (Grenness, 2001).

Et kausalt design fokuserer mer på årsakssammenhenger ved fenomenet som undersøkes. Dette betyr at man forsøker å undersøke effekten og sammenhengen mellom årsak og virkning (Grenness, 2001). Formålet med et kausalt design kan være å få frem årsakene til et identifisert mønster eller finne de bakenforliggende grunnene til at noe skjer (Heer & Sneisen, 2020; Jacobsen, 2015). Når det kommer til et forskningsdesign som er deskriptivt, er hensikten å beskrive ulike variabler og knytninger mellom disse variablene. Dette designet er ofte mer strukturert enn et eksplorativt eller kausalt design og man har klart for seg hva man ønsker å få en nærmere forståelse for (Jacobsen, 2015) En problemstilling kan også være utformet på en måte som er deskriptiv (beskrivende), kausal (forklarende) eller eksplorativ (undersøkende). Slik som vi har utformet problemstillingen kan det egentlig passe inn i en deskriptiv problemstilling i den forstand at den knyttes til spørsmål som hvordan, hva eller hvem (Heer & Sneisen, 2021; Jacobsen, 2015), men en slik problemstilling er igjen gjerne teori- og hypotesetestende.

Mens deskriptive problemstillinger er teori- og hypotesetestende er en eksplorativ problemstilling teori- og hypotese *utviklende* (Heer & Sneisen, 2021; Jacobsen, 2015). Så selv om det kan argumenteres om vår problemstilling er mest deskriptivt eller eksplorativt utformet, vil vi argumentere for at fenomenet vi skal undersøke og hensikten bak problemstillingen er eksplorativ. Vi har derfor konkludert med at et grunnleggende eksplorativt forskningsdesign vil passe vårt forskningsprosjekt best.

Nå når vi har fått slått fast det grunnleggende forskningsdesignet som skal benytte forskningsprosjektet til denne masteroppgaven, må det defineres hvilke metoder som skal brukes for å samle inn den informasjon som er nødvendig for å få økt forståelse for fenomenet vi ønsker å studere. Det er hovedsakelig to metoder som benyttes for datainnsamlingen innenfor samfunnsvitenskapen, kvalitativ metode og kvantitativ metode. Forskjellen på disse metodene går hovedsakelig ut på måten data samles, analyseres og registreres (Johannessen et.al., 2020).

Dersom en kvalitativ metode benyttes så er det ment at dette skal gi dypere informasjon om et fenomen (Johannessen et.al, 2020). Tidligere i dette kapittelet har vi stadfestet at vi skal benytte oss av et eksplorativt forskningsdesign på et fenomen som det er begrenset med kunnskap om. På grunn av dette mener vi det vil egne seg best med en kvalitativ tilnærming til datainnsamling som fokuserer på dybde istedenfor mengde.

Videre må vi vurdere om oppgaven skal være empiri- eller teoridrevet. Innen forskning er det 3 mulige valg å ta her, man kan velge deduksjon, induksjon eller abduksjon (Johannessen et.al, 2020 s. 30-31). Ved en *deduktiv* tilnærming begynner man gjerne med en teori eller hypotese, for å deretter teste ut denne ved å samle inn og analysere data. Man har gjerne en forhåndsdefinert ide om hva som skal undersøkes og hvilke variabler som er viktige. For å deretter benytte data for å bekrefte eller avkrefte hypotesene (Heer & Sneisen, 2020; Johannessen et.al 2020).

Induksjon derimot er en tilnærming der man samler inn empiriske data for å deretter utvikle hypoteser eller teori basert på disse. Prosessen fokuserer på å bygge opp kunnskap gjennom empirisk undersøkelse og analyser. Samt å utvikle teorier som best beskriver de empiriske dataene som er innsamlet og analysert. Man tar utgangspunkt i innsamlet data for å identifisere mønster som kan forklares ved bruk av teori eller utarbeide ny teori (Heer & Sneisen, 2020; Johannessen et.al 2020).

Ved *abduksjon* kombinerer man både deduksjon og induksjon i en prosess hvor man gjerne starter med empiriske data og utvikler teorier eller hypoteser basert på disse. Samtidig har man med seg den grunnleggende teorien inn i datainnsamlingen og beholder disse for å kunne tolke de empiriske dataene i lys av denne teorien. Abduksjon er nyttig i situasjoner der forskeren har en etablert teori, men dataene ikke nødvendigvis passer inn i denne teorien. Abduksjon kan dermed hjelpe oss med å utvikle nye teorier som kan forklare den empiriske dataen (Johannessen et.al. 2020). Tidligere erfaring og kunnskap gjør at vi har med oss noen forkunnskaper inn i oppgaven. Vi har derfor kommet frem til at en abduktiv tilnærming vil passe oppgaven best. Videre skal vi nå i neste avsnitt gi en beskrivelse på hva en kvalitativ metode er og hvordan den skal benyttes i dette prosjektet.

3.2 Kvalitativ metode:

Når man først begynner å sette seg inn i den samfunnsvitenskapelige metodelæren dukker det raskt opp et skille mellom kvantitative og kvalitative metoder i lærebøkene (Johannessen, Tuft og Christoffersen, 2021). Kort fortalt kan vi forklare skille mellom kvantitative og kvalitative metoder på måten datainnsamlingen blir gjennomført på og hvilke data metoden tar sikte på å innhente. Ved kvantitative metoder fokuseres det på et større antall variabler og tall, mens ved en kvalitativ innsamling ønsker man å komme mer i dybden på en mindre mengde (Johannessen, et.al 2020). Selv om det ofte kan virke slik, er ikke disse metodene nødvendigvis ekskluderende for hverandre i et forskningsprosjekt og ofte ville det vært fordelaktig for forskeren å benytte seg av begge metodene for å få dypere innsikt i fenomenet som skal undersøkes. Dette refereres gjerne til som mixed methods research (MM) og kan gjennomføres på ulike måter (Johannessen et al. 2020, s. 255-256). En av de positive sidene ved å benytte seg av mixed methods innenfor samfunnsvitenskapelig forskning er muligheten det gir til å undersøke både de kvantitative og kvalitative sidene av et fenomen. Som igjen kan gi en mer helhetlig forståelse av kompleksiteten i et fenomen (Creswell, 2018). På grunn av tid, ressurser og egne ferdigheter er vi kommet frem til at denne metodene ikke egner seg for oss selv om det sannsynlig ville gitt noen interessante funn. Siden mixed methods ikke er aktuelt finner vi det mest hensiktsmessig å arbeide ut i fra en kvalitativ metodetilnærming.

En kvalitativ metodetilnærming kan også kalles et intensivt design, i dette ligger det at metoden kan være både ressurs- og tidkrevende (Johannessen et.al 2020). Når man benytter seg av en kvalitativ metode vil dette innebære innsamling av en mindre mengde datamateriale enn ved en kvantitativ metode, men til gjengjeld vil man *gå i dybden* på dette materialet. Uttrykket å “gå i dybden” på datamaterialet handler i en kvalitativ metodetilnærming å innhente så nyanserte detaljer som mulig knyttet til fenomenet som undersøkes. Man kan si at det er ønskelig å få fatt på alle de ulike nyansene som eksisterer ved å legge vekt på informantenes beskrivelse, opplevelse og forståelse av det aktuelle fenomenet. Dette oppnås gjennom analysen av den innsamlede dataen. Videre vil det å gå i dybden på datamaterialet innebære å forstå konteksten informantene befinner seg i, altså sammenhengen mellom person og situasjon (Jacobsen, 2015).

Ved bruk av kvalitativ metode i samfunnsvitenskapelig forskning fokuserer man altså på å forstå og beskrive menneskers subjektive opplevelser, holdninger, verdier og synspunktet knyttet til en bestemt problemstilling (Creswell, 2013).

Derfor egner kvalitative metoder seg spesielt godt til å innhente data som omhandler sosiale relasjoner og betydningen bak atferd i sosiale kontekster. Det sies at en kvalitativ tilnærming er mer fleksibel enn en kvantitativ hvor innsamlingen av data og analyse foregår mer parallelt med hverandre (Halvorsen, 2008). Som vi har skissert tidligere vil en kvalitativ metodetilnærming til innhentingen av datamateriale kunne være med å bidra til å gi oss et nyansert bilde av samarbeidet mellom samlokaliserte nødmeldingssentraler og de ulike deltakernes oppfatning av dette. Når det kommer til kvalitative metoder finnes det et hav av ulike strategier og design man kan benytte seg av, alt etter hva som egner seg best til å belyse problemstillingen som er tidligere skissert.

Noen av de grunnleggende alternative strategiene for metodetilnærmingen som finnes innenfor kvalitativ forskning er etnografi, grounded theory, casedesign og fenomenologi (Johannessen et.al 2020). Hvilken strategi som velges vil ha betydning for hvordan datamaterialet etter datainnsamlingen skal sorteres, reduseres og analyseres. På grunn av den store mengden ulike strategier og metodetilnærminger som finnes vil vi bare presentere de som vi har kommet frem til at fremstår som relevant for dette prosjektet. Hvilket strategiske valg vi gjør for forskningsdesignet vil påvirke måten data samles inn på, analyseres og tolkes. Siden vi har besluttet å benytte oss av en kvalitativ metode må vi også bruke et design som passer til dette og som egner seg til å belyse problemstillingen. I forberedelsesfasen av prosjektet kom vi frem til at et casedesign ville kunne gi oss de best egnede resultatene (Johannessen et.al.,2020). På samme tid har vi kommet frem til at vi vil benytte oss av momenter fra fenomenologien også. Derfor er det disse 2 strategiene innenfor kvalitativ metode som vil bli presentert videre i dette kapitlet.

3.2.1 Fenomenologi og Casedesign:

Fenomenologisk metode er en av de mest grunnleggende tilnærmingene innenfor kvalitativ forskning, og ble utviklet av Edmund Husserl på begynnelsen av det 20. århundre (Johannessen et.al 2021, s. 165).

Fenomenologien har som mål å forstå fenomenet i seg selv, uten å bli påvirket av tidligere forståelser eller antagelser. Fenomenologisk forskning er opptatt av hvordan mennesker opplever verden og hvordan de gir mening til sine opplevelser og erfaringer (Creswell, 2018). Ved en fenomenologisk tilnærming til kvalitativ metode forsøker man å forstå fenomenet gjennom mennesket ved å fokusere på den enkeltes subjektive erfaring med og forståelse av fenomenet som undersøkes (Johannessen et.al. 2020). Det er deltakernes opplevelse og subjektive forståelse av fenomenet som er av betydning, ikke den “objektive sannheten”. Ved bruk av en fenomenologisk tilnærming ønsker vi altså å forstå hvordan samvirke mellom nødmeldingssentraler blir påvirket av samlokaliseringen gjennom en bestemt gruppe menneskers førstehånds erfaring med fenomenet. Vi vil basere oss på den utvalgte gruppens erfaringer for å indirekte fange opp de nedfelte strukturene, vanene og bevisstheten rundt fenomenet (Johannessen et.al 2020).

Casedesign innenfor kvalitativ metode viser til valg av enheter som skal studeres i dybden for å forstå et fenomen eller en situasjon. Casedesign er en viktig del av den kvalitative forskningsprosessen og er mye brukt innenfor samfunnsvitenskapen, da det hjelper forskeren å fokusere på et spesifikt område av interesse og bidrar til å samle relevant informasjon for å kunne forstå et fenomen. Som strategi gir casedesign oss anledning til å ha større spillerom når det kommer til hvordan undersøkelsene rundt fenomenet skal gjennomføres. Hovedsakelig kan det skilles mellom case som et studieobjekt og case som et design ifølge Johannessen et.al (2021). Vi vil i denne oppgaven benytte case som et design. Dette innebærer at man går i dybden på en hendelse eller organisasjoner for å få en større forståelse for fenomenet som skal studeres. Undersøkelsene kan gjøres over en lengre eller kortere periode, også kalt longitudinell- og tverrsnittstudie. Det er nettopp dette som kjennetegner en casestudie, man innhenter en større mengde informasjon fra en eller noen få caser/enheter over en lengre eller kortere periode (Johannessen et.al. s. 212).

I et casedesign er det et enkelt eller noen få avgrensede fenomen som skal studeres nøye. Det kan blant annet dreie seg om en gruppe, enkelte enheter eller for eksempel en organisasjon som skal studeres nærmere (Askheim og Grenness, 2008). Yin 2018, referert til i Johannessen et.al 2021, skiller mellom 4 ulike designstrategier innenfor casedesign avhengig av to ulike dimensjoner.

Den første dimensjonen omhandler antall tilfeller eller “caser” som skal undersøkes. Mens den andre dimensjonen omhandler hvor mange analyseenheter som skal benyttes i undersøkelsen (Johannessen et.al. 2020 s. 213). Dersom man skal undersøke et enkelt tilfelle eller fenomen med en analyseenhet benyttes det et *enkel casedesign*. Casestudie med et enkelt tilfelle kan også benytte flere analyseenheter, designet blir da *innebygget*. Dette kalles da et *within-casedesign*. Når det er flere caser som skal studeres kalles dette *flercasedesign*. Dersom et flercasedesign inneholder flere analyseenheter som skal studeres kalles dette et *Cross-casedesign*. Vi kan altså innenfor casedesign skille mellom enkel casedesign, within-casedesign, flercasedesign og Cross-case design (Johannessen, et.al. 2020 s.213).

I vårt prosjekt skal vi se nærmere på fenomenet samlokalisering av nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes. Vi skal se på et begrenset fenomen, men samtidig to ulike lokasjoner. Siden elementer av vår oppgave vil omhandle en komparativ sammenligning av Bodø og Kirkenes vil vi argumentere for at vi i dette prosjektet vil se på to ulike “caser” og dermed havner under et flercasedesign. Deretter må vi vurdere hvilket antall analyseenheter vi benytter i prosjektet. I følge Johannessen et.al. 2020 kan det være vanskelig å identifisere analyseenhetene, da en analyseenhet ikke nødvendigvis er det samme som en datainnsamlingsenhet (Johannessen et.al 2020 s. 214). Dette er viktig å avklare fordi usikkerhet rundt dette kan medføre uklarheter i besvarelsen av problemstillingen. Ifølge Grønmo (2004) referert til i Johannessen et.al (2020) kan vi si at en analyseenhet kan være en sosiale enhet som prosjektet har som utgangspunkt. I vårt tilfelle har vi 3 ulike organisasjoner på 2 ulike lokasjoner som vi vil påstå fungere i sine egne sosiale kontekster. Altså har vi da i dette prosjektet valgt å identifisere hver organisasjon som en egen analyseenhet. Siden vi har flere analyseenheter i prosjektet får vi et innebygd casedesign. Vi har altså da to forskjellige “caser” som inneholder flere analyseenheter og vil derfor i dette prosjektet benytte oss av et innebygd Cross-case design (Johannessen et.al, 2020).

Dersom vi nå da oppsummerer forskningsdesignet som vi har utarbeidet for dette forskningsprosjektet, altså hvordan vi har tenkt til å komme oss fra A-Å, så ser vi at vi får en kombinasjon av fenomenologi og casedesign. Som et grunnleggende forskningsdesign har vi kommet frem til at vi benytter et *grunnleggende eksplorativt design*.

Videre har vi valgt å benytte oss av en *kvalitativ metode* ved bruk av et *komparativt innebygd cross-case design med elementer fra det fenomenologiske*. Relasjon mellom empiri og teori vil være *abduktiv* i den forstand at vi i prosjektet vil ta med oss en grunnleggende kunnskap knyttet til relevant teori inn i datainnsamlingen. Dette for å få en dypere forståelse for fenomenet og videre utvikling av teori, men vi har ikke utarbeidet teoretiske antagelser eller hypoteser som skal testes ut i forkant av datainnsamlingen.

3.3 Datainnsamling

Datainnsamling er en del av det Johannessen et.al 2020 kaller fase 2 i en forskningsprosess. Det er i denne fasen det må gjøres vurderinger knyttet til hvilken metode som skal benyttes for innsamlingen av data, strategi for utvelgelse av deltakere/informanter og ikke minst rekruttering av disse (Johannessen et.al. 2020, s 24). Slik vi blant annet har fått erfare i prosessen av dette forskningsprosjektet bør man ha en god plan for utvelgelse og rekruttering av potensielle informanter i god tid før prosjektets start da det ikke er gitt at det vil være enkelt å finne noen som både er villig til å delta og treffer vilkårene satt i utvelgelsesstrategi. Dette vil vi komme nærmere tilbake til i kapittel 3.3.2 Utvelgelse og strategi.

Ved bruk av en kvalitativ metode i forskning finnes det en rekke ulike metoder for innsamling av data å velge mellom. Det kan blant annet benyttes dybdeintervjuer, gruppeintervjuer, fokusgrupper, observasjonsstudier, tekstanalyser eller en kombinasjon av disse innsamlingsmetodene (Yin, 2014). Vi må være bevisst på hvilken metode vi velger for innsamling av data da dette må passe til vår problemstilling, samt de forskningsspørsmålene som vi har utarbeidet. Selv om det er dette som vil være førende for hvilke metoder som benyttes for datainnsamling, må det også tas hensyn til tid til rådighet og gjennomføringsevne (Johannessen et.al 2020, s. 171).

I starten av dette prosjektet hadde vi som ønske å gjennomføre observasjoner på samtlige nødmeldingssentraler både i Bodø og Kirkenes i kombinasjon med dybdeintervjuer. Vi var av den oppfatning at dette ville kunne gi oss muligheten til å analysere og sammenligne observasjoner gjort knyttet til samarbeidet mellom sentralene.

Planleggingen av dette prosjektet startet i 2021 og vi møtte raskt på utfordringer knyttet restriksjoner i forbindelse med Korona pandemien. Vi kom derfor frem til at det ville bli både for tids- og ressurskrevende å få gjennomført observasjoner ved de ulike sentralene i Bodø og Kirkenes, samt usikkerheten rundt muligheten til gjennomføring på grunn av pandemien. Når restriksjonene knyttet til pandemien ble opphevet var vi fremdeles av den oppfatning at vi ikke hadde verken tid eller ressurser til rådighet for å kunne gjennomføre både observasjoner og dybdeintervjuer. Vi har derfor konkludert med at på bakgrunn av prosjektets rammer og våre gjennomføringsevner vil det være best å benytte seg av kvalitative intervjuer. Kvalitative intervjuer vil egne seg godt til de strategiene vi har valgt for vårt forskningsdesign og for å belyse problemstillingen utarbeidet i dette prosjektet. Vi vil derfor ikke komme nærmere inn på de andre innsamlingsmetodene innenfor kvalitativ forskning videre i denne oppgaven.

3.3.1 Det kvalitative intervjuet.

Innenfor kvalitativ forskning er det intervjuer som er den mest brukte formen for datainnsamlingsmetode (Johannessen et.al. s,105). Det kvalitative forskningsintervjuet betegnes av Kvale og Birkmann (2015), referert i Johannessen et.al (2020), som en form for “samtale” mellom intervjuer og informant med et konkret formål. Man søker å innhente detaljerte beskrivelser av informantens opplevelser, holdninger og erfaringer knyttet til fenomenet. På den måten kan man gjennom informantens øyne danne seg et bilde og en forståelse av fenomenet som skal studeres (Johannessen et.al 2020 s. 105). Når det sies at bruken av intervjuer i kvalitative metoder er som en samtale kan vi beskrive dette som en interaksjon mellom intervjuer og informant hvor man gjennom dialog forsøker å få et innblikk i informantens opplevelser og synspunkt. Forskeren søker å forstå fenomenet gjennom informantene ved å stille åpne spørsmål som fordrer informantene til å beskrive sin forståelse med egne ord. Et kvalitative intervju er altså en strukturert samtale som blir “styrt” av intervjuer, men som skal oppfordre informanten til å gi frie beskrivelser av sine følelser, holdninger og erfaringer med fenomenet som studeres (Johannessen et.al 2020).

Et kvalitative intervju vil egne seg å benytte når vi ønsker å fange opp en større dybde og kontekster i informantens beskrivelser enn et strukturert spørreskjema ville gitt oss (Johannessen

et.al 2020 s. 106). Intervjue som innsamlingsmetode vil derfor passe vårt prosjekt godt da vi ønsker å innhente så detaljerte og fylldige beskrivelser som mulig av våre utvalgte informanternes erfaringer og synspunkter knyttet til samlokalisering av nødmeldingssentralene og hvordan de opplever dette har påvirket samvirke mellom sentralene. Det finnes flere ulike måter å gjennomføre kvalitative intervjuer på. Blant annet kan intervjuene gjennomføres som gruppeintervju, fokusgrupper eller dybdeintervjuer (Askheim og Grennes, 2008). Vi anså det som mest hensiktsmessig å benytte oss av dybdeintervjuer for dette prosjektet. Ved å intervjuet et avgrenset antall informanter med personlig kjennskap til samlokaliseringen av nødmeldingssentralene ønsket vi å innhente så detaljerte beskrivelser av opplevelsene til informantene som mulig. (Askheim og Grenness, 2008).

Som vi har vært inne på tidligere er et kvalitativt intervju en form for samtale med struktur. . Johannessen et.al 2020 deler de ulike gradene for strukturen i intervjuene inn i 4 grader, "strukturert med faste svar", "strukturert", "semi strukturert" eller "ustrukturert". Hvilken form for intervju og grad av struktur man velger å i intervjuet vil avhenge av hvilken strategi man velger for datainnsamlingen og problemstillingen som skal besvares. Kort beskrevet kan vi si at et strukturert intervju med fastsatte svar er nettopp det, et intervju med svaralternativ hvor intervjuer krysser av for riktig alternativ. Denne formen for intervju skiller seg fra tradisjonelle spørreskjema ved at intervjuer kan legge til svar dersom informantens svar ikke er på listen (Johannessen et.al. s. 107).

Et strukturert intervju har tema, spørsmål og rekkefølgen på spørsmålene avklart i forkant av intervjuet. Dette gjøres gjerne gjennom en fastsatt intervjuguide. Når det kommer til et ustrukturert intervju, også kalt åpent intervju, er samtalen uformelt knyttet til temaer og er kanskje det innen kvalitative intervjuer som er nærmest å anses som en ren samtale. Ved den fjerde graden av struktur kalles intervjuet et semistrukturert kvalitativt intervju. Ved et semistrukturert intervju forholder intervjuer seg til en overordnet intervjuguide, men temaene, spørsmålene og rekkefølgen kan variere (Johannessen et.al 2020, s. 108-109). Et slikt type intervju gir oss mer rom for å virkelig kunne utforske meningsinnholdet i det informanten beskriver, samt muligheten til å følge opp interessante momenter ved det som blir sagt (Silverman, 2017).

Vi kom frem til at det ville egne seg best for vårt prosjekt å benytte oss av et semistrukturert kvalitativt intervju i datainnsamlingen. På grunn av vårt overordnede forskningsdesign som er eksplorativt tror vi mulighetene for å innhente dypere og mer detaljerte beskrivelser av temaene vi ønsker å belyse ved intervjuet vil være størst dersom vi har anledning til å en viss grad tilpasse intervjuet etter situasjonen og den enkelte informant. Vi benyttet oss av en utarbeidet intervjuguide som en rettesnor til bruk under intervjuet, men intervjuet ble forsøkt gjennomført slik at det var rom for å justere spørsmålene, temaene og rekkefølgen for dette ut fra det enkelte intervju. Vi fulgte også opp med spørsmål som ikke sto i intervjuguiden dersom det informanten fortalte fremsto å være av interesse for oppgaven.

Videre i kapittelet vil vi redegjøre strategien for utvelgelsen av informanter og rekrutteringen av disse. Vi vil også gå nærmere inn på hvordan intervjuene ble gjennomført i praksis.

3.3.2 Utvelgelse og strategi:

Før prosessen med datainnsamling og intervjuer kan begynne må det gjøres et gjennomtenkt valg i forhold til hvem vi ønsker å innhente informasjon fra. Valg av informanter til en kvalitativ undersøkelse er nemlig ikke en tilfeldig utvelgelse, men et veloverveid valg med klare mål. Mens man i en kvantitativ undersøkelse tilstreber å ha et så stort representativt utvalg som mulig, er fokuset i en kvalitativ undersøkelse å velge et utvalg informanter som har en dyp kunnskap om fenomenet som skal undersøkes. I starten av et prosjekt slik som vårt er det ikke fastsatt hvor mange informanter man skal ha i studien, men dette er en levende prosess som kan endre seg underveis i prosjektet (Johannessen et.al 2020). Noe som også var tilfelle for vår del.

Vi må identifisere hvilken informanter som kan være hensiktsmessig å innhente informasjon fra for vårt prosjekt. Dette kan gjøres på flere ulike måter eller strategier, Patton (2015) deler inn i hele 40 ulike utvalgsstrategier fordelt på 8 kategorier (Referert av Johannessen et.al 2020). Vi har benyttet oss av to ulike strategier, snøballmetoden og kriteriebasert utvelgelse. Ved snøballmetoden rekrutteres informantene gjerne “via via” eller gjennom andre forskeren er i kontakt med som viser til informanter med relevant informasjon.

Kriteriebasert utvelgelse er litt selvforklarende. Informantene velges ut fra gitte kriterier (Johannessen et.al 2020). Når strategi for utvelgelsen er valgt er det tid for å starte rekrutteringen av informantene og man må gjøre en vurdering av hvor mange informanter som er ønskelig.

Vi har tidligere i prosessen identifisert at vi har 2 ulike caser som representerer to ulike lokasjoner, samlokaliseringen i Bodø og Kirkenes. Ved hver av disse lokalisasjonene er det 3 ulike analyseenheter, Akuttmedisinsk kommunikasjonssentral (113), Politiets operasjonssentral (112) og Brann- og redningsetatens sentral (110). Vi har altså 6 ulike analyseenheter som i utgangspunktet betyr at vi ønsket å gjennomføre minst 6 intervjuer. Størrelsen på utvalget eller antall intervjuer som bør gjennomføres i et kvalitativ forskningsprosjekt vil avhenge av en rekke faktorer og dette kan også endre seg underveis i forskningsprosessen. Målet er å gjennom intervjuene nå et "data metningspunkt". Dette er et punkt i prosessen hvor det ikke lenger fremstår hensiktsmessig å intervju flere. En tommelfingerregel er at man fortsetter intervjuene til det ikke fremkommer noen ny informasjon (Johannessen et.al 2020). For vår del er dette en regel som vil kunne være vanskelig å etterstrebe. Å nå et data metningspunkt ved to ulike lokasjoner, med 3 respektive sentraler og flere team innenfor hver sentral, vil sannsynligvis kreve en større mengde intervjuer enn vi er i stand til å gjennomføre. Man må derfor også i utvelgelsesprosessen ta hensyn til hvor mange intervjuer det vil være praktisk mulig å gjennomføre i henhold til økonomi, tid og ressurser til rådighet. Den innsamlede dataen bør heller ikke være av så stor mengde at det ikke blir mulig å gjennomføre dyptgående analyser av materialet (Johannessen et.al. 2020).

Oppsummert er det altså ingen fastsatt størrelse på antall informanter i en kvalitativ undersøkelse, men man ønsker å oppnå en "datametning" hvor det ikke lenger fremkommer noen ny informasjon i intervjuene. Det vil derimot også kunne være flere andre ting som påvirker antallet informanter man ender med å implementere i datainnsamlingen som for eksempel praktiske hensyn, problemstilling, tilgjengelige informanter osv. (Johannessen et.al. 2020).

Så til selve utvelgelsen av informanter for dette prosjektet. Under planleggingen av prosjektet hadde vi som utgangspunkt at vi minimum ønsket å intervju 1 informant fra hver av de definerte analyseenheterne, altså en informant fra hver av de 3 sentralene i Bodø og Kirkenes.

Dette utgjorde til sammen 6 informanter. Med utgangspunktet i teorien vi har tilegnet oss underveis vurderte vi det dithen at 2 informanter fra hver analyseenhet ville gi oss større muligheter til å oppnå et data metningspunkt som av Johannessen et.al (2020) blir skissert som en god strategi for antall informanter i en kvalitativ undersøkelse. Vi hadde derfor som utgangspunkt når vi startet rekrutteringsprosessen at vi ville ha 2 personer fra hver analyseenhet (hver sentral på to lokasjoner) som tilsammen utgjør 12 informanter. Vi hadde ikke nok personlig kjennskap til de to samlokaliserte lokasjonene til å vite hvem som kunne være aktuelle informanter ved hver sentral og dermed liten mulighet til å ta kontakt med aktuelle informanter personlig. Vi benyttet oss derfor av snøballmetoden for å komme i kontakt med aktuelle kandidater til deltakelse (Johannessen et.al 2020).

Gjennom eget intranett på jobb fant vi kontaktinformasjon til formentlige ledere av politiets operasjonssentral i Bodø og Kirkenes. Formentlige ledere av de andre sentralene fant vi etter søk på internett. Vi sendte ut en mail til disse hvor vi kort beskrev prosjektet og at vi ønsket å komme i kontakt med leder av sentralen for å sende en formell henvendelse. Vi kom etter hvert i kontakt med samtlige ledere og sendte ut informasjonsskriv med en formell henvendelse om å la deres ansatte delta i forskningsprosjektet. Vi hadde problemer med å komme i kontakt med enkelte og få et svar på om de kunne tenke seg å delta. Lederne ved 5 av 6 sentraler var positive til å delta i prosjektet og ville sette oss i kontakt med ansatte som var villig til å bidra. En av AMK sentralene gav ingen tilbakemelding. Det ble forsøkt å ta kontakt gjennom flere kanaler, men dette gav heller ikke resultater. Ved et tidspunkt slo vi fast at vi verken hadde tid eller ressurser til rådighet til å fortsette å forsøke å komme i kontakt med sentralen. Det ble derfor bare gjennomført intervju ved 1 AMK sentral og her var det bare en ansatt som ønsket å delta. Det betyr at vi til sammen fikk rekruttert 9 informanter fra 5 sentraler.

Det kan finnes noen utfordringer ved bruk av snøball-strategien for utvelgelse av informanter slik vi har brukt den. Ved å la lederne velge ut eller rekruttere informanter for oss kan vi risikere at informantene har følt på et form for press for å delta fra sin ledelse. Eller vi kan risikere at den informasjonen som kommer fra informantene ikke nødvendigvis er egne oppfatninger, men på et vis har blitt påvirket av andre.

Med bakgrunn i dette var det derfor viktig for oss å utarbeide et detaljert informasjonsskriv om prosjektet som ble sendt ut med forespørselen om deltagelse til de med lederfunksjon hvor det ble presisert at deltagelse er frivillig og at informantene når som helst kunne trekke sitt samtykke til deltagelse. Dette ble også formidlet til informantene som takket ja til å delta i samtykkeskjemaet som ble sendt ut i forkant av intervjuet. Vi hadde heller ingen formening om at informantene var påvirket i sine beskrivelser under intervjuet. Det var både forskjeller og likheter i den informasjonen som kom frem. Det kan også være at vi hadde fått deltakere til prosjektet fra alle sentralene dersom vi hadde klart å fremskaffe direkte kontaktinformasjon til de ansatte. Fordelen med å benytte en slik strategi for rekruttering av informanter er at vi sparer oss for tid når det kommer til rekrutteringen og unngår mye unødvendig nei fra de som ikke ønsker å delta. I tillegg var dette en god måte å forsøke å sikre at informantene møtte kriteriene vi hadde satt for de aktuelle informantene (Johannessen et.al 2020).

Videre benyttet vi en kriteriebasert strategi for utvelgelse av informantene. Dette gjorde vi ved å sette kriterier for de som var aktuelle for deltagelsen. Disse kriteriene formidlet vi i den formelle henvendelsen til lederne og i samtykkeskjemaet som ble sendt til de aktuelle deltakerne. De kriteriene vi satt for valg av informanter i utvalgsprosessen ble utarbeidet med hensyn i problemstillingen vår og hvilke kriterier som fremsto nødvendig for å komme i kontakt med de som kunne inneha relevant informasjon knyttet til denne. Det var ikke mange kriteriene vi satt for utvelgelsen av informantene, men et av kriteriene var at de hadde erfaring med å jobbe ved en samlokalisert nødmeldingssentral. I tillegg hadde vi som et kriterium at de arbeidet ved Nødmeldingssentralen innbefattet arbeidsoppgaver som involverte samvirke og samhandling med de andre sentralene. Vi hadde som utgangspunkt satt et kriterium at deltakerne også skulle ha erfaring fra en nødmeldingssentral før samlokaliseringen eller en nødmeldingssentral som ikke var samlokalisert. Dette fordi vi ønsket et komparativt grunnlag for å vurdere samvirke mellom nødmeldingssentralene. Vi kom derimot frem til at dette ville snevre inn målgruppen i den grad at det ville bli vanskelig å finne tilstrekkelig med deltakere til forskningsprosjektet. Derfor besluttet vi at dette ikke skulle være et kriterie for deltagelse, men at vi fortrinnsvis ønsket deltakere med denne erfaringen.

Etter utvelgelsesprosessen endte vi opp med totalt 9 informanter fordelt på lokasjonen på følgende måte:

- Kirkenes: 2 informanter fra politiets operasjonssentral og 2 informanter fra 110-sentralen.
- Bodø: 2 informanter fra politiets operasjonssentral, 2 informanter fra 110-sentralen og 1 informant fra AMK.

Brorparten av informantene hadde ulik erfaring og bakgrunn, men til felles hadde de alle at de hadde jobbet ved en samlokalisert nødmeldingssentral i minst 2 år. Det var en blanding av operatører og de med en form for funksjon som leder. De med denne posisjonen vil i oppgaven bli omtalt under fellesbetegnelsen “vaktleder” da det brukes ulik terminologi om denne funksjonen eller lignende funksjoner på de respektive sentralene. For å tilstrebe å anonymisere informantene vil også derfor benytte oss av ordet vaktleder for disse. De informantene uten denne posisjonen vil bli omtalt som operatører. Informantene er videre anonymisert under ulike fiktive navn uten hensyn til kjønn.

3.3.3 Gjennomføring av intervju:

I et kvalitativt intervju er det viktig at intervjuer klarer å legge til rette for en åpen og komfortabel atmosfære for informantene. Dette for at de skal føle seg trygge i situasjonen og dermed være komfortable med å fritt kunne dele sine opplevelser og holdninger knyttet til fenomenet som skal undersøkes (Silverman, 2017). Intervjuene kan tas på flere ulike måter, dette gjelder også for den praktiske gjennomføringen. Intervjuet kan for eksempel gjennomføres ansikt-til-ansikt eller via nett ved bruk av hjelpemidler som Teams eller Skype (Creswell, 2018). Vi har som vi tidligere vært inne på besluttet å gjennomføre intervjuene over videolink. Når vi først fikk kontaktinformasjonen til de aktuelle deltakerne, tok vi kontakt med dem på mail eller telefon. Vi gav dem en rekke ulike datoer for når det kunne være aktuelt å gjennomføre intervjuet. Når vi hadde fått bekreftet tidspunkt med informantene sendte vi dem en innkallelse til møte i teams med informasjon om rammene for intervjuet. Videre fikk de tilsendt samtykkeskjema på egen mail som de ble bedt om å lese nøye gjennom. Siden vi ikke fysisk fikk møtt informantene, ba vi dem sende svar på samtykke tilbake til oss via mail. Vi spurte dem også muntlig i forkant av intervjuet om de samtykket i deltakelsen.

Siden vi benyttet oss av et semistrukturert kvalitativt intervju utarbeidet vi en intervjuguide i forkant av intervjuene som vi brukte som rettesnor under gjennomføringen av intervjuene. Vi forsøkte å holde rammene for intervjuet så likt som mulig for alle informantene. Det vil si at vi forsøkte å holde samme rekkefølge for temaene for intervjuet, men spørsmålene varierte noe ut ifra hva informasjonen selv gav av informasjon. Dette gjorde vi for at de beskrivelser og opplevelser informantene kom med senere skulle kunne sammenlignes og at det skulle være størst mulig hold i den komparative analysen (Kvale & Birkman 2015).

Gjennomføringen av intervjuene foregikk i perioden februar 2023 til mars 2023. Vi var begge til stede under alle intervjuene som ble gjennomført. Dette var et bevisst valg slik at vi begge skulle sitte med samme forståelse og informasjon av hva som ble sagt under intervjuet når vi tok fatt på analysearbeidet (Johannessen et.al 2020). Vi brukte også tid etter hvert intervju på å diskutere gjennomføringen av intervjuet og informasjonen som kom frem. Nettopp for å sikre at vi hadde lik oppfatning og forståelse. Samtlige intervjuer, utenom 1 ble gjennomført gjennom applikasjonen Teams med bruk av kamera og lyd. I all hovedsak opplevde vi at dette fungerte godt, men det var noen utfordringer som vi ikke ville ha møtt dersom vi hadde kunne gjennomført intervjuene ansikt til ansikt. Blant annet var det ved 2 anledninger problemer med pålogging for informantene. Dette kan påvirke atmosfæren for intervjuet senere og informanten kan oppfatte settingen som uprofesjonell. Dette igjen kan påvirke hva informanten er villig til å dele av informasjon i intervjuet (Johannessen et.al 2020).

Vi fikk ikke inntrykk av at disse utfordringene påvirket informanten på noen måte i intervjuet settingen og vi opplevde at vi evnet å lage en komfortabel atmosfære for informantene på tross av at intervjuet ble gjennomført på nett. I forkant av intervjuene var vi i kontakt med informantene over mail og vi gav dem i tillegg fyldig informasjon om gjennomføringen av intervjuet i innkallelsen på Teams. Den positive kontakt vi hadde med informantene i forkant av intervjuet opplevde vi som positivt ledende for kontakten i intervjuene. Et annet moment som man må ta hensyn til ved gjennomføring av intervjuene på nett er utfordringene med å korrekt vurdere toneleie og kroppsspråket til informanten (Johannessen et.al 2020). Siden vi gjennomførte intervjuene over videolink opplevde vi ikke dette som noe videre problematisk.

Vi kunne observere informantene og fikk dermed også med oss kroppsspråk og ansiktsuttrykk. Vi var veldig bevisst disse utfordringene i forkant av intervjuene og gjorde det vi kunne for å minimere ulempene. Vi jobber begge fulltid og har forpliktelser hjemme, så med hensyn til tid, ressurser og økonomi var det ikke mulig å få gjennomført intervjuene ansikt til ansikt. Måten vi gjorde det på ble derfor et godt alternativ og vi er av den oppfatning at informasjonen som fremkom både var ærlig og detaljert ut ifra den enkelte informants forutsetninger.

3.4 Behandling av data:

Når intervjuprosessen er gjennomført, starter behandlingen av de innsamlede dataene. Vi tok 9 intervjuer som varte fra ca. 60 minutter til ca. 80 minutter per intervju. Dette innebærer en god del datamateriale som må både reduseres, struktureres og analyseres (Johannessen et.al 2020). Det er viktig at de dataene vi har samlet inn blir håndtert fornuftig (Silverman, 2017). Samtlige av intervjuene ble tatt opp på lyd og i etterkant ble de transkribert. For å gjøre dette på lik måte transkriberte en av oss det første intervjuet og deretter brukte vi dette som mal for resten av transkriberingen. På denne måten sikret vi at de transkriberte filene hadde lik form og stil, noe som igjen lettet arbeidet med analysen i etterkant. En nøye transkribering sikrer større muligheter for å kunne finne relevante temaer og mønstre i dataanalysen som også holder en viss grad av reliabilitet (Creswell, 2018) Samtidig som vi avdekker meningsinnholdet i det informanten har sagt. Dette skal vi komme nærmere inn på i et senere i kapittelet.

3.4.1 Dataanalyse:

Dataanalysen er det Johannessen et.al (2020) refererer til som fase 4 i et forskningsprosjekt. Når datainnsamlingen og intervjuprosessen i et prosjekt er fullført, starter den virkelige jobben med å redusere, sortere og analysere den store mengden datamaterialet som er samlet inn. Ifølge Johannessen et.al (2020) er det ingen klare skiller mellom datareduksjon og dataanalyse innen kvalitativ metode og dette er gjerne en flytende prosess. Derimot vil måten dataene reduseres på vil være veiledende for analysen. Når vi skal redusere datamengden må vi evne å skille det relevante fra det irrelevante, informasjon som kan være av interesse for problemstillingen og informasjon som egentlig bare er støy.

Hovedsakelig er det 3 metoder for å dele inn og organisere kvalitative data på. (1) Kontekstuell dataorganisering, (2) bruk av diagrammer og tabeller og (3) tverrsnittbasert og kategorisk inndeling av data. Disse metodene bruker ulike teknikker, men er ikke ekskluderende for hverandre. Tverrsnittbasert inndeling av data, også kalt kategorisk inndeling, innebærer at man indekserer datamengden ved å sette merkelapper på avsnitt eller setninger for å senere kunne finne igjen temaene i dataen (Heer og Sneisen, 2019; Johannessen et.al, 2020 s. 157-158). Dette er en form for kategorisering av datamaterialet og metoden kalles derfor også kategorisk inndeling. Et verktøy som egner seg godt å bruke i kategorisk inndeling av data innen kvalitativ forskning er såkalt *koding*. Koding av datamaterialet innebærer at man benytter flere kategorier på samme datamateriale og eventuelt flere ulike nivåer av kategorier eller underkategorier (Johannessen et.al 2020, s. 159).

Ved en kvalitativ fenomenologisk forskningsmetode er det meningsinnholdet i datamaterialet som skal analyseres. Gjennom å lese datamaterialet fortolkende ønsker man å kunne få en dypere forståelse av meningen i det som informanten har sagt i intervjuet (Johannessen et.al 2020, s.174). En del av denne prosessen er å prosessere datamaterialet ned og sortere ut irrelevant informasjon ved gjennomgang av den transkriberte teksten. Deretter ønsker man å finne det Johannessen et.al 2020, beskriver som de meningsbærende elementene i materialet. Dette gjør man ved å sortere teksten i temaer og koder gjennom en prosess som kalles koding. Ved koding tar man deler av teksten og sorterer den inn i en kode som kategoriserer informasjonen. Målet er å skille ut det som er relevant for problemstillingen. Dette er en tidkrevende prosess og de kodene man starter med er sjeldent de samme som står igjen på slutten av en analyse (Heer og Sneisen, 2019; Johannessen et.al 2020, s. 176-177). Dette er altså en kategorisk inndeling av datamaterialet og er en metode vi har benyttet oss av i vår dataanalyse. Videre har vi et cross-case design i prosjektet og må derfor ta med oss noen momenter i analyseprosessen også derfra. Ifølge Yin (2014), referert i Johannessen et.al (2020), finnes det ingen standardiserte metoder for dataanalyse innenfor casedesign og dataanalysen blir omtalt som det vanskeligste aspektet ved et casedesign. En teknikk for analysen kan være en såkalt cross-case-analyse. Der kategoriseres og sorteres de ulike casene hver for, før man så sammenligner likheter og ulikheter mellom casene (Heer og Sneisen 2019; Johannessen et.al 2020).

Etter å ha gjennomført en ordrett transkribering av intervjuene endte vi opp med 80.530 ord fordelt på 153 sider som skulle analyseres. Dette er en stor mengde data, noe som gjør det utfordrende å få oversikt over meningsinnholdet i dataen. Det er ofte vanskelig å vite hvor man skal begynne med analysen fordi mengden datamaterialet er så overveldende (Johannessen et.al 2020 s. 157). Slik var det også for vår del. Vi startet analyseprosessen med å undersøke hvilke hjelpemidler vi kunne benytte for å få bedre oversikt og for å lette vårt arbeid. Resultatet ble at vi benyttet et såkalt CAQDAS, Computer-aided qualitative data analysis eller datastøttet kvalitativ dataanalyse. Dette går ut på at man benytter en dataprogramvare som bygger på en kategorisk inndeling og datareduksjon (Johannessen et.al. 2020). Vi valgte å bruke programmet NVivo. Før vi startet selve merkingen og kategoriseringen av de transkriberte intervjuene i programmet satte vi oss sammen ned og lagde noen utvalgte koder til kategoriseringen. Blant annet lagde vi kategorier for hver av de enkelte casene og underkategorier i disse knyttet til temaer i intervjuguiden. I tillegg merket vi hver analyseenhet hver for seg. Vi lagde altså noen forhåndsbestemte koder før selve analysen av intervjuene og en del ble til underveis i analyseprosessen. Vi jobbet altså ut fra en kategorisk inndeling.

De to første transkriberte intervjuene satte vi oss ned og analyserte i fellesskap. Vi sorterte ut meningsinnhold i teksten ved å plassere avsnitt eller setninger inn i passende kategorier. Dette var en svært tidkrevende prosess, men nødvendig for at vi begge skulle være inneforstått med hvilken data i intervjuet som hørte inn under hvilke av de ulike kategoriene og underkategoriene (koder). Underveis i gjennomgangen opprettet vi også nye koder der vi så at de allerede opprettede kodene ikke var passende eller dekkende. Det var viktig at vi begge var enige om kategoriseringen og innforstått med hva som passet inn i de nye kategoriene. Ved å ta oss tid til en felles gjennomgang av de første intervjuene ønsket vi å sikre oss at de resterende dataene ble håndtert på lik måte uavhengig av hvem av oss som sto for kategoriseringen av de enkelte intervjuene. På denne måten reduserer vi mulighetene for totalt forskjellige fortolkninger av datamaterialet (Johannessen et.al 2020). Dette er med på å øke troverdigheten til dataanalysen og til sammenligningene vi senere gjorde av likheter/ulikheter i datamaterialet.

Etter den første felles gjennomgangen hadde vi totalt 4 ulike kategoriske nivåer. Hver av casene (Bodø og Kirkenes) ble analysert og kategorisert hver for seg. Vi hadde derfor 1 hovedkategori for hver av casene med identiske underkategorier. Siden underkategoriene for begge casene var identiske, viser vi kun til det unike antallet når vi snakker om underkategoriene. Med dette mener vi at de identiske kategoriene for hver av casene ikke er telt 2 ganger i gjengivelsen av hvor mange kategorier som ble benyttet i dette kapittelet. I tillegg til en hovedkategori for hver av casene så vi behovet for å ha en felles generell kategori. Vi startet altså med 3 hovedkategorier (nivå 1 kategorier), videre hadde vi etter første gjennomgang 26 nivå 2 underkategorier, 40 nivå 3 underkategorier og 3 nivå 4 underkategorier. Underveis i prosessen med analysen og kategoriseringen hadde vi hyppige møter hvor vi gjennomgikk status på analysen og gjorde vurderinger knyttet til de ulike kodene. De eksisterende hovedkategoriene forble konstante, men vi la til 1 hovedkategori kalt “direkte utsagn” da vi så et behov for å kunne markere *spesielt* meningsbærende innhold eller utsagn. Underkategoriene ble endret gjentatte ganger, men alle endringene på kategoriene, både fjerning, endring eller opprettelse av koder ble gjort i fellesskap under disse møtene. Etter at alle intervjuene var kategoriske inndelt, gikk vi gjennom de intervjuene vi selv ikke hadde kategorisert for å forsikre oss om at det ikke var markante forskjeller i kodingen eller innhold som burde vært markert.

Videre i analyseprosessen jobbet vi med å komprimere mengden data ved å systematisk gjennomgå kodene og innholdet i dem. Vi så at noen av kodene var overflødig eller svært like. Disse ble derfor komprimert sammen eller fjernet. I tillegg så vi under de forskjellige kodene at vi hadde markert overflødig innhold, altså innhold som ikke var meningsbærende for vår problemstilling. Etter å ha gjennomgått intervjuene i flere omganger og vurdert kategoriene sto vi igjen med 4 hovedkategorier (nivå 1), 13 nivå 2 kategorier og 21 nivå 3 kategorier. Innbefattet i disse kategoriene har vi markert utsagn fra informantene om samlokaliseringen som vi har oppfattet som spesielt positivt eller negativt ladet. Dette gjorde vi for å få et generelt bilde av informantens innstilling til samlokalisering. Deretter sammenlignet vi det markerte innhold knyttet til de to casene og de ulike analyseenhetene ved å sammenligne innholdet i de identiske kodene. Dette var for å få et større innblikk i likheter og ulikheter ved de forskjellige casene og analyseenhetene.

3.5 Reliabilitet og validitet:

Det er viktig å merke seg at kvaliteten på den empiriske forskningen innen kvalitativ forskning evalueres ut fra 3 sentrale kriterier eller begreper: *reliabilitet*, *validitet* og *overførbarhet* (Creswell, 2013/8). Johannessen et.al. (2020) viser også til et fjerde begrep, *bekreftbarhet*. Vi vil i dette kapittelet behandle alle de fire begrepene som er presentert av Johannessen et.al (2020). Disse begrepene innbefatter vurderinger knyttet til gyldigheten og kvaliteten av et forskningsdesign, således også kvaliteten på forskningsprosjektet.

3.5.1 Reliabilitet:

Reliabilitet tar for seg den innsamlede dataen i et forskningsprosjekt sin pålitelighet og etterprøvnbarhet. Når vi snakker om påliteligheten eller reliabiliteten til innsamling av data knytter dette seg blant annet til spørsmål om hvordan datamaterialet er innsamlet, hvordan den er benyttet og hvordan dataene er bearbeidet (Johannessen et.al 2020). Til forskjell fra kvantitativ forskning kan ikke kvalitativ forskning repliseres med identiske resultater. Forskeren er indirekte en del av forskningsprosessen. Den forkunnskapen og erfaringen en forsker tar med seg inn i forskningsprosessen vil påvirke hvilket datamateriale som blir produsert. Det samme gjelder for analysen av dataen, forskerens erfaring og kunnskap vil påvirke fortolkningen av datamaterialet (Leseth & Tellmann, 2018).

Selv om det ikke er mulig å teste reliabiliteten til et kvalitativt forskningsprosjekt på samme måte som ved kvantitative, er det fremdeles mulig sikre påliteligheten til undersøkelsen gjennom å gi grundige redegjørelser for fremgangsmåtene benyttet i forskningsprosessen (Johannessen et.al 2020). Vi må altså sikre påliteligheten til prosjektet ved å være transparent gjennom forskningsprosessen forskjellige stadier og være bevisst hvordan vi selv kan påvirke prosessen (Leseth & Tellmann, 2018). Ved å planlegge forskningsdesignet nøye og grundig redegjøre for bruken av metode i prosjektet har vi forsøkt å styrke påliteligheten til oppgaven. Vi har gjennom hele forskningsprosessen tilstrebet å være bevisste på hvordan våre egne erfaringer og kunnskap vil kunne påvirke vår innsamlingsprosess og analyse av datamaterialet.

Vi har forholdt oss til en utarbeidet intervjuguide i størst mulig grad under intervjuene, selv om vi har benyttet oss av semi-strukturerte intervjuer. Dette for å sørge for at rammene for intervjuene var så like som mulig og dermed styrke påliteligheten i datamaterialet. Videre sørget vi for å benytte samme mal for transkriberingen av intervjuene og sørget for at begge var til stede under alle intervjuene. I tillegg brukte vi lang tid på analyse og kodingen av de transkriberte intervjuene sammen, slik at det ikke skulle bli store forskjeller i tolking av meningsinnholdet i datamaterialet. Dette er tiltak vi har gjort i den hensikt å styrke påliteligheten til prosjektet. Det er viktig å huske at pålitelighet også handler om kritiske refleksjoner rundt eget arbeid (Johannessen et.al., 2020). Vi jobber begge i politiet og har således med oss erfaringer knyttet til politietaten før vi gikk inn i prosjektet. Disse erfaringene og verdiene kan som sagt være med på å påvirke tolkningen av datamaterialet. For å forsøke å minimere og unngå dette, har vi forsøkt å være selvbevisste i vår tolkning av datamaterialet.

Vi hadde i utgangspunktet ønsket minimum 12 informanter til oppgaven. Dette ønsket vi for å få flere informanter innenfor samme etat, og for å få like mange informanter fra hver etat. Dessverre fikk vi bare 9 informanter til å delta. Man kan derfor sette spørsmålsteget ved om dette er for få informanter om vi hensyntar oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål. For få informanter kan påvirke datagrunnlaget og reliabiliteten i et prosjekt. På slutten av datainnsamlingsprosessen opplevde vi derimot at vi fikk lite ny informasjon fra informantene. Videre kan antall informanter i en undersøkelse også ha en betydning for vurderingen av validiteten som vi nå skal se i kapittel 3.5.2.

3.5.2 Validitet:

Når det kommer til validiteten av et forskningsprosjekt, dreier dette seg om *gyldigheten* til de innsamlede dataene. For å kunne vurdere dette stiller man spørsmål knyttet om forskningsdesignet “måler” eller undersøker det som var hensikt med prosjektet. Ifølge Leseth og Tellmann (2018) dreier validitet seg i all hovedsak om hva man kan konkludere ut fra datamaterialet som er innsamlet. Man deler gjerne validitet inn i ulike former. Johannessen et.al., (2020) skiller mellom intern validitet, ekstern validitet og begrepsvaliditet.

Når det kommer til kvantitativ forskning defineres man gjerne validitet ut fra ifra hvilken grad det finnes sammenheng mellom datamaterialet som er samlet inn og det fenomenet som undersøkes. Det er dette som refereres til som intern eller indre validitet. Kvalitative studier kan ikke kvantifiseres, det har derfor ingen hensikt å benytte denne definisjonen på kvalitative undersøkelser. Mer riktig blir det å si at validiteten i et kvalitativt forskningsprosjekt kan vurderes ut ifra hvorvidt fremgangsmåtene for innsamling av data og funnene egner seg til å representere virkeligheten og det fenomenet som det er ment å undersøke (Johannessen et.al., 2020, s. 250). *Ekstern validitet* handler på sin side om overførbarhet, altså i hvilken grad de undersøkelsene vi har gjort faktisk vil kunne være overførbare til andre sammenhenger eller fenomen som ligner på vårt. Dersom man lykkes med overførbarheten i et forskningsprosjekt, evner man gjennom analysen av funnene å etablere forklaringer, begreper og beskrivelser som lar seg overføre til andre områder som ikke er en del av undersøkelsen. Siden kvalitative undersøkelser handler om å innhente en mindre gruppe eller personers oppfatning av en sosial virkelighet, vil funnene også være kontekstuelle unike (Johannessen et.al., 2020 s. 252). Prosjektets overførbarhet vil derfor best sikres gjennom detaljerte beskrivelser av kulturen eller fenomenet. Gjennom detaljerte beskrivelser legger man til rette for at andre skal kunne vurdere om det er mulig å overføre studiens resultater til også andre kontekster (Johannessen et.al., 2020).

Vårt mål med dette prosjektet er å være et bidrag inn i forskning som omhandler samlokaliserte nødmeldingssentraler og at studien skal være overførbar til andre caser enn de to vi har undersøkt. Gjennom våre detaljerte beskrivelser av våre funn er vi av den formening at prosjektet vil ha overførbarhetsverdi til andre nødmeldingssentraler som er i prosessen med å bli samlokalisert eller sentraler hvor politi og brann er plassert sammen. Det at vi har undersøkt flere forskjellige caser i to ulike distrikter er med på å styrke overførbarheten og flate ut særegenheter knyttet til hver enkelt case. Fenomenet vi undersøker er særegent, men vi er også av den oppfatning at funnene vil kunne være overførbare til andre organisasjoner eller virksomheter når det kommer til samvirke, kommunikasjon og tillit. For at vårt prosjekt skal være overførbart til andre fenomen innenfor samme område er det viktig at vi beskriver våre tolkninger, vurderinger og analyser gjort gjennom prosjektet detaljert og åpent. På den måten håper vi at funnene vi har gjort vil ha en overførbarhetsverdi også for fremtidige forskning knyttet til samlokalisering.

Sist i dette kapitlet skal vi ta for oss bekreftbarheten eller også kalt objektiviteten til prosjektet. Bekreftbarhet er ment å skulle sikre at funnene i prosjektet er et resultat av undersøkelsene og ikke våre subjektive oppfatninger. Bekreftbarhet måles etter i hvilken grad resultatene i undersøkelsen er mulig å bekrefte av andre forskere gjennom lignende undersøkelser (Johannessen et.al., 2020). Bekreftbarheten i en undersøkelse kan sikres på flere ulike måter, blant annet gjennom nøye beskrivelser av beslutninger tatt gjennom hele forskningsprosessen slik at disse kan vurderes av leseren. Det er noe av hensikten med disse detaljerte beskrivelsene våre valg i metodekapitlet. I dette ligger også åpenhet om egen bakgrunn, begrensninger og erfaringer. Vi må tilstrebe å være transparente i våre beskrivelser av prosessen i dette prosjektet. Videre kan bekreftbarheten styrkes gjennom støtte av fortolkningene i annen forskning eller litteratur (Johannessen et.al., 2020, s. 253)

Som tidligere nevnt har begge forfatterne av denne oppgaven erfaring og bakgrunn fra politiet. Dette betyr at vi har en forkunnskap om politiets arbeidshverdag og en forståelse av kulturen. Denne kunnskapen tok vi med oss inn i datainnsamlingen og gjennomføringen av intervjuene. Kjennskapen vi har, vil ha kunnet bidratt til å opparbeide tillit til informantene innenfor politiet og dermed bidratt til å øke sannsynligheten for at datainnsamlingen er troverdig, fordi det vil kunne være vanskelig å ha forståelse for et fenomen dersom man ikke har kjennskap til konteksten (Johannessen et.al., 2020).

3.6 Ethiske refleksjoner og hensyn:

Når man utarbeider et forskningsdesign for et forskningsprosjekt tar man ifølge Leseth og Tellmann (2018) ikke bare valg knyttet til metode, men også valg knyttet til etikk. I vår rolle som forskere er det viktig at vi reflekterer over hva denne rollen innebærer og hvordan vi forvalter det ansvaret som følger med. Det er viktig å til enhver tid være bevisst de krav og retningslinjer som er gjeldende. Man må hele tiden veie bruken av personopplysninger og personlig integritet opp mot samfunnets rett på kunnskap og informasjon (Halvorsen, 2008). Spesielt innenfor den samfunnsvitenskapelige forskningen og bruk av kvalitativ metode handler etikk om forhold mellom mennesker.

Man går i dybden på menneskers opplevelser av fenomenet eller studerer mennesker i seg selv. Dette fører med seg noen forskningsetiske ansvar for oss som forskere. Når det snakkes om etikk handler dette egentlig i stor grad om hva som er rett og galt å gjøre mot hverandre.

Uavhengig av egen erfaring, kunnskap eller fenomenet vi undersøker vil vår overordnede etiske forpliktelse være å søke sannheten og korrekt gjengi denne (Johannessen et.al 2020). Det er derfor viktig at resultatene i forskningsprosjektet og prosessen for å komme dit er både transparent og ærlig. I kvalitativ forskning er dette spesielt viktig da funnene vil være avhengig av den konteksten de kommer fra og de valgene forskeren tar (Johannessen et.la 2020).

Vårt forhold til de etiske aspektene ved forskningsprosjektet samt måten vi ivaretar disse vil ha innvirkning på oppgavens validitet og reliabilitet. Under hele forskningsprosessen er det viktig å være bevisst de etiske aspektene knyttet til det som gjøres (Johannessen et.al 2020). Vi har benyttet oss av dybdeintervjuer for å samle inn data i vårt forskningsprosjekt. Dette innebærer da at vi er kommet i kontakt med informanter for å samle inn deres subjektive opplevelser og oppfatninger knyttet til fenomenet vi undersøker. Det medfører at vi gjennom vårt forskningsprosjekt vil komme til å være tett på mennesker og be dem om å dele sin “verden” med oss. Dette fører med seg noen etiske forpliktelser for oss som forskere. NESH, den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora, har vedtatt en rekke retningslinjer for etikk. Nerdrum (1998) referert av Johannessen et.al (2020) har sammenfattet disse til 3 type hensyn knyttet til informantene vi må ta som forskere. (1) Informantenes rett til selvbestemmelse og autonomi, (2) Forskerens plikt til å respektere informantenes privatliv, (3) forskernes ansvar for å unngå skade (Johannessen et.al., 2020).

Informert samtykke:

(1) Informantenes selvbestemmelse og autonomi handler i korte trekk om informantenes rett til å bestemme over egen deltakelse. De som deltar i et forskningsprosjekt skal gi “*et informert samtykke*” til sin deltakelse og skal når som helst kunne trekke sitt samtykke, dette skal informanten også være klar over (Johannessen et.al 2020). Så hvordan sikrer vi at informanten deltar frivillig og samtykker i sin deltagelse?

Det er dette som er en del av det som kalles et informert samtykke. Deltakere i forskningsprosjektet skal gis detaljert informasjon om prosjektets formål og hva en deltakelse vil innebære for dem, samt grunnleggende bruk av metode i prosjektet. En del av det å få et informert samtykke handler om å sikre seg at informantens deltakelse er frivillig (Kvale og Brinkmann 2018). Som vi har vært inne på tidligere i denne oppgaven var det hovedsakelig lederne ved de ulike sentralene som sto for rekrutteringen av informantene i vår oppgave. Dette er ikke helt optimalt for at vi skal sikre oss at det er frivillige deltakelse og at informantene ikke har følt på noen form for press fra sin overordnede for å delta. Det var derfor viktig for oss at informantene mottok et ganske detaljert samtykkeskjema fra oss i forkant av intervjuene og at vi startet intervjuet med å minne på denne, samt spørre dem muntlig om deres samtykke til deltakelsen. Vi startet også intervjuene med å kort fortelle om prosjektet og hvordan vi ville behandle deres opplysninger, selv om dette også var beskrevet i samtykkeskjemaet. Lederne ved sentralene mottok også et informasjonsskriv om prosjektet hvor det også var presisert at en deltakelse fra deres ansatte måtte være frivillig. Vi hadde ikke inntrykk av at noen av informantene under intervjuet ikke deltok på frivillig basis. Et informert samtykke byr også på noen dilemmaer, for hvor mye informasjon om prosjektet bør egentlig gis til deltakerne og når skal den gis? Dersom det gis for mye informasjon vil dette kunne påvirke funnene i undersøkelsen og således også oppgavens troverdighet (Kvale og Brinkmann, 2018). Vi valgte blant annet å unnlate å gi informantene de utarbeide forskningsspørsmålene i samtykkeskjema og delte heller ikke intervjuguiden i forkant av intervjuene. Dette gjorde vi for at informantene bevisst eller ubevisst ikke skulle forberede svarene sine.

Konfidensialitet:

(2) Forskerens plikt til å respektere informantens privatliv handler i stor grad om konfidensialitet. Informanten må kunne stole på at dataene i undersøkelsen benyttes til det formålet som er skissert for informantene og samt være informert om hvem som er ment å ha tilgang til informasjonen som lagres om dem. Konfidensialitet i et forskningsprosjekt går ofte ut på at den informasjon som oppgis i intervjuene som kan være identifiserende for deltakerne ikke skal avsløres med mindre dette eksplisitt er avtalt (Kvale og Brinkmann, 2015).

I vårt forskningsprosjekt har vi valgt å anonymisere informantene etter beste evne. Vi har gitt informantene koder istedenfor å benytte navn og generalisert hvilken stilling de besitter. Hendelser som informantene beskriver som kan inneholde momenter til identifisering er også anonymisert. For å få frem det kontekstuelle i fenomenet og for å kunne belyse problemstillingen har vi imidlertid vært nødt til å kunne benytte oss av hvilken etat de ulike informantene har tilhørighet til. I samtykkeskjemaet som ble sendt ut til informanten er det beskrevet hvordan vi vil behandle personopplysninger og identifiserbar informasjon. Det er også beskrevet hvordan vi vil oppbevare og bruke informasjonen fra intervjuene i oppgaven. Dette ble også nevnt i innledningen til intervjuet. I forkant av intervjuene sendte vi inn et meldeskjema med informasjon om vårt prosjekt til NSD og fikk dette godkjent. Vi hadde også samtykkeskjema og intervjuguiden med som vedlegg til denne søknaden.

Konsekvenser:

(3) Forskerens ansvar for å unngå skade handler i grunn om at deltakerne i et forskningsprosjekt skal utsettes for minst mulig belastning knyttet til deltakelsen. Dette innebærer at vi som forskere må tenke gjennom hvilke konsekvenser det kan medføre for informantene å delta i forskningsprosjektet. Kvale og Brinkmann (2015) beskriver dilemmaer knyttet til intervjusituasjoner i kvalitativ forskning hvor forskeren kommer i kontakt med sårbare personer eller hvor temaene i intervjuet kan være vanskelige. I utgangspunktet skal ikke vi i dette forskningsprosjektet ta for oss temaer som vil være direkte sårbare for informantene, men vi ber om detaljert informasjon knyttet til deres arbeidshverdag og metodikk. Vår plikt til å unngå skade handler også om yrkesmessig skade for informantene. Det å skulle utlevere informasjon om "arbeidsgiver" eller uttrykke seg negativt om egen arbeidsplass kan for noen oppleves som utfordrende og de kan være bekymret for eventuelle konsekvenser dette kan medføre. Det er viktig for oss å innhente mest mulig virkelighetsnære data og derfor viktig for oss at informantene føler de kan være ærlige, men vi skal også ha med oss hvilke konsekvenser dette kan medføre for informantene. Derfor er det viktig at vi forsøker å anonymisere informantene og de eksemplene de kommer med. Vi hadde ikke inntrykk av at informantene oppfattet noen av temaene som vanskelige å prate eller at de holdt tilbake informasjon.

Vi oppfattet at deltakerne var opptatt av å dele sine erfaringer knyttet til samlokalisering med oss, både de positive og de mindre positive.

3.7 Refleksjoner rundt vår rolle som forskere:

Forskeren sin rolle i et forskningsprosjekt har stor betydning for å sikre at studien blir gjennomført på en forskningsetisk forsvarlig måte. Som vi har vært inne på tidligere, er vi som forskere som er ansvarlig for å sikre at resultatene blir både troverdig og pålitelige. I kvalitative studier er det ofte forskeren selv som fungerer som instrument for datainnsamlingen og dataanalysen. Derfor har forskeren et helt spesielt ansvar knyttet til å sikre at studien blir gjennomført på en profesjonell og etisk forsvarlig måte.

Et av de viktigste aspektene knyttet til vår rolle som forskere er å sikre at informantene i forskningsprosjektet blir behandlet med respekt og verdighet i møte med oss. Dette vil innebære at vi beskytter deres rett til konfidensialitet og sørger for at de gir oss et informert samtykke til deltagelsen. Dette sikrer vi som nevnt i forrige avsnitt gjennom åpenhet og ærlighet. Vi har gjennom samtykkeskjema gitt beskrivelser av prosjektet og dets formål, vi har også gjentatt denne informasjonen før intervjuets start (Creswell og Creswell, 2018). I tillegg til å beskytte deltakernes rettigheter, har vi som forskeren også et ansvar for å sikre at dataene som samles inn er pålitelige og relevante for formålet med studien. Dette innebærer å sørge for at forskningen gjennomføres på en måte som gir mulighet for systematisk innsamling og analyse av dataene, og å unngå å introdusere egne fordommer eller tolkninger i datamaterialet (Creswell og Creswell, 2018). Vi må også sørge for å være åpen og transparent i vår rolle gjennom forskningsprosessen og i analysen av dataene.

Som forsker er det viktig å være klar over at kvalitativ forskning også har sine begrensninger. En del av disse begrensningene handler om vår rolle som forskere og hva vi tar med oss inn i prosjektet. Det er viktig at vi er klar over hvordan våre egne holdninger, oppfatninger og erfaringer knyttet til et fenomen kan påvirke resultatene av analysen. Det er derfor vi som forskere er bevisst dette og opptrer med åpenhet og ærlighet gjennom hele forskningsprosessen.

Dette innbefatter også detaljerte beskrivelser i oppgaven vedrørende våre fremgangsmåter i prosjektet (Denzin og Lincoln, 2011). Vi har i møte med informantene tilstrebet å fremstå ryddige i måten vi håndterer vårt forskningsprosjekt på. Dette gjelder både for hvordan vi kommuniserer med informanten og andre involverte, men også hvordan vi opptrer som personer. Det var derfor viktig for oss at vi tok kontakt med lederne for de ulike nødmeldingssentralene med en formell forespørsmål om å delta i vårt forskningsprosjekt. Vi ønsket å fremstå som både profesjonelle og troverdige i vår henvendelse. Ved prosjektets slutt er det viktig for oss å kunne levere fra oss et produkt som vi følger holder en god etisk standard og med de forhåndsregler vi har tatt underveis i prosjektet føler vi at vi har lykket med dette.

3.8 Oppsummering av metode:

Gjennom dette kapittelet har vi presentert det overordnede forskningsdesignet for prosjektet og metoden vi vil benytte oss av for å best kunne svare på problemstillingen vår. Det forskningsdesignet som vi har utarbeidet for dette forskningsprosjektet vil være en kombinasjon av fenomenologi og casedesign. Som et grunnleggende forskningsdesign har vi kommet frem til at vi benytter et *grunnleggende eksplorativt design*. Vi vil benytte oss av en *kvalitativ metode* ved bruk av et *komparativt innebygd cross-case design med elementer fra det fenomenologiske*. Relasjon mellom empiri og teori vil være *abduktiv*. I den forstand at teorien er blitt noe tilpasset underveis i prosessen.

Videre har vi stadfestet at vi har benyttet oss av kvalitative intervjuer etter en semistrukturert intervjuguide. Vi gjennomførte 9 intervjuer, 5 ansatte fra Bodø og 4 ansatte fra Kirkenes. Etter intervjuene transkriberte vi disse før vi brukte programmet NVivo for å systematisere og kode dataen.

Vi har hele tiden hatt et bevisst forhold til momenter som styrker validiteten og påliteligheten i oppgaven og har i egne kapitler vurdert disse momentene. Vi skulle også fått flere representanter fra Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (113) til å ha deltatt i prosjektet. Dette er noe som kan implementeres i videre forskning.

Før intervjuene innhentet vi det vi har beskrevet som et informert samtykke for deltagelse i forskningsprosjektet fra informantene. Vi var bevisst våre egne holdninger og fremtoning i møte med disse for å forsøkte å legge til rette for en intervju situasjon hvor informanten var villig til å dele. Som vi var inne på ble intervjuene gjennomført over teams/telefon uten at dette medførte noen store negative konsekvenser.

Videre i neste kapittel skal vi se på de mest sentrale funnene fra disse intervjuene.

4. Empiriske funn:

I dette kapittelet vil vi presentere funnene som er gjort etter de 9 semistrukturerte intervjuene og det etterfølgende analysearbeidet av datamaterialet. Slik som tidligere nevnt endte vi i analysearbeidet vårt opp med 4 hovedkategorier som vi kvalifiserer som kategorier på nivå 1. Vi endte med en større mengde underkategorier i hver hovedkategori hvor flere av kategoriene er knyttet til hverandre eller overlappende. For å få en best mulig struktur på oppgaven har vi valgt å presentere funnene etter teorien i kapittel 2. Teorien vi har presentert i denne oppgaven er nært knyttet til temaene vi benyttet i intervjuguiden og var derfor også I tillegg ønsker vi som nevnt innledningsvis i denne oppgaven og vurdere om det er hensyntatt utfordringer i Bodø når de har samlokalisert i Kirkenes. Vi så derfor behovet for å også presentere funnene knyttet til dette i et eget kapittel. Derfor vil funnene bli presentert etter følgende hovedkategorier: Samarbeid, situasjonsforståelse, kommunikasjon, tillit, organisasjonskultur og Bodø vs. Kirkenes.

Som vi var inne på i metodekapittelet har informantene i denne oppgaven fått “kodenavn” for å i størst mulig grad verne om deres anonymitet. Samtlige informanter vil også i oppgaven betegnes etter pronomenet “han” uavhengig av kjønn.

4.1 Samarbeid:

I dette kapittelet vil vi presentere funnene som kan knyttes til samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Dette vil være funn hvor informantene direkte eller indirekte har kommet med utsagn om hva som kan påvirke samarbeidet.

Vi har basert inndelingen av dette kapittelet på flere av de underkategoriene knyttet til samarbeid og samlokalisering som vi kom frem til gjennom analysearbeidet i NVivo. Samarbeid er komplekst og innbefatter også enormt mye mer enn det å arbeide sammen mot felles mål. Som informantene selv er inne på handler samarbeid også om relasjoner, tillit og kommunikasjon.

4.1.1 Begrepsforståelse.

Som nevnt i teorikapittelet 2.1 som omhandler samarbeid, er det vanskelig å skille de ulike begrepene for samarbeid fra hverandre. Før datainnsamling fremsto det for oss som et relevant moment hvordan de ulike informantene forstår begrepene samvirke og samhandling. Vi ønsket å vite om informantene snakket om det samme når de refererte til samarbeid, samvirke eller samhandling selv om det blir benyttet ulike begreper. Dette hadde vi også i tankene da vi utarbeidet intervjuguiden for dette prosjektet. Derfor ble en begrepsavklaring et eget spørsmål i intervjuene. Informantene ble i intervjuene spurt om hva de legger i begrepene “samvirke, samhandling eller samarbeid”.

Ingen av informantene hadde noen klare definisjoner på hva begrepene samhandling, samvirke eller samhandling betyr. Det fremstår som om det var vanskelig for informantene å skulle sette ord på en helt konkret beskrivelse eller definisjon av samarbeid. Vi så også i intervjuprosessen at både vi og informantene benyttet begrepene om hverandre. Dette i kombinasjon med kompleksitet av begrepene, gjorde at vi fikk noe ulike svar fra informantene. Forskjellen i svarene lå hovedsakelig i bruk av ulike begreper for samarbeid. Felles for svarene fra informantene var at samarbeid fordrer en form for interaksjon med de andre, det å klare noe sammen. Informant BP1 uttrykker at han oppfatter samvirke som:

“ [...] flere som jobber mot samme mål...det handler om at man er flere selvstendige, uavhengige organer eller personer for den del, som forsøker å løse et felles mål. At målet er felles da, selv om kompetansen og arbeidsoppgavene er ulike hos de enkelte etatene [...]” (Informant BP1).

Mens informant BP2 forklarer at samarbeid handler om å finne frem til felles løsninger på de oppdragene de har. Samme informant trekker frem at samarbeid ofte handler om å finne kompromisser. Det å sammen finne en løsning “*[...] som passer deres oppdrag, så de skjønner hvorfor det hjelper vårt oppdrag [...]*” (Informant BP2). Slik som informant BP2 indirekte sier så handler det om forståelse for hverandre og hverandres arbeidsoppgaver.

Flere av informantene trekker frem at samvirke handler om å finne felles mål å jobbe mot, selv om man i utgangspunktet har forskjellige arbeidsoppgaver og mål. For andre handler samvirke rett og slett om å samarbeide. Som informant BA1 sier om samvirke “*[...] da tenker jeg jo et godt samarbeid på tvers av sentralene*”.

Når informantene i Kirkenes ble spurt om hva de legger i begrepet samvirke uttrykte 3 av fire at samvirke handler om å fungere eller samarbeide sammen. Informant FP1 forteller at samvirke handler om å løse oppdrag sammen og at det ikke nødvendigvis bare trenger å være nødetatene i et samvirke, men også andre frivillige og organisasjoner. Informant FP2 sier også at samvirke handler om å få noe til å fungere sammen, men utdyper dette noe mer. For informanten handler samvirke om å ha et godt nok tilbud å levere når noen er i nød. Informant FP2 viser også til at samvirke etableres når trippelvarsling benyttes og at man da rett og slett skal fungere sammen. Han uttrykker det slik: “*At man skal virke sammen, hvis du egentlig bare bryter ned og snuser litt på det ordet og prøver å rett og slett å gjøre det litt enkelt*” (Informant FP2).

For informant FB2 handler samvirke om “*[...] lik situasjonsforståelse[...]*” og gjennom dette oppnå et bedre resultat i håndteringen av oppdraget. Informanten legger vekt på hvordan samvirke handler om samarbeid rundt noe større som høyere sikkerhet i samfunnet, bedre tilbud til de nødstilte og berging av verdier.

Det var som vi har presentert i dette underkapittelet store variasjoner i hva de ulike informantene legger i begrepene samvirke, samarbeid eller samhandling. Dette kan til dels knyttes til måten spørsmålene ble stilt på, men også til det faktum at dette er begreper som er vanskelig å sette ord på. Det var ingen klare skiller mellom det som ble sagt av informantene i Bodø og det som ble

sagt av informanten i Kirkenes. Felles for informantene var at samvirke handler om å “samarbeide”.

4.1.2 Samvirke og samarbeid:

I intervjuguiden hadde vi et eget tema som omhandlet samvirke og samarbeid. Informantene ble under dette tema stilt spørsmål knyttet til hvordan de oppfatter samvirke mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. De ble også spurt om hva som påvirker samvirket og hva som kan gjøre samvirket bedre. Vi ønsket med dette å få frem hvordan informantene oppfatter det samvirke de har seg imellom nå og hva de mener kunne gjort det bedre.

Alle informantene, både ved sentralene i Bodø og Kirkenes, uttrykker at de i utgangspunktet opplever samarbeidet og samvirket med de andre nødmeldingssentralen som godt, men for flertallet av informantene er det også ting som kan bli bedre. Det fremstår ikke som om det er store forskjeller som skiller samarbeidet mellom sentralene i Bodø og Kirkenes. I all hovedsak fremstår alle informantene positive til effekten en samlokalisering til nå har hatt på samarbeidet mellom sentralene.

Nesten samtlige informanter beskriver det å ha muligheten til å møtes og dele verktøy som viktig for samvirke. Spesielt når de responderer på samme oppdrag. Det at de har anledning til å dele verktøy, se på samme kart og få oversikt over hverandres ressurser legger til rette for en felles situasjonsforståelse. I Bodø refererer flere av informantene til det de kaller for SAMLOK-bordet. Dette er et bord som er plassert inne hos 110-sentralen. Ut ifra informasjon fra informantene er dette et møtepunkt hvor lederne for de respektive sentralene kan møtes og dele informasjon. AMK har ikke en hierarkisk oppbygning som de andre sentralene, men har innført at det er vedkommende på pult 1 som er “leder” for den vakta. Flere av informantene i Bodø beskriver SAMLOK-bordet som et godt verktøy for både samarbeidet og etableringen av en felles situasjonsforståelse. Informant BB2 forklarer at de kan ta en kjapp avklaring ved bordet og dele den informasjonen den respektive etat sitter med.

“For det går mye telefoner, det er mye trafikk [...] og da er det fort at noe glipper. At alle kanskje ikke har fått alt helt med seg fordi de egentlig har vært sein inn i en samtalegruppe eller at, ja telefonen har ringt som de ikke kunne la være å besvare og så videre. Så da møtes vi der tar en “peptalk” [...] dette er vår situasjonsforståelse, dette er det vi står med, vi har samme situasjonsforståelse, så kan vi gå hvert til våres. “Det tar 2 minutter.” (Informant BB2).

Flere av informantene i Bodø forklarer at politiets operasjonssentral skal initiere til et morgenmøte ved bordet hvor de går igjennom planlagte hendelser, informasjon eller utfordringer de har for dagen. Dette første møte på morgenen skaper også relasjoner, det å ta en kaffe sammen og se hverandre i øynene. Informant BB1 beskriver det slik:

“Hver morgen så møttes en fra de ulike sentralene på bordet hos oss, 110. Også snakker vi kjapt: Hva står på programmet i dag? Er det noe som skjer? Er det ikke noe som skjer, så fikk man se et fjes. Fikk pratet litt “skit” og ta en kopp kaffe og litt sånne ting. Helt enkelt. Fjeset bak en stemmene og litt sånn, hør på stemningen for dagen hva som skjer “

I Kirkenes fremstår det som om deres løsning på SAMLOK-bordet er å møtes i gangen utenfor sentralene. De forklarer at det ikke er tilrettelagt for at de skal møtes der, men at de tar kjenne og uformelle møter i gangen mellom sentralene ved behov. Det her morgenmøtene gjennomføres i Kirkenes, hvor de på samme måte som i Bodø setter agendaen for dagen. Informant FP1 beskriver disse møtene slik: *“Da er det midt i gangen mellom sentralene, helt kjapt, helt uformelt, egentlig bare 5 minutter. Ja og bare egentlig snakke om dagen [...]”*

Flere av informantene ved 110-sentralene, både i Bodø og Kirkenes opplever at de fleste utfordringene i samvirket er utfordringer mellom politi og helse. Psykiatri blir igjen trukket frem som et moment som utfordrer samarbeidet. Det samme med taushetsplikten til helse. BB1 sier det ganske treffende slik; *“Det er en grunn til at brann ligger i midten. For vi driver jo med brannslukking. Som kan slukke begge veiene”.*

Informant BB1 viser her til utformingen av sentralene i Bodø. Sentralene er plassert på rekke og rad hvor AMK og politiet er på hver sin ende med brann i midten. Spesielt oppdrag knyttet til psykisk sykdom fremstår å være vanskelig å manøvrere. Det virker som om disse utfordringene både er knyttet til helses taushetsplikt, men også uklarer i skille mellom etatenes ansvar og arbeidsoppgaver. Informant FP2 opplever dette med psykisk syke som vanskelig og delikat. Disse menneskene havner fort mellom to stoler, politi og helse. Informanten sier “[...] vi må ofte ta i ting man kanskje helst skulle sett at man kunne gitt bedre helsehjelp på.” (informant FP2). Informant BA1 sier utfordringene mellom politi og helse knyttet til taushetsplikt ikke er en ny problematikk. At dette også var en utfordring før de ble samlokalisert. Samtidig beskriver informant BA1 at det nå som de er samlokalisert er enklere å avklare disse uenighetene.

Informant FP1 beskriver at det er enklere i samarbeid med brann, fordi arbeidsoppgavene deres er mye smalere og enklere å forstå seg på enn AMK sine. Det var flere av informantene fra politiet som uttrykte at samarbeidet med brann ofte var enklere og mer rett frem enn med AMK. Som informant FP2 sier:

“[...] der har man på en måte skjønt hva som skal gjøres, man skal ta det akutte og ta unna det også er det etterforskning i andre rekke [...]. Så det er på en måte litt enklere avklart, men det er også et mye enklere fagfelt å forstå seg på, om hvordan man skal prioritere” (informant FP2).

Flere av informantene har arbeidet ved nødmeldingssentralene før den ble samlokalisert. De trekker frem hvordan samlokaliseringen har gjort samarbeidet vesentlig bedre. Informant BB2 forklarer dette med at de har bedre tilgang på de andre sentralene. Dette understøttes av informant BA1, som forklarer at han opplevde samarbeidet mellom sentralene som vanskeligere før samlokaliseringen. Dette fordi det var vanskeligere å kommunisere. Kommunikasjonen foregikk over telefon, noe som medførte at operatørene måtte ta valg knyttet til hvem det hastet mest med å varsle, egne operative mannskap eller de andre sentralene. Som informant BA1 forklarer gjorde dette at de andre sentralene ofte kom sent inn i oppdraget og dermed ikke fikk samme forståelse av situasjonen. Som igjen fikk konsekvenser for samarbeidet. Nå foregår trippelvarslingen via en knapp som gjør at alle 3 sentralene er inne i meldingsmottaket. Dette er ifølge informant BA1 mye enklere nå.

Det å sitte nær hverandre skaper også en annen form for tillit. Informant BA1 uttrykker at en telefonsamtale ikke skaper tillit på samme måte som kommunikasjon ansikt til ansikt. Ut ifra svarene så fremstår det som om terskelen for kontakt med de andre sentralene er lavere når de er samlokalisert. Derfor får de også avklart ting som er uklart eller ting de lurer på. Informant BB1 beskriver hvordan han opplevde det før samlokalisering; *“ Da satt jo vi på brannstasjonen og politiet på politihuset og AMK på sykehuset og jeg tenkte, jeg orker ikke å plage de med dette her.” (Informant BB1)*. For noen av informantene har det også vært en viss skepsis knyttet til samlokaliseringen, som har bunnet i at det egentlig fungerte greit slik som det var. Disse beskriver at samarbeidet er blitt utvidet og bedre etter at de ble samlokalisert. Informant BB1 sier *“Vi har fått et utvidet samarbeid. Vi samarbeider kanskje med de mindre tingene også”*.

3 ulike AMK sentraler i Nordland:

Nærhet til hverandre og relasjoner fremstår å være viktig for samarbeidet. Kommunikasjon som foregår ansikt til ansikt kan gi et helt annet svar enn over telefon.

“[...] Det er veldig enkelt. [...] Vi har jo tilgang til de andre sentralene, så er det noe vi lurer på så kan vi i stedet for å ringe og spørre, så kan vi åpne døra og spørre. Se de i øynene, og da får du ofte et helt annet svar.” (informant BB2)

Ansikt til ansikt relasjoner blir gjentatte ganger trukket frem av flere informanter som et viktig moment for godt samarbeid. Dette kom godt til uttrykk når informantene i Bodø ble spurt om å sammenligne samarbeidet til AMK Bodø, med AMK Helgeland og AMK Tromsø som de ikke er samlokalisert med. Informant BP2 beskriver at det er enklere å samarbeide med Bodø. De er mer samkjørte og har mye enklere for å finne ut av ting når det bare er å *“[...] stikke innom rent fysisk [...] ta en prat med alle i rommet på en måte” (informant BP2)*. Flere av informantene beskriver det som enklere å skape et samarbeid når de sitter på samme plass. Kontakten med AMK Helgeland ble beskrevet som mer distansert både i form av avstand og relasjoner. Her kommer det også frem at det er vanskeligere å klare opp dersom det oppstår uenigheter;

“Helgeland er litt langt unna, og de har sin egen ting eller egen måte å gjøre ting på, og det tar litt lengre tid å snu det [...] Ja, hvis det er uenigheter da i oppdragsløsningen. “
(Informant BP2).

Informant BP1 forklarer hvordan at han føler det mangler litt i relasjonen til de andre AMK sentralene for å få til et godt samarbeid. Han trekker frem at relasjon, spesielt den uformelle, er kjempeviktig for samarbeid og situasjonsforståelse. Dette er i tråd med hva flere av de andre informantene også forklarer. Informant BB2 forklarte at det blir upersonlig på telefon og om man skal ta opp problemer eller ting man er misfornøyd med, er det mye enklere ansikt til ansikt. Dette sammenfaller også med beskrivelsen til flere av de andre informantene. Det beskrives som at det er raskere å få avklart misforståelser dersom man kan ta det ansikt til ansikt heller enn å måtte ta det over telefon. Ved å ta det over telefonen kan det igjen bli misforståelser.

Flere av informantene beskrev at terskelen for å ta opp problemer over telefon er mye større og at de derfor gjerne unnlater å ta det opp i det hele tatt. Dette var spesielt knyttet til de som jobber i Bodø, og som samarbeider med flere ulike AMK sentraler. Informant BP2 forklarer at han opplever at problemer løser seg 100 % av gangene dersom han kan gå inn å prate med dem, men at det var verre å forholde seg til en person over telefon. *“Du har en person å forholde deg til over telefon. Du aner ikke hvordan personer ser ut, du aner ikke hvordan resten av rommet stiller seg til problemstillingen. Du får ikke samme konteksten da.”* (Informant BP2) . Dette understøttes av samtlige informanter i Bodø.

Også informantene fra 110-sentralen i Bodø opplever at de samarbeider best med AMK Bodø fordi de er samlokalisert med dem. Samarbeidet med AMK Helgeland og AMK Tromsø er bare stemmebasert, derfor blir ikke samarbeidet ifølge informant BB1 det samme. Informant BB1 beskriver at han ikke syntes de samarbeider dårlig med de andre AMK sentralene, men han opplever at de samarbeider bedre med AMK Bodø. Dette forklarer han med at de er mer sammen, de har felles øvelser og kjenner hverandre på en annen måte. Informant BB2 sier også at samarbeidet med AMK Bodø er mye bedre fordi de ligger vegg i vegg med dem. Flere av informantene trekker altså frem at AMK Bodø er enklere å samarbeide med på grunn av samlokaliseringen.

Selv om det oppstår uenigheter eller murringer også med AMK Bodø er disse enklere å rette opp i fordi man har anledning til å ta direkte kontakt. Informant BB1 forklarer at forskjellen ligger i at de vet hvem de er ; “[...] *det er mye enklere å forholde seg til AMK Bodø fordi at de sitter rett på siden av oss. Så det er noe det er nok hovedforskjellen her, vi vet hvem de er, vi prater med dem hver dag.* ” (informant BB2). Dette med nærhet og relasjoner støttes også av informant FP1 som beskriver at det å kjenne ansiktene de man samarbeider med skaper en annen form for tillit.

Det å kjenne ansikt og ha en personlig relasjon til den du samarbeider med fremstår som viktig for informantene for å kunne skape en felles forståelse av situasjonen. Dette fremstår som spesielt viktig i de situasjonene hvor man ønsker en evaluering etter hendelsen. Det virker som om informantene kvier seg mer for å ta opp utfordringer og evaluere håndteringen av en hendelse når dette må gjøres over telefon. De informantene i Kirkenes som hadde arbeid ved nødmeldingssentralen før samlokaliseringen forklarte også at dette med evaluering og tilbakemeldinger var blitt mye enklere etter at de ble samlokalisert. Der ble også dette med å skulle ta opp ting over telefon tatt opp som problematisk. På spørsmål om hva som gjør det enklere etter samlokalisering forklarer informant FB2 det slik:

“[...] når vi var Hammerfest, så hadde vi en høyere terskel for å ringe ved alting. Nå er det mye lettere å bare åpne opp en dør og vi kan jo først og fremst se inn da og se om de er opptatt eller ikke [...] Nå er det bare å åpne en dør, spørre, få svar, også lukke igjen. Det er noe av det mest effektive jeg har merka med å gå fram med å gå fra Hammerfest til Kirkenes da”

I noen oppdrag oppstår det uenigheter om oppdragsløsningen eller man er mindre fornøyd med meldingsmottaket i en trippelvarsling. I slike tilfeller trekker flere av informantene frem betydningen av å kunne se inn til hverandre for å få en større forståelse av hvorfor ting ble som det ble. Informant BP1 forklarer hvordan det er enklere å få en forståelse for hverandre når man kan se inn på de andre sentralene. *“ Hvis jeg lener meg tilbake i stolen, og så ser inn til høyre, så ser jeg de andre, om det koker inne hos brann eller til helse.”*

Det å se inn til de andre kan fjerne potensielle irritasjonsmomenter og murringer. *“ [...]så ser jeg inn og “åja, de har sitt å stri med de ja”*. Flere av informantene i Kirkenes uttrykker at de ikke

hadde denne muligheten før samlokaliseringen og hvordan dette har bedret samarbeidet. Mens informantene i Bodø uttrykker at de ikke har denne samme mulighetene med AMK sentralene i Helgeland og Tromsø og at dette påvirker samarbeidet.

Den sosiale kontakten mellom nødmeldingssentralen påvirker samvirket positivt ved at terskelen for å ta kontakt er blitt lavere. Ofte vil flere av hendelsene nødmeldingssentralene håndterer sammen være preget av tidsnød og det kan oppstå situasjoner hvor man er uenig i oppdragsløsningen. Flere av informantene beskriver hvordan det er enklere å avklare disse uenighetene i etterkant av et oppdrag. Det å bare kunne stikke hodet inn til hverandre og forklare situasjonen. Dette kan føre til at dårlig stemning ikke får ligge å murre.

Hva påvirker samvirket/samarbeidet?

Ifølge informantene er det flere ting som kan påvirke samvirke mellom nødmeldingssentralene. Blant annet blir høy arbeidsbelastning trukket frem som en faktor som kan påvirke samvirke. Informant FP1 forklarer hvordan det kan være vanskelig å være på tilbudssiden overfor de andre sentralene dersom de selv har veldig mye å gjøre. Ut fra svarene fra informantene fremstår det som om det tidvis er store forskjeller i arbeidsmengde på de ulike sentralene. Politiets operasjonssentral og AMK kan ofte ha det veldig travelt. AMK spesielt kan også være lavt bemannet. Dette fører til at de sentralene som har det mindre travelt kvier seg litt for å ta kontakt eller stikke hodet innom fordi de er redde for å være til bry. Informant FP1 sier at arbeidsmengden også kan føre til at de ikke har tid til å finne løsninger.

Tillit er også en faktor som påvirker samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Informant FP1 sier det slik; *“Ja, altså har vi god tillit så, så ja er det enklere å jobbe bedre da enkelt sagt. Tillit er veldig viktig for et godt team arbeid da.”* Informanten forklarer videre at det er personavhengig hvem han har god tillit til ved de samarbeidende sentralene og at dette påvirker samarbeidet. Noen arbeider man bedre med enn andre.

Informant FP2 trekker frem erfaringsutveksling og erfaringslæring som avgjørende momenter for å kunne gjøre samvirke bedre. Dette som også er suksessfaktorene ved SAMLOK i tillegg til det

sosiale. “[...] bare det bare det sosiale rundt det og vite hvem man forholder seg til og hvem man, hvem man har å spille på rett og slett.” (Informant FP2).

For informant FP2 er det viktig for et godt samvirke at det ligger en profesjonalitet i bunn. Han trekker frem hvordan det er viktig at de kjenner hverandres arbeidsoppgaver og respekterer disse.

“Det må jo være en profesjonalitet i bunnen. Det helt klart at man er at vi alle at vi forstår arbeidsoppgavene til de andre og respekterer de, og at vi har en klar agenda liste på på prioriteringsrekkefølge. Hvis vi skal klare å samarbeide, så må alle være unisont enige og jobbe, hvor det og det å redde livet er viktig at det blir første prioritet.”
(Informant FP2).

Informanten FP2 beskriver dette som nøkkelen til et godt samvirke. Det handler om å kjenne hverandre, respektere hverandres arbeidsoppgaver og vite hvilken funksjon de har. Vet man dette blir også prioriteringene riktig.

På spørsmål om hvordan samlokalisering har påvirket samvirke forklarer informant FP2 det har påvirket samvirke til det bedre. Han trekker også frem disse formelle og uformelle relasjonene som bygges som grunn til dette.

“[...]vi kan lese skriv om taushetsplikten til helse og prøve å lese oss på deres lovhjemler og hvordan det er, men det er utrolig mye enklere å få det forklart over en kaffekopp. Det er, på samme måte også mye enklere å skjønne seg på hvordan utalarming av brannmenn og hvilke stoffer og alt CBRNE og alt det tingene der, hvordan det skal løses når man rett og slett får det ved en åpen dør [...]” (informant FP2)

Hva kan gjøre samvirket/samarbeidet bedre?

Selv om alle informantene oppfatter samarbeidet mellom nødmeldingssentralene som bra, er det flere forbedringspunkter som blir nevnt. Flere av informantene ved begge lokasjonene mener at for å bedre samarbeidet handler det om å bygge videre på det de allerede har.

Informant BB2 uttrykker at alt samlokalisering har gjort for samarbeid så langt har vært bra. Han kan ikke peke på noe som var negativt, men poengterer at man alltid kan bli bedre. Selv om Bodø har vært samlokalisert i 5 år, oppfatter flere av informantene derfra at de fremdeles er i startfasen av hva en samlokalisering kan oppnå.

“[...] vi har ennå en lang vei å gå. Vi er ikke kommet i mål med dette, på ingen som helst måte.” (informant BB2).

Det er jevnt over enighet blant informantene at det meste med samlokaliseringen har positiv effekt på samvirke mellom nødmeldingssentralene. Informant BB2 uttrykker dette slik: *“[...]alt med samlokaliseringen og og det her samarbeidet som vi har innført her nå det er positiv rett i henda det er lite og ingenting sånn negativt etter min oppfatning.” (Informant BB2).* Informant BB2 var en av de som uttrykte at alt med samlokaliseringen så langt har vært bra, men at noen ting selvfølgelig kan bli bedre. I Kirkenes var flere av informantene inne på dette med at samlokaliseringen er såpass nytt og at rammene ikke helt har fått satt seg. Det kommer tydelig frem at SAMLOK er et langtidsprosjekt som stadig utvikles. Også dette med at man fremdeles har en vei å gå og kan bli bedre ble trukket frem av informantene i Bodø. Informant BB2 sa det slik: *«[...]selvfølgelig kan vi bli bedre, vi har jo en vei og vi er jo nettopp startet med dette, og selv om det nå er kanskje 10 år siden vi begynte med dette, og ble samlokalisert. Så er vi enda, vi har ennå en lang vei å gå[...]*»

På spørsmål om hva som kan være utfordrende for samvirke eller hva som påvirker dette, trekker flere av informantene frem store utskiftninger av personell, særlig ved politiets operasjonssentral, som en utfordring. Det er hovedsakelig brann og AMK, som nevner dette som en utfordring. Flere av informantene refererte til det som *“høy turnover”*. Informant BA1 forklarer at de i utgangspunktet har lite utskiftninger ved AMK sentralen og at også brann er relativt stabile. Informanten sier dette om politiet; *“ [...] de hos oss opplever er jo at politiet har nye folk omtrent annenhver måned. Sånn kan være en utfordring for de er ukjent [...] Det kan være litt sånn frustrerende og utfordrende for oss.” (informant BA1).*

Når informanten blir spurt om hva som gjør det utfordrende, forklares dette med stor grad av utskiftninger og ofte unge folk med lite erfaring. Informantene fra politiet trekker ikke selv frem dette som en utfordring knyttet til samarbeidet med de andre nødmeldingssentralene.

Et annet moment som ble trukket frem som utfordrende i Kirkenes og Bodø var utformingen av fellesarealene og generell plass. Flere av informantene trekker frem dette som et forbedringspunkt for samvirke, men også generelt for SAMLOK. FB2 forklarer at de i Kirkenes har et eldre bygg og at de føler på en viss tranghet. Dette påvirker igjen arbeidsmiljøet, ifølge informant FP1. Også måten sentralene er plassert på i forhold til hverandre trekkes frem som en ting som burde være mer gjennomtenkt. I Bodø er sentralene plassert på rekke og rad med politiet og AMK på hver sin ende og brann i midten. De er adskilt med glassdører og har slik sett et visst innsyn til hverandre. I Kirkenes er sentralene plassert mer som et triangel hvor det bare er brann som har innsyn til begge sentralene. Informant FB2 skulle ønske de i Kirkenes hadde en utforming mer lik slik det var i Drammen, som var utformet på samme måte som Bodø er. Slik at alle har muligheten til å se hverandre. Informant FB2 tror grunnen til at de er utformet slik de er kan ha noe med taushetsplikten mellom politiet og AMK å gjøre.

“ Er jo sånn det er lovfestet at vaktleder brann og operasjonsleder politiet skal se hverandre etter det jeg har forstått, men det er det ikke for helse. Jeg har en teori bare på at det være taushetsplikten som har liksom vært litt skremmende der [...] “

Felles øvelser, fagdager og samtrening ble også trukket frem av flere informanter som tiltak som er viktig for å forbedre samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Dette fordi de lærer hverandre å kjenne på en helt annen måte. FP1 forklarer at han ønsker mer samtrening også i hverdagen, men slik det er nå er det veldig lite av det i Kirkenes. De prøver å få det på plass, men er ikke helt der enda. I Bodø fremstår det som om det i større grad er på plass noe felles trening, men de fleste informantene uttrykker at de ønsker mer og at dette er noe de savner å få i system.

4.1.3 Formelle og uformell sosiale arenaer:

Samtlige av informantene forteller om hvilken betydning ulike sosiale arenaer og møtepunkter har for samarbeidet. Hvordan relasjoner oppstår over en kaffekopp , en prat i gangen, et hei, et kort nikk gjennom glassdørene eller en kald pils. Det sosiale fremstår som viktig for flertallet og dermed er det også viktig hvor godt det er tilrettelagt for både de formelle og de uformelle møtene. Flere av informantene savner fasiliteter og lokaler som er tilrettelagt for felles sosiale møtepunkter.

Både i Bodø og Kirkenes foregår det uformelle sosiale møter mellom sentralene. De ansatte møtes i gangene, tar en kaffekopp sammen og arrangerer sosiale sammenkomster utenfor arbeidstid. I Kirkenes har de opprettet en egen kiosk hvor overskuddet av solgte varer går til å arrangere sosiale sammenkomster mellom sentralene som bowling, snøscooterturer osv. Jevnt over fremstår dette som et tilbud som alle sentralene benytter seg av. Disse møtene skaper relasjoner og kjennskap mellom de ansatte ved de ulike sentralene, som gjentatte ganger blir nevnt som viktig for samarbeidet. Informant BP1 skulle ønske at de var enda flinkere til disse uformelle sosiale møtene i Bodø. De har arrangert grilling, fester osv. men de kunne vært flinkere. Det fremstår som om de i Bodø har færre møter utenfor arbeidstid enn det de har i Kirkenes. Informant BP1 opplever at de har vært gode på den uformelle biten og trekker frem at de er i disse hverdagslige møtene man bygger kultur og samhold. Dette er litt motstridende til det informant BP2 sier

“[...] men ut over dette så var det nok ikke så veldig opplegg på treff utover jobb. For selv om man er samlokalisert, så er det tre avskåret etater da, med forskjellige oppdrag og forskjellige regelverk å forholde seg til. Det blir mer et samarbeid, det blir ikke en integrering.” (informant BP2)

Informant BP2 opplever at det sosiale fører til bedre samarbeid, men at de fremdeles er 3 ulike etater med ulike arbeidsoppgaver.

Alle informantene i Bodø opplever at lokalene de har ikke er godt nok tilrettelagt for de formelle eller uformelle møtene på jobb. De mangler tilgang på felles sosiale arenaer som er godt nok tilrettelagt for å brukes. De har et felles kjøkken, men dette er plassert på en slik måte at det er upraktisk for brann og AMK å benytte seg av. Det blir for langt unna som det sies. Derfor er det egentlig bare politiet som benytter dette og der mister man mye av de uformelle møtene i hverdagen ved kaffemaskinen. Informant BB1 forklarer at slik samlok er utformet i Bodø er det ikke tilrettelagt for det sosiale, de mangler felles pauserom i umiddelbar nærhet og andre fellesarealer som kan benyttes av alle. I Kirkenes har det også et felles spiserom, men det blir ifølge informant FP1 ofte slik at man henter maten og går inn på egen sentral for å spise.

Også bemanning på sentralene påvirker mulighetene for å benytte seg av fellesarealer og mulighetene for felles lunsj. For selv om det både i Bodø og Kirkenes har et kjøkken hvor de kan spise felles lunsj er dette lite benyttet. Dette på grunn av utformingen og plasseringen av arealene, men også på grunn av generell bemanning, spesielt hos AMK og politiet. I Bodø har de en fredag i måneden pølser eller vafler, men om de bare henter mat eller blir for å sosialisere, avhenger situasjonen inne på de respektive sentralene. Informant BB1 beskriver det slik:

“Så blir det, alt ettersom hvor travelt det er. Så er vi inne og forsyner oss. Noen kan sette seg ned å spise. Noen bare henter pølse og går tilbake igjen. Det kommer an på hvordan situasjonen og dagen er, men det er et sosialt tiltak.”

I Bodø er samlokaliseringen av nødmeldingssentraler satt til brannstasjonene, mens de i Kirkenes er samlokalisert på politistasjonen. Flere av informantene ved begge lokasjoner uttrykker at det skulle vært bygget et eget SAMLOK. Informant BP1 trekker frem at politiet føler seg litt på besøk hos brann. De har ikke tilgang til hele bygget eller de samme fasilitetene. Dette oppleves som et hinder for den sosiale interaksjonen på tvers av sentralene. Som informant BP1 sier, han har ikke anledning til å trene sammen med kollegaer fra brann uten å spørre om lov først. I Kirkenes forklarer en av informantene fra brann at de føler seg på besøk hos politiet siden SAMLOK er plassert på politihuset.

Det fremstår som om de sosiale møtene i både Bodø og Kirkenes er korte uformelle møter i gangen eller at man stikker hodet inn til hverandre dersom det er rolig. Det fremstår ikke som om det videre er tilrettelagt hverken i forhold til lokasjoner eller tid/bemanning at sentralene skal kunne være sosiale i arbeidstiden. Allikevel trekkes gjentatte ganger, av flere informanter, hvordan de sosiale relasjonene påvirker samarbeidet i positiv retning. Informant FP1 beskriver virkningene av det sosiale slik:

“Vi er samlokalisert og vi vet hvem vi er. Vi snakkes hver dag og møtes i gangene. Det skaper tillit. Stå å ta en kaffe i fem minutter i lag, diskutere og ja man har vært på jobba med oppdrag i lag tidligere, man vet hva de står for etter hvert og det skaper tillit” (informant FP1).

Nærhet, kjennskap og relasjoner:

Som vi har vært inne på blir relasjoner gjentatte ganger trukket frem av informantene som er relevante for samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Informant BB2 forteller at samvirke ikke bare handler om det de gjør sammen under en hendelse, men også det som skjer utenfor hendelsene. Informanten beskriver at samvirke er en del av alt de gjør, også når de er sammen gjennom fagsamlinger og på andre arenaer. Informanten sier “[...] samvirke er jo en del av...at vi, at vi er i lag...at vi lager til et par dager i året der vi alle 3 sentralene møtes[...]” (Informant BB2). Informant BB2 trekker altså frem at samarbeid også handler om sosial interaksjon, at de er sammen og møtes også på andre sosiale arenaer. Som BB2 sier “[...] for samarbeidet er det absolutt”. Muligheten til de uformelle møtene i gangen, ved kaffemaskinen og se hverandre i øynene fremstår som viktig for flertallet av informantene. Det skaper en nærhet som de ikke ville hatt om de ikke var samlokalisert.

I stor grad blir samarbeidet mellom nødmeldingssentralene av informantene betegnet som bra eller godt. Informante FP1 trekker frem at det som fungerer bra i samvirke mellom nødmeldingssentralene er at alle jobber mot et felles mål og ønsker å gjøre en god jobb “[...] ønsker bistå og bidra.”. Det trekkes også frem av flere av informantene at det kan være personavhengig hvem man samarbeider godt med og ikke

“[...] noen samarbeider man bedre med enn andre, sånn er det nå bare.” (informant FP1).

Informanten beskriver at noen er enklere å samarbeide med enn andre fordi noen er positive og på tilbudssiden, mens andre er mer negative.

I intervjuene kommer det fram at både sentralene i Bodø og Kirkenes forsøker å arrangere sosiale sammenkomster mellom sentralene utenfor arbeidstid. Selv om det fremstår som om Kirkenes benytter seg av de uformelle sammenkomster hyppigere enn Bodø.

Informantene ble spurt om det sosiale mellom sentralene har noen påvirkning på samvirke. Informant FP2 er usikker, men mener de blir bedre kjent og at dette sikkert skaper mer tillit, som igjen kan styrke samvirket. Relasjoner, kjennskap og nærhet blir beskrevet som grunner til at tilliten styrker samvirke. Det å vite hvem man samarbeider med, kjenne hvilken kvalitet som bor i hverandre og kjenne ansiktene til hverandre fremstår for mange av informantene som betydningsfullt. Informant FP2 sier det slik, *“[...]vi er kjent med hvilke kvaliteter som bor hos hver enkelt. Vi er ikke en veldig stor sentral, så vi kjenner jo alle, vi kjenner navnet til alle. Vi vet nesten hva de spiser til frokost på morran[...]*” (informant FP2). Informant FB2 bygger oppunder dette når han sier at tilliten mellom sentralene fører til at samarbeidet blir mer strukturert og medfører at de klarer å skaffe seg en lik situasjonsforståelse raskere. Også informant BP1 trekker frem tillit og relasjon som grunnleggende egenskaper som må være på plass for å få til et godt samarbeid mellom nødmeldingssentralene. Samtidig er det flere at informantene som trekker frem at de må bygge videre på disse relasjonene.

Alle informantene er jevnt over enig i at relasjoner fører til kjennskap på et personlig plan og at samlokalisering har bidratt til en forbedring knyttet til dette. De fleste informantene mener også at de har vesentlig bedre kunnskap om de andre nødmeldingssentralen på grunn av samlokaliseringen, men her dukker det opp noen forskjeller i svarene til informantene. For mens noen opplever at de i stor grad har fått økt kunnskap om de andre etatenes virkeområde og arbeidsoppgaver, så mener noen at de har fått bedre kunnskap, men ikke i så stor grad som man skulle tro. Dette illustreres godt i informant BP1 og informant BP2 sine svar på spørsmål om de har fått bedre kunnskap om de andre etter samlokaliseringen. Informant BP1 opplever at de har fått betydelig mer kunnskap

“Betydelig mer kunnskap både om kompetanse, ressurser, utfordringer, hva de står i, hvor skoene deres trykker. Hva de kan, hva de ikke kan. Definitivt.” (Informant BP1). Mens informant BP2 opplever at han har fått mer kunnskap, men ikke så mye som man skulle tro *“Ja, det vil jeg jo påstå. Ikke så mye som man skulle tro kanskje.” (Informant BP2).* Det blir beskrevet at den fagtuvekslingen og kunnskapsdelingen som foregår mellom sentralene i stor grad er tilfeldig. Det er veldig bra det som foregår, men flere av informantene savner mer formelle rammer rundt dette. At det blir mer satt i system som informant BP1 sier. Dette fremstår som gjeldende for både Bodø og Kirkenes.

“Det blir veldig sånn tilfeldige, og det det er bra med de tilfeldige også, ikke misforstå meg. Det er kjempebra og kjempeviktig, men det kunne vi ha satt inn mer i system, tror jeg.” (informant BP1).

Evalueringer:

“Vi mangler tid, vi mangler tid til å bygge kultur. Vi mangler tid til å på en måte sett samvirke i fokus [...]” (Informant BP1).

Evaluering er viktig for å utvikle samarbeidet mellom de 3 nødmeldingssentralene. Informant BP1 opplever at de i Bodø mangler tid til dette slik det fremkommer av sitatene over. Evaluering foregår mest ved de store hendelsene. Han ønsker mer tid inn i SAMLOK til å ta evalueringer også ved de hverdagslige hendelsene, *“[...] min påstand er jo det at den kulturen som som samlok har, den bygger vi i hverdagen og vi høster godene av når det smeller.” (informant BP1).* I Kirkenes fremgår det fra informantene at de har den uformelle evalueringen i hverdagen mer på plass enn i Bodø. Disse små evalueringene på fem minutter i hverdagen ser informantene i Kirkenes effekten av. Selv om de også der ønsker en mer strukturert og formell plattform for oppfølging av tilbakemeldinger som blir gitt ved en evaluering. Informant FB2 opplever det som veldig individuelt og personavhengig om evalueringen fører til endring, men understreker at de er gode på uformelle rutiner for evaluering. Mye av evalueringen mellom sentralene i Kirkenes foregår på eget initiativ eller initiert av en vaktleder. Det er ifølge informant FB2 gitt klare signaler om at det etter en trippelvarsling som er utenom det vanlige skal foretas evaluering.

Dette bekrefter også informant FP2. Det er satt et krav fra vaktleder i Kirkenes om at operatøren som har initiert en trippelvarsling også skal initiere til en evaluering i etterkant. Dette for å klare opp i misforståelser med en gang og eventuelt gi hverandre positive tilbakemeldinger. Hensikten er å skape bedring i ting som har vært utfordrende og framsnakke det som har vært positivt. Dette kan de også bli flinkere til, det å tørre å prate med hverandre og ta den evalueringen.

Informant FP2 trekker også frem noen utfordringer som kan oppstå knyttet til gjennomføring av evalueringer. Det å fysisk skulle være samlokalisert kan også i visse tilfeller kunne hemme kommunikasjonen. At det å skulle si noe ansikt til ansikt til noen man jobber med, som man må se i øynene i etterkant, kan gjøre at man kvier seg i frykt for å skape dårlig stemning. Det kan være med på å skape et dårlig sluttprodukt fordi man rett og slett ikke tør å si ting som det er. Informant FP2 forklarer det slik;

“[...] vi skal ikke glemme at det kan også for noen være hemmende, med det at man skal gå ut og evaluere og si noe ansikt til ansikt til noen at man rett og slett tenker at “nei, vet du hva jeg holder igjen den jeg, for den er litt ukomfortabel og si rett og slett. Jeg er litt redd for å skape en dårlig dynamikk i det vi allerede har her. Jeg er redd for å få meg en uvenn på jobb, er redd for å ja”, og det kan jo være med på å skape et dårligere sluttprodukt fordi at man rett og slett ikke tør “ (informant FP2).

I de 8 andre intervjuene vi tok i forbindelse med dette prosjektet er det ingen av informantene som gir uttrykk for at de kvier seg for å ta opp ting fordi de er samlokalisert. I det datamaterialet vi har samlet inn var det snarere tvert i mot. Informantene opplever terskelen som lavere for å skulle ta kontakt med de andre sentralene enn om man hadde vært nødt til å gjøre dette over telefon.

4.1.6 Trippelvarsling:

Flere av informantene har nevnt at trippelvarsling påvirker blant annet samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Trippelvarsling er et moment som skal brukes over hele landet. Ved de samlokaliserte enhetene har de gjort det lettere for seg selv, ved at man kan trykke på en knapp og få de andre nødmeldingssentralen inn i samme meldingsmottak.

Det fremstår for oss som at en slik knapp vil man kunne ha ved desentraliserte nødmeldingssentraler også. Flere av informantene som nevner denne knappen, forklarer at det gjør trippelvarslingen mer effektiv, ved å blant annet få alle nødmeldingssentralene inn i det samme meldingsmottaket med en gang.

Tid og effektivitet er elementer flere av informantene tenker at trippelvarsling vil kunne bidra positivt med. Informant FB2 forklarer at operatørene kan ha forskjellige oppfatninger av informasjonen i en trippelvarsling, men at dette vil kunne avklares ved kommunikasjon. Informant BB1 forklarer at de prøver å etterstrebe å bruke de nasjonale utspørringskortene som er utarbeidet til trippelvarslingsprosedyren når de mottar et nødanrop. Dette etterstreber de fordi dette vil gi alle nødetatene den samme informasjonen til å gjøre sine tiltak, ellers mener han at de kan slite med å få den samme informasjon og det tar tid.

Kjennskap til de andre personene man er i en trippelvarsling med, trekker informant FB2 frem som en positiv faktor. Han forklarer at hvis han kjenner operatøren han har en trippelvarsling med, så vil han høre på operatøren om han forstår alvorligheten i hendelsen.

Flere informanter forklarer at ved en trippelvarslingshendelse vil det være rom for å diskutere hendelsen både under og etter trippelvarslingen. Informant BB1 forklarer at de har blitt flinkere til å ta en kjapp oppsummering etatene i mellom før innringeren har lagt på under en trippelvarsling. Denne oppsummeringen går ut på å skaffe seg en felles situasjonsforståelse. Dette kan man gjøre over telefon, men informant BB1 synes det er bedre å ta det ansikt-til-ansikt. Mange av de samme momentene mener også informant FB1 og sier at på telefon så vil man kunne risikere å “stå i kø”. Informant FB1 forklarer:

“La oss si trippelvarsling som ikke er så bra, så kan man ta en prat der og da. [...]kan man gi 2-3 kjappe ord og få et nikk tilbake at det er forstått. Så får man samme situasjonsforståelse. Tre nødsentralene må sitte på samme situasjonsforståelse for at de der ute skal ha samme situasjonsforståelse.” (FB1)

Informant BB1 trekker fram at han opplever at samarbeide med AMK Bodø fungerer bedre enn samarbeidet med AMK Tromsø og AMK Helgeland, nettopp på grunn av at han opplever at AMK Bodø er flinkere til å bruke de nasjonale utspørringskortene til trippelvarslingsprosedyren. Informant FP1 mener at kommunikasjonen mellom nødmeldingssentralene han er samlokalisert med, fungerer bra og legger til at på grunn av utspørringskortene så er det på en måte satt hvem som skal stille spørsmålene på de forskjellige hendelsene. Blir det noe som går litt feil, så kan de rette det opp med en evaluering etterpå dersom det er tid og mulighet. Evaluering etter en hendelse med trippelvarsling, forklarer informant FP2 at har blitt et krav hos de i Kirkenes. Informant FP1 forklarer mye av det samme og sier at formålet med dette er å øke kompetanse på trippelvarsling.

I Kirkenes får alle de nye ansatte kurs i trippelvarsling, forklarer informant FB1. Gjennom kurset går de igjennom alle utspørringskortene og man sitter da en fra hver etat og lærer opp den nye. I Bodø har de stort sett trippelvarslingsøvelse hver mandag, forklarer informant BB2. De plukker ut forskjellige scenarioer og spiller ut scenarioet med innringer, setter i gang en trippelvarsling og går igjennom utspørringskortene. Etter en slik øvelse, møtes deltakerne fra de forskjellige etatene og innringeren ved SAMLOK-bordet for en evaluering av øvelsen.

Opplysningene fra informantene tyder på at trippelvarsling er et stort fokus hos de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Det jobbes stadig med å utvikle seg, lære av sine feil og bli bedre.

Informant BB1 oppsummerer det godt: *"Vi blir jo ikke bedre enn det svakeste leddet. Akkurat når vi snakker sånn trippelvarslingshendelser. "*

4.1.7 Oppsummering funn knyttet til samarbeid:

Som vi har vært inne på oppleves det som om informantene i stor grad opplever samvirke mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene som godt. Blant informantene trekkes mulighetene samlokalisering gir for å ta opp uenigheter eller klarne opp i misforståelser som viktig for samarbeidet. Selv informantene uttrykker at de mener samlokalisering i all hovedsak bare er positivt for samarbeidet mellom sentralene, hadde de flere momenter å komme med når de ble spurt om hva som kunne gjøre samarbeidet bedre.

Blant annet blir det trukket frem hvordan lokasjonene ikke er tilrettelagt for det sosiale og hvordan arbeidsgiver ikke har satt samvirket i system gjennom faste fagdager, øvelser og evalueringer. Trippelvarsling ble trukket frem som et verktøy som letter samarbeidet mellom nødmeldingssentralene og legger til rette for å oppnå en felles situasjonsforståelse. Felles situasjonsforståelse legges igjen frem som viktig for samarbeidet.

4.2 Situasjonsforståelse:

I dette kapittelet vil vi presentere det mest sentrale datamaterialet som omhandler situasjonsforståelse. Kapittelet inneholder direkte og indirekte datamateriale om temaet. Situasjonsforståelse var ikke noe vår intervjuguide hadde direkte spørsmål om, men veldig mange av informantene nevnte dette selv.

4.2.1 Felles situasjonsforståelse:

Flere av informantene nevnte situasjonsforståelse i en eller annen setting. De informantene som nevnte situasjonsforståelse, brukte begreper som felles situasjonsforståelse, lik situasjonsforståelse og samme situasjonsforståelse. Dette ble nevnt under forskjellige temaer og spørsmålsstillinger i intervjuene.

Vi ba enkelte av de informantene som nevnte felles situasjonsforståelse om hva de legger i begrepet "felles situasjonsforståelse". Fordi vi ikke hadde dette som et eget tema med direkte spørsmål i intervjuguiden var det bare de informantene som selv tok opp tematikken som fikk oppfølgingsspørsmål knyttet til dette. Informant BB1 forklarer at det han la i begrepet var at de samme øynene ser skadestedet og gir de samme tilbakemeldingene, slik at alle ser nesten det samme: *"Ja, at vi skal.. De samme øynene som ser skadestedet, gir samme tilbakemelding, så alle ser det samme nesten. For å si det sånn."* (BB1) Informant FB2 forklarer noe av det samme med å beskrive det som at alle har lik informasjon og legger vekt på at alle forstår samme alvorlighet av hendelsen:

“Der legger jeg, at vi alle forstår lik alvorlighet av hendelsen. Alle har lik informasjon. Alle forstår hva som blir utnyttet av ressurser, for eksempel. Og egensikkerhet er jo prima. Det kan jo hende at politiet ikke tenker dette er en stor case, fordi de opplever det daglig. Mens helse kjenner den personen og skjønner at dette er livsfarlig person, ikke sant? Det å få avklart sånne ting [...] “ (FB2)

Det var under temaet samvirke og samarbeid at de fleste informantene nevnte felles situasjonsforståelse. De ble spurt om hva de la i begrepet samvirke og hva de tenkte var viktig for en selv for å få et best mulig samvirke. Informant FP1 forklarer det fint under spørsmålet om hvor viktig den felles situasjonsforståelsen for samvirket er mellom sentralene: “[...]Det er den røde tråden i hvert oppdrag [...]” Flere informanter mener at felles situasjonsforståelse er viktig når det kommer til best mulig samvirke. Informant BP1 forklarer:

“ [...] Det det koker ned til når det.. når ting blir bra og når ting ikke går bra, det er det er situasjonsforståelsen. Så ofte, så opplever vi at det er en grunn til at ting blir som det blir. Det kan være at situasjonsforståelsen er forskjellig til de ulike etatene. Som gjør at man tar avgjørelse på bakgrunn av den situasjonsforståelsen man sitter med i sin silo. Mens det stemmer ikke med den situasjonen som de 2 andre nødetatene har.” (BP1)

Ifølge informant BP1 så har samlokalisering av operasjonssentralene en positiv innvirkning på muligheten for å skaffe seg en felles situasjonsforståelse. Han forklarer at det ligger i relasjonene og at disse er viktig. Videre trekker han frem at man kjenner hverandre og kan snakke ansikt-til-ansikt. Han forklarer at det at de jobber samme sted med glassvegg mellom sentralene, og at de kan møtes ved et bord i midten, gir de større mulighet til å danne en felles situasjonsforståelse. Informant BP1 forklarer det slik:

“ [...] det at vi kan ta ned glassveggen i mellom sentralene. Vi kan møtes på bordet i midten. Vi kan diskutere face-to-face. Gjør at vi har en større mulighet for å danne et felles situasjonsbilde [...]” (BP1)

Sitatet til informant BP1 forklarer oss at han finner flere faktorer ved samlokalisering som han mener at er positivt for å skaffe seg en felles situasjonsforståelse. Etter dette utsagnet trekker han også frem at de kan se på samme skjerm og samme kart for eksempel, og at dette er en positiv faktor. Andre informanter nevner også dette. Det er flere informanter enn BP1 som trekker frem at det faktumet at de kjenner hverandre og er på samme sted har en positiv påvirkning for anskaffelsen av en felles situasjonsforståelse.

Informant FB2 føler at samlokalisering har hatt en positiv innvirkning på samvirket ved at det har blitt færre misforståelser og at de har fått en mer lik situasjonsforståelse. De har hatt færre misforståelser på grunn av at de har mye lettere for å forstå hverandre fordi nå kan de få en forklaring fra den andre etaten på hvorfor de valgte å gjøre det på den måten. Noe av det samme forklarer også informant BB2 at samlokalisering vil kunne bidra med. Informant BB2 forklarer at at den felles situasjonsforståelsen får man ved å kjenne dem og vite hvem de er og at *“du kan ta en kopp kaffe i fredstid.”*

Muligheten til å kommunisere ansikt-til-ansikt mener også informanter FP1 er viktig for anskaffelsen av en felles situasjonsforståelse, ikke bare for de som sitter på nødmeldingssentralene men også for de som jobber operativt. Han sier: *“Tre nødsentralene må sitte på samme situasjonsforståelse for at de der ute skal ha samme situasjonsforståelse.”* Videre føler han at ved større hendelser greier de å jobbe bedre som et slags team på grunn av samlokaliseringen og muligheten den gir til å kommunisere ansikt-til-ansikt.

Felles situasjonsforståelse ble nevnt av informanten BB1 som selve formålet med samlokaliseringen av nødmeldingssentralene. Han forklarer: *“Det er vel for å få en bedre felles situasjonsforståelse. At det skulle bli enklere. Enklere å få felles begrep om hva det er som skjer.”* Også informant FB2 forklarer at han tenker at den viktigste hensikten med samlokalisering er å få en felles situasjonsforståelse. Informant BB2 forklarer at han tror at samlokalisering av nødmeldingssentralene er alfa omega fordi det er vanskelig å skaffe seg en felles situasjonsforståelse over telefon, noe også informant FP1 forklarer. Informant FB2 sier at han tror den nødmeldingstjenesten som leveres i dag har blitt påvirket på en positiv måte ved at samlokalisering innebærer en mer tverretattlig situasjonsforståelse.

Flere av informantene i Bodø nevnte at de har et bord hvor alle tre nødetatene møtes. Dette bordet blir av enkelte kalt “SAMLOK-bordet” og er et bord som befinner seg inne på 110-sentralen. Informantene forklarer at en representant fra hver etat møtes ved dette bordet for å viderefremme informasjon, diskutere, samarbeide og evaluerer. De informantene som forklarer om dette bordet sett opp mot felles situasjonsforståelse, forklarer at muligheten for å møtes ved dette bordet, gjør det enklere å skaffe seg en felles situasjonsforståelse. Informant BP1 forklarer at dette bordet vil være til spesiell hjelp i de tilfellene det er utfordringer innenfor kommunikasjon og anskaffelsen av “et felles bilde”. Informant BB1 forklarer at de kan møtes ved “bordet i midten” og få opp kart eller bilde på veggene for å skaffe seg en felles situasjonsforståelse.

Informant BB1 trekker frem trippelvarsling opp i mot en felles situasjonsforståelse. Informant BB1 fikk spørsmål om hva som er viktig for han med et samvirke, og han svarer “*vi har jo noe som kalles startkort i.. trippelvarsling startkort[...]*” og forklarer videre at “*[...]da vil jo samvirket fungere, for da får alle samme informasjon[...]*” På spørsmål fra oss om han mener at bruk av disse kortene fører til lik situasjonsforståelse, svarer han bekræftende. Selv om det kun er denne informanten som nevner dette spesifikt opp mot hverandre, så ligger det underliggende i svarene til flere av informantene.

Flere av informantene forklarer at kommunikasjon er viktig for en felles situasjonsforståelse. “*Kommunikasjon skaper felles situasjonsforståelse,*” sier informant BB1. Informant FP1 virker å ha samme mening rundt dette, men sier det ikke på en like tydelig og direkte måte: “*Det er jo det jobben vår går ut på. Det er å kommunisere med hverandre innad i teamet, innad i SAMLOKET, ut med publikum. Fortelle hverandre alt. Det er liksom det som gjør at vi greier å skape en felles situasjonsforståelse[...]*”.

4.3 Kommunikasjon:

Kommunikasjon er en vesentlig faktor i all mellommenneskelig relasjon, også i et samarbeid mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. I dette kapitlet skal vi se på de mest sentrale funnene knyttet til kommunikasjon. Først skal vi presentere hva informantene legger i begrepet "kommunikasjon" og hvordan de forstår dette. Deretter skal vi se på ulike faktorer for kommunikasjon, før vi presenterer hvordan informantene opplever kommunikasjonen mellom nødmeldingssentralene. Til slutt vil vi ta for oss hvordan informantene mener kommunikasjonen kan bli bedre.

4.3.1 Kommunikasjon mellom sentralene:

Fellesnevneren hos nesten alle informantene var at relasjoner, nærhet og kjennskap trekkes frem som viktige faktorer for en god kommunikasjon. *“Relasjoner er kjempeviktig. Det tenker jeg er kjempe kjempe, kjempe kjempeviktig.”* Sier informant BP1, mens informant BB1 forklarer det slik: *“Jeg snakker jo lettere med en person jeg kjenner det, enn en jeg ikke kjenner.”*

Generelt kan vi si at informantene oppfatter kommunikasjonen mellom nødmeldingssentraler som bra. Informant BP1 forklarer at han også synes at nødetatene på SAMLOK er flinke til å ta initiativ til kommunikasjon og at hyppigheten av kommunikasjon blir påvirket av at de er samlokalisert. Han uttrykker det slik:

“Jeg synes det er jevnt over veldig bra. Jeg synes vi vi er flink til å å ikke bare å kommunisere, men også det å ta initiativet til å kommunisere [...]. Så ikke bare den selve kommunikasjonen, men også hvor hyppig kommunikasjonen skjer, blir også påvirket av at vi er samlokalisert.” (BP1)

Enkelte informanter forklarer at det fungerer bra slik det er nå, men trekker frem at det alltid er rom for forbedring. *“Den fungerer per nå bra. Så klart alltid rom for forbedring, men det er ingenting som er at det ikke fungerer på et vis.”* Sier informant FP2, men forklarer at kommunikasjonen mellom nødmeldingssentralene har blitt bedre etter samlokaliseringen.

Flere av informantene har trukket frem at det er enklere å ha en dialog med hverandre ansikt-til-ansikt kontra over telefon. Informant FB1 forklarer *“Igjen det er noe annet å kommunisere via telefonen, enn å kommuniserer “rett”.* “ Og forklarer at *“Tar det jo mer alvorlig hvis det er face-to-face enn over en telefon.”* Informant BP2 sier at: *“Det er rart med det, men når du sitter og prater med folk face-to-face, så er det lettere å komme fram til løsninger enn på telefonen.”* Informant FP2 deler de samme tankene som disse informantene og forklarer at en samlokalisering er med på å bedre produktet som leveres ut til “brukeren”. Det er en lavere terskel for dialog mellom sentralene. Dette skaper rom for evaluering, som igjen gir lav terskel for kommunikasjon. Informant FP2 trekker frem at dette med ansikt til ansikt kommunikasjon og nærhet er svært viktig.

Informant FP2 forklarer videre at om man skal ha en dialog på telefon, så vil også en samlokalisering påvirke kommunikasjonen positivt. Dette fordi man vet at man skal se denne personen senere. *Se de i øya og drikke en kaffekopp eller løser et oppdrag sammen siden eller ja, delta på bowling neste uke. Så vet du at det da stilles litt krav. (FP2).* Han mener at måten man prater til hverandre på vil være annerledes når man vet at man skal møte denne personen i etterkant.

Informant BP2 underbygger også dette med sitatet *“Det er mye lettere å være sur på en person som er 40 min unna.”* Når det kommer til dialog over telefon, forklarer FP1 at det er mye lettere å kunne åpne døren til de andre nødmeldingssentralene enn å *“stå en time i telefonkø når det er veldig mye som skjer.”* Det vil være mulig å gå inn til de andre sentralene og gi et par viktige beskjeder, som i alle fall gir de mulighet til å kommunisere og ikke bruke tid på å vente på å komme igjennom på telefon.

Informant BP2 forklarer at ved kommunikasjon via telefon vil man ikke ha noen kontekst og ikke ha mulighet til å drøfte situasjonen på en ordentlig måte. Flere av informantene trekker altså frem at kommunikasjon over telefon vanskeliggjør kommunikasjonen. Det er større muligheter for misforståelser og mindre muligheter for å rette opp i disse.

Samlokalisering har også bidratt til blant annet bedre kjennskap til hverandre og hverandres arbeidsoppgaver, ifølge mange av informantene. Det har bidratt til bedre forståelse mellom etatene. *“Det er et fjes. Vi har et fjes vi kan forholde oss til.”* Sier informant FB1 og informant FP1 sier det samme og legger til at man klarer å sette et ansikt til stemmen og at dette nok er en trygghet for mange. Informant BB1 forklarer at kjennskap til hverandre bidrar til at man bygger relasjoner. Han forklarer at:

“Jeg synes jo det er litt viktig at du vet “å, der er han som er på jobb, okei ja”. Så du kjenner igjen folk, du kjenner folk og du snakker med folk. Det synes jeg er litt viktig. For da bygger vi relasjoner og kanskje det blir en bedre kommunikasjon også. Jeg snakker jo lettere med en person jeg kjenner det, enn en jeg ikke kjenner.” (BB1)

Den uformelle sosiale biten, med at man kan snakke med hverandre om litt andre ting enn bare fag, er også et element informanter BB1 nevner når det kommer til at kjennskap fører til bedre kommunikasjon. Informant BP1 forklarer at fordi man har en relasjon, så vil dette bidra til at kommunikasjonen blir mer effektiv og forutsigbar.

Informant BP2 forklarer at dersom det skulle oppstå noen uklarheter eller uenigheter under en hendelse, som vil kunne skape litt *“dårlig stemning”* så vil det være en lavere terskel til å stikke hodet innom den andre nødmeldingssentralen *“å slukke branner”* etterpå. Han forklarer at det er muligheter for å gi tilbakemelding og ta ting veldig tidlig. Dette igjen fører til at det blir bedre stemning mellom nødmeldingssentralene. Dette underbygges av flere av informantene hvor det blir nevnt gjentatte ganger at det er lavere terskel og lettere å ta opp ting.

Blant annet forklarer informant FB2 at grunnen til at det er rom for å snakke om uenigheter og gi tilbakemeldinger er “*primavera SAMLOK*”. Han forklarer videre at før samlokalisering, så var det ikke noen evalueringer, med mindre det gikk et liv eller var nære på. Etter samlok opplever han at det er mye lettere å ta en evaluering og at det blir gjort oftere. Et par andre informantene underbygger også dette og forklarer at muligheten for evaluering etter hendelsen har blitt bedre ved samlokalisering og at dette vil være med på å gjøre kommunikasjonen mellom nødmeldingssentralene bedre. Informant BB1 setter et godt ord på det når han snakker om hendelser hvor de har brukt trippelvarsling: “[...] *Vi blir jo ikke bedre enn det svakeste leddet.*”

4.3.3 Oppsummering - Funn kommunikasjon:

Funnene viser at samlokalisering av nødmeldingssentralene har forbedret kommunikasjonen ved å skape bedre samspill, økt kjennskap til hverandres arbeid og etatens rolle, samt lavere terskel for å oppklare misforståelser og løse uenigheter. Ansikt-til-ansikt-interaksjon blir trekt frem som en positiv effekt av samlokalisering da det er enklere enn å kommunisere over telefon. Informantene mener at kommunikasjonen mellom sentralene generelt sett er bra, men det er alltid rom for forbedring. Samlokaliseringen fremstår å ha styrket kommunikasjonen gjennom ansikt til ansikt kommunikasjon, kjennskap og relasjoner.

4.4 Tillit:

Tillit er en del av alle menneskelige relasjoner og nært knyttet til både samarbeid og kommunikasjon. En samlokaliseringen av nødmeldingssentralene er med på å påvirke tilliten mellom sentralene gjennom relasjonsbygging. Graden av tillit mellom nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes fremstår å være gjennomgående god. De har en høy grad av profesjonell tillit til hverandre som organisasjoner. Generelt kan vi si at tillit mellom sentralene fremstår å være god.

4.4.1. Begrepsavklaring:

Også når det kommer til tillit fremstod det for oss som relevant hva informantene legger i begrepet. Derfor hadde vi et spørsmål om dette implementert i intervjuguiden under tema tillit.

Ca. halvparten av informantene knytter begrepet tillit til det å kunne “*stole*” på eller ha “*tiltro*” til andre. En av informanten uttaler at tillit er noe som eksisterer mellom mennesker, han sa det slik: “*Tillit, det er jo noen ting som eksistere mellom mennesker og mennesker, fra person til person.*” (Informant BP1). For flere av informantene handler tillit om å kunne stole på at de andre etatene gjør sine arbeidsoppgaver og at man får hjelp på tvers av etatene dersom det er behov for det. For informant FP1 handler tillit om å være trygg på at man jobber mot samme mål, at man ønsker å gjøre en god jobb og gjøre gode vurderinger.

Tilliten reflekterer også samarbeidet. “*Jo mer tillit vi har til hverandre, jo lettere blir det å samarbeide også og bruke ressursene til ting som vi ikke alltid har brukt de ressursene til nødvendigvis*” (informant BP2): Informanter fra politiet trekker også frem at tillit er viktig for at politiet skal få gjort jobben sin. Det handler om den generelle tilliten i samfunnet, men også tilliten mellom sentralene fordi tillit skaper et ønske om å bistå hverandre.

Flere av informantene trekker også frem hvordan tillit er en trygghet, det å være trygg på noen. “[...] *det handler litt i korte trekk om å stole på hverandre og ha trygghet hos den man forholder seg til [...]*” (informant fra FP1).

4.4.2: Tilliten mellom nødmeldingssentralene:

Tilliten mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralen fremstår i all hovedsak å oppfattes av informantene som bra. Ca. halvparten av informantene trekker inn fagkompetanse og de andre sentralenes evne til å gjøre sin jobb som det de har tillit til. Man stoler på at de andre respektive nødmeldingssentralene tar gode faglige vurderinger og at man får den hjelpen man trenger ved behov. Informant FB2 forklarer det slik: “[...] *så opplever jeg at vi har veldig god tillit til politi og helse når det gjelder fagrelaterte hendelser.*” (informant FB2).

En av informantene fra politiet i Bodø beskriver tilliten til de andre nødmeldingssentralene som økende. Han opplever at de er i ferd med å få større forståelse for hverandre og at dette er med på at tilliten øker.

“ Mange av de utfordringene vi har, har man jo tidligere tilskrevet vond vilje, men så har vi jo da erfart, opplevd, diskutert og snakket med dem det gjelder. Og fått en forståelse for, hvorfor blir det sånn. Vi skjønner at det er jo ikke vond vilje.” (informant BP2).

Alle informantene forklarer hvordan samlokaliseringen på ulike måter har vært med på å styrke tilliten mellom nødmeldingssentralene. Dette blir blant annet begrunnet med nærhet, kjennskap og relasjoner. Man kommer tettere på hverandre, lærer hverandre å kjenne og har anledning til å prate sammen om det er uenigheter. Man kan se hverandre i øynene og terskelen for å være avvisende blir mindre når man vet det er "kollegaer" som sitter ved siden av. Man har en felles plattformer og blir et ansikt heller enn bare en stemme. Dette gjør det mer personlig. Som Informant BP2 sier *“Vi får ansikt på folk og istedenfor at det bare er en i politiet så er det “navn i politiet””*. Informant BP1 støtter oppunder dette ved å beskrive at tillit handler om relasjoner, *“Det å ha relasjon til hverandre avler jo i alle fall mulighetsrommet for at tillit skal vokse frem”*. For en av informantene er samlokaliseringen eneste grunnen til at tilliten er så god som det er. Det er på disse planene man høster godene av en samlokalisering

“Jo altså ja den er jo bra. Vi er samlokalisert og vi vet hvem vi er. Vi snakkes hver dag og møtes i gangene. Det skaper tillit.”

Flere av informantene beskriver også direkte eller indirekte hvordan tillit kan være personavhengig. En av informantene fra Kirkenes beskriver at tilliten i noen grad kan svekkes ut ifra hvem som er på jobb. Mens en informant fra Bodø forklarer at det er sånn med alle menneskelige relasjoner, noen har man større tillit til enn andre.

4.4.3 Tillit og samarbeid:

“Åpenbart så er jo tillit, sammen med relasjonen, en grunnleggende egenskap som må være på plass, så det tenker jeg alfa omega. Det, det er en hjørnestein.” (informant BP1)

Sitatet over kom i forbindelse med spørsmål om hva tilliten gjør for samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Flere av informantene trekker frem at god tillit er bra for samarbeidet.

“Jo mer tillit vi har til hverandre, jo lettere blir det å samarbeide også.” (informant BP2).

I forhold til hvordan tilliten mellom nødmeldingssentraler kan bli bedre, er det varierende svar fra informantene. Alle informantene opplever som sagt tilliten mellom sentralene som generelt bra. 3 av informantene, fordelt på både Bodø og Kirkenes, er usikker på hva som kan gjøres for å forbedre denne tilliten. Informantene ved politiet i Bodø mener større forståelse for hverandre og respektive arbeidsoppgaver vil kunne føre til økt tillit. Dette knyttes spesielt til forståelse mellom politiet og AMK. Informant BP1 trekker frem behovet for flere øvelser og hvordan dette må settes i system. Det foregår mye bra i SAMLOK, men det må være en mer systematisk kulturbygging hvor man ser hva som fungerer og ikke fungerer. Også informanter fra Kirkenes tror at flere kurs og øvelser mellom sentralene vil kunne bidra til økt tillit og savner rutiner på dette.

Informant FP2 trekker frem relasjoner som tiltak som kan bedre tilliten mellom nødmeldingssentraler. Om de hadde fått til enda mer sosialt vil dette kunne påvirke forståelsen for de andre sentralene som igjen kan påvirke tilliten. *“Det er rett og slett sosialt, og det å kanskje få sett, få en større forståelse for hvorfor de jobber som de gjør de andre etatene rett og slett.” (Informant FP2).* Igjen trekkes altså forståelse frem som et virkemiddel for å bedre tilliten. Også informant FP2 savner mer struktur rundt dette og sier arbeidsgiver i større grad må legge til rette for øvelser, fagdager og hospitering for at tilliten skal kunne utvikle seg.

4.4.3 Oppsummering tillit:

Tillit er en sentral del av alle menneskelige relasjoner også i samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Som vi ser i funnkapittelet presentert ovenfor er det en jevn god tillit mellom nødmeldingssentralene. Den grad av tillit de har til hverandre er ifølge noen av informantene også med på å bedre samarbeidet mellom dem. Selv om tilliten i all hovedsak er god, er det ifølge flertallet av informantene flere ting som kan være med på bedre tillit. Blant annet blir det pekt på økt forståelse for hverandre, mer systematisk tilrettelegging for sosial omgang, faglig utveksling og øvelser.

4.5 SAMLOK i praksis:

4.5.1 De fysiske lokasjonene:

Hvordan en arbeidsplass er utformet og tilpasset, vil kunne ha en innvirkning på hvilke mulighet arbeidstakerne har. Vi ønsket å høre med informantene våre om hvordan lokalene til de samlokaliserte nødmeldingssentralene er utformet og om de har tilrettelagt for samarbeid mellom etatene. Slik som vi har nevnt tidligere i funn-kapittelet vårt, så forklarer informantene at det faktisk at de er samlokalisert har bidratt til bedre kommunikasjon, økt tillit og sist men ikke minst bedre samarbeid mellom nødmeldingssentralene.

Enkelte av funnene knyttet til lokasjoner har blitt nevnt under funn-kapitler tidligere også, da det har vært knyttet til de forskjellige teamene. Dette kapittelet kommer til å nevne noe av de samme som har blitt nevnt, men trekke det frem som en helhet.

Lokasjonene i Bodø:

Siden 2017 så har nødmeldingssentralene til brannvesenet, politiet og AMK vært samlokaliserte på Albertmyra i Bodø. Lokalet tilhører brannvesenet. Informant fra politiet forklarer at han føler at de er litt på besøk hos de:

“Så en av utfordringene, sånn som er per i dag, det går jo ikke på samlokalisering generelt, men hvordan vi har det her i Nordland.. Er jo det at vi er på en måte litt på besøk til brannvesenet. For det det er en brannstasjon, og vi er litt på besøk der.” (BP1)

Grunnen til at BP1 føler det som dette, forklarer han er sammensatt. Det første han nevner er at politiet ikke var involvert i selve planleggingen og utformingen av bygget. *“Og da ble det litt sånn at vi kom inn litt på hælene,”* forklarer han. Mange av informantene er enig med informant BP1 når det kommer til at bygget skulle være konstruert på en annen måte, spesielt når det kommer til fellesarealer. *“Sosiale biten er ikke hensyntatt hos oss,”* forklarer informant BB1.

Når informantene blir spurt om hvilke fellesarealer de har, forklarer de alle om et felles kjøkken. Informant BA1 forklarer først at de ikke har noen fellesarealer og forklarer etterhvert at de har et fellesareal, men at dette er for langt bort. Informant BP1 forklarer: *“Altså, det her med fellesareal for eksempel, det er ikke verken lokasjonene sånn fysisk eller systemene rundt det.”*

Informant fra brannvesenet forklarer at de har et pauserom, uten at han beskriver det noe nærmere. Dette rommet blir blant annet brukt lite på grunn av arbeidsmengden til de forskjellige etatene. Informant BB2 forklarer det slik: *“[...] så vi har kanskje tid til å gå ut og sette oss, men det.. vi får sjelden med oss politi og helse ut.”* (BB2)

Informant BB2 forklarer videre at de oftest møtes over en kopp kaffe når de går inn på nødmeldingssentralen til hverandre. SAMLOK-bordet blir nevnt av flere informanter som et sted de møtes.

Det fremstår som at det er få som bruker felles arealene. Informant fra AMK forklarer at de ikke benytter seg av felles arealene da de er for langt unna og at de ansatte som er på jobb må ha mulighet til å komme seg kjapt tilbake til sentralen dersom det skulle oppstå en nødhendelse. Informant BP1 trekker også frem at i bygget i seg selv har enkelte muligheter til fellesarealer, slik som treningsrom og gymsal.

Det som er utfordringen er at verken treningsrom eller gymsalen kan brukes av politiet eller ansatte på AMK. Skal de bruke det, så må de "spørre om lov" først.

Inne på nødmeldingssentralen til AMK har de et lite område for seg selv hvor de kan sette seg ned. Der har de en kjøkkenkrok med kjøleskap og komfyr. Det er en TV der og 3 gode stoler å sitte i. På sentralen inne hos brannvesenet har de også en TV-krok hvor de kan sette seg ned ved tid og anledning. Politiet har ikke en slik krok inne hos seg, og enkelte informanter trekker dette frem som et moment til de tror at politiet er de som bruker felles arealene mest. Det blir også nevnt fra informant fra AMK at politiet bruker fellesarealene mest fordi de har en mulighet til å være litt borte fra nødmeldingssentralen sin. Informant fra brannvesenet forklarer at de stort sett bruker fellesarealer til å lage mat.

Selve nødmeldingssentralene befinner seg i 2 etg av bygget. De befinner seg på rekke og rad langs en korridor. Når man kommer inn i korridoren, kommer man først til nødmeldingssentralen til politiet. Ved siden av politiet finner man nødmeldingssentralen til brannvesenet, og ved siden av brannvesenet igjen finner man operasjonssentralen til AMK. Nødmeldingssentralene er delt opp med glassdører imellom. *"Også kan du gå igjennom glassdørene da, eller på utsiden hvis du vil. Vi ser jo hverandre rett og slett."* Forklarer informant BP2. Det faktum at brannvesenet er plassert i midten av politiet og AMK, er det flere av informantene som nevner at ikke er tilfeldig. De som forklarer om dette, sier at de tror at det har noe med lovverket og taushetsplikten til de to etatene og gjøre, samt at de har så forskjellige oppgaver og ansvarsområder når det kommer til oppdrag de begge kan ha interesse av. En informant fra brannvesenet sier at brannvesenet sitter som en *"buffer"* i midten og har egentlig ingen *"sånne store hemmeligheter"*. Videre forklarer han at *"Vi er en skiftenøkkel i dette verktøyskrinet."*

Lokasjonene i Kirkenes:

I 2020 kom de tre nødmeldingssentralene på plass i SAMLOK Kirkenes. Bygget tilhører politiet.

Informant FB2 forklarer at han ikke synes at utformingen av bygget er slik det burde være og sier: *“bygget er ikke dimensjonert for SAMLOKEN Kirkenes.”* Informant FB1 forklarer at han synes området til brannvesenet er for lite og at *“det har ikke vært den beste planleggingen”*. Dette underbygges av informant FB2.

Nødmeldingssentralene ligger i en egen fløy hvor det så si kun er de som har tilgang. Nødmeldingssentralene er plassert slik at politiet og AMK sitter på den ene siden av gangen, mens brannvesenet sitter på den andre. Alle etatene har glass ut mot korridoren, så brannvesenet kan se inn til både AMK og politiet. Plasseringen av mannskapet inne på nødmeldingssentralene er plassert slik at operasjonslederen hos politiet kan ha øyekontakt med leder for brannvesenet. Veggen mellom politiet og AMK er en vanlig vegg, så de har ikke innsyn inne til hverandre mellom sentralene, men vil ha innsyn dersom de beveger seg ut av sin egen nødmeldingssentral og går ut i korridoren. Grunnen til at politiet og AMK har en helvegg mellom seg, forklarer informantene å være lovverket og taushetsplikten.

Informant FB1 forklarer at de sitter ganske tett og dersom det skulle være noe, så kan man bare springer over til den sentralen det gjelder og *“ta to ord kjapt imellom”*, istedenfor å ringe. Når informant FP2 forklarer om lokalene sier han at det blir veldig en naturlig lav terskel for å prate med hverandre på grunn av utformingen av lokalene. Dette underbygges av flere av informantene i Kirkenes.

Flere informanter forklarer at representanter fra politiet, AMK og brannvesenet møtes i gangen hver morgen kl. 08:30, så lenge dette lar seg gjennomføre. *“Da er det midt i gangen mellom sentralene, helt kjapt, helt uformelt, egentlig bare 5 minutter. Og bare egentlig snakke om dagen.”* Forklarer informant FP1.

Denne gangen de møtes i befinner seg rett utenfor nødmeldingssentralene og har ingen fasiliteter i forbindelse med dette møtet. Skal de sitte, så må de ta med egen stol ut i gangen.

Informanter forklarer at de har fellesarealer som kjøkken, toalett og pauserom med felles kaffemaskin. Disse fellesområdene er lett tilgjengelig. Informant FP2 forklarer at pauserom med kaffemaskinen og en “institusjonssofa”, blir et naturlig samlingspunkt.

Ifølge informant fra politiet, spiser politiet lunsjen sin inne på egen sentral, dersom de ikke er meget godt bemannet og har mulighet til å sette seg et annet sted å spise den. Informant FP1 sier at det felles kjøkkenet egentlig er tiltenkt at folk skal kunne sitte å spise lunsj og middag i lag, men ofte blir det til at man henter maten ute og går inn på sentralene og spiser, fordi hverdagen er travel.

4.6.2 Erfaringer med SAMLOK

SAMLOK i Bodø var det første av disse to byggene som ble tatt i bruk. Det var således muligheter for planleggerne av dette bygget å hente inspirasjon og tilbakemeldinger fra SAMLOK Bodø, men det foreligger lite dokumentasjon på at dette eventuelt er gjort. Informantene ble spurt om hvordan de har opplevd muligheten til å gi tilbakemeldinger, utveksle erfaringer og om de visste om dette var hensyntatt i byggingen og utviklingen av SAMLOK i Kirkenes.

Ved bygging av lokalene i Bodø føler flere av informantene at de ikke fikk være med på utviklingsprosessen av bygget og føler at bygget kunne vært bedre tilpasset den bruken det er ment som. Informant BP1 sier:

“Det blir jo litt sånn typisk stat og typisk Norge det her, at vi begynner med planlegging i 2020. Vi tegner ut hvordan huset skal se ut, og så skal vi flytte inn i 2027 og da har vi allerede fått 2 unger til, ikke sant da? Og da mangler vi soverom til de, Litt sånn ja. “

(BP1)

Det er tydelig på informant BP1 at han ikke føler at han har fått mulighet til å bli hørt. Det er informanter fra SAMLOK Kirkenes som også føler at de ikke har fått deltatt i utformingen av lokalene.

Informant BP1 forklarer at fellesarealer er en av de store utfordringene han ser med bygningen i Bodø. Han mener at en løsning på denne utfordringen ville kunne vært:

“Jeg tror at et suksesskriterier der har vært det at alle 3 som skal samlokaliseres eller om det er 5 eller 7 da, men alle som skal samlokaliseres, må få lov til å være med i prosessen, og de må ha støtte innad i egen organisasjon og mandat igjen i egen organisasjon da til å komme med innspill. Det tror jeg er et kritisk punkt.” (BP1)

For få felles arealer eller sosiale arenaer, er den tingen de fleste av informantene fra Bodø trekker frem som forbedringspotensial. Informant fra AMK Bodø forklarer at denne utfordringen har blitt delt med deres ledere, men han er usikker på om dette har blitt formidlet videre til Kirkenes. Flere informanter hos SAMLOK Kirkenes har forklart at de har noen felles arealer, men at de har plassmangel.

Informant fra brannvesenet i Bodø forklarer at Politimesteren i Kirkenes har vært på besøk for å se hvordan de har det. Han forklarer videre at det har vært en del besøk av andre også for å se hvordan de har det. Hos AMK i Bodø blir det forklart at de har fått spørsmål fra flere hold, fra Politimesteren i Finnmark til politiker Sylvi Listhaug, om hvordan de har det der inne på nødmeldingssentralen og hva de syns om det. Informantene uttrykker at de har vært ærlig i sine tilbakemeldinger og at det som kunne vært bedre er formidlet både til egne ledere og til andre som har spurt.

En informant fra Kirkenes nevner at de hadde en representant fra SAMLOK Drammen hos seg, som informerte om de gode tingene som var under samlokaliseringen der og hvor sårt det har vært å miste denne samlokaliseringen. Han forklarer at han opplevde denne informasjonsdelingen som en monolog, hvor det var henne som fortalte om SAMLOK Drammen. Det at de fikk høre denne erfaringen satte imidlertid de til å verdsette hva de hadde med samlokalisering enda høyere. Ut over dette, er det ingen informanter fra Kirkenes som forklarer at det har kommet noen og informert de om hvordan SAMLOK andre steder har vært.

4.6.3 Er dette veien å gå?

Ingen av informantene kom med noen negative tilbakemeldinger på det å være samlokalisert, men et fåtall av de forklarte om noen utfordringer de har sett med å være samlokalisert. Et par nevnte at de opplevde at de fikk litt større avstand til egen etat, men de fleste som ble spurt om dette forklarte at de ikke opplevde det. Mens en annen forklarte at det kan være utfordrende med at enkelte ikke er så gode på å ta imot konstruktiv kritikk. Dette forklarer han er veldig situasjonsavhengig og personavhengig. De har ikke noen gode rutiner på slike ting, noe som han mener er en vesentlig ting man burde ha hvis man skal gjøre hverandre bedre. En informant nevner at det kan være en utfordring at de ikke har et helt eget bygg, for nå ligger det på politistasjonen. Han tenker at dette vil kunne påvirke nødmeldingssentralen til politiet til å samarbeide mer med de to andre etatene, og ikke være så mye “orden” og etterforskning, heller bli mer “sentral”.

En av informantene som forklarer at han syns samlokalisering er veien å gå og presiserer at det ikke er en samlokalisering før alle tre nødmeldingssentralene er samlokaliserte. Han sier:

“Vi er ikke samlokalisert før vi har alle tre sentralene i samme bygget og på siden av hverandre. Da først, her er vi samlokalisert! Og da må det også være sånn at vi har muligheten til å gå inn til hverandre og prat med dem.” (BB2)

Ved spørsmål om samlokalisering er veien å gå for nødmeldingssentraler svarte informantene at det er det. Informant BP1 svarte “Ja” på spørsmålet om dette var veien å gå, og ba oss om å sette et utropstegn bak svaret. Informant FB2 forklarer: *“Uten tvil. Jeg tror samloken er veien å gå [...] Etatvis med egne nødnummer, men være sammen, det gir bedre situasjonsforståelse, bedre samarbeid, kommunikasjon, så dette er desidert veien å gå.”*

4.6.4: Oppsummering - Samlok:

I dette delkapittelet for funn har vi sett på hvordan lokalene i Bodø og Kirkenes er utformet og hvordan disse er tilrettelagt for sosial omgang. Lokasjonene i Bodø og Kirkenes har noen fellesarealer, men disse har begrensninger og det er utfordringer med plassmangel. Informantene påpekte behovet for bedre fellesarealer og mer medvirkning i planleggingsprosessen av samlokaliseringen.

5. Drøfting:

I denne delen av oppgaven vil vi drøfte de mest sentrale funnene fra den empiriske analysen som er presentert i kapittel 4. Vi vil drøfte disse funnene opp mot det teoretiske rammeverket vi har skissert i kapittel 2. Hensikten med drøftingskapittelet er å forsøke å besvare problemstillingen og de tilhørende forskningsspørsmål vi stilte oss i starten av denne oppgaven. Problemstillingen vi ønsker svar på er som følger: *Hvordan har en samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samarbeidet dem imellom ?*

Gjennom dette drøftingskapitlet ønsker vi altså å se på hvordan samlokalisering har påvirket samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. For å skape mest mulig struktur i drøftingskapittelet vil vi i all hovedsak benytte samme hovedoverskrifter som i kapittel 4 om funn.

Samordningsmekanismer vil komme i et eget kapittel.

I kapittel 5.1 av drøftingskapittelet vil vi starte med en gjennomgang av de sentrale funnene knyttet til samarbeid og samvirke mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Disse skal sammenstilles med teorien som er presentert om samarbeid i kapittel 2.1. Sentrale temaer vil være en redegjørelse for hvilke samarbeidsformer som eksisterer mellom sentralene, hvordan samarbeidet fungerer, hva som påvirker det og hvordan det kan bli bedre. Vi vil i tillegg se hvordan kommunikasjon kan påvirke samarbeidet.

I kapittel 5.2 skal vi se på hvilken betydning samordningsmekanismene har for samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Vi vil benytte det teoretiske rammeverket presentert i kapittel 2.1.1 og drøfte dette opp med de empiriske funnene som kan knyttes til samordningsmekanismen. Vi vil også vurdere hvilken virkning disse mekanismene har på samarbeidet mellom sentralene.

Situasjonsforståelse var et tema som vi i utgangspunktet ikke hadde noen forhåndsdefinerte spørsmål om i intervjuguiden. Under datainnsamlingen og dataanalysen så vi derimot et behov for å implementere teori knyttet til situasjonsforståelse i oppgaven. Flere av informantene knytter i sine uttalelser en felles situasjonsforståelse til samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Felles situasjonsforståelse er ifølge Endsley (1995) viktig for å kunne få til et godt samarbeid, spesielt i hendelser med høy kompleksitet og usikkerhet. I kapittel 5.3 av drøftingskapittelet vil vi derfor se på teori knyttet til situasjonsforståelse opp mot funnene som er presentert. Videre vil vi vurdere hvordan trippelvarslings prosedyren påvirker nødmeldingssentralenes evne til å etablere en felles situasjonsforståelse og presentere dette opp mot relevant teori fra kapittel 2.

I kapittel 5.4 skal vi drøfte de sentrale funnene knyttet til tillit opp mot teorien presentert i kapittel 2.4. Spesielt ønsker vi ut ifra de teoretiske perspektivene å se på hvordan tillit kan påvirke både samarbeid, kommunikasjon og felles situasjonsforståelse. I kapittelet vil vi se på funn knyttet til tilliten mellom nødmeldingssentralene og hvordan tillit påvirker samarbeidet. Tillit er en grunnleggende hjørnestein for mye av menneskelig interaksjon og essensielt for et effektivt samarbeid. Derfor er det svært interessant å se hva funnene sier om tilliten ved de samlokaliserte nødmeldingssentralene sett i et teoretisk perspektiv.

Avslutningsvis i drøftingskapittelet skal vi se nærmere på de overordnede funnene knyttet til samlokaliseringen. Vi ønsker å drøfte lokasjonene i Bodø og Kirkenes opp mot hverandre og vurdere om det er hensyntatt utfordringer i Bodø når de samlokaliseres i Kirkenes. Ut ifra de teoretiske aspektene i oppgaven ønsker vi å drøfte hva som fungerer og ikke fungerer ved de respektive SAMLOKene. Vi vil også ut ifra de sentrale funnene og annen forskning på samlokalisering av nødmeldingssentralene vurdere om dette er veien å gå for nødmeldingstjenesten i Norge. Spesielt vil vi se på om våre funn sammenfaller med den seneste SINTEF undersøkelsen fra 2021 (Øren, et.al 2021) og Gevinst-målingen av nødmeldingstjenesten (2023).

Selv om funnene i dette kapittelet drøftes separat opp mot respektiv teorien, er alle temaene nært knyttet til hverandre og bør derfor sees i sammenheng. Drøftingskapitlet vil legge grunnlaget for å kunne besvare vår problemstilling og tilhørende forskningsspørsmål og svarene vil implisitt ligge i drøftingen. I kapittel 6 Konklusjon, vil vi presentere svarene på problemstillingen og forskningsspørsmålene .

5.1 Samarbeid og samvirke:

Samarbeid er som vi har vært inne på, et komplekst begrep som kan ha ulik betydning avhengig av hvilket begrep som benyttes. Før vi ser på hvordan samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene fungerer i praksis vil vi først redegjøre for hvilke samarbeidsformer som eksisterer mellom sentralene ut ifra begreps gjennomgangen vi gjorde i kapittel 2.1. For å gjøre dette vil vi ta utgangspunkt i McNamara (2012) sin skala for samarbeid.

Når det kommer til samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene vil vi argumentere for at sentralene gjennom sin interaksjon benytter seg av ulike former for samarbeid avhengig av kompleksiteten på hendelsen og behovet for integrasjon. Selv om nødmeldingssentralene er samlokalisert, er de fremdeles separate sentraler med forskjellig ansvarsområder, arbeidsoppgaver og regelverk. Således har de fremdeles sin egen autonomi og det er ingen krav til at det fattes felles beslutninger mellom sentralene.

Flere av informantene uttrykker at de føler seg som separate sentraler, selv om de gjennom samlokalisering opplever økt samhold og bedret samarbeid. Dette illustreres godt i det informant FB2 sier i følgende sitat “ [...] vi er tydelige på at vi er en Samlok og ikke en felles sentral da.” (informant FB2).

5.1.1 Samarbeid (cooperation)

Dersom vi ser på skalaen som McNamara (2012) har utarbeidet for å skille mellom samarbeidsformene samarbeid (cooperation), koordinering (coordination) og samhandling (collaboration) kan vi vurdere hvordan disse samarbeidsformene eksisterer mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Samarbeid (cooperation) er den minst integrerte samarbeidsformen i skalaen og går ut på at nødmeldingssentralene arbeider parallelt i forhold til hverandre mot egne mål, samtidig som man tar hensyn til de andre sine mål. Samarbeid (cooperation) innebærer en viss grad av kommunikasjon og ressursdeling, men sentralene arbeider i stor grad selvstendig i forhold til hverandre (Martin et al., 2016; McNamara, 2012). Et samarbeid (cooperation) vil gjerne oppstå i situasjoner med lite behov for koordinering av innsatsen og lav risiko. Sentralene vil arbeide sammen, men med ulike arbeidsoppgaver og ansvarsområder (McNamara, 2012).

Dette er kanskje den formen for samarbeid som foregår ubevisst mellom nødmeldingssentraler i det daglige. I de hverdagslige interaksjonen vil det kunne være flere situasjoner hvor sentralene samarbeider (cooperation) uten å nødvendigvis være bevisst at de gjør det. Blant annet ble det av informanten både i Bodø og Kirkenes beskrevet hvordan det er meningen at de daglig skal ha “morgenmøter”, hvor hver sentral deler informasjon med de andre vedrørende utfordringer, planlagte hendelser og eventuell annen relevant informasjon for dagens virke. Som FP1 sier om disse møtene, “Da er det midt i gangen mellom sentralene, helt kjapt, helt uformelt, egentlig bare 5 minutter. Ja og bare egentlig snakke om dagen [...]”. Eller som informant BP2 forteller at for han så handler samarbeid om å finne kompromisser. Det å sammen finne en løsning “[...] som passer deres oppdrag, så de skjønner hvorfor det hjelper vårt oppdrag [...]” (Informant BP2). Slik som informant BP2 indirekte sier så handler det om å finne måter å samarbeide sammen, side om side, med hensyn til hverandres mål.

Dette stemmer veldig godt overens med det Keast, Brown, og Mandell (2007, s. 17) sier om samarbeid (cooperation) “komme overens med andre slik at dere begge kan oppnå egne mål” (i McNamara, 2020 s. 391, oversatt av forfattere).

Siden samarbeid (cooperation) ut i fra McNamara (2012) sin skala fordrer en liten grad av integrasjon, kan denne samarbeidsformen være preget av manglende kjennskap mellom aktørene og lav grad av tillit som igjen er hemmende for informasjonsdeling (McNamara, 2012). Dette kunne også vært tilfelle dersom nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes ikke var samlokalisert. Våre funn tyder på at de fleste informantene opplever at de gjennom samlokalisering har fått en større forståelse for hverandres arbeidsoppgaver. Dette har også gjort samarbeidet enklere. Gjennom møter, kommunikasjon og samarbeid (cooperation) skapes det over tid relasjoner, kjennskap og forståelse, som igjen påvirker selv den minst integrerte formen for samarbeid (Hammervoll, 2014). Dette beskrives godt av informant BB1 slik; “Vi har fått et utvidet samarbeid. Vi samarbeider kanskje med de mindre tingene også”.

5.1.2 Samordning (cooperation):

Om vi fortsetter å følge McNamaras (2012) skala for samarbeid er neste nivå samordning (coordination). Dette er den samarbeidsformen som i følge McNamara (2012) har den nest største graden av integrasjon mellom aktørene. Som vi har presentert i teorikapitlet om samarbeid handler samordning om å samordne innsatsen slik at hver organisasjon kan utføre sine arbeidsoppgaver på en tilfredsstillende og effektiv måte (Martin et.al., 2016). Samordningen må skje på en slik måte at aktiviteten ikke blir overlappende og ressursene blir benyttet på rett måte (McNamara, 2012). Til forskjell fra samarbeid (cooperation) er det ved samordning, behov for en samordning av innsatsen for å nå målene.

McNamara (2012) viser til at aktørene ved samordning er semi-autonome i den grad at de er gjensidig avhengig av hverandre for å nå overlappende eller egne mål, men har en selvstendig beslutningsmyndighet. I mange av de nødsituasjonene sentralene må håndtere vil det være behov for at de sammen samordner sin innsats for en effektiv respons og håndtering, men fremdeles er sentralene autonome i forhold til hverandre.

De tar fremdeles egne beslutninger, men kan samordne disse med de andre sentralene ved behov. Selv etter samlokalisering har nødmeldingssentralene beholdt sin autonomi. Flere av informantene er klare på at de fremdeles er tre separate sentraler, men at samarbeidet er tettere enn det var før samlokalisering. De kan nyte godt av hverandre sine ressurser på en helt annen måte når de er samlokalisert. Blant annet ble det trukket frem deling av kartverk ved SAMLOK-bordet. Dette beskrives av flere informanter og vi har inntrykk av at dette gjelder for både Bodø og Kirkenes. I Bodø forteller de hvordan samlokalisering har bidratt til at de enklere kan dele ressurser i situasjoner som krever samordning ved å samles ved SAMLOK-bordet. Dette er med på å bidra positivt for etablering av en felles situasjonsforståelse da sentralene får tilnærmet lik informasjon. En felles situasjonsforståelse vil igjen virke positivt inn på kommunikasjon og samarbeid (Endsley & Jones, 2001). Generelt beskriver informantene samarbeidet til de respektive nødmeldingssentralene som bra. Dette virker å gjelde for også de situasjonene hvor det som et minimum kreves en samordning som samarbeidsform. Ut ifra funnene i intervjuene er det utfordrende å peke på konkrete eksempler hvor informantene selv tar opp samordning som samarbeidsform, men det ligger implisitt i mange av svarene. Slik som eksemplene over.

Samordning vil også kreve en viss grad av integrasjon mellom nødmeldingssentralene i form av felles prosedyrer, delte ressurser, formell kommunikasjon og tillit (McNamara, 2012). Ifølge Seppänen (2015) er tillit vesentlig for at aktører skal være villig til å dele informasjon med hverandre. Nødmeldingssentraler i Bodø og Kirkenes har ut ifra våre funn gjennomgående god tillit til hverandre. Det er ingen vesentlige forskjeller i svarene fra informantene i Bodø eller Kirkenes. Informantene trekker selv frem at den relasjonelle tilliten de opparbeider til hverandre gjennom interaksjon har betydning for samarbeidet. Utsagnet fra informant BP2 beskriver dette godt, *“Jo mer tillit vi har til hverandre, jo lettere blir det å samarbeide også, og bruke ressursene til ting som vi ikke alltid har brukt de ressursene til nødvendigvis”* (informant BP2). Slik som informanten beskriver det gir man kanskje mer i et samarbeid enn det som er nødvendig når tilliten er god. Ved svake tillitsrelasjoner vil dette kunne skape samordningsproblemer og et mangelfullt samarbeid (Seppänen, 2015).

Trippelvarslings prosedyren vil være en form for felles prosedyre som benyttes når nødmeldingssentralene sammen må samordne sin innsats for å løse oppdraget. I oppdrag som

krever trippelvarsling vil nødmeldingssentralene ofte være gjensidig avhengig av hverandre for å nå felles mål eller overlappende mål. Flere av informantene trekker frem trippelvarsling som eksempler for når de samarbeider. De spesifiserer ikke hva slags samarbeid det er snakk om, men ut ifra svarene handler det i stor grad om samordning eller samvirke.

5.1.3 Samhandling (collaboration):

Den siste formen for samarbeid i skalaen til McNamara er det vi har kalt samhandling (collaboration). Samhandling er som vi har beskrevet i kapittel 2. den mest integrerte formen for samarbeid. Dersom vi ser på skalaen til McNamara (2012) vil samhandling blant annet innebære liten grad av autonomitet blant aktørene, høy grad av felles beslutningstaking og transparente etatsgrenser (McNamara, 2012). Ifølge Martin et.al (2016) er samhandling en samarbeidsform som ikke oppstår tilfeldig, men som oppstår som et resultat av et langvarig forhold mellom aktørene i den hensikt å samarbeide. Involverte aktører arbeider sammen mot et felles mål og samarbeidet dem imellom er preget av en høy grad av gjensidig tillit, engasjement og god kommunikasjon (McNamara, 2012). I en krise eller alvorlig hendelse vil behovet for integrasjon øke og nødetatene vil være gjensidig avhengig av hverandre for å håndtere hendelsen, dette vil være deres felles mål. På et taktisk nivå vil nødetatene ved slike hendelser jobbe svært integrert med en felles avhengighet, felles beslutningstaking og felles mål. De samarbeider i den hensikt å kunne yte best mulig respons på situasjonen. I slike situasjoner vil samhandling være den mest rette formen for samarbeid.

Om vi kun forholder oss til McNamara (2012) sine beskrivelser av hva samhandling er, fremstår det som om det i liten grad kan foregå samhandling mellom nødmeldingssentraler. Sentralene på et operativt nivå vil sjelden være i en slik posisjon som mannskapene på taktisk nivå, hvor de har muligheten til et så tett samarbeid at etatsgrensene blir "utvisket". Vi har tidligere sett på hvordan flere av informantene selv opplever at de er separate sentraler med ulike ansvarsområder og oppgaver. Informant BP2 sa det slik; *"For selv om man er samlokalisert, så er det, kall det tre avskåret etater da, med forskjellige oppdrag og forskjellige regelverk å forholde seg til"*.

Det vi kan si ut ifra svarene til informantene er at de opplever tilliten mellom dem som økende og at relasjonene de utvikler er med på å gjøre samarbeidet dem imellom bedre og tettere. Vi vil derfor argumentere for at en samlokalisering av nødmeldingssentralene gir muligheten for et tettere samarbeid enn koordinering, men det er urealistisk å tenke at nødmeldingssentralene med de arbeidsoppgavene og ansvarsområdene de har vil kunne bli integrert i den grad McNamara (2012) fremlegger som nødvendig for samhandling (collaboration). Ikke uten å gjennomføre noen organisatoriske og kulturelle endringer. Som informant BP2 trekker frem: “*Det blir mer et samarbeid, det blir ikke en integrering.*”. Selv om det bare er informant BP2 som sier det så klart, er det andre informanter som uttrykker at sentralene jobber med “*hvert sitt*”. Felles for sentralene er at de alle jobber for å gi den beste tjenesten til folket, og i en nødsituasjon handler det om å redde liv. Dette er mål som sentralene enes om og som blir felles i en samarbeidssituasjon. Martin et al., (2016) har i sin forskning sammenfattet hvordan relevant forskningslitteratur har definert begrepet samhandling (collaboration). De finner at samhandling ofte blir beskrevet som et langsiktig forhold mellom organisasjoner, preget av høy grad av gjensidig avhengighet og høy risiko, hvor målet er å løse et “felles problem”. Samhandling oppstår som et resultat av langvarige relasjoner hvor det er felles enighet om å samhandle (Martin et al., 2016 s. 625). Denne beskrivelsen av samhandling er relativt lik McNamara (2012) sin, med unntak av at Martin et al. (2016) benytter gjensidig avhengighet heller enn integrasjon. Dersom vi legger dette til grunn, sette opp mot informasjonen fra informantene vil vi argumentere for at nødmeldingssentraler på grunn av samlokaliseringen og deres relasjoner i visse situasjoner vil samhandle. Samhandling vil kunne skje i de situasjonene som vil kreve et intenst samarbeid, f.eks under en krise.

Om vi da skal oppsummere og konkludere med hvilke samarbeidsformer de samlokaliserte nødmeldingssentralene i Bodø og Kirknes benytter seg av kan vi si at de i utgangspunktet, under de rette omstendighetene, har muligheten til å benytte seg av alle. Samarbeid (cooperation) og samordning (coordination) er kanskje de samarbeidsformene som er mest brukt i det daglige, men samlokalisering kan legge til rette for samhandling.

Videre vil vi nå vurdere hvordan samvirke passer inn i samarbeidet mellom nødmeldingssentralene.

5.1.4 Samvirke:

Vi har nå sett på de ulike formene for samarbeid som er presentert av McNamara (2012) og andre bidragsyttere. Vi vil nå forsøke å se hvordan samvirke passer inn i samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. At nødmeldingssentralene skal samvirke er det ingen tvil om. Det er nedfelt i de grunnleggende prinsippene om samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeid i Norge under begrepet samvirkeprinsippet. Det er også poengtert viktigheten av et godt samvirke mellom beredskapsaktørene i en rekke styringsdokumenter fra nasjonale myndigheter, som blant annet St.Meld nr 22. (2007-2008) og Meld. St. 29 (2011–2012). Det som er mindre klart er hva som ligger i “å samvirke”, det ser ut til å være et begrep som i liten grad blir forklart. Som Holtan et.al., (2015) sier så har det vært et behov for å fylle begrepet samvirke med innhold (Holtan et.al. 2015 s. 3).

"At man skal virke sammen, hvis du egentlig bare bryter ned og snuser litt på det ordet og prøver å rett og slett å gjøre det litt enkelt " (Informant FP2).

Sitatet over stammer fra informant FP2 som fikk spørsmål om hva han legger i begrepet samvirke. Samvirke handler i stor grad om å skulle “*virke sammen*”, og sitatet er veldig likt den innledende definisjonen av samvirke som er presentert i Kristiansen et.al., (2017). Som vi har presentert i teorikapitlet om samvirke har vi benyttet en litt mer omfattende definisjonene av samvirke. Vi har benyttet Wahlberg et.al., (2003) sin definisjon. Her sies det blant annet at “*Samvirke er den metoden som velges når de aktørene hvis virksomhet som skal samordnes er selvstendig i forhold til hverandre og ingen part derfor har beslutningsrett overfor den andre*”.(Wahlberg et.al., 2003; i Holtan et.al., 2015 s.11). Om vi ser på denne definisjonen av samvirke og beskrivelsene av samhandling i kapitlet over er ikke samvirke og samhandling det samme, men begreper som inneholder mange av de samme momentene. Informant BP1 sin beskrivelse av samvirke sammenfatter godt overens med Wahlberg et.al. (2003) sin definisjon, BP1 sier som følger:

“ [...] flere som jobber mot samme mål...det handler om at man er flere selvstendige, uavhengige organer eller personer for den del, som forsøker å løse et felles mål. At målet er felles da, selv om kompetansen og arbeidsoppgavene er ulike hos de enkelte etatene [...]” (Informant BP1).

Dersom vi ser på teorien som vi har knyttet til samvirke og forsøker å fylle ordet med den substans som Holtan et.al. (2015) mener mangler, så handler samvirke i stor grad om å sørge for et tett og strukturert samarbeid mellom blant annet nødmeldingssentralene. Holtan et.al., (2015) understreker at effektivt samvirke er viktig også i de daglige hendelsene nødetatene håndterer. Det handler om å samordne innsats og ressurser i håndteringen av en hendelse på tvers av organisasjonene, om det er nasjonal krise eller en nødsituasjon. Dette samsvarer med flere av informantene sine svar hvor de opplever at samvirke handler om å finne felles mål å jobbe mot, selv om man i utgangspunktet har forskjellige arbeidsoppgaver og ansvarsområder. For andre handler samvirke rett og slett om å samarbeide. Som informant BA1 sier om samvirke *“[...] da tenker jeg jo et godt samarbeid på tvers av sentralene”*. Dersom vi skal se samvirke opp mot de andre begrepene vi har presentert kan vi si at samvirke er et mer formalisert samarbeid i den grad at det er nedfelt en gjensidig forpliktelse blant beredskapsaktørene å samvirke. Samvirke fremstår å være noe mer enn samarbeid og samordning. Begrepet kan til dels sammenstilles med samhandling, men samvirke skal være en del av all samarbeid mellom beredskapsaktørene. Det betyr at det må legges til rette for at nødmeldingssentralene kan samvirke. Samlokalisering er et tiltak som er ment å skulle gjøre dette. Flere av informantene som har jobbet ved sentraler som ikke har vært samlokalisert forteller at de har opplevd bedring i samvirke etter samlokalisering.

Det å lykkes med et samvirke i situasjoner som har høy grad av kompleksitet og usikkerhet, slik som kriser, vil være mer utfordrende. Ifølge Antonsen og Ellingsen (2019) vil en samlokalisering av nødmeldingssentralene føre til bedre tillit mellom sentralene i deres daglige virke og dermed også til et bedre samvirke. Antonsen og Ellingsen (2019) trekker altså frem tillit som en medvirkende faktor til godt samvirke.

Det sammenfaller med noen av de funnene vi har gjort i dette prosjektet. Informant FP1 sier dette om tillit og samarbeid; *“Ja, altså har vi god tillit så er det enklere å jobbe bedre da, enkelt sagt. Tillit er veldig viktig for et godt samarbeid da.”*. Selv om informanten understøtter at tillit påvirker samvirket trekker han videre frem at det er personavhengig hvem han har tillit til ved de andre sentralene, dette påvirker hvem han samarbeider godt med. Samlokalisering er altså ingen garanti for verken tillit eller et godt samvirke, men ut ifra svarene til informantene opplever flere av informantene at den tilliten som dannes gjennom relasjoner, kjennskap og nærhet styrker samvirket.

Relasjoner, kjennskap og nærhet blir beskrevet som grunner til at tilliten styrker samvirke. Det å vite hvem man samarbeider med, kjenne hvilken kvalitet som bor i hverandre og kjenne ansiktene til hverandre fremstår for flere av informantene som betydningsfullt. Informant FP2 sier det slik, *“[...]vi er kjent med hvilke kvaliteter som bor hos hver enkelt. Vi er ikke en veldig stor sentral, så vi kjenner jo alle, vi kjenner navnet til alle. Vi vet nesten hva de spiser til frokost på morran[...]”* (informant FP2). Informant FB2 bygger oppunder dette når han sier at tilliten mellom sentralene fører til at samarbeidet blir mer strukturert og medfører at de klarer å skaffe seg en lik situasjonsforståelse raskere. Også informant BP1 trekker frem tillit og relasjon som grunnleggende egenskaper som må være på plass for å få til et godt samarbeid mellom nødmeldingssentralene. Samtidig er det flere av informantene som trekker frem at de må bygge videre på disse relasjonene.

Som vi viste til i teorikapittelet uttrykker også Auf der Heide (1989) at beredskapsaktørene som innehar tette relasjon og god innsikt i hverandres daglige rutiner, arbeidsoppgaver og aktiviteter vil kunne være bedre rustet til å håndtere større hendelser eller kriser sammen (i Hammervoll, 2014, s.97). Det å være rustet til å håndtere større hendelser eller kriser er jo den ønskede effekten av samvirke (NOU 2012:14, 2012). Dette handler i stor grad om felles forståelse for hverandre og tillit til de andre sentralene. Noe som fremstår å være i utvikling mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Som informant FP1 sier det:

“Vi er samlokalisert og vi vet hvem vi er. Vi snakkes hver dag og møtes i gangene. Det skaper tillit. Stå å ta en kaffe i fem minutter i lag, diskutere og ja man har vært å jobba med oppdrag i lag tidligere, Man vet hva de står for etter hvert og det skaper tillit” (informant FP1).

Det er ingen tvil om at informant FP1 med dette utsagnet føler at de skaper en form for relasjon med hverandre når de møtes og at dette igjen skaper tillit. Således kan man anta at en samlokaliseringen som legger til rette for relasjonsbygging og kjennskap til hverandre, også vil kunne føre til et bedre samvirke. Dette er også i tråd med funn gjort av Antonsen og Ellingsen (2017).

I neste delkapittel skal vi se nærmere på hvordan informantene opplever samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene, hva som kan påvirke dette samarbeidet og hvordan kommunikasjon har en sentral rolle for samarbeidet.

5.1.2 Samarbeid og kommunikasjon:

Som vi har vært inne på i kapittelet over opplever informantene at det er flere faktorer som påvirker samvirket og samarbeidet mellom sentralene. Noen momenter som blir trukket frem er betydningen av relasjoner, tillit og nærhet. Det er jevnt over enighet blant informantene at det meste med samlokaliseringen har hatt positiv effekt på samarbeidet så langt. Informant BB2 uttrykker dette slik: *“[...]alt med samlokaliseringen og det her samarbeidet som vi har innført her nå det er positiv rett i henda det er lite og ingenting sånn negativt etter min oppfatning.”* (Informant BB2).

Selv om samarbeidet mellom nødmeldingssentralene generelt fremstår som godt, er det flere momenter informantene trekker frem som kan bedre samarbeidet. Informant BB2 forklarer dette med at de nettopp er startet med samlokalisering og at det enda er ganske nytt. Informant BB2 sier det slik: *«[...]selvfølgelig kan vi bli bedre, vi har jo en vei og vi er jo nettopp startet med dette, og selv om det nå er kanskje 10 år siden vi begynte med dette, og ble samlokalisert. Så er vi enda, vi har ennå en lang vei å gå[...].»*

De største utfordringene i samarbeidet mellom nødmeldingssentralene fremstår å være knyttet til politiet og helse. Informant BB1 fra brann sier det ganske treffende slik *“Det er en grunn til at brann ligger i midten. For vi driver jo med brannslukking. Som kan slukke begge veiene.”* Spesielt dette med psykiatri og taushetsplikt blir trukket frem av informantene som områder som er utfordrende å manøvrere på tvers av sentralene. Flere av informantene i politiet trekker frem at brann ofte er enklere å forstå seg på enn helse og dermed enklere å samarbeide med. Informant FP1 beskriver at det er enklere i samarbeid med brann, fordi arbeidsoppgavene deres er mye smalere og enklere å forstå seg på enn AMK sine. Forståelsen for brann er altså større. Lignende uttrykk kommer fra flere i politiet. Det finnes flere formelle samordningsmekanismer for hvordan dette med psykisk syke personer og taushetsplikt skal håndteres mellom politiet og helse (Borch & Andreassen, 2020). Likevel fremstår det som om det fremdeles kan oppstå uenigheter knyttet til denne tematikken.

Dette kan ha noe å gjøre med de kulturelle og organisatoriske forskjellene. Holtan et.,al (2012) påpeker at sektortenkning i Norge kan være til hinder for et godt samarbeid. Både politiet og AMK er organisasjoner med henholdsvis sterk formell og uformell kultur.

Organisasjonskulturene er forskjellige og dette kan føre til en avstand i samarbeidet. (Holtan et.al., 2012; Jacobsen & Thorsvik, 2019). Forskjellige prioriteringer og ansvarsområdene synliggjøres godt av B1A som sier at helse og politiet ofte vil ha ulike prioriteringer på et skadested. BA1 forklarer forskjellene i prioriteringen slik: *“Og det er jo i deres jobb. Altså det de er så sentrert på. Hvem har skyld og sånne type ting. Det går på sånne ting. Mens vi er kjempe fokusert på å redde liv eller skadeomfang. Vi blir jo enige til slutt da. Men det er til tider litt utfordrende.”* (Informant BA1). Samlokalisering kan bidra til å bygge bro over disse forskjellene. Gjennom økt forståelse for hverandre uttrykker flere av informantene at det er enklere å forstå og akseptere prioriteringene til hverandre. Dette er en grunnleggende forutsetning for et godt samarbeid (McNamara, 2012).

De informantene som har arbeidet ved sentraler som ikke har vært samlokalisert uttrykker at samlokaliseringen har gjort samarbeidet vesentlig mye bedre. Informant BB2 forklarer dette med at de har bedre tilgang på de andre sentralene. Fysisk nærhet muliggjør formell og uformell sosial interaksjon og relasjonsbygging. Relasjoner har stor betydning for samarbeidet.

Gjennom relasjoner opparbeider man seg en forståelse for de andre som individer og som medlemmer av sin organisasjon (Borch & Andreassen, 2020). Den kjennskapen man opparbeider seg gjennom interaksjon og relasjonsbygging kan også bidra positivt på tillit. Som vi var inne på i teorikapittel 2.4 vil tillit kunne ha innvirkning på flere mekanismer som er viktig for samarbeidet, som blant annet kommunikasjon. Dersom tilliten mellom nødmeldingssentralene er mangelfull, kan dette føre til dårlig kommunikasjon, misforståelser og unødige forsinkelser i håndteringen av alvorlige hendelser og nødsituasjoner (Kramer og Tyler, 1996).

Ifølge informant B1A er samarbeidet blitt bedre etter samlokalisering. Før var det vanskelig å kommunisere med de andre sentralene fordi kommunikasjonen foregikk bare over telefon og ikke ansikt til ansikt. Fordi kommunikasjonen foregikk over telefon måtte man prioritere hvem man snakket med, egne mannskaper eller de andre sentralene. Som informant BA1 uttrykker ble valget da ofte egne mannskaper først. Informant B1A påpeker også at en telefonsamtale ikke skaper tillit på samme måte som kommunikasjon ansikt til ansikt. Effektiv kommunikasjon er et viktig verktøy for både samarbeid og etablering av felles situasjonsforståelse. Dersom vi ser på skalaen til McNamara (2012) ser man at krav til kommunikasjon øker i takt med graden av integrasjon i et samarbeid. Det vil si at kommunikasjon er et vesentlig verktøy for et godt samarbeid og samvirke mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Kommunikasjon handler i stor grad om informasjonsdeling, det å bli forstått og det å forstå andre (Jacobsen og Thorsvik, 2019). Alle informantene trekker frem hvordan relasjoner, nærhet og kjennskap er viktig for god kommunikasjon. Informant BP1 sier det slik; *“Relasjoner er kjempeviktig.[...]Jeg snakker jo lettere med en person jeg kjenner det, enn en jeg ikke kjenner.”* Dersom vi ser på den grunnleggende teorien om kommunikasjon kan vi si at en god eller dårlig relasjon er kontekstuelle faktorer som kan være med på å påvirke effektiviteten av kommunikasjonen (Engen et.al., 2016).

Kommunikasjonen mellom nødmeldingssentralene handler i stor grad om å legge til rette for effektiv kommunikasjon. Informantene beskriver den kommunikasjonen som er mellom sentralene nå som generelt god, dette gjelder for både Bodø og Kirkenes. Ifølge informant FP2 fungerer kommunikasjonen bra slik den er nå, men det er alltid rom for forbedringer *“ Så klart alltid rom for forbedring, men det er ingenting som er at det ikke fungerer på et vis.”*

Som vi presenterte i teorikapittelet om kommunikasjon oppstår effektiv kommunikasjon når mottakeren av et budskap forstår budskapet slik sender har tiltenkt, og det oppstår en felles forståelse mellom sender og mottaker (Jacobsen & Thorsvik, 2019). I kommunikasjonen mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene burde kommunikasjonen i de fleste tilfeller foregå som en toveiskommunikasjon heller enn en enveiskommunikasjon. Når en nødmeldingssentral mottar et nødansrop som innebærer samhandling med en eller begge de andre sentralene, vil det innebære at sentralene må kommunisere med hverandre. For å legge til rette for at sentralene skal evne å få en lik forståelse av situasjonen bør denne kommunikasjonen være en toveiskommunikasjon. En toveiskommunikasjon foregår i en sirkulær prosess hvor sender og mottaker underveis veksler mellom det å gi informasjon og det å motta informasjon. Denne prosessen inkluderer tilbakemeldinger (Jacobsen og Thorsvik, 2019).

Ut ifra de empiriske funnene ser det ut til at samlokalisering har positiv effekt for de kontekstuelle rammene for kommunikasjonen. Hyppigheten av kommunikasjon øker og terskelen for å ta kontakt oppleves av informantene som mindre. Kommunikasjonen er også mer uformell, noe som er med på å bygge relasjoner. Kjennskap og tillit til hverandre gjør at man har en tiltro til at det den andre sier stemmer. Dette gjør at det er enklere å oppnå en effektiv kommunikasjon hvor deltakerne i kommunikasjonsprosessen får en felles meningsdannelse (Eid og Johansen, 2018). At nødmeldingssentralen er samlokalisert legger også til rette for en ansikt-til-ansikt kommunikasjon som flere av informantene trekker frem som essensielt for å kunne klare opp i og unngå misforståelser. En ansikt til ansikts kommunikasjon legger til rette for såkalte “feedbacks” mellom deltakerne i kommunikasjonsprosessen. Som vi var inne på i teorikapittelet om kommunikasjon handler feedback om verbale og non-verbale tilbakemeldinger fra mottakeren av budskapet (Engen et.al., 2016). Det at nødmeldingssentralene er samlokalisert kan ha positiv innvirkning på mulighetene for å gi og oppfatte feedback. Som vi har nevnt kan feedback også være nonverbal gjennom for eksempel kroppsspråk. Informant FB1 forklarer at det at han kan se inn til de andre sentralene og se kroppsspråket deres gjøre at samarbeidet og kommunikasjonen blir bedre. Selv om en del av kommunikasjonene mellom sentralene i oppdragsløsning foregår ved bruk av headset øker sannsynligheten for en effektiv kommunikasjon og korrekt forståelse av budskapet når man har flere plattformer for feedback.

Som for eksempel kroppsspråk og verbal feedback (Engen et.al., 2016). I Bodø har alle 3 sentralene mulighet til å se hverandre, men i Kirkenes har de ikke den samme muligheten. Der ser ikke politi og helse hverandre. Der er de derfor mer avhengig av den uformelle kommunikasjonen for å bygge relasjoner og kjennskap får å høste gevinstene samlok har for kommunikasjon. Samtlige informanter trekker fram hvor mye enklere det å kommunisere ansikt-til-ansikt heller enn over telefon. Det er enklere å komme til enighet og finne felles løsninger som passer for alle. Det at man senere skal se hverandre i gangen og jobbe sammen ved senere anledninger kan være medvirkende til at man er villig til å strekke seg litt lenger for hverandre.

Det er ingen store forskjeller i hvordan informantene fra Bodø og Kirkenes oppfatter kommunikasjonen, men i Bodø samarbeider brann og politiet med 3 AMK sentraler. De er samlokalisert med AMK Bodø, men samarbeider også med AMK Helgeland og AMK Tromsø. Disse informantene har derfor et godt sammenligningsgrunnlag for hvordan det er å samarbeide med en samlokalisert sentral, kontra de som ikke er det. Informantene i Bodø uttrykker at det er enklere å samarbeide når man sitter på samme plass. Det gir en nærhet til hverandre og relasjon som man ikke får når man bare snakker over telefon. Informant BP2 uttrykker at de er mer samkjørte med AMK Bodø og har enklere å finne ut av uenigheter. AMK Helgeland og AMK Tromsø er lenger unna og terskelen for å ta opp telefonen å ringe for å klarne opp i misforståelser er mye høyere fordi man egentlig ikke kjenner dem. Flere av informantene i Bodø trekker frem at det mangler relasjoner med de andre AMK sentralene som gjør at samarbeidet med dem ikke er like godt som med AMK Bodø. Flere understreker at de ikke har et dårlig samarbeid med de andre AMK sentralene, men samarbeidet med Bodø er mye bedre. Mye av grunnen til dette ligger i samlokaliseringen og de effektene den medfører. Som vi har sett tidligere i kapitlet er relasjoner viktig for å bygge relasjonell tillit og en god plattform for kommunikasjon.

En annen positiv effekt av samlokaliseringen som trekkes frem av flere informanter er muligheten for å ta direkte kontakt med hverandre. Terskelen for kontakt med de andre sentralene er lavere når de er samlokalisert. Derfor får de også avklart ting som er uklart eller ting de lurer på.

Informant BB1 beskriver hvordan han opplevde det før samlokalisering; *“Da satt jo vi på brannstasjonen og politiet på politihuset og AMK på sykehuset og jeg tenkte, jeg orker ikke å plage de med dette her.”* (Informant BB1). For noen av informantene har det også vært en viss skepsis knyttet til samlokaliseringen, som har bunnet i at det egentlig fungerte greit slik som det var. Disse beskriver at samarbeidet er blitt utvidet og bedre etter at de ble samlokalisert. Informant BB1 sier *“Vi har fått et utvidet samarbeid. Vi samarbeider kanskje med de mindre tingene også”*.

Samlokalisering fremstår altså å ha hatt en god påvirkning på samarbeidet mellom nødmeldingssentralen gjennom kommunikasjon, relasjonsbygging og tillitskapende.

5.1.4 Oppsummering:

I dette delkapittelet har vi i all hovedsak tatt for oss de sentrale funnene i empirien knyttet til samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. For å så knytte denne empirien opp mot det teoretiske rammeverket som er presentert i kapittel 2.

Det første vi gjorde i kapittelet var å vurdere hvilke samarbeidsformer som eksisterer mellom sentralene etter skalaen presentert av McNamara (2012) og teori om samarbeid presentert av Martin et al., (2016). Ut ifra funnene så vi hvordan disse samarbeidsformene gjør seg til kjenne i samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentraler. Samlokalisering har bidratt positivt til mulighetene for å også benytte de mer integrerte formene for samarbeid som er svært viktig i håndteringen av komplekse situasjoner. Vi konkluderte med at nødmeldingssentralene under de rette forutsetningene kan benytte seg av både samarbeid (cooperation), samordning (coordination) og samhandling (collaboration).

Videre i delkapittelet så vi på hvor samvirke begrepet passer inn i samarbeidet mellom nødmeldingssentralene og hva informantene opplever som viktig for et samvirke. Samvirke er altså en formalisert form for samarbeid, med en gjensidig forpliktelse blant beredskapsaktørene om å samvirke. Det er et strukturert samarbeid som innebærer samordning av innsats og ressurser på tvers av organisasjonene. Tillit er en viktig faktor for godt samvirke, og samlokaliseringen av nødmeldingssentralene kan bidra til å styrke tilliten og dermed samvirke.

Tillit er den relasjonelle mekanismen som informantene trekker frem mest når de snakker om hva som er viktig for samvirket. Informantene peker også på hvordan uformelle møter og kjennskap til hverandre bygger relasjoner, samhold og tillit.

Til slutt i delkapittelet har vi sett på de empiriske funnene knyttet til samarbeid og sett disse opp med teoretiske aspekter knyttet til kommunikasjon. Felles for informantene er at de generelt opplever samarbeidet og kommunikasjonen mellom sentralene. Informantene fra Brann og politiet i Bodø opplever at de samarbeider bedre med AMK Bodø enn AMK Helgeland og AMK Tromsø. De opplever bedre samarbeid med AMK Bodø som et resultat av at de er samlokalisert. Lav terskel for kontakt og ansikt til ansikt relasjoner trekkes videre frem som positive effekter av samlokalisering.

Videre i neste kapittel skal vi se hvordan ulike samordningsmekanismer eller mangel på sådan påvirker samarbeidet mellom nødmeldingssentralene.

5.2 Samordningsmekanismer:

I dette delkapittelet skal vi se nærmere på hvilken betydning samordningsmekanismene har for samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Vi vil benytte det teoretiske rammeverket presentert i kapittel 2.1.1 som tar for seg Borch og Andreassen (2020) sin strukturert fremstilling av de ulike samordningsmekanismer og deres betydning for samvirket.

Samordning er tett knyttet til samvirke og er avgjørende for håndtering av en hendelse. For å oppnå samordning må ulike sektorielle aktører med forskjellige ressurser og arbeidsmåter dra i samme retning mot et felles etablert mål. Et sentralt moment for samarbeidet mellom nødmeldingssentralene er hva som gjøres for å legge til rette for å bedre samvirke. I kapittel 2.1.2 beskrev vi hvordan samordningsmekanismer er “verktøy” som må være på plass for å samordne innsatsen og ressurser hos tverrsektorielle aktører som må samvirke. Dette for å styrke innsatsen, interaksjonen og aktivitetene til flere aktører med kollektive mål (Borch & Andreassen, 2020 s. 129). Samordningsmekanismer fungerer som organisatoriske rammer som muliggjør en kollektiv og strømlinjeformet innsats mot et bestemt mål.

Borch og Andreassen (2020) deler samordningsmekanismene inn i tre hovedgrupper: formaliserte planverkrelaterte samordningsmekanismer, administrativt-funksjonelle samordningsmekanismer og sosioemosjonelle samordningsmekanismer. Vi skal se på hver enkelt av disse samordningsmekanismene og vurdere det ut ifra disse i hvilken grad samlokalisering fremmer og tilrettelegger for økt samarbeid.

Alle informantene er av den oppfatning at en samlokalisering har hatt positiv effekt på samvirke mellom sentralene. Noen mener at denne effekten har vært stor, mens andre uttrykker at det er mye potensial som ennå ikke er utnyttet. Felles for informantene er at de savner mer struktur i "SAMLOK". Vi vil nå se på om dette også kan relateres til mangler i samordningsmekanismene mellom sentralene.

5.2.1 Formaliserte planverkrelaterte samordningsmekanismer (formaliserte) :

Som vi har gjort rede for i teorikapittelet vil de formaliserte samordningsmekanismene være skriftlige formelle planverkene, retningslinjene, prosedyrer og lovverket som er felles for nødmeldingssentralene (Borch & Andreassen, 2020). Eksempler på slik samordningsmekanismer kan være samvirkeprinsippet, trippelvarslingsprosedyren og PLIVO-prosedyren. Det var lite funn i datamaterialet som kan knyttes til denne samordningsmekanismen. Dette kan trolig begrunnes med fokuset for oppgaven og den tilhørende intervjuguide. Det er en rekke regelverk, instruksjer, føringer og prosedyrer som regulerer samarbeidet mellom nødmeldingssentralene, men det er ikke noe informantene fremstår som bevisst på kan påvirke samvirket. Det trekkes frem hvordan ulikt regelverk knyttet til taushetsplikt er et vedvarende problem mellom politi og helse. Ellers nevner en av informantene at de skulle ønske det fantes mer felles instruksjer.

De formaliserte samordningsmekanismen som ble nevnt av informantene var trippelvarsling og daglige "morgenmøter". Trippelvarslingsprosedyren ble nevnt av flere av informantene som et verktøy som har bedret samvirke og kommunikasjonen mellom sentralene. Det er tydelig at flertallet av informantene oppfatter trippelvarslingsprosedyren som et tiltak som har bidratt til et bedre samvirke mellom sentralene. Det som er mer utydelig er om denne gevinsten ville ha

oppstått uavhengig av en samlokalisering. Prosedyren er ikke unik for de samlokaliserte nødmeldingssentralene, men en felles landsdekkende prosedyre som er uavhengig av nødsentralenes plassering. Et par av informantene trekker derimot frem at kjennskap til hverandre kan bidra positivt ved bruken av trippelvarslingsprosedyren. Informant FB2 er en av dem som trekker frem kjennskap som en positiv faktor og sier blant annet:

"Det er jo som jeg har nevnt det å få ansikt på noen. Det jeg ikke har sagt som jeg kan si da er at jeg kjenner ei fra AMK litt bedre på grunn av SAMLOK, det hjelper meg med hvordan hun tenker i en trippelvarsling. Da kan jeg høre på henne om jeg forstår alvorligheten på hendelsen." (informant FB2).

Kjennskap og relasjon er en faktor som trekkes frem av samtlige informanter som betydningsfullt for samarbeidet. Det relasjonelle aspektet er med på å bygge tillit som igjen vil kunne ha påvirkning på samarbeidet mellom sentralene (Ellingsen, 2014). Dette understøttes også av forskning gjennomført av Antonsen og Ellingsen (2017). De konkluderte i sin forskning med at en samlokalisering gir bedre betingelser for tillitsbygging og samvirke mellom sentralene (Antonsen & Ellingsen, 2017 s. 269). Vi skal komme nærmere inn på betydningen tillit har for samvirke senere i drøftingskapitlet.

I tillegg til trippelvarslingsprosedyren har både sentralene i Bodø og Kirkenes rutiner på at lederne ved de respektive sentralene hver morgen skal møtes og sette agendaen for dagen. Sentralene i Bodø møtes ved det de betegner som SAMLOK-bordet inne hos brann og sentralene i Kirkenes møtes i gangen utenfor sentralene. Dette kan betegnes som en form for formalisert samordningsmekanisme. Disse møtene kan ha flere positive effekter for samvirke mellom sentralene. Hver respektive sentral deler informasjonen de sitter på som antas å kunne ha betydning for de andre sentralene. Dette vil kunne medvirke til at sentralene ved en hendelse som krever innsats fra flere av nødetatene, sitter med samme grunnleggende forståelse. Som igjen vil kunne få positiv innvirkning på etableringen av team situasjonsforståelse og felles situasjonsforståelse. Som Endsley og Jones (2001) påpeker er det nødvendig at alle aktørene har den informasjonen de trenger for å gjennomføre sine arbeidsoppgaver. Dersom informasjonen som er relevant for de andre ikke deles vil dette føre til feil i den individuelle

situasjonsforståelsen. Dette vil igjen medføre at det ikke er mulig å etablere en felles situasjonsforståelse (Endsley og Jones, 2001). Felles situasjonsforståelse er nødvendig for et effektivt samvirke. Møtene fører også til relasjonsbygging mellom sentralene. Informant BB1 sier det slik: *[...] så fikk man se et fjes. Fikk pratet litt "skit" og ta en kopp kaffe og litt sånne ting. Helt enkelt. Fjeset bak en stemmene og litt sånn, hør på stemningen for dagen hva som skjer*". Dette samsvarer også med funnene i Følgeforskningen til Øren et.al., (2022) på samlokaliseringen i Bodø (Øren, et.al., 2022). De trekker også frem hvordan disse morgenmøtene hvor de setter agendaen for dagen har hatt positiv effekt på felles forståelse og relasjoner i Bodø (Øren., et.al., 2022 s. 8). Det er interessant hvordan disse morgenmøtene blir trukket frem som noe med positiv effekt på samarbeidet også i Kirkenes.

Det kommer ikke klart frem av de empiriske funnene våre om det eksisterer flere formelle samordningsmekanismer mellom sentralene enn de som er nevnt ovenfor. Eller hvordan disse eventuelt har blitt påvirket av at nødmeldingssentralene er samlokalisert. Når det kommer til trippelvarslingsprosedyren er datamaterialet vi har for snevert til å kunne konkludere med om dette virker positivt inn på samvirke på grunn av samlokalisering eller om effekten også ville vært der uten SAMLOK. Morgenmøtene innvirker ifølge flere informanter positivt inn på det relasjonelle mellom sentralene og etablering av felles situasjonsforståelse. Dette samsvarer også med annen forskning på området.

Oppsummert kan vi si at det i det analyserte datamaterialet er lite funn som kan redegjøre for de formaliserte samordningsmekanismene som finnes mellom nødmeldingssentralene. Vi vet det er en rekke lovverk, prosedyrer, nasjonale føringer osv. som lager rammeverket for det formelle samarbeidet mellom nødmeldingssentralene, men vi har få funn som omhandler dette. De formaliserte samordningsmekanismen som informantene nevner er blant annet trippelvarslingsprosedyren og "morgenmøter" mellom de respektive lederne på sentralene. Begge deler bidrar til relasjonsbygging og kjennskap til hverandre, noe som også samsvarer med annen forskning på området. Det vi også kan si ut fra responsen til flere av informantene er at de generelt ønsker mer struktur og formaliteter rundt SAMLOK.

5.2.2 Administrativt-funksjonelle samordningsmekanismer (administrative):

De administrativ-funksjonelle samordningsmekanismene er viktig for å legge til rette for samarbeid og samvirke mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Disse mekanismene omfatter organisatoriske løsninger som bidrar til å styrke samvirket (Borch & Andreassen, 2020). Etter datainnsamlingen og dataanalysen har vi overraskende få sentrale funn som sier noe om disse samordningsmekanismene. Blant annet er det fra informantene nevnt mekanismer som fagansvarlige, hospitering og organisatoriske endringer.

Siden det var lite av de sentrale funnene i denne oppgaven som omhandler de administrative samordningsmekanismene, vil vi foreta en kort drøfting av de momenten vi ser. Utover dette vil vi ikke gå nærmere inn på eventuelle mekanismer som kan antas å finnes, men som ikke er nevnt av informantene.

Hver av de respektive nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes har en fagutvikler som holder jevnlig møter med hverandre. Ved disse møtene får de laget en samordnet plan for utvikling og struktur av fagene. Informant BP1 nevner blant annet hvordan de gjennom disse møtene kom frem til å implementere felles trippelvarsling øvelse en gang i uken. Han nevner også hvordan dette har gjort det enklere å ta initiativ til spontane øvelser mellom sentralene “[...] *den avstanden som fagsiden har til hverandre, som er såpass kort, det gjør at det er veldig enkelt for meg og stikke hodet inn til brannen og spørre: “ja, det skulle hatt en sånn øvelse?”*”. Dette sammenfaller med funn presentert i SINTEF rapporten fra Øren et.al. (2022 s. 89), hvor det trekkes frem at en samlokalisering har hatt positiv effekt på felles øvelser. Samtidig trekker flere av informantene våre, både i Bodø og Kirkenes, at det er for lite felles øvelser mellom sentralene.

SINTEF rapporten trekker også frem hvordan fagutvikler rollen til politi og brann har kommet etter samlokalisering (Øren et.al., 2020). Dette har ikke vi noen egne funn på, men en annen administrativ samordningsmekanisme som eksisterer i SAMLOK er en form for “vaktleder funksjon”. Både politiet og brann har en vaktleder ved sin sentral som en naturlig del av sin hierarkiske oppbygging. Informant B1A forklarte at de ved AMK sentralen ikke hadde noen

vaktleder funksjon før de ble samlokalisert. For dem har det gått fra å være ikke eksisterende til å “[...] ha blitt noe [...]”. Både politiet og brann hadde altså disse funksjonene fra før, men for AMK er dette noe som har oppstått etter samlokalisering. Således kan samlok ha hatt en positiv effekt på dette. Det er disse vaktlederne som deltar på morgenmøtene.

En siste administrativ samordningsmekanisme som blir nevnt av informantene er hospiteringer ved hverandres sentraler. Dette er en samordningsmekanisme som noen av informantene ønsker for å kunne få en bedre forståelse for hverandre. Både Bodø og Kirkenes har hatt hospiteringer, men det fremstår fortsatt å være i liten grad. Informant BP1 nevner kort at de har hatt noen fra AMK på hospiteringen. I Kirkenes forteller informanter om noe hospitering, men at de fremdeles jobber med det juridiske rundt taushetsplikten til helse. Dette er et eksempel på hvordan det mangler formelle samordningsmekanismer for dette.

Ifølge Borch og Andreassen (2020) er det negative med de administrative samordningsmekanismer at de er dyre å implementere fordi de krever personell som settes av til å drifte funksjonene.

5.2.3 Sosio-emosjonelle samordningsmekanismer (relasjonelle):

De sosio-emosjonelle samordningsmekanismene var de mekanismene som vi opplevde som mest synlige i de empiriske funnene. Dette var den kategorien av samordningsmekanismer som vi identifiserte flest av blant de samlokaliserte nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes. For enkelhets skyld vil vi videre omtale disse samordningsmekanismene som de relasjonelle mekanismene. Relasjonelle samordningsmekanismer er slik vi presenterer i kapittel 2.1.3 kanskje de samordningsmekanismene som er viktigst for å sikre et godt samvirke mellom nødmeldingssentralene. Det handler om de formelle og uformelle relasjonene mellom mennesker og har betydning for flere ledd i et samarbeid. De relasjonelle samordningsmekanismene må bygges proaktivt i forkant av en hendelse og ivaretas gjennom interaksjon. Gjennom formelle og uformelle møter som sosiale interaksjoner, felles øvelser og samtrelning kan gode relasjoner både bygges og ivaretas (Borch & Andreassen, 2020). De relasjonelle samordningsmekanismene er de som kan gi størst utbytte i samarbeidet, men disse tar både tid og innsats å etablere.

Samarbeidsøvelser og fagdager:

Felles øvelser, fagdager og samtrening er noen av disse relasjonelle samordningsmekanismene som blir nevnt av informantene. Disse mekanismene trekkes frem som viktig for samarbeidet mellom sentralene, men flere av informantene savner at dette er satt mer i system. Informant BP1 forteller at det finnes system for fagutvikling og læringsutbytte mellom sentralene i Bodø, men at de mangler tid til å følge det opp. Han sier *“Vi mangler tid, vi mangler tid til å bygge kultur. Vi mangler tid til å på en måte sett samvirke i fokus [...]”* (Informant BP1).

Det fremkommer av funnene at det pågår verdifull fagutveksling og kunnskapsdeling mellom sentralene, men at dette i stor grad skjer tilfeldig. Informant BP1 sier det slik: *“Det er veldig mye som tilfeldig læring knyttet til det her med. Den kunnskapen jeg i hvert fall har fått da, fra henholdsvis brannvesenet og AMK. Veldig mye av det er sånn tilfeldig at man løser et oppdrag sammen, også møtes man på gangen, og så snakker man litt om det [...]”* Informantene savner generelt flere formelle rammer og mer struktur for å sikre at øvelser blir satt i system og utnyttet optimalt. Informant FP1 uttrykker et ønske om mer samtrening også i hverdagen, men påpeker at det er begrenset slik det er nå i Kirkenes. I Bodø har de i større grad enn Kirkenes fått til å iverksette noen av disse relasjonelle mekanismene, som 2 fagdager i året og trippelvarslings øvelser 1 gang i uka. Ellers beskrives fagutvekslingen mellom sentralene både i Bodø og Kirkenes som mest uformelle og tilfeldige. Felles for informantene ved begge lokaliteter er at de ønsker seg flere relasjonelle samordningsmekanismer som øvelser, kurs og fagdager, og at dette blir satt mer i system. Informant FB2 sier det slik: *“Flere kurs sammen tenker jeg som er aktuelle felles kurs. Sånn er den 11x relaterte da. Det kan være så enkelt som case trening sammen.”* Han uttrykker også at SAMLOK i Kirkenes fremdeles er såpass ferskt at de ikke har fått på plass dette enda.

Øvelser, fagdager og samtrening kan bidra til å øke kjennskapen, tilliten og relasjonene mellom sentralene. Dette vil igjen kunne ha innvirkning på samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. Gjennom kjennskap kan man danne seg en forståelse for hverandres arbeidsoppgaver, meninger, tanker og holdninger både som person og som etat (Borch & Andreassen, 2020).

Denne kunnskapen og forståelsen er med på å bygge opp den sosiale kapitalen mellom sentralene. Det å ha kunnskap om hverandre og forståelse for hverandre sine roller kan ha en positiv innvirkning på samvirke mellom sentralene. Flere av informantene trekker frem hvordan de har fått en økt forståelse for hverandres arbeidsoppgaver etter samlokalisering og hvordan dette har påvirket samarbeidet dem imellom. Det er både enklere for informantene å forstå hva de andre sentralene trenger av informasjon og hvorfor de trenger denne informasjonen. Her har de relasjonelle samordningsmekanismene og de uformelle møtene hatt god effekt.

Felles møteplasser og felles aktiviteter:

Andre relasjonelle samordningsmekanismer som ble trukket frem av informantene handlet om uformelle sosiale tiltak som var initiert av de ansatte selv. Det er kanskje gjennom disse samordningsmekanismene man høster den største gevinsten av en samlokalisering. Ved de samlokaliserte nødmeldingssentralene i Bodø har de 1 fredag i måneden hvor de bytter på å lage pølser til lunsj. Informant BA1 beskriver at ledelsen hos dem forsøker å legge til rette for at operatørene skal få deltatt på dette selv om det kan være utfordrende med bemanningen. De har også hatt et par “SAMLOK - fester”, men de har ikke noen gode samlingslokaler. Flere av informantene i Bodø uttrykker at det skulle vært bedre tilrettelagt for relasjonelle samordningsmekanismer fra ledelsen.

Ved de samlokaliserte nødmeldingssentralene i Kirkenes har en fra Brann tatt initiativet til å opprette en “samlok-kiosk” hvor man kan kjøpe diverse ting, som brus, godterier osv. Overskuddet av denne kiosken går til noe som de kaller samlok-kasse. Dette overskuddet bruker de til å arrangere sosiale sammenkomster mellom sentralene som bowling, snøscootertur med grilling osv. Informantene i Kirkenes forteller at de opplever at alle sentralene jevnt over er representert ved de sosiale sammenkomstene som arrangeres. Det er et tilbud som blir benyttet. En annen relasjonelle samordningsmekanisme som blir dratt frem er felles facebook gruppe mellom sentralene hvor det deles hyggelige generelle ting og planlagte sammenkomster. Informant FB2 sier at de har sett veldig god effekt av disse mekanismene *“Så det har vi sett veldig god effekt og har planer om å fortsette med da og få litt mer SAMLOK aktiviteter”*. (informant FB2).

Samtlige informanter føler at samlokalisering har ført til økt sosialisering på tvers av sentralene, men informant BP1 uttrykker at de kunne vært flinkere. Det blir mest av de uformelle møtene i gangen.

Flere av informantene i Bodø og Kirkenes uttrykker at de savner mer tilrettelegging for sosial omgang mellom sentralene på jobb. I Bodø har de veldig få sosiale soner som legger til rette for interaksjon mellom sentralene. Det blir med korte uformelle møter i gangene eller et nikk gjennom vinduet. Det blir som en av informantene fra Bodø uttrykte, men har ikke så lyst til å stå lenge i gangen å slarve. De har et kjøkken i Bodø, men dette er uhensiktsmessig plassert slik at det egentlig bare er politiet som benytter seg av det. Flere av informantene uttrykker at de savner flere sosiale soner. Samtidig spiller også bemanning og arbeidspress inn på mulighetene for å benytte seg av de sosiale sonene. Informant BB1 illustrerer det godt i dette sitatet; *“De sosiale soner som er hos oss, de er for dårlige. Det er som jeg sa tidligere, det skulle vært mer i umiddelbar nærhet. Det hadde vært noe annet. Det har vært poengtert også. Flere ganger..”*

I Kirkenes har det mye av den samme problematikken som i Bodø, også her savner de flere sosiale soner som er tilrettelagt for interaksjon mellom sentralene. De har et felles kjøkken, men uttrykker at fasilitetene der ikke legger til rette for å prate “skit”. De fleste møtene mellom sentralene blir korte uformelle møter ved kaffemaskinene. Disse møtene i seg selv kan bidra positivt til relasjonsbyggingen, men også i Kirkenes savner de de relasjonelle samordningsmekanismene som skal legge til rette for det sosiale. Også i Kirkenes spiller dette med tid og bemanning inn på mulighetene for å benytte seg av felleslokalene. Politi og helse har til tider veldig mye å gjøre.

At det er få relasjonelle samordningsmekanismer knyttet til lokaliteter og bygg fjerner noe av hensikten og potensialet med samlokaliseringen. Det legger ikke til rette for den uformelle relasjonsbyggingen som er nødvendig for tettere samarbeid og relasjonsbygging.

Disse relasjonelle samordningsmekanismene dreier seg i stor grad om relasjonsbygging. Den relasjonelle kapitalen som operatørene tilegner seg gjennom interaksjon får betydning for samvirket mellom sentralene og i håndteringen av hendelser på tvers av etatsgrensene.

De relasjonelle mekanismene er med på å skape en forståelse for hverandre som fordrer tillit og nærhet (Borch & Andreassen, 2020). Som vi var inne på i teorikapittel 2.4 er tillit avhengig av samspill og et resultat av samspill. Gjennom interaksjon bygges relasjon og gjennom relasjon oppstår muligheten for tillit (Spurkeland, 2020). Tilliten vi har til hverandre kommer til uttrykk gjennom samarbeidet (Antonsen & Ellingsen, 2020). Derfor er relasjonelle samordningsmekanismer som bygger relasjoner og tillit viktig for samvirke mellom nødmeldingssentralene. Informant FB2 bygger oppunder dette når han sier at tilliten mellom sentralene fører til at samarbeidet blir mer strukturert og medfører at de klarer å skaffe seg en lik situasjonsforståelse raskere. Også informant BP1 trekker frem tillit og relasjon som grunnleggende egenskaper som må være på plass for å få til et godt samarbeid mellom nødmeldingssentralene. Samtidig er det flere at informantene som trekker frem at de må bygge videre på disse relasjonene. Informant BB2 trekker fram at for å bedre samvirke mellom nødmeldingssentralene er det nødvendig å legge til rette for “et sosialt nettverk” hvor folk kjenner hverandre.

Det at det ikke er bedre tilrettelagt på de respektive lokalitetene, hemmer potensialet til relasjonsbygging og muligheten for å danne tillitskapende relasjoner. Dette er også noe SINTEF rapporten trekker frem som en faktor som legger demper på relasjonsbyggingen og samarbeidet (Øren et.al., 2022). Det er likevel såpass mange andre relasjonelle samordningsmekanismer at effekten blir synlig for informantene. De opplever at det sosiale og relasjonelle har hatt positiv effekt på både tilliten, kommunikasjonen og samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralen.

5.2.4 Oppsummering samordningsmekanismer:

I dette delkapittelet har vi ut fra de empiriske funnene sett etter ulike samordningsmekanismer mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene og hvordan disse påvirker samarbeidet mellom sentralene.

I sum viser drøftingen av de relasjonelle samordningsmekanismene at det er et behov for å styrke strukturen og formalisere samarbeidsaktivitetene mellom nødmeldingssentralene.

Gjennom etablering av formelle rammer, dedikert tid til øvelser, fagdager og samtrening, samt økt fokus på evaluering, kan man høste flere av effektene av samlokalisering og bedre samvirket. Det bør også legges bedre til rette for de relasjonelle samordningsmekanismene knyttet til uformell sosialisering, som flere sosiale soner og møtearenaer. Dette er noe som bør tas hensyn til i videre samlokalisering av nødmeldingssentraler i Norge.

Det fremstår som om de sosiale møtene i både Bodø og Kirkenes er korte uformelle møter i gangen eller at man stikker hodet inn til hverandre dersom det er rolig. Det fremstår ikke som om det videre er tilrettelagt hverken i forhold til lokasjoner eller tid/bemanning at sentralene skal kunne være sosiale i arbeidstiden. Allikevel trekkes gjentatte ganger, av flere informanter, hvordan de sosiale relasjonene påvirker samarbeidet i positiv retning.

Videre i neste drøftingskapittel vil vi vurdere om felles situasjonsforståelse kan ha en innvirkning på samarbeidet mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene og hva informantene sier om dette.

5.3 Felles situasjonsforståelse:

I dette drøftingskapitlet skal vi vurdere hvordan en samlokalisering har bidratt til etablering av felles situasjonsforståelse mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Vi vil se hvordan de empiriske funnene sammenfaller med teorien presentert i kapittel 2.2. En felles situasjonsforståelse er essensielt for samarbeidet mellom nødmeldingssentralene. I oppdrag som krever samvirke vil mangler i den situasjonsforståelsen kunne føre til feil beslutningsgrunnlag. Derfor vil det være av betydning å kunne identifisere hva som påvirker etableringen av felles situasjonsforståelse mellom nødmeldingssentralene. Siden dette var et team som ikke var inkludert i intervjuguiden vår, reflekteres dette i omfanget av funnene. Funnene om felles situasjonsforståelse er begrenset, men fremsto for oss som såpass viktig for informantene at dette måtte med i oppgaven. Ut ifra det teoretiske rammeverket presentert i teorikapitlet vet vi at en felles situasjonsforståelse bygger på både den individuelle situasjonsforståelsen og situasjonsforståelsen i team.

Fordi datagrunnlaget som omhandler situasjonsforståelse hovedsakelig omhandler den felles situasjonsforståelsen så vil vi bare kort redegjøre for individuell situasjonsforståelse og team situasjonsforståelse i dette drøftingskapittelet, da de teoretiske perspektivene rundt dette er presentert i kapittel 2.

Ifølge Endsley (2000) handler situasjonsforståelse kort oppsummert om dannelsen av god forståelse for elementene i en situasjon knyttet til egne oppgaver og mål, samtidig som man klarer å danne seg et tilstrekkelig bilde av den fremtidige utviklingen av situasjonen (Endsley, 2000. s. 5). Evnen til å skaffe seg en felles situasjonsforståelse var for mange av informantene et eksempel på hva som kan bidra positivt til et godt samvirke. I hendelser som medfører trippelvarsling av samtlige nødmeldingssentraler kreves det en samordning av innsatsen for å nå felles mål om å begrense skade og redde liv. I slike situasjoner vil det være avgjørende for håndteringen av hendelsen at nødmeldingssentralene evner å etablere en felles situasjonsforståelse. Hvordan hver operatør ved de respektive sentralene oppfatter og tolker elementer i situasjonen vil ha en innvirkning på den individuelle situasjonsforståelsen. Operatører fra de forskjellige sentralene vil i situasjoner kunne ha en ulik individuell situasjonsforståelse for samme situasjon. Informant FB2 illustrerer i følgende sitat hvordan man kan oppfatte en situasjon forskjellig ut ifra erfaring : *“Det kan jo hende at politiet ikke tenker dette er en stor case, fordi de opplever det daglig. Mens helse kjenner den personen og skjønner at dette er livsfarlig person, ikke sant?”*. Etableringen av den individuelle situasjonsforståelsen gjøres med bakgrunn i egne erfaringer og kompetanse på feltet (Bolstad & Hess, 2000). Dette blir formet av individets mentale modeller, som vi skal se nærmere på senere i kapittelet. Ifølge Endsley (2012) vil kunnskap og erfaringer ha en enda større betydning for faktisk å forstå hvordan den nåværende situasjonen er og det å klare å forutse en utvikling av situasjonen (Endsley, 2012).

I noen situasjoner vil de samlokaliserte nødmeldingssentralene arbeide sammen på en slik måte at de kan betegnes som team. Situasjonsforståelsen i et team handler om i hvilken grad medlemmene av teamet innehar den situasjonsforståelsen som kreves for at denne personen skal kunne håndtere sine oppgaver og ansvar, dette blir denne personens nødvendige krav for å forstå situasjonen (Endsley, 2021; Endsley, 1995).

For at nødmeldingssentralene skal kunne håndtere en situasjon effektivt, må hvert enkelt medlem av teamet inneha en god individuell situasjonsforståelse. (Endsley, 2012). De overlappende kravene til de individuelle teammedlemmenes situasjonsforståelse vil være kravene for den felles situasjonsforståelsen.

Hensikten med en felles situasjonsforståelse blant nødmeldingssentralen er at operatørene innehar den samme forståelsen for de overlappende elementene og målene i situasjonen de skal håndtere. Dette for at de skal klare å utfylle hverandre, være deltagende i beslutninger og ha den samme forståelsen for innsatsen på forskjellige området i den samme situasjonen. Dette er i tillegg til sine egne individuelle situasjonsforståelser som knyttes til egne arbeidsoppgaver og mål (Endsley & Jones, 2001). Kjernen for felles situasjonsforståelse er at alle som er involvert i håndteringen av en hendelse ikke trenger nøyaktig samme informasjon eller en helt lik individuell situasjonsforståelse. Det som er essensielt er informasjon knyttet til de overlappende målene i situasjonen (Endsley & Jones, 2001). Kjennskap til hverandres ansvarsområder og oppgaver er derfor viktig for å vite hvilken informasjon som er relevant å dele.

Flere informantene forklarer at mye av grunnen til at de har opparbeidet en større forståelse for hverandre, er at de er samlokalisert og har mulighet til å møtes ansikt-til-ansikt og bli kjent. Denne kjennskapen kan ha positiv innvirkning på etablering av felles situasjonsforståelse. Noen av informantene forklarer at det er mye enklere å oppnå en felles situasjonsforståelse ved å møtes ansikt-til-ansikt enn over telefon. Over telefonen er det større muligheter for misforståelser og det blir nevnt at det kan være vanskelig å skaffe seg konteksten i situasjonen. Flere informanter føler at det er enklere å oppklare uenigheter og misforståelser ved å “ta en tur innom” de andre nødmeldingssentralene. Endsley og Robertson (2000) underbygger at for å oppnå en felles situasjonsforståelse er det viktig at teammedlemmene forstår den informasjonen som blir delt, slik at alle er omforent om de samme målene (Endsley & Robertson, 2000).

Enkelte informanter forklarer at det faktum at de har en bedre kjennskap til de personene man er samlokalisert med, gjør at man vet hvem man snakker med og vet hva denne personen mener med det som blir sagt. Muligheten til å møtes fysisk har en sentral rolle for informantene når det kommer til å forstå hverandre.

Når det kommer til de fysiske møtene, blir det av flere trukket frem det såkalte “SAMLOK-bordet” i Bodø og hvordan det bidrar til at de alle tre etatene møtes og skaffer seg en felles situasjonsforståelse gjennom deling av ressurser og informasjon. Muligheten til å kunne møtes ved dette bordet underveis i en hendelse fremstår positivt på etableringen av en felles situasjonsforståelse. De har ikke et slikt bord i Kirkenes, men benytter gangen. Det er uklart hos begge sentralene hvor mye de bruker å fysisk møtes under hendelser, men noen av informantene trekker frem at det viktigste er at muligheten er der. Dersom nødetatene klarer å etablere en oppdatert felles situasjonsforståelse, vil dette kunne resultere i at samarbeidet blir både bedre og mer effektivt (Eriksen, 2017).

For informantene kan det være utfordrende for samarbeidet dersom man ikke har en felles situasjonsforståelse. Dette illustreres godt i det informant BP1 forklarer: “*Det det koker ned til [...] når ting blir bra og når ting ikke går bra, det er det er situasjonsforståelsen.*” Når informantene opplever at det er utfordringer knyttet til etableringen av en felles situasjonsforståelse, blir muligheten til å møtes og kommunisere trukket frem som et effektivt tiltak. Kommunikasjonen blir også nevnt som en viktig faktor for oppnåelsen av en felles situasjonsforståelse. “*Kommunikasjon skaper felles situasjonsforståelse,*” sier blant annet informant BB1, noe som også teorien beskriver. Det vil kreve en stor grad av koordinering og kommunikasjon innad i teamet for å få den nødvendige felles situasjonsforståelsen for å nå felles mål (Endsley, 2012)

Trippelvarsling blir også nevnt blant informantene som en måte å skaffe seg en felles situasjonsforståelse. Dette stemmer overens med teorien som sier at trippelvarslingsprosedyren vil kunne bidra positivt til etableringen av en felles situasjonsforståelse gjennom felles mentale modeller (Bjelland & Nakstad, 2021). Trippelvarsling er et nasjonalt tiltak, noe som innebærer at alle nødmeldingssentralene i Norge følger denne. Det vil si at de alle har samme utgangspunkt og skal stille de samme spørsmålene. Hensikten med trippelvarslingsprosedyren er at alle nødmeldingssentralene skal komme så tidlig som mulig inn i meldingsmottaket. Dette handler i stor grad om informasjonsdeling og tilrettelegging for at alle sentralene skal få den informasjonen de trenger.

DSB (2023) viser til at trippelvarsling hos sentralene har blitt likere etter en samlokalisering. De får også mer eller bedre informasjon som vil bidra til å skape den felles situasjonsforståelsen. I perioden DSB forsket på dette, hadde operatørene gjennomgått både opplæring og revisjon, som vil kunne ha hatt en innvirkning på resultatet også (DSB, 2023). Om dette er tilfelle, så viser det at kompetanseheving på området vil kunne gi en positiv effekt på trippelvarsling og oppnåelse av en felles situasjonsforståelse. Slik som vi har sett på tidligere, vil en kompetanseheving kunne være lettere å gjennomføre og gi mer utbytte når sentralene er samlokalisert. Forskningen til DSB (2023) sier at dersom håndteringen av trippelvarslingsprosedyren er lik, vil det bidra positivt for informasjonsdelingen på tvers av etatene. Informasjonsdeling mellom etatene er viktig for å skaffe seg en felles situasjonsforståelse.

5.3.1 Oppsummering - Felles situasjonsforståelse:

I dette delkapittelet har vi nå sett på hva informantene nevner om felles situasjonsforståelse og hvilken effekt dette kan ha på samarbeidet mellom sentralene. Noen av informantene i undersøkelsen nevnte felles situasjonsforståelse som et viktig moment for samarbeidet mellom sentralene. Vi redegjorde kort for hvordan individuell-, tema- og felles situasjonsforståelse påvirker hverandre.

Ut fra de funnene vi har i denne undersøkelsen er det vanskelig å peke på noen klare punkter for hvordan samlokaliseringen har påvirket sentralenes evne til å danne en felles situasjonsforståelse. Annen forskning gjennomført av DSB (2023) viser at samlokalisering har positiv effekt på bruken av trippelvarsling, men vi har ingen egne funn som støtter oppunder dette.

Trippelvarsling blir dog beskrevet av informantene som et viktig verktøy for felles situasjonsforståelse. Kommunikasjon og møter ansikt-til-ansikt blir fremhevet som effektive tiltak for å oppnå felles situasjonsforståelse. Trippelvarsling og informasjonsdeling spiller også en viktig rolle i etableringen av felles situasjonsforståelse.

I neste del av drøftingskapitlet vil vi se på funn knyttet til tilliten mellom nødmeldingssentralene og hvordan tillit påvirker samarbeidet.

5.4 Tilliten mellom nødmeldingssentralene:

Tillit fremstår å være en viktig faktor for informantene når det kommer til samarbeid. *“Jo mer tillit vi har til hverandre, jo lettere blir det å samarbeide også.”* Forklarer informant BP2. Forskningen vår viser at tilliten mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene generelt oppleves som bra. Samtidig er det noen som nevner at den har forbedringspotensial.

En informant forklarer at et forbedringspotensial er å få en større forståelse for hverandre og hverandres arbeidsoppgaver. Samtidig er det flere informanter som trekker frem akkurat dette elementet som en positiv effekt av samlokalisering. Det er således forskjellige meninger om dette trengs å forbedres eller ikke mellom informantene. Følelsen av tillit er individuell og tilliten i en relasjon vil ikke være god, før partene i relasjonen opplever den samme tilliten seg imellom (Spurkeland, 2020). Det vil derfor være viktig å se på dette forbedringspotensialet, selv om det kun er denne ene informanten som nevner det. Siden det er mennesker man jobber med og arbeidsoppgavene vil være påvirket av samfunnet vi lever i, så vil det ikke være vanskelig å tenke seg at prosessen med å forstå hverandre og hverandres arbeidsoppgaver vil være noe dynamisk. Denne prosessen vil også trenge tid til å etablere seg. Samtidig vil nødmeldingssentralene bestå av ansatte med forskjellige erfaringer og det vil komme nye ansatte med andre erfaringer. Funn fra studien til Antonsen og Ellingsen (2014) påpeker at tillit mellom nødmeldingssentralene i stor grad vil handle om at man kan ta for gitt at de man samarbeider med har en god nok forståelse for hva som må gjøres og har kunnskap om kompetansen til den man samarbeider med (Antonsen & Ellingsen, 2014). Forståelse for hverandre og respektive etater er derfor et viktig element for å bygge tilliten mellom nødmeldingssentralene. Informanter i både Bodø og Kirkenes har forklart at de har hatt, og skal ha flere fagdager, øvelser og hospiteringer fremover. Evaluering av trippelvarsling hendelser fremstår også å være i fokus hos begge. Noen informanter påpeker at slike tiltak er med på å øke kunnskapen om hverandre og de arbeidsoppgavene de forskjellige etatene har. Dette vil igjen kunne øke tilliten mellom operatørene. Flere informanter trekker frem at de ønsker mer øvelser, fagdager og hospiteringer. De savner formelle strukturer og rammer rundt dette. Den formen for kunnskap man kan tilegne seg gjennom øvelser og samtrening spiller inn på mange faktorer som tillit, kommunikasjon og samarbeid. Derfor er det veldig bra at SAMLOK har et fokus på det. Informantene forklarte at de pr. nå har hatt noen fagdager og andre lignende tiltak, men at det har vært veldig få totalt.

Selv om funnene våre ikke sier konkret at samlokalisering er en påvirkende faktor for disse tiltakene, så kan det være mulig å anta at det vil ha en positiv innvirkning. Slike tiltak for kompetanseheving krever planlegging og tilrettelegging. Samtidig må det være rom i en arbeidshverdag til å kunne gjennomføre dem. Informant BP1 poengterer dette når han sier at det mangler tid til å sette samlok i fokus.

Det fremstår for oss som at alle nødmeldingssentralene har en fagutvikler som arbeider sammen med de andre operatørene. Oppgavene til fagansvarlig vil blant annet være å planlegge slike tiltak som vil kunne øke tilliten. En samlokalisering vil dermed bidra med en nærhet både når det kommer til planleggingsfasen og gjennomføringsfasen. I tillegg vil det kunne være mulig å avbryte den planlagte undervisningen/gjennomføringen i umiddelbar nærhet, dersom arbeidshverdagen ikke tillater at det gjennomføres. Dette vil eksempelvis være at det inntreffer en krise som krever mer personell enn det som er satt opp på vakt denne dagen. De operatørene som egentlig skulle deltatt på undervisning, vil ha mulighet til å avbryte den og fungere i sitt daglige virke. Dette vil være mulig fordi de gjennomfører disse tiltakene på deres egen arbeidsplass i SAMLOK. Like tiltak vil være mulig å gjennomføre for nødmeldingssentraler som ikke er samlokaliserte også, men det vil trolig kreve noe mer planlegging og tilrettelegging. Det innebærer at minst en av etatene ikke befinner seg på sin egen arbeidsplass og dermed ikke vil være like tilgjengelig ved behov. I en ellers travel arbeidshverdag så vil det også være tidseffektivt å ha en slik opplæring samme sted som man arbeider til det daglige.

Funnene våre viser samtidig at når informantene forklarer hva de mener tillit handler om, så mener flere at det handler om å kunne stole på de andre etatene og at de gjør sine egne arbeidsoppgaver. Vi mener at dette kan bety at man tar det for gitt at etatene tar ansvar for sine egne oppgaver og igjen kanskje ikke trenger så dyptgående kunnskap om oppgavene til hverandre. Informanten som nevnte at et forbedringspotensialet til tillit ville være en økt forståelse for hverandre og hverandres arbeidsoppgaver, mente at dette ville kunne føre til *økt* tillit. Han sier ikke at tilliten er fraværende, men at det vil være muligheter for forbedring. Informanten forklarte at han opplevde tilliten mellom nødmeldingssentralene som god på nåværende tidspunkt.

Forskningen vår viser at informantene opplever at de har en tilstrekkelig grad av tillit mellom nødmeldingssentralene slik det er i dag, men at det fortsatt kan bli sterkere og dypere. Basert på teorien til McNamara (2012) om samarbeid, så vil et samordning og samhandling mellom nødmeldingssentralene kreve en høyere tillit mellom etatene fordi situasjonen krever større integrasjon og et dypere samarbeid (McNamara, 2012).

Informant BP2 forklarer: *“Jo mer tillit vi har til hverandre, jo lettere blir det å samarbeide også [...]”* Tilliten mellom operatørene vil alltid være i endring. Den vil både kunne opprettholdes, styrkes eller svekkes gjennom forskjellige sosiale konstruksjoner (Antonsen & Ellingsen, 2017 s. 556). Det vil derfor være viktig å stadig arbeide for at det skal opprettholdes og styrkes.

Flere av informantene uttrykker at samlokaliseringen vil være med på å styrke tilliten mellom nødmeldingssentraler. Funnene viser at dette blir forklart med at samlokalisering blant annet bidrar til kjennskap, relasjoner og nærhet. Elementer som at man kan se hverandre i øynene og at man får et ansikt til personen blir nevnt. Videre nevnes at de er tettere på hverandre, lærer hverandre å kjenne og at det har muligheter til å snakke om uenigheter. Flere informanter nevner at det er en høyere terskel for å avvise hverandre når man vet at denne personen vil man møte på senere. Oppbyggingen av relasjoner og kjennskap til hverandre, mener flere informanter at vil være vanskelig å oppnå uten å ha den fysiske nærheten. Det blir forklart at de dropper å snakke om uenigheter, når de er nødt til å ta det over telefon med noen de ikke har en relasjon til. Basert på teorien til Spurkeland (2020) om relasjoner, så vil det blant annet være viktig for tilliten i en relasjon at man tar opp irritasjonsmomenter og problemer (Spurkeland, 2020). Det at man unngår å ta telefonen for å løse opp i eventuelle uenigheter vil bety at det påvirker tilliten mellom disse personene på en negativ måte.

5.4.1 Tre plattformer for tillit:

Tillit kan oppstå på tre forskjellige plattformer: prekontraktuell tillit, relasjonell tillit og strukturert tillit. Plattformene er overlappende og dynamiske (Antonsen & Ellingsen, 2017). Samlokalisering av nødmeldingssentralene vil si at de har samme arbeidssted og muligheten for daglig kontakt vil være betraktelig større enn dersom man arbeidet på forskjellige steder.

Det er mulig at operatørene vil kunne ha en relasjon til operatører fra en annen etat som de ikke er samlokalisert med, men sannsynligheten for at de er fremmed for hverandre er mye større. I følge Antonsen og Ellingsen (2017) vil samhandling mellom fremmede inneholde lite prekontraktuell tillit, fordi det er lite som tas for gitt (Antonsen & Ellingsen, 2017).

Prekontraktuell tillit handler om usagte premisser som personen tar som en selvfølge at foreligger for samarbeidet (Antonsen & Ellingsen, 2014). Dette betyr ikke at de ikke kan ha tillit mellom seg eller at et samarbeid ikke vil kunne fungere. Antonsen og Ellingsen (2017) mener at strukturell tillit mellom partene vil kunne skape forutsigbarhet når man er fremmed for hverandre. Den strukturelle tilliten vil kunne angi hva som skal gjøres i bestemte situasjoner. Strukturell tillit er den formen for tillit som bygger på blant annet prosedyrer, regelverk og lover (Antonsen og Ellingsen, 2017). Disse formelle strukturene vil være lik mellom alle etatene og operatørene, så denne formen for tillit vil vi anta at det ganske lik for de alle. Det som en samlokalisering vil kunne bidra med opp i møte denne formen for tillit, er at operatørene på SAMLOK kanskje vil kunne ha mer kunnskap og trening i disse formelle strukturene. Det vil de kunne ha fordi det fremstår som at de har flere fagdager, øvelser og evalueringer enn hva operatørene hadde før de ble samlokalisert. Samtidig vil denne opparbeide kunnskapen være overførbart til de samme etatene selv om de ikke er samlokalisert med dem, da lovene og reglene er de samme.

Den siste plattformen for tillit, relasjonell tillit, vil kunne dannes gjennom kommunikasjon og interaksjoner over tid. Denne formen for tillit bygger på nærhet, og både den og prekontraktuell tillit vil kunne dannes gjennom samarbeid i det daglige (Ellingsen, 2014). Antonsen og Ellingsen (2014) mener at oppbyggingen av den prekontraktuelle tilliten også vil kunne bygges over distanse. Funnene vår knytter seg til elementer som blir forklart at oppnås best ved fysisk nærhet med hverandre, noe som underbygges av forskningsfunnene til Ellingsen og Antonsen (2014). I forskningsfunnene til Ellingsen og Antonsen (2014) forklarer de at ved ansikt-til-ansikt samarbeid vil operatørene ha større mulighet og rom for både de uformelle og formelle møtene. Disse møtene legger et grunnlag for den prekontraktuelle og relasjonell tillit, og man vil kunne bekrefte at man har en gjensidig felles forståelse gjennom spørsmålsstilling og dialog (Antonsen & Ellingsen, 2014). Nærheten og samlokalisering av nødmeldingssentralene vil ut ifra våre funn indikerer å ha en positiv effekt på tilliten mellom etatene.

5.4.2 Oppsummering:

I dette kapitlet har vi undersøkt de sentrale funnene knyttet til tillit og sette disse opp mot relevant teori. Flere informanter understreker betydningen av tillit i samarbeidet mellom sentralene, og forskningen viser at tilliten mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene generelt oppleves som bra. Imidlertid påpekes det av flere av informantene at tilliten kan forbedres. Spesielt pekes det på fordelene av å øke forståelse for hverandres arbeidsoppgaver. Det fremheves at tillit er en individuell følelse som må oppleves gjensidig for at den skal være sterk. Derfor er det viktig å se på faktorer som kan forbedre tilliten, som øvelser og interaksjon. Tillit mellom nødmeldingssentralene er dynamisk og påvirket av ulike faktorer.

Videre viser funnene at kunnskap om hverandre og hverandres arbeidsoppgaver er en viktig faktor for tilliten. Tillit kan oppstå gjennom tre plattformer: prekontraktuell, relasjonell og strukturert tillit. Samlokaliseringen bidrar til relasjonell tillit gjennom økt kjennskap og nærhet mellom operatørene, noe som kan lette kommunikasjonen og løse uenigheter. Strukturert tillit antas å være lik for alle etater, mens den prekontraktsuelle tilliten kan bygges over avstand. Imidlertid understrekes betydningen av ansikt-til-ansikt interaksjon for å etablere og styrke tilliten.

I sum viser funnene at tillit mellom nødmeldingssentralene er viktig for et effektivt samarbeid, og informantene mener at samlokaliseringen har bidratt til å styrke tilliten en viss grad. Tilliten kan forbedres gjennom relasjonsbygging og økt forståelse for hverandre. Samlokaliseringen legger til rette for relasjonell tillit gjennom nærhet og kommunikasjon.

5.5 SAMLOK i praksis

Avslutningsvis i drøftingskapitlet ønsker vi å se på om SAMLOK Kirkenes har nyttegjørt seg av erfaringer fra SAMLOK Bodø, før de begynte selve prosessen med samlokaliseringen. Etter føringer fra nasjonalt hold skal politi og brann sine nødmeldingssentraler samlokaliseres. Det skal også tilrettelegges for at AMK kan samlokaliseres sammen med dem. Om vi ser på *“Gevinstmåling nødmeldingstjenesten 2022”*, som er utført av DSB, ser vi at det anbefales at også AMK samlokaliseres med politi og brann.

Erfaringsutveksling mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene bør finne sted slik at de samme utfordringene eller feilene ikke gjentar seg. Samlokaliseringen av nødmeldingssentralene i Norge er så vidt i gang. Per nå er det bare Bodø og Kirkenes som har alle 3 etatene under samme tak. Agder skal gjennomføre en samlokalisering i løpet av sommeren 2023. Det er altså mye som taler for at en erfaringsutveksling bør skje. En informant i vår studie, informant FP1, har jobbet ved både den samlokaliserte nødmeldingssentralen i Bodø og i Kirkenes. Informant FP1 har derfor et godt sammenligningsgrunnlag for begge stedene.

Funn i denne undersøkelsen tyder på at operatørene har lite kjennskap til om SAMLOK Kirkenes har benyttet seg av tilbakemeldinger og erfaringer som SAMLOK Bodø har gjort seg.

Informantene fra Bodø forklarer at det har vært muligheter for de å gi tilbakemelding om hvordan de blant annet opplevde samlokaliseringen og lokalene. De har snakket med forskjellige aktører og ledere om hvordan de syns det er, men hva disse personene har brukt informasjonen til videre, kan ingen av informantene svare på. Informanter fra Kirkenes forklarer at de ikke vet hvilke utfordringer Bodø har hatt og at det er ukjent for dem om erfaringene som Bodø har gjort seg i prosessen med samlokalisering har blitt videreformidlet til Kirkenes før de samlokaliserte. *“Det er et godt spørsmål som jeg skulle ønske jeg visste svaret på,”* sier informant FB2.

Ansatte i politiet føler at de ikke har vært involvert i planleggingen og byggeprosessen til lokalene i Bodø. Det blir forklart at tilpasningen av bygget er ikke etter behovene som de ansatte har. En foreslått løsning fra en informant i Bodø ville vært at representanter fra alle etatene som skal samlokaliseres blir involvert i prosessen og får støtte og mandat innenfor egen organisasjon til å komme med innspill. Det som gjør lokalene på Albertmyra unike, er at de ble bygget for å huse alle tre nødmeldingssentralene (Øren et al., 2021). Slik vi har forstått det, så er ikke det tilfelle i Kirkenes. Etter hva vi forstår så har lokalene til SAMLOK Kirkenes ikke blitt bygd med tanke på at det skal huse tre nødmeldingssentraler, men det har blitt tilpasset når dette ble besluttet. Dette kan ha medført at muligheten for innspill på utformingen av lokalene har vært redusert.

Enkelte informanter fra Bodø påpeker at de føler seg på besøk hos brannvesenet fordi bygget "tilhører" dem og der er en begrensning på hvilke fasiliteter de andre sentralene har tilgang til. En av informantene fra politiet uttrykker at han skulle ønske at nødmeldingssentralene var samlokalisert i et bygg tilhørende politiet, sammen med resten av etaten. Det som blir trukket frem som begrunnelse for dette er at politiet sine oppgaver er litt mer komplekse enn hos de andre etatene. Spesialfunksjoner i politiet slik som FSI (Felles Straffesak Inntak) ville vært fint å hatt i samme bygg da de nå føler seg litt "skadeskutt" uten de i nærheten. Forskningen vår viser at det er flere som ønsker at de hadde et helt eget enkeltstående bygg som kun skal være for SAMLOK. Dette vil kunne bidra til at folk blir "litt mer samlok". Selv om nødmeldingssentralene i både Bodø og Kirkenes blir beskrevet slik at de ligger for seg selv inne i bygget, så føler enkelte av informantene seg som gjester hos den etaten som "eier" bygget.

Funnene våre fra informanter i Bodø viser at de opplever at lokalene kunne vært mye bedre enn det de er i dag. De savner felles arealer hvor representanter fra hver nødmeldingssentral kan møtes til uformelle møter. De nevner at de har et felles kjøkken, men at dette blir lite brukt da det er for langt unna sentralene for brann og AMK. "Sosiale biten er ikke hensyntatt hos oss," mener informant BB1, noe som underbygges av de andre informantene også. Informantene forklarer at de har gitt tilbakemelding om mangel på fellesarealer flere ganger. "Altså det her med fellesareal for eksempel, den er ikke verken lokasjonene sånn fysisk eller systemene rundt det." Forklarer informant BP1. Funnene fra Kirkenes viser at de har flere fellesområdene å spille på, men at de ikke nødvendigvis er helt fornøyde med hvordan disse er. "Vi har fått en form for et spiserom," sier informant FB2 (informant fra Kirkenes). Fellesområdene ligger i nærheten av nødmeldingssentralene og de er lett tilgjengelige. For Kirkenes sin del er det plassmangel som virker å være den største utfordringen. Ingen av informantene i Kirkenes nevnte at de mangler felles arealer. Basert på disse funnene kan erfaringene fra Bodø om mangel på fellesarealene ha blitt hensyntatt i Kirkenes. Det virker i hvert fall til å være bedre enn hvilken opplevelse informantene i Bodø har av felles arealene sine. Plassmangelen i Kirkenes vil vi kunne tenke oss at kan være knyttet til at bygget allerede var der, før det skulle være en samlokalisert nødmeldingssentral.

SAMLOK-bordet i Bodø blir nevnt som et positivt element når det kommer til det sosiale. Det blir forklart at de kan møtes her gjennom både formelle og uformelle møter. I Kirkenes har de ikke et slikt bord, men de møtes på gangen når de skulle ha behov for å snakke sammen. Blant annet blir morgenmøtene i Kirkenes holdt ute på gangen. I denne gangen er det ingen fasiliteter tilrettelagt for et møte, så ønsker man å sitte, må man ha med egen stol. SAMLOK-bordet var det eneste positive funnet innenfor de fysiske elementene som ble trukket frem i Bodø, annet enn glassveggene hvor det er mulig å se hverandre som ble knyttet til kommunikasjon. Hvorfor Kirkenes ikke har valgt å ha samme løsning hos seg, er derfor et spørsmål vi undres over. Vi kan tenke oss at det vil kunne være forskjellige grunner til dette. En av grunnene kan være at operatørene ikke har videreformidlet denne informasjonen eller at den ikke har blitt videreformidlet til rette vedkommende. En annen grunn kan være at de som var ansvarlig for utformingen av SAMLOK Kirkenes har fått informasjonen, men valgt å se bort fra den og gått for andre løsninger. En annen mulig grunn kan også være at lokalene i Kirkenes setter begrensninger for denne løsningen. Våre undersøkelser viser at informantene i Kirkenes ikke forklarer om noen negative momenter med møtene på gangen. De virker til å være fornøyde med denne ordningen, men savner bedre tilrettelagt sosiale soner. Et positivt moment som fremkommer i funnene fra Bodø er at de har mulighet til å få opp et kart eller bilde når de står sammen ved SAMLOK-bordet slik at alle nødetatene kan se det samme. Det bidrar til felles informasjonsdeling og vil være positivt for en felles situasjonsforståelse. I og med at Kirkenes ikke har noen fasiliteter på gangen hvor de møtes, så antar vi at en slik løsning ikke vil være mulig der. Dette taler for at det ville vært positivt for Kirkenes å ha et slikt bord, med litt flere fasiliteter rundt. Uten at forskningen vår har fokusert noe på det, så kan det være at Kirkenes har mulighet til å få opp et felles bilde eller kart, men at de da må bevege seg inn på et annet rom/sted.

Nødmeldingssentralene i Bodø er plassert på rekke og rad langs en gang. Det er plassert slik at brannvesenet sitter i midten, med politiet og AMK på hver sin side. I mellom har de glassdører som gjør det mulig å gå inn til de andre etatene. Sentralene til Kirkenes er utformet noe annerledes. I Kirkenes ligger nødmeldingssentralene til politiet og AMK ved siden av hverandre med en hel vegg mellom seg. På den andre siden av gangen, altså rett ovenfor AMK og politiet, ligger nødmeldingssentralen til brannvesenet. Helveggen mellom politiet og AMK gjør slik at de

ikke har noen innsyn inn til hverandre i mellom sentralene. Ut mot gangen har alle sentralene glass. Brannvesenet vil således ha mulighet til å se inn på nødmeldingssentralen til både politiet og AMK. Politiet og AMK vil kun se inn til brannvesenet.

Dersom man beveger seg ut i gangen, kan man se inn til alle sentralene. Funnene våre gir lite opplysninger om hvorfor oppbygningen til sentralene er som de er, og hvorfor de har valgt å gjøre det annerledes i Kirkenes.

Undersøkelsene våre viser at begge lokalene gir en lav terskel for å gå inn til en av de andre nødmeldingssentralene, noe som operatørene også kan benytte seg av i arbeidshverdagen. Hvor ofte dette faktisk gjøres fremkommer ikke av funnene, men det uttrykkes at dette er noe av gevinsten ved samlokaliseringen. Dette fordi det gir mange muligheter man ellers ikke ville hatt eller benyttet seg av. Informant BP1 forklarer at i Bodø kommer ofte brannvesenet inn skyvedørene til politiet, men AMK blir langt borte. Han synes at utformingen og plasseringen på sentralene slik de er i Kirkenes er bedre for det sosiale. Han forklarer at *“Uansett om du vil eller ikke, så går du jo forbi de. Med glassvinduer og alt.”* Når det kommer til utformingen av byggene og hvordan det påvirker politiet, forklarer informant BP1 at i Bodø har politiet toalettet rett utenfor sin egen sentral. I Kirkenes må de ut i korridoren og gå forbi både brannvesenet og AMK for å komme seg til toalettet. For politiet sin del, medfører det at de ser hverandre, noe som han mener er positivt. Mens informant BP1 uttrykker at sentralene i Kirkenes er bedre utformet for de sosiale, ønsker informant FB2 at lokalene i Kirkenes var mer som i Bodø/Drammen. Informant FB2 uttrykker også at han skulle ønske sentralenes plassering var mer lik slik det var i Drammen, hvor sentralene satt på rekke og rad adskilt med glassdører. Informant FB2 beskriver løsningen som de har i Bodø, men eksemplifiserer det med *“drammensmodellen”*. Informanten vet ikke hvordan sentralene i Bodø er utformet. Dette tyder på at informasjon om lokalitetene i Bodø og utfordringen med disse ikke er delt med operatørene i Kirkenes. Vi har ingen funn som kan fortelle noe om hvorvidt ledelsen har hatt denne informasjonen.

Det viser seg at både i Bodø og Kirkenes har ikke politiet og AMK direkte innsyn til hverandre. Funnene viser at de ansatte ikke vet hvorfor det er utformet slik, men at de tror det har med taushetsplikt og lovverket til AMK å gjøre.

Forskningen til DSB (2023) har funnet at en negativ “gevinst” med samlokalisering har vært måten man håndterer taushetsbelagt informasjon. Den har blitt en “negativ effekt” fordi informantene i studien svarte at de har endret måten de håndterte taushetsbelagt informasjon på. Forskningen til DSB sier at det er tydelig at alle opplever det som utfordrende (DSB, 2023). Annen forskning på feltet viser at ivaretagelsen av taushetsplikten har vist seg å ikke være en utfordring etter samlokalisering, slik man fryktet til å starte med. Momenter som økt forståelse og et godt samarbeid har bidratt til dette (Øren et al., 2021). I rapporten fra DSB (2023) stiller de spørsmål til om spørsmålsformuleringen kan ha hatt betydning for resultatet, men slår likevel fast at man har mye å tjene på å iverksette forskjellige tiltak som gir en økt forståelse på området mellom etatene (DSB, 2023). Funnene i vår studie viser at både SAMLOK i Bodø og Kirkenes har et fokus på dette gjennom fagdager, hospiteringer og lignende tiltak.

Inne på nødmeldingssentralene varierer det hvilke fasiliteter de har. I Bodø har sentralen til AMK en liten kjøkkenkrok med nødvendig utstyr samt en TV og noen gode stoler å sitte i. Sentralen til brannvesenet i Bodø har også en TV-krok hvor de kan sette seg ned og slappe av. Politiet sin sentral i Bodø har ingen slike fasiliteter. Sentralen til brannvesenet i Kirkenes inneholder en lik sone som de har i Bodø: en TV og noen gode stoler. Funnene våre sier ingenting om sentralene til AMK og politiet har noen slike “avslapningssoner” inne på egen sentral. Informantene ble ikke spurt spesifikt om dette, så det er mulig at de har slike soner uten at vi har informasjon om det. Når denne informasjonen ikke er på plass, så kan vi ikke si med sikkerhet om det er noen endringer mellom innsiden av nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes på dette punktet. Det vil derfor være vanskelig å si noe om SAMLOK Kirkenes har utformet innsiden av sentralene etter erfaringer hentet fra SAMLOK Bodø eller ikke. Informant fra AMK i Bodø oppfattet at de fellesarealene som er, blir mest brukt av politiet. Politiet på sin side forklarer at de bruker fellesarealene lite og at lunsjen blir ofte spist inne på egen sentral. Informant fra brannvesenet i Bodø har en oppfatning av at ingen av etatene bruker fellesarealene til å være sosiale, da det ofte er mye å gjøre og lite bemanning hos de andre etatene. “[...] vi har kanskje tid til å gå ut og sette oss, men det.. vi får sjelden med oss politi og helse ut.” (Informant BB2)

Informant FP1 forklarer at han føler at det er litt mindre personlig i Bodø enn i Kirkenes, fordi det blir så mye større der. Det var mindre “*treffing*” i gangen. I Bodø har enkelte kjøkken inne på selve sentralen, så man trenger bare å gå ut for å gå på toalettet. Han forklarer at i Kirkenes er det mye mer personlig da det er mye mindre lokale og folk treffes oftere i gangene hvor de prater sammen. De har et felles kjøkken og alle må hente seg kaffe fra den samme kaffemaskinen og bruke den samme stekeovn. Dette medfører at “*sjansen er større for å krasje i hverandre*”. Han mener at det ikke er tilfeldig at han føler at det er mer personlig i Kirkenes. Det har med størrelsen på bygget og antall ansatte å gjøre. Han forklarer: “[...] *jeg tror det handler om størrelse. Det er mindre, mye mindre ansatte. Mye enklere å bli kjent.*”

Undersøkelsene våre viser at samtlige mener at samlokalisering av nødmeldingssentraler er veien å gå. Informant BP1 svarte: “Ja” og ba oss om å sette et utropstegn bak, på spørsmål om samlokalisering er veien å gå for nødmeldingssentralene. Informant FB2 forklarer: “*Uten tvil. Jeg tror samloken er veien å gå [...] Etatvis med egne nødnummer, men være sammen, det gir bedre situasjonsforståelse, bedre samarbeid, kommunikasjon, så dette er desidert veien å gå.*” En informant fra AMK forklarer at han var veldig skeptisk til samlokalisering i starten, men nå har han ingen ønsker om å gå tilbake til en desentraliserte nødmeldingssentraler. En informant fra brannvesenet viser også stor entusiasme over at AMK også er samlokalisert med de. Han sier:

“Vi er ikke samlokalisert før vi har alle tre sentralene i samme bygget og på siden av hverandre. Da først, her er vi samlokalisert! Og da må det også være sånn at vi har muligheten til å gå inn til hverandre og prat med dem.” (Informant BB2)

5.5.1 Oppsummering:

I dette kapitlet har vi undersøkt de sentrale funnene knyttet til samlokaliseringene i Bodø og i Kirkenes. Forskingen vår viser at det er en del forskjeller mellom SAMLOK i Bodø og SAMLOK i Kirkenes. Forskjellene går i hovedsak ut på plassering av sentralene i forhold til hverandre, felles arealer og enkelte fasiliteter. Flere av informantene mener at lokalene har forbedringspotensialer, både i Bodø og i Kirkenes.

Det kan virke som at erfaringene fra SAMLOK i Bodø har i noen grad blitt hensyntatt ved utførelsen av SAMLOK i Kirkenes. Enkelte elementer kan det virke som at har blitt hensyntatt. Et slikt element er fellesområder. Informantene i Kirkenes fremstår mye mer positive til de fellesområdene de har, kontra det informantene fra SAMLOK Bodø er. Et element som det virker som ikke er hensyntatt er det såkalte “SAMLOK-bordet” som kun har høstet gode tilbakemeldinger fra informantene i Bodø, men som er et tiltak SAMLOK Kirkenes ikke har utført.

Funnene våre viser at samtlige informanter mener at en samlokalisering av nødmeldingssentralene er veien å gå for nødmeldingstjenesten i fremtiden.

I sum viser funnene at det totale lokalet til SAMLOK har en stor innvirkning på hvordan informantene opplever mulighetene med samlokalisering. De forklarer at dersom lokalene hadde hatt en annen utforming, ville man kunne utnyttet mye mer av det potensialet som ligger der.

6. Konklusjon

Dette kapittelet vil besvare problemstillingen vi presenterte i kapittel 1.4: *Hvordan har en samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samarbeidet mellom sentralene?*

Problemstillingen er relativ vid. For å konkretisere den har vi jobbet oss ut i fra 4 forskningsspørsmål, som vil være med på å besvare problemstillingen:

1. *Hvordan opplever de ansatte samarbeidet mellom nødmeldingssentralene i SAMLOK?*
2. *Hvordan har samlokalisering påvirket tilliten mellom de ulike nødmeldingssentralene?*
3. *Hvordan er eventuelle utfordringene i Bodø hensyntatt ved samlokaliseringen i Kirkenes?*

I drøftingskapittelet har vi koblet de empiriske funnene fra forskningen vår sammen med relevante teorier og annen relevant forskning for å besvare disse spørsmålene. I dette kapittelet vil vi presentere og oppsummere funnene fra drøftingskapittelet opp mot forskningsspørsmålene og problemstillingen.

For å systematisere kapittelet vil vi drøfte forskningsspørsmålene hver for seg i egne kapitler og knytte disse konklusjonene mot problemstillingen i et eget kapittel. Avslutningsvis vil vi komme med en avsluttende refleksjon og forslag til videre forskning.

6.1 Opplevelsen av samarbeidet:

Et av forskningsspørsmålene i denne oppgaven har vært; *Hvordan opplever de ansatte samarbeidet mellom nødmeldingssentralene i SAMLOK?* I dette kapitlet vil vi komme med en delkonklusjon knyttet til dette forskningsspørsmålet.

Dersom vi ser på de empiriske funnene knyttet til samarbeid så opplever operatørene ved de samlokaliserte nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes samarbeidet mellom dem som generelt bra. Et sentralt funn er at flertallet av informantene fremdeles føler at de er separate sentraler. De har sine egne arbeidsoppgaver og ansvarsområder, dermed også til tider ulike prioriteringene deres i oppdraget. Relasjonsbygging og kjennskap til hverandre har bidratt til å øke forståelsen for hverandres arbeidsoppgaver. Dette gjør det enklere å samarbeide i situasjoner hvor de i utgangspunktet har ulike prioriteringer. Funnene tyder på at det fortsatt kan oppstå uenigheter og misforståelser, men den fysiske nærheten og muligheten til kommunikasjon ansikt til ansikt trekkes frem som en positiv faktor for å oppklare dette. Dette oppleves som positivt for samarbeidet.

Gjennom nærhet og interaksjon øker også tilliten mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene. Dette samsvarer godt med annen forskning på området, av blant annet Antonsen og Ellingsen (2017). Tillit er et essensielt for samordning og samhandling. Mangelfulle tillitsrelasjoner vil kunne føre til samordningsproblemer og et mangelfullt samvirke. Disse relasjonelle faktorene som relasjon, nærhet og tillit er med på å gjøre samarbeidet mellom sentralene tettere og dypere. Dette fører igjen til et mer effektivt samvirke. Dette støtter oppunder at nærhet i form av relasjoner og nærhet i form av fysiske lokaliteter har en positiv innvirkning på samarbeidet mellom sentralene.

Et sentralt funn er knyttet til hvordan de i Bodø samarbeider med 3 forskjellige AMK sentraler. Alle informantene fra brann og politiet mener de samarbeider tettere og bedre med AMK Bodø som de er samlokalisert med enn de andre sentralene. Dette kan begrunnes i mangelen på de relasjonelle faktorene som nærhet og tillit. Kommunikasjonen med de sentralene som ikke er en del av samlok er vanskeligere. Flere elementer som er viktig for en effektiv kommunikasjon blir borte. Blant annet mulighetene for annet enn verbal feedback, som non verbal feedback gjennom kroppsspråk. Kommunikasjonen mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene er god. Fortsatt relasjonsbygging og mer formalisert struktur rundt trening vil fortsette å styrke dette.

Samlokalisering har altså hatt en positiv innvirkning på flere områder når det kommer til samarbeidet mellom nødmeldingssentralen. Samtidig må det trekkes frem at det i undersøkelsen er ulike sider ved samarbeidet som kan bli bedre. Blant annet mangler det relasjonelle samordningsmekanismer som legger til rette for mer formell sosial interaksjon, som samtrening. Det finnes flere relasjonelle mekanismer, men mange av dem er uformelle som felles kiosk, samlok fester osv. Disse mekanismene er med på å bygge den sosiale kapitalen mellom sentralene som vil ha positiv effekt på samarbeide i håndteringen av alvorlige hendelser. Ønske om mer struktur og formaliserte rammer rundt øvelser og relasjonsbygging er noe som blir trukket frem av flere av informantene. Dersom man skal høste godt av alle de positive effektene av samlok bør samordningsmekanismene i større grad komme. Samvirke vil nyte godt av dette.

Oppsummert viser forskningsfunnene at samarbeidet mellom nødmeldingssentralene i SAMLOK oppleves generelt bra av operatørene. Selv om de ansatte fortsatt føler seg som separate sentraler, har relasjonsbygging og kjennskap til hverandres arbeidsoppgaver økt forståelsen og gjort samarbeidet enklere. Den fysiske nærheten og muligheten til ansikt-til-ansikt kommunikasjon bidrar positivt til å løse uenigheter og misforståelser. Tilliten mellom de samlokaliserte sentralene øker gjennom nærhet og interaksjon, og dette fører til et mer effektivt samvirke. Selv om operatørene opplever at samlokalisering har hatt en positiv innvirkning på samarbeidet, er det fortsatt behov for mer struktur og formaliserte rammer for å få satt samlok i fokus.

6.2 Samlokalisering og tillit

Hvordan har samlokalisering påvirket tilliten mellom de ulike nødmeldingssentralene?

Et innledende funn er at informantene opplever at tilliten mellom de samlokaliserte nødmeldingssentralene er god, men at det fortsatt er muligheter for økt tillit. Tillit er dynamisk og vil kunne påvirkes av blant annet kjennskap til hverandre og hverandre arbeidsoppgaver. Funnene våre viser at en samlokalisering vil kunne tilrettelegge for opparbeidelse av tillit, blant annet gjennom øvelser, interaksjoner og relasjoner.

Videre vil samlokalisering kunne ha en positiv effekt på oppnåelsen av prekontraktuell tillit og relasjonell tillit. Samlokalisering bidrar til relasjonell tillit gjennom økt kjennskap og nærhet mellom operatørene, noe som kan lette kommunikasjonen og løse uenigheter. Den prekontraktuelle tilliten kan bygges både ved nærhet og avstand. Funnene viser at ansikt-til-ansikt kontakt vil kunne ha en større positiv effekt enn avstand. Ved ansikt-til-ansikt dialog vil man blant annet gjennom spørsmålsstilling og dialog kunne bekrefte om man har oppnådd en gjensidig felles situasjonsforståelse. Ved å være samlokalisert er muligheten til stede for at operatørene kan møtes ansikt-til-ansikt, som igjen vil ha en positiv effekt på tilliten.

Funnene viser at tillit mellom nødmeldingssentralene er viktig for et effektivt og godt samarbeid. Samlokalisering har en positiv effekt på etableringen, vedlikeholdet og utviklingen av tillit mellom operatørene.

6.3 Er tidligere erfaringer hensyntatt?

Hvordan er eventuelle utfordringene i Bodø hensyntatt ved samlokaliseringen i Kirkenes?

Erfaringer fra samlokaliseringen i Bodø, virker som kan ha blitt hensyntatt i *noen grad* ved samlokalisering i Finnmark. Verken informanter fra SAMLOK i Bodø eller SAMLOK i Kirkenes, visste om erfaringene mellom disse to stedene var blitt hensyntatt i prosessen med samlokaliseringen i Kirkenes.

Lokalene til SAMLOK i Bodø tilhører brannvesenet, mens lokalene til SAMLOK i Kirkenes tilhører politiet. Funnene viser at operatører i både Bodø og Kirkenes føler seg på besøk hos hverandre. Et enkeltstående bygg kun for de samlokaliserte nødmeldingssentralene har blitt nevnt som et ønske fra operatører begge steder.

Funnene viser at Bodø har mangel på egnede fellesområder hvor etatene kan møtes. De savner flere sosiale soner og steder for uformell kontakt. I Kirkenes virker det som om de har flere fellesarealer å benytte seg av, som blant annet pauserom og kjøkken. Hvor mye disse benyttes er ikke helt tydelig i funnene, men det blir påpekt fra politiet at høyt arbeidspress og lav bemanning gjør det vanskelig å oppholde seg utenfor sentralen. I Bodø blir det forklart at de har et fellesområde og det er et lite kjøkken i enden av gangen. Kjøkkenet blir ikke brukt av ulike årsaker, blant annet på grunn av avstanden fra nødmeldingssentralene. I Kirkenes har de felles kjøkken, pauserom og møterom i nærheten av sentralene. Selv om Kirkenes har “flere” sosiale soner fremkommer det av funnene at de opplever at plassen de har er altfor liten. Felles for både Bodø og Kirkenes er at flere uttrykker at sentralene burde vært planlagt bedre og hensyntatt “samlok” behovene mer. Som en av informantene sa så handler det om å bygge kultur i hverdagen. Dette blir lettere med lokaliteter som er egnet for det.

SAMLOK-bordet i Bodø var det momentet flesteparten av informantene snakket varmt om som et møtepunkt mellom etatene i Bodø. Funnene viser at muligheten til å møtes rundt dette bordet bidrar til informasjonsdeling og dannelse av felles situasjonsforståelse. Det fremkom ingen negative funn om dette bordet. SAMLOK i Kirkenes har ikke et slikt bord. Basert på funnene fra SAMLOK i Kirkenes, viser de at i tilfellene hvor alle tre etatene skal kommunisere møtes de på gangen uten noen videre fasiliteter rundt det. Vi kan konkludere med at Kirkenes ikke har implisert et slikt SAMLOK-bord som Bodø har, men vi kan ikke konkludere med hva som er grunnen.

Det er vanskelig å komme med en klar konklusjon for om det er hensyntatt erfaringer fra Bodø basert på det datagrunnlaget vi har for denne oppgaven. Vi ser tegn på at det finnes noen felles mangler ved begge lokalitetene, som uegnede lokaler i forhold til plass eller sosiale soner.

Samtidig er lokalene veldig ulikt utformet i forhold til plasseringen av sentralene, men dette fremstår mest tilfeldig fordi samlok Kirkenes er plassert inn i et eldre bygg. Erfaringer fra samlokaliseringen i Bodø, kan ha blitt i *noen grad* hensyntatt ved samlokalisering i Finnmark, men det mangler data fra andre respondenter for å undersøke dette videre. Funnene viser i hovedsak at lokalene og deres utforming med fasiliteter har en stor betydning for utnyttelsen av det potensialet som ligger i en samlokalisering. Det vil spesielt bidra til den uformelle sosiale kontakten mellom operatørene, som er viktig for blant annet relasjonsbyggingen og samarbeidet mellom etatene.

6.4 Hovedkonklusjon

I dette kapitlet vil vi forsøke å besvare problemstillingen vi presenterte i kapittel 1.4: *Hvordan har en samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samarbeidet mellom sentralene?*

Generelt kan vi si at samlokaliseringen har hatt en overveiende positiv innvirkning på samarbeidet mellom nødmeldingssentralene i Bodø og Kirkenes. Samarbeidet oppleves som generelt bra, selv om sentralene fremdeles i stor grad oppfatter seg som separate sentraler med ulike arbeidsoppgaver og ansvarsområder. Relasjonsbygging og kjennskap til hverandres arbeid har bidratt til bedre forståelse og samarbeid. Den fysiske nærheten og muligheten for ansikt-til-ansikt-kommunikasjon har virket positivt for oppklaring av uenigheter og misforståelser.

Funnene viser at samlokaliseringen påvirker tilliten mellom nødmeldingssentralene positivt. Tilliten er viktig for et effektivt samarbeid, og samlokaliseringen har tilrettelagt for opparbeidelse av tillit gjennom øvelser, interaksjoner og relasjoner. Samtidig peker funnene på et behov for mer strukturerte og formaliserte rammer for samtrenting og relasjonsbygging. Mangelen på slike mekanismer kan begrense den sosiale kapitalen som bygges mellom sentralene og hemme potensialet for et enda bedre samarbeid.

I prosessen videre med samlokalisering av nødmeldingssentralene i Norge vil det være nyttig å ta med seg erfaringspunkter fra samlokaliseringen i Bodø og Kirkenes. Spesielt knyttet til rammene rundt denne undersøkelsen om hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

På denne måten kan man i fremtiden høste enda flere av de potensielle “samlok-gevinstene” å levere en samlet bedre tjeneste til befolkningen. Som også er det overordnede målet med samlokalisering av nødmeldingssentralene.

Funnene vi har kommet frem til i denne undersøkelsen samsvarer i stor grad med annen forskning på området, som SINTEF rapporten (Øran, 2022), og flere bidrag fra Antonsen og Ellingsen. I februar 2023 publiserte DSB “*Gevinstmåling nødmeldingstjenesten, 2022*” som så på effektene av samlokalisering så langt. I denne rapporten er det også tatt med tall fra nødmeldingssentraler hvor kun brann og politi er samlokalisert. Rapporten viser at det er nødmeldingssentralene hvor alle tre sentralene er samlokalisert som har hatt størst effekt på de fleste områder. Dette sammenfattet med våre funn taler for at en samlokalisering bør gjennomføres med alle tre nødmeldingssentraler for å få best utbytte. En av informantene sa det treffende, “*det er ingen samlok før alle tre er under samme tak*”.

Konklusjonen er at vi gjennom de empiriske funnene i denne undersøkelsen sett opp mot det teoretiske rammeverket kan si at en samlokaliseringen påvirker samarbeidet og samvirke mellom nødmeldingssentralene i overveiende positiv retning.

6.5 Forslag til videre forskning:

For å få denne oppgaven innenfor visse rammer er det en rekke ting som kunne vært implementert i denne oppgaven som er utelatt. Vi har altså vært nødt til å avgrense oppgaven. Innlednings i planleggingen av dette forskningsprosjektet var det meningen at vi skulle vurdere hvordan organisasjonskultur har påvirket samlokaliseringen og samarbeidet mellom etatene, men totalt sett ble dette en for vid oppgave. Et av forslagene til videre forskning vil derfor være å se hvordan momenter i nødetatenes organisasjonsstruktur og organisasjonskultur påvirker effektene av samlokaliseringen.

En annen interessant vinkling på forskning knyttet til nødmeldingssentralene ville vært bruk av forskjellige metoder. Vi benyttet en kvalitativ metode i dette forskningsprosjektet. En interessant vinkling som kunne derfor vært å kombinere flere forskningsmetoder for å få et mer nyansert datamateriale.

For eksempel kunne det vært brukt en såkalt Mixed Methods som ble presentert i metodekapittelet. Dette ville innebært å benytte en kvalitativ og kvantitativ metode i samme prosjekt (Johannessen et.al.). Eller observasjoner i kombinasjon med intervjuer.

Flere av informantene uttrykte at de var i startgropa av “samlok”. En oppfølgingsstudie hos nødmeldingssentraler i Bodø og Kirkenes ville derfor vært interessant for å se om relasjonene fortsetter å utvikle seg og samarbeidet fortsetter å bli bedre. Man ville kunne sett om de klarer å få plass flere av de formelle strukturene som de savner nå og hvilken effekt dette eventuelt ville fått for de relasjonelle mekanismene.

I dette forskningsprosjektet har vi sett på hvordan en samlokalisering påvirker samarbeidet mellom sentralene og hvordan dette får utslag for samvirket. Hensikten med en samlokalisering av nødmeldingssentralene er å sørge for en bedre og mer effektiv tjeneste til befolkningen (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). Dette skal skje gjennom et bedre samvirke mellom de 3 nødmeldingssentralene. Sett opp mot målene og hensikten med samlokalisering burde en videre forskning undersøke hvilken påvirkning samlokalisering av sentralene har på et taktisk nivå. De operative mannskapene er spydspissen av norsk beredskap og vil således påvirke hvor god tjeneste befolkningen får. Innsatsen til mannskapene skal samordnes via nødmeldingssentraler. Interessant forskning ville derfor vært om bedre samarbeid og samvirke mellom nødmeldingssentraler vil ha påvirkning på samarbeidet mellom de mannskapene på taktisk nivå.

6.6 Tanker til refleksjon:

Arbeidet med dette prosjektet har både vært ekstremt spennende og veldig utfordrende. Det har vært spennende å få gå såpass i dybden på et fenomen som er av så stor betydning for samfunnssikkerheten og beredskapen i Norge. Samlokalisering handler ikke bare om organisatoriske endringer, men det handler også om nytenkning. Det har vært utfordrende å begrense omfanget av oppgaven og vi ser at en større avgrensning ville vært hensiktsmessig. Vi kunne begrenset det teoretiske omfanget noe og unngått å legge til teori etter intervjuene. Samtidig ville vi da gått glipp av mange gode momenter for oppgaven.

Vi har forsøkt å imøtekomme våre egne tanker, holdninger og erfaring som vi har tatt med oss inn i prosjektet med kritiske refleksjoner. Slik har vi forsøkt å bevare integriteten til dataene våre og analysen av disse. Dette er nærmere beskrevet i metodekapitlet. Vi har arbeidet sammen lange kvelder og hatt mange diskusjoner. Det hadde vært en fordel om vi hadde hatt anledning til å møtes under prosessen, men vi har fremdeles fått kommunisert konstruktive tilbakemeldinger via team. Summen av det hele er at vi tar med oss ut av dette prosjektet en langt større forståelse for samlokalisering av nødmeldingssentralene og samarbeid

Referanser

- Aasland, T., & Braut, G. S. (2019). Samvirke – the core concept of Norwegian search and rescue services – as seen by voluntary organizations. *International Public Management Review*, 19(2), 7-25. Hentet fra <https://ipmr.net/index.php/ipmr/article/view/354>
- Antonsen, Y., & Ellingsen, M. B. (2017). Samlokalisering bygger tillit i nødmeldingstjenesten. *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift*, 33(3-4), 254 - 271. Hentet fra <https://www.idunn.no/doi/epdf/10.18261/issn.1504-2936-2017-03-04-03>
- Antonsen, Y., & Ellingsen, M. B. (2019). Samlokalisering av nødmeldingssentralene til politi, brann og helse utvider praksisfellesskapet og læring om samvirke. *Norsk Politiforskning*, 6(1), 46-64. Hentet fra <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/16317/article.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Antonsen, Y., & Ellingsen, M.-B. (2014). RASKERE OG RIKTIGERE NØDHJELP - Evaluering av samhandling i mellom politiets, brannvesenets og helsevesenets nødmeldingssentraler i casene SAMLOK, SPREDT og NÆR. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/325335964_RASKERE_OG_RIKTIGERE_NODHJELP_-_Evaluering_av_samhandling_i_mellom_politiets_brannvesenets_og_helsevesenets_nodmeldingssentraler_i_casene_SAMLOK_SPREDT_og_NAER
- Arneberg, P., Kjærre, J. H., & Overland, B. (2004). *Samtalen i skolen*. Damm.
- Bang, H. (2020). *Organisasjonskultur* (5. utg.). Universitetsforlaget.
- Bazeley, P., & Kemp, L. (2012). Mosaics, Triangles, and DNA: Metaphors for Integrated Analysis in Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 6(1), 55-72. Hentet fra <https://journals-sagepub-com.ezproxy.nord.no/doi/full/10.1177/1558689811419514>
- Bjelland, B., & Nakstad, E. R. (2021). *Beredskap, kriseledelse og praktisk skadestedsarbeid* (2.utgave. utg.). Gyldendal.
- Bolstad, C. A., & Hess, T. M. (2000). Situation Awareness and Aging. I *Situation Awareness Analysis and Measurement* (ss. 277-302). Taylor & Francis.
- Bolstad, C. A., Endsley, M. R., & Cuevas, H. M. (2017). Team Coordination and Shared Situation Awareness in Combat Identification. I *Human Factors Issues in Combat Identification* (s. Chapter 9.). Taylor & Francis Group. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/253087210_Team_Coordination_and_Shared_Situation_Awareness_in_Combat_Identification
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (T. M. Anderssen, & J. Rygge, Overs.) Gyldendal akademisk.
- Brønne, P. S. (2019). *Kommunikasjon for ledere og organisasjoner* (2.utgave. utg.). Fagbokforlaget.

- Bryson, J., Crosby, B., & Stone, M. (2006). The Design and Implementation of Cross-Sector Collaborations: Propositions from the Literature. *Public Administration Review*, 66(S1), 44-55. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/241741609_Starting_to_Untangle_the_Web_of_Cooperation_Coordination_and_Collaboration_A_Framework_for_Public_Managers
- Cannon-Bowers, J. A., Salas, E., & Converse, S. A. (2013). Shared mental models in expert team decision making. I *Individual and Group Decision Making: Current Issues* (ss. 221-246). Taylor & Francis Group. Hentet fra <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.nord.no/lib/nord/reader.action?docID=1123018#>
- Cannon-Bowers, J. A., Tannenbaum, S. I., Salas, E., & Volpe, C. E. (1995). Defining team competencies and establishing team training requirement. I *Team Effectiveness and Decision Making in Organizations* (ss. 333-380). Wiley.
- Castellan, N. J. (Red.). (2013). *Individual and Group Decision Making: Current Issues*. Taylor & Francis.
- Cho, C. (1996). The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions. *International Journal of Information Management*, 16(5), 329-340. Hentet fra https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0268401296000205?fr=RR-2&ref=pdf_download&rr=7bee4ad90b79b500
- Cramton, C. D. (2001). The Mutual Knowledge Problem and Its Consequences for Dispersed Collaboration. *Organization Science*, 12(3). Hentet fra <https://pubsonline.informs.org/doi/epdf/10.1287/orsc.12.3.346.10098>
- Creswell, J. W. (2014). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Pearson.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018a). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018b). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. (C. N. Poth, Red.) SAGE Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Red.). (2011). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2015). *The Interpersonal Communication Book* (14. utg.). Pearson. Hentet fra <https://slims.bakrie.ac.id/repository/f7d4f28f39e8b9d8cb794f6c4eb9cb0f.pdf>
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2023). *Gevinstmåling 2022 NØDMELDINGSTJENESTEN // SAMLET RESULTAT // 19/3163*. Hentet May 22, 2023 fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap: <https://www.dsb.no/globalassets/dokumenter/rapporter/andre-rapporter/gevinstmaling-nov-22-samlet-resultat-vurdering-og-anbefaling.pdf>
- Dølgaard, S. H. (2017). Kommunikasjonssystemers påvirkning på situasjonsforståelse - En studie av Nødnett og kjernebrukernes forutsetninger for felles situasjonsforståelse. Tromsø: Universitet i Tromsø. Hentet 04 18, 2023 fra <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/11348/thesis.pdf?sequence=1>
- DSB. (2022, October 5). *Veiledning til forskrift om organisering, bemanning og utrustning av brann- og redningsvesen og nødmeldesentralene (brann- og redningsvesenforskriften)*. Hentet April 23, 2023 fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap: <https://www.dsb.no/lover/brannvern-brannvesen->

- nodnett/veiledning-til-forskrift/veiledning-til-forskrift-om-organisering-bemanning-og-utrustning-av-brann--og-redningsvesen-og-nodmeldesentralene/#ovelses-og-evaluering
- Ellingsen, M. B. (2014). *The Trust Paradox An inquiry into the Core of Social Life*. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/274633446_The_Trust_Paradox_An_inquiry_into_the_Core_of_Social_Life
- Endsley, M. R. (2012). Chapter 19. Situation Awareness. I *Handbook of Human Factors and Ergonomics* (4. utg., ss. 553-568). Wiley. Hentet fra <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/book/10.1002/9781118131350>
- Endsley, M. R. (1995). Toward a Theory of Situation Awareness in Dynamic Systems. *Human Factors Journal*, 37(1), 32-64. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/210198492_Endsley_MR_Toward_a_Theory_of_Situation_Awareness_in_Dynamic_Systems_Human_Factors_Journal_371_32-64
- Endsley, M. R. (2000). Theoretical Underpinnings of Situation Awareness: A Critical Review. I *Situation Awareness Analysis and Measurement* (ss. 1-32). Taylor & Francis.
- Endsley, M. R. (2015a). Final Reflections: Situation Awareness Models and Measures. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 9(1), 101-111. Hentet fra <https://journals-sagepub-com.ezproxy.nord.no/doi/full/10.1177/1555343415573911>
- Endsley, M. R. (2015b). Situation Awareness Misconceptions and Misunderstandings. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 9(1), 4-32. Hentet fra <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1555343415572631>
- Endsley, M., & Jones, W. M. (2001). Model of Inter and Intra-Team Situation Awareness: Implications for Design, Training and Measurement. I *New Trends in Cooperative Activities: Understanding System Dynamics in Complex Environments* (ss. 1-24). Human Factors and Ergonomics Society. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/285745823_A_model_of_inter_and_intra_team_situation_awareness_Implications_for_design_training_and_measurement_New_trends_in_cooperative_activities_Understanding_system_dynamics_in_complex_environments
- Engen, O. H., Krukke, B. I., Lindøe, P. H., Olsen, K. H., Olsen, O. E., & Pettersen, K. A. (2016). *Perspektiver på samfunnsikkerhet*. Cappelen Damm akademisk.
- Eriksen, J. (2017). *Krise- og beredskapsledelse: teamtrening*. Cappelen Damm akademisk.
- Grenness, T. (2001). *Innføring i vitenskapsteori og metode*. Universitetsforlaget.
- Grenness, T. (2001). *Innføring i vitenskapsteori og metode*. Universitetsforlaget.
- Hærem, T., Myrseth, H. P., & Bakken, B. (2006). Human Aspects of Decision Making in Network Centric Systems.
- Hærem, T., Valaker, S., Lofquist, E. A., & Bakken, B. T. (2022). Multiteam Systems Handling Time-Sensitive Targets: Developing Situation Awareness in Distributed and Co-located Settings. *Frontiers in psychology*, 13(864749), .
- Halvorsen, K. (2008). *Å forske på samfunnet: en innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Cappelen akademisk forl.

- Havik, C. (2017). Kommunikasjon og samhandling i en brann- og evakueringssituasjon. Universitet i Stavanger. Hentet 04 17, 2023 fra https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2458725/Haavik_Camilla.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Heer, I. C., & Sneisen, T. M. (2021). Metode eksamen. Nord universitet.
- Heer, I. C., & Sneisen, T. M. (u.d.). Eksamensoppgave LED5000. 2019.
- Holtan, S., Sollid, S. J., Fever, P. M., Knutsen, T. H., Davidsen, J., Bjelland, B., & Eidem, S. (2015). Veien mot bedre samvirke.
- Hovedredningssentralen. (2018, November). Nasjonal veileder for planverk og samvirke i redningstjenesten. 1. Hovedredningssentralen. Hentet 03 28, 23 fra <file:///C:/Users/Lexine/Downloads/Nasjonal-veileder-for-planverk-og-samvirke.pdf>
- Jacobsen, D. I. (2021). *Forståelse, beskrivelse og forklaring: innføring i metode for helse- og sosialfagene*. Cappelen Damm Akademisk.
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer* (5.utgave. utg.). Fagbokforlaget.
- Jegtnes, L. (2015). Masteroppgave i samfunnsikkerhet Sentrale forutsetninger for å få til et godt samvirke. Universitetet i Stavanger. Hentet fra https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/297641/Jegtnes_Lucy.pdf?sequence=3
- Jellum, J. R., Myrvold, G., & Ringseth, K. E. (2022). I samme båt eller på hver sin tue? En studie av hvilke effekter samlokaliseringen av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler har hatt. Nord universitet. Hentet fra <https://nordopen.nord.no/nord-xmlui/handle/11250/3040352>.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2020). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag*. Abstrakt.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2007-2008). *St.meld. nr. 22 Samfunnsikkerhet— Samvirke og samordning*. Hentet February 5, 2023 fra Regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-22-2007-2008-/id510655/?ch=3>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2014, December 17). *Sluttrapport fra Nasjonalt nødmeldingsprosjekt*. Hentet February 5, 2023 fra Regjeringen.no: https://www.regjeringen.no/contentassets/349efdcfe5b64df49ee741699f414923/nasjonalt_nodmeldingsprosjekt_sluttrapport.pdf
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2019, December 6). *Organisasjonsplan for redningstjenesten*. Hentet April 23, 2023 fra Lovdata: <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2019-12-06-1740>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2020-2021). Meld. St. 21 Terrorberedskap— Oppfølging av NOU 2012: 14 Rapport fra 22. juli-kommisjonen. Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-21-20122013/id718216/?q=n%c3%b8dmeldesentraler&ch=2#match_0
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2021, September 16). *Forskrift om organisering, bemanning og utrustning av brann- og redningsvesen og nødmeldesentralene (brann- og redningsvesenforskriften)*. Hentet April 23, 2023 fra Lovdata: <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2021-09-15-2755>

- Justis- og beredskapsdepartementet. (2022). *Veileder til nasjonal trikkevarslingsprosedyre*. Hentet 04 24, 2023 fra Politiet: https://www.politiet.no/globalassets/05-om-oss/03-strategier-og-planer/felles-sambandsreglement-for-nodnett-med-vedlegg.pdf?_t_id=8B9C7TgTFaWF59RGqRjdMg%3d%3d&_t_uuid=HnHvqmtQSvatzPIX1ZD%2fOQ&_t_q=felles+sambandsreglement+nivå+1&_t_tags=language:no%2csitei
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2023). *Lov om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver (brann- og eksplosjonsvernloven)*. Hentet April 23, 2023 fra Lovdata: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2002-06-14-20#KAPITTEL_3
- Kramer, R. M., & Tyler, T. R. (Red.). (1996). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. SAGE Publications. Hentet fra <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.nord.no/lib/nord/reader.action?docID=997037>
- Kristiansen, E., & Magnussen, L. I. (2017). *Samvirke: en lærebok i beredskap*. Universitetsforl.
- Kristiansen, E., Magnussen, L. I., & Carlstrøm, E. (2017). *Samvirke: en lærebok i beredskap*. Universitetsforl.
- Leseth, A. B., & Tellmann, S. M. (2018). *Hvordan lese kvalitativ forskning?* (2. utgave. utg.). Cappelen Damm.
- Lincoln, Y. S., & Denzin, N. K. (Red.). (2017). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of Human Communication*. Waveland Press.
- Lunde, I. K. (2019). *Praktisk krise- og beredskapsledelse* (2. utgave. utg.). Universitetsforlaget.
- Martin, E., Nolte, I., & Vitolo, E. (2016). The Four Cs of disaster partnering: Communication, cooperation, coordination and collaboration. *Disasters*, 40(4), 621-643. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/276892427_The_Four_Cs_of_Disaster_Partnering_Communication_Cooperation_Coordination_and_Collaboration
- McNamara, M. (2012). Starting to Untangle the Web of Cooperation, Coordination, and Collaboration: A Framework for Public Managers. *International Journal of Public Administration*, 35(6), 389-401. Hentet fra <https://www-tandfonline-com.ezproxy.nord.no/doi/pdf/10.1080/01900692.2012.655527?needAccess=true>
- Øren, A., Almklov, P. G., Evjemo, T., & Antonsen, S. (2021, March 29). *Følgforskning på samlokaliserte nødmeldesentraler i Bodø*. Hentet May 22, 2023 fra Rapport: <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2826925/F%25C3%25B8lforskning%2bp%25C3%25A5%2bsamlokalisering%2bav%2bn%25C3%25B8detatene%2bi%2bBod%25C3%25B8.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Øren, A., Almklov, P., Evjemo, T. E., & Antonsen, S. (2021). Følgforskning på samlokaliserte nødmeldesentraler i Bodø. SINTEF rapport. Hentet fra <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2826925/F%25C3%25B8lforskning%2bp%25C3%25A5%2bsamlokalisering%2bav%2bn%25C3%25B8detatene%2bi%2bBod%25C3%25B8.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Paton, D., & Flin, R. (u.d.). Disaster stress: an emergency management perspective. *Disaster Prevention and Management*, 8(4), 261-267. Hentet 04 28, 1999
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. SAGE Publications.

- Politidirektoratet. (2019). Veileder til nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene. Justis - og beredskapsdepartementet. Hentet 03 15, 2023
- Politidirektoratet. (2022, January 1). *FELLES SAMBANDSREGLEMENT FOR NØDNETT*. Hentet April 24, 2023 fra Politiet: <https://www.politiet.no/globalassets/05-om-oss/03-strategier-og-planer/felles-sambandsreglement-for-nodnett-med-vedlegg.pdf>
- Poth, C. N., & Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. (C. N. Poth, Red.) SAGE Publications.
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P.-H. (2012). *Bære eller bryte: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3.utgave. utg.). Fagbokforlaget.
- Rousseau, D. M., Burt, R. S., & Cramer, C. (u.d.). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/50313187_Not_So_Different_After_All_A_Cross-discipline_View_of_Trust
- Salas, E., Sims, D. E., & Burke, C. S. (2005). Is there a “Big Five” in Teamwork? *Small Group Research*, 36(5), 555-559. Hentet fra <https://doi-org.ezproxy.nord.no/10.1177/1046496405277134>
- Salmon, P. M., Stanton, N. A., Walker, G. H., Baber, C., Jenkins, D. P., McMaster, R., & Young, M. S. (2008). What really is going on? Review of situation awareness models for individuals and teams. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 9(4), 297-323.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational culture and leadership*. Jossey-Bass Inc.
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. Wiley. Hentet fra <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.nord.no/lib/nord/detail.action?docID=7103717>
- Silverman, D. (2017). *Doing Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Spurkeland, J. (2020). *Relasjonskompetanse* (3. utg.). Universitetsforlaget.
- Wickens, C. (2008). Situation Awareness: Review of Mica Endsley's 1995 Articles on Situation Awareness Theory and Measurement. *Human Factors The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 50(3), 397-403. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/23157801_Situation_Awareness_Review_of_Mica_Endsley's_1995_Articles_on_Situation_Awareness_Theory_and_Measurement
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. SAGE Publications.

Vedlegg:1

Vil du delta i forskningsprosjektet “Samvirke ved samlokaliserte nødmeldingssentraler” ?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se på hvilke effekter en samlokalisering av nødmeldingssentralene har for samvirke.

I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål:

Vi er to studenter ved Nord universitet som skal skriver vår masteroppgave i Beredskap- og kriseledelse. Vi har derfor startet et forskningsprosjekt som har som formål å undersøke hvordan en samlokalisering av nødmeldingssentralene har påvirket samarbeidet mellom sentralene. Vi ønsker å undersøke om en fysisk samlokalisering av politiets operasjonssentral 112, brann- og redningsvesenet sin 110-sentral, og helses Akuttmedisinsk Kommunikasjonssentral 113 (AMK) har påvirket samvirket. Samt undersøke om det er hensyntatt erfaringer fra tidlig samlokaliserte lokasjoner som Bodø i etableringer av nyere lokasjoner som Kirkenes. Hensikten med prosjektet er å skaffe mer kunnskap om samlokalisering og innhente erfaringer som vil kunne benyttes i fremtidig planlegging av nye samlokaliserte lokasjoner. Vi håper prosjektet vil kunne bidra positivt og supplerende til allerede eksisterende forskning på området.

Problemstilling og tema:

Problemstillingen vi ønsker å undersøke nærmere:

“Hvordan har samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samvirke?”

For å besvare denne problemstillingen vil vi under intervjuet stille spørsmål knyttet til temaene kommunikasjon, tillit, organisasjonskultur, endring i organisasjonen og samvirke.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Nord universitet er ansvarlig for prosjektet. Veileder for oppgaven er Per Erik Solli.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Som tidligere nevnt er formålet med undersøkelsen å vurdere hvilke virkninger samlokalisering har hatt for samvirke. Samt om det er hensyntatt erfaringer fra tidlig samlokaliserte lokasjoner som Bodø i etableringer av nyere lokasjoner som Kirkenes. Derfor ønsker vi å innhente datamaterialet fra ansatte ved samlokaliserte nødmeldingssentraler i Bodø og Kirkenes. Med bakgrunn i dette retter vi en henvendelse til deg om å delta i dette forskningsprosjektet.

Innhenting av data:

Vårt forskningsprosjekt vil gjennomføres som et kvalitativt casestudie. Dette innebærer at vi vil ta sikte på å intervjuere omtrentlig 2 personer som jobber ved hver nødmeldingssentral i Bodø og Kirkenes. Fortrinnsvis ansatte som har jobbet både ved en samlokalisert sentral og en ikke samlokalisert. Dette vil utgjøre ca. 12 informanter. Det er ikke krav til kjønn, stilling eller etnisitet så lenge ovennevnte kriterier er tilstede. Antall intervjuer vil avhenge av mengde data som blir innhentet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Det vil bli foretatt semi-strukturerte dybdeintervjuer. Opplysningene som samles inn kommer til å omhandle de temaene som vi tidligere har nevnt. Opplysningene som fremkommer i intervjuene kommer til å bli lagret elektronisk og ved lydopptak. Lydopptaket vil bli brukt til å transkribere og analysere datamaterialet i etterkant av selve intervjuet. Lydopptak og transkriberte intervjuer vil bli slettet etter endt forskningsprosjekt.

I forskningsprosjektet vil vi som forskere være underlagt taushetsplikt og vi vil i oppgaven ikke omtale informantene ved navn eller lett identifiserbare markører, foruten etaten informanten tilhører. Informantene vil bli anonymisert og informasjon som blir gjengitt i oppgaven vil bli skrevet på en slik måte at den ikke kan knyttes direkte til en konkret informant. Vi vil ikke under intervjuet komme til å be om taushetsbelagt informasjon. Vi vil også minne informantene om deres taushetsplikten i forkant av intervjuet.

- *I oppgaven vil vi opptre med forsiktighet når det kommer til gjengivelse av eksempler på hendelser som blir gitt. Dersom det gis eksempler på hendelser vil det kunne være at andre kan forstå hvilken hendelse det er snakk og at informanten var en av dem som var involvert i denne hendelsen. Dersom det ikke ønskes at slike eksempler skal beskrives i så detaljert grad i oppgaven, kan deltakeren si i fra om dette og vi vil unngå å skrive så detaljert om hendelsen.*

Intervjuet vil ta omtrent 45-60 minutter. Vi vil gjennomføre intervjuet per Teams, Zoom eller Skype.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er tre personer som vil ha tilgang til datamaterialet under prosessen: Student Ine Cecilie Heer, student Torveig M. Sneisen og veileder Per Erik Solli.

For å sikre at ingen uvedkommende får tilgang til personopplysninger, kommer vi å bytte ut navnet ditt med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes i mai 2023. Opplysningene vil bli lagret på en sikker måte frem til masteroppgaven er ferdig produsert og godkjent. Etter dette vil datamaterialet slettes.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Nord universitet har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

Nord universitet ved Ine Cecilie Heer og Torveig M. Sneisen, eller ved vår veileder Per Erik Solli. Vårt personvernombud er Toril Irene Kringen.

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53211500.

Med vennlig hilsen

Ine Ceceilie Heer

(Forsker)

Torveig M. Sneisen
(Forsker)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet “*Samvirke ved samlokaliserte nødmeldingssentraler*”, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker i å:

- Å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



[Meldeskjema](#) / [Samvirke ved samlokaliserte nødmeldingssentraler](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

599418

Vurderingstype

Standard

Dato

26.01.2023

Prosjekttittel

Samvirke ved samlokaliserte nødmeldingssentraler

Behandlingsansvarlig institusjon

Nord Universitet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Ledelse og innovasjon

Prosjektansvarlig

Per Erik Solli

Student

Torveig Melby Sneisen

Prosjektperiode

04.09.2022 - 01.06.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 01.06.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar**OM VURDERINGEN**

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Vi har vurdert de innmeldte endringene slik at prosjektet kan fortsette som beskrevet i meldeskjema/meldingsdialog.

TAUSHETSPLIKT

Forskningsdeltagerne har yrkesmessig taushetsplikt. De kan ikke dele taushetsbelagte opplysninger med forskningsprosjektet. Vi anbefaler at du minner dem på taushetsplikten. Merk at det ikke alltid er nok å utelate navn, men vær også forsiktig med bruk av eksempler og bakgrunnsopplysninger som tid, sted, kjønn og alder.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettpørreskjema, videosamtale el.)

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til videre med prosjektet!

Vedlegg:3

Intervjuguide

Det vil bli foretatt et semistrukturert intervju. Dette vil innebærer at intervjuguiden er delt inn i ulike temaer med tilknyttede spørsmål som vil stilles til samtlige deltakere. I tillegg til de fastsatte spørsmålene som stilles til deltakeren i samme rekkefølge vil det være rom for å stille oppfølgingsspørsmål ut ifra det deltakeren sier. I intervjuguiden vil tema for spørsmålene fremkomme i uthevet skrift og spørsmålene vil komme i normal skrift. Hjelpespørsmål til hjelp for oss for å sikre at deltakeren svarer på hovedspørsmålene vil fremkomme i kursiv.

Vi forbeholder oss muligheten til å gjøre mindre justeringer på intervjuguiden underveis i prosessen. Vi vil tilstrebe å gjennomføre alle intervjuene etter samme mal.

Til veiledning for oss selv vil problemstillingen stå først i intervjuguiden.

Problemstilling:

Hvordan har samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirket samvirke?

Innledning til intervjuet:

Vi presenterer oss selv til deltakeren og informerer om tema for masteroppgaven. Videre minner vi dem om det som står i samtykkeskjema og egen taushetsplikt. Vi vil kort forklare hvordan data vil bli behandlet og ber dem anonymisere eksempler når de kommer med disse. Som innledning vil vi be informantene fortelle litt om seg selv og sin bakgrunn.

Intervjuet:

Om informant:

1. Navn og stilling
2. Tid ved nødmeldingssentralen.
3. Beskrivelse av arbeidsoppgaver.
4. Erfaring fra andre sentraler som ikke er samlokalisert?

Generell del:

1. Fortell hvordan du mener en god nødmeldingstjeneste bør være.
 - *Innebærer en god nødmeldingstjeneste samlokalisering?*
2. Hvordan opplever du den nødmeldingstjenesten som leveres i Norge i dag?
 - *Opplever du at tjenesten som leveres er god nok?*
3. Hvordan opplever du kvaliteten på egen etats nødmeldingstjeneste?
 - *Hva er bra?*
 - *Hva er utfordrende?*
4. Hvordan opplever du kvaliteten på de andre etatenes nødmeldingstjeneste?
 - *Hva er bra?*
 - *Hva er utfordrende?*
5. Hvordan tror du en samlokalisering av nødmeldingssentralene påvirker den tjenesten som leveres?
 - *Tror du samlokaliserte nødmeldingssentraler har bedre forutsetninger for å levere en god nødmeldingstjeneste til folket? - Hvorfor evt. hvorfor ikke?*

Samlokaliseringen:

1. Fortell om samlokalisering av nødmeldingssentralene.
 - *Hvordan er lokasjonen du jobber ved oppbygd?*
 - *Er det fellesarealer?*
 - *Hvordan blir eventuelle fellesarealer benyttet?*
2. Hvordan fungerer en samlokalisering i praksis?
 - *Er det tilrettelagt for omgang med de andre etatene utover oppdrag som krever samvirke?*
 - *Mener du en samlokalisering fører til økt sosialisering på tvers av sentralene?*
 - *Eventuelt hvordan påvirker dette samarbeidet med de andre etatene.*
3. Hva opplever du som hensikten med å samlokalisere nødmeldingstjenesten?
 - *Er hensikten oppnådd hos dere?*
4. Hvilken fordeler ser du i å være samlokalisert med de andre sentralene?
5. Hva opplever du som utfordrende med å være samlokalisert?
 - *Er utfordringer knyttet til de fysiske lokasjoner?*

- *Er utfordringene delt med andre og videreformidlet? Slik at dette eventuelt kan evalueres og hensyntas ved samlokalisering av andre lokasjoner.*
6. Mener du at du har mer kunnskap om de andre etatene ved å være samlokalisert?
 - *Hvordan påvirker denne kunnskapen relasjonene og samarbeidet til de andre etatene?*
 7. Hvordan er den sosiale kontakten mellom sentralene?
 8. *Dersom vedkommende har jobber ved en spredt lokasjon:* Hvordan opplever du å jobbe ved en nødmeldingssentral som er samlokalisert kontra en som ikke er samlokalisert?

Samvirke:

1. Hva legger du i ordene samvirke og samhandling?
 - *(Forklar hvordan vi velger å forstå samvirke/samhandling).*
 - *Hva tenker du er et effektivt og godt samvirke?*
2. Hvordan opplever du samhandling i egen etat?
 - *Hvordan tror du en samlokalisering påvirker samhandlingen i egen etat?*
 - *Er samhandlingen i egen etat påvirket av samlokalisering?*
3. Hvordan opplever du samvirket og samhandlingen med de andre sentralene?
4. Hva opplever du påvirker samvirke mellom sentralene?
 - *Hva påvirker i positiv retning og hva påvirker i negativ?*
5. Hva opplever du at samlokaliseringen har gjort for samvirke mellom sentralene?
 - *Positivt/negativt.*
6. Hvordan fungerer oppgaveløsning mellom sentralene ved oppdrag som involverer samhandling?
 - *Kan du komme med anonymiserte eksempler?*
 - *Har dere laget noen felles prosedyrer.*
7. Fortell hva du legger i “felles situasjonsforståelse” av hendelser?
 - *Påvirker en felles situasjonsforståelse samvirket mellom etatene?*
8. Nødmeldingssentralene dekker noe ulikt geografisk område, hvordan har du opplevd at dette påvirker samvirke og samhandlingen?
 - *Opplever dere utfordringer knyttet til dette?*
 - *Påvirker dette samvirke mellom etatene?*
 - *Tenker disse utfordringene ville eksistert uavhengig av samlokalisering?*
9. Hvordan kan samvirke mellom de 3 nødmeldingssentralene bli bedre?
10. Hva er viktig for deg for et best mulig samvirke?
 - *Har samlokaliseringen med etatene oppfylt disse?*
 - *Hvordan kan samvirket mellom etatene bli bedre?*
11. Hvordan opplever du at den sosiale konteksten mellom sentralene påvirker samvirke?
 - *Kom med anonymiserte eksempler.*
12. Finnes det fysiske forskjeller mellom etatene som gjør samvirke utfordrende?
 - *Forskjellige goe-systemer, datasystemer, prosedyrer osv.*

Organisasjonskultur:

1. Hva vil du legge i begrepet organisasjonskultur?
2. Opplever du at organisasjonskulturen til din etat har endret seg etter samlokaliseringen?
 - *Hva tenker du om dette? Positivt/negativt.*
3. Hvordan opplever du organisasjonskulturen til de andre etatene?
4. Hvilke kulturforskjeller kan gjøre det utfordrende i et samvirke?
 - i. *Taushetsplikt.*
 - ii. *Organisasjonsoppbygging.*
 - iii. *Hierarkisk oppbygning.*
5. Opplever du at kulturforskjellene mellom nødmeldingssentralene har endret seg etter samlokalisering?
 - *Har det eventuelt endret seg over tid? Evt. hvor lang.*
 - *Er det endret seg til det positive?*
6. Oppfatter du de ulike etatene som likeverdige?
 - *Er det noe ved organisasjonskulturen til de ulike etatene som gjør at de kan oppfattes som mer dominerende enn andre?*
 - *Kom med anonymiserte eksempler.*
7. Hva tenker du om mulighetene for å skape en felles kultur?
 - *Hva tror du andre tenker om det? I egen etat og de andre etatene.*
 - *Hva gjør dere eventuelt for å samle kulturene?*
8. Opplever du at nødmeldingssentralene sammen har dannet et fellesskap?
 - *Hva er blitt felles?*
 - *Har det blitt en felles kultur?*
9. Vil et fellesskap kunne gå på bekostning av egen kultur?
 - *Hvor viktig er etatskulturen?*
 - *Tror du noen opplever å miste identitet.*
 - *Hvordan påvirker dette samarbeidet i egen etat? Med annet personell.*
10. Er det gjort noen endringer i egen praksis etter at dere fikk mer kunnskap om hvordan de andre etatene gjør ting?

Kommunikasjon:

1. Hva legger du i begrepet kommunikasjon?
2. Hva opplever du som viktig for god kommunikasjon?
 - *Både i egen etat og med de andre etatene.*
3. Beskriv kommunikasjonen i egen etat.
 - *Hvilken utfordringer møter dere?*
4. Hvordan fungerer kommunikasjonen mellom nødmeldingssentralene?
 - *Hvordan påvirkes kommunikasjonen ut fra settingen den foregår i?*
5. I hvilke situasjoner opplever du at det kan være utfordrende å opprettholde en god kommunikasjon med de andre nødmeldingssentralen?
 - *Hvordan påvirker dette håndteringen av hendelsen og samvirke?*

6. Opplever du at kommunikasjonen ville vært annerledes dersom dere ikke hadde vært samlokalisert?
 - *Hvordan?*
7. Hvordan opplever du at de tilgjengelige kanalene for kommunikasjon mellom sentralene fungerer?
 - *Hvilken kanaler benytter de seg av?*
 - *Hva fungerer ikke?*
8. Tenker du at kommunikasjon er viktig for en effektiv samhandling?
 - *På hvilken måte tenker du det?*
9. Opplever du at kommunikasjonen mellom sentralene blir utfordret av bruken av etatsspesifikke ord og uttrykk?
 - *På hvilken måte?*
 - *Hvordan påvirker dette felles håndtering av hendelser?*
10. Opplever du at dere evner å danne en felles situasjonsforståelse gjennom kommunikasjon på tvers av etatene?
11. Hva mener du kunne bedret kommunikasjonen mellom nødmeldingssentralene?

Tillit:

1. Hva legger du i begrepet tillit?
 - *Åpenhet, trygghet og tillit.*
2. Hvordan opplever du tilliten innad på egen nødmeldingssentral?
 - *Tillit til kolleger.*
 - *Åpenhet og trygghet, rom for tilbakemeldinger.*
3. Hvordan opplever du tilliten til de andre nødmeldingssentralene?
 - *Hva påvirker graden av tillit?*
4. Hva mener du påvirker tilliten mellom etatene?
5. Opplever du at dere har en åpen og tillitsfull kommunikasjon med de andre sentralene?
 - *Dersom det skulle oppstå uenigheter i håndteringen av en hendelse opplever du at det er rom for å ta dette opp med de andre sentralene og diskutere i ettertid?*
6. Opplever du at tilliten til de andre nødmeldingssentralene påvirker hvilken informasjon du er komfortabel med å dele.
7. Hvordan tror du tilliten mellom nødmeldingssentralene påvirkes av at dere er samlokalisert?
8. Hvordan tror du tilliten mellom de ulike nødmeldingssentralene påvirker samvirke?
9. Hva mener du kunne bedret tillit mellom nødmeldingssentralene?

Avsluttende spørsmål:

Hvordan opplever du at fagutvekslingen mellom etatene påvirkes av samlokalisering?

- Positivt?
 - Negativt?
1. Hva tenker du kunne gjort samlokalisering bedre enn det er i dag?
 - *Tenker du dette ville bedret samvirke?*
 2. Har du opplevd noen negative tilbakemeldinger på samlokalisering av nødmeldingssentralene?
 - *Som f.eks. at en innringer kvier seg for å ringe pga. samlede nødetater.*
 3. Har dere utvekslet erfaringer rundt samlokalisering med andre?
 - *Har dere fått uttrykt hva som fungerer og hva som ikke fungerer ved en samlokalisering slik at det er mulig å ta lærdom?*
 - *Hvordan har du evt. tilegnet deg denne kunnskapen? Er det tilegnet på eget initiativ?*

Egne spørsmål til Finnmark:

1. Er du kjent med utfordringer de har opplevd ved samlokaliseringen i Bodø?
2. Opplever du at det er hensyntatt erfaringer fra samlokaliseringen av Bodø når Finnmark ble samlokalisert?
 - *Hva ble hensyntatt?*
 - *Hva ble ikke hensyntatt?*

