

MASTEROPPGAVE

Emnekode:

Navn: Benedicte Rasch

Tone Brekke Karlsen

BE323E

Tuva Brattskar Torsrud

FELLES SITUASJONSBEVISSTHET MELLOM NØDMELDESENTRALER

Dato: 21.05.2022

Totalt antall sider: 117

Sammendrag

Daglig mottar nødmeldesentralene til politiet, brannvesenet og helsevesenet i Norge hundrevis av telefoner fra mennesker som selv er i nød, eller som ser en nødsituasjon utspille seg. Selv om sentralene daglig samarbeider om oppdrag, kan det å etablere felles situasjonsbevissthet (SSA) være krevende. Vår problemstilling var «*Hvordan etableres felles situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder?*». Herunder undersøkte vi 1) hvorvidt sentralene etablerte SSA, og hvilken betydning 2) kommunikasjon og 3) tillit og psykologisk trygghet har for SSA.

Vi har utført en deskriptiv, teoridrevet kvalitativ casestudie med elementer fra fenomenologisk analyse. I perioden 18. - 20. oktober 2021 gjennomførte vi dybdeintervjuer av ni ansatte ved nødmeldesentralene i Agder. Vi brukte dataprogrammet NVivo til koding og kom frem til fem hovedkategorier og atten underkategorier. Teori og funn knyttet til 1) situasjonsbevissthet, 2) kommunikasjon, 3) team, 4) felles mentale modeller og 5) tillit og psykologisk trygghet utgjorde utgangspunktet for vår videre drøfting og konklusjon.

Våre hovedfunn var at informantene ved nødmeldesentralene i Agder i hovedsak etablerte SSA over telefon og samband, og kommunikasjon fremsto som nøkkelen til SSA. Trippelvarslingsprosedyren hadde stor betydning for etablering av SSA. Prosedyren og arbeidsmetodikk i nødnett fremstår videre å ha bidratt til felles mentale modeller, som er en mekanisme for etablering av SSA. Trippelvarslingsprosedyren bidro også til å unngå en form for hviskelek hvor meningsinnhold lett kan endres. Videre fant vi at trippelvarslingskortene dels styrer sentralene mot å tenke på hendelsespotensialet.

Samtidig som trippelvarslingsprosedyren hadde betydning for SSA, var tilgang til samtidig og lik informasjon ikke ensbetydende med SSA. Ulike delmål og ansvarsområder kunne utfordre SSA, og tidspress på sentralene kunne medføre at informantene gikk glipp av viktig informasjon. SSA fremsto videre tett knyttet til individuell situasjonsbevissthet, hvor persepsjon, oppmerksomhet og erfaring er viktig. SSA kan utfordres av mangel på individuell situasjonsbevissthet og av ulikheter i kommunikasjonsrutiner. Mot til å si ifra kan være avgjørende for kommunikasjon av nøkkelinformasjon, og våre funn indikerer en knytning mellom psykologisk trygghet og SSA. Tillit fremsto også som betydningsfullt, ettersom dette hadde betydning for kommunikasjonen mellom sentralene og dermed etablering av SSA.

Abstract

Every day the Norwegian police, fire and health emergency coordination centrals receive hundreds of calls from people in emergency situations. Although the coordination centrals cooperate daily, achieving shared situational awareness (SSA) can be challenging. Our research question was “*How do the police, fire and health emergency coordination centrals in Agder achieve shared situational awareness?*” We also explored 1) whether they achieved SSA and how 2) communication and 3) trust and psychological safety have meaning for SSA.

We conducted a descriptive, theory driven, qualitative case study, and used elements from phenomenological analysis. In October 18-20, 2021, we interviewed nine employees from the emergency coordination centrals in Agder. We used NVivo to code and categorize our data into five main categories and eighteen subcategories. Theory and findings related to 1) SSA, 2) communication, 3) teams, 4) shared mental models and 5) trust and psychological safety formed the foundation for our discussions and conclusions.

Our main findings were that the emergency coordination centrals in Agder mainly achieved SSA by using telephone and radio communication, and communication appeared to be key to SSA achievement. The shared procedure for teleconferencing (‘trippelvarsling’) between the emergency coordination centrals was also meaningful for SSA achievement. This procedure and the guidelines for use of shared radio communication appear to contribute to shared mental models, a mechanism for achieving SSA. The shared procedure for teleconferencing also contributed to avoiding a whispering game, where the content of the message can easily become garbled. Further, we found that the procedures in part steer the emergency coordination centrals towards considering potential situational developments.

While the teleconferencing procedure was meaningful for SSA, having access to identical information concurrently was not equivalent with achieving SSA. Different goals and responsibilities could compromise SSA, and time pressure at the emergency coordination centrals could lead to informants missing critical information. SSA appeared closely connected to individual situational awareness, which is influenced by perception, attention and experience. Having the courage to speak up can be crucial for communication of key information, and our findings indicate a possible link between psychological safety and SSA. Trust also appeared meaningful, as it can affect communication between the emergency coordination centrals and thereby SSA achievement.

Forord

For noen år siden var en av oppgavens forfattere på jobb ved en politiets nødmeldesentraler. Vakten hadde akkurat startet da operasjonslederen på jobb sa høyt i rommet:

«Folkens, jeg har en oppgave dere må lese, den handler om jobben vår!»

Masteroppgaver var et heller ukjent fenomen for forfatteren på denne tiden, men den handlet jo om nødmeldesentraler og måtte derfor leses. Lite visste vi at oppgaven skulle bli en så stor inspirasjonskilde at vi nå, noen dominobrikker, svette og tårer senere, er i ferd med å levere vår egen masteroppgave.

Denne masteroppgaven er det endelige resultatet av vårt treårige studium ved Nord Universitet i Bodø på masterprogrammet; beredskap og kriseledelse. Tilfeldighetene gjorde at vi søkte oss tilbake til skolebenken i voksenalder, men tema for denne oppgaven er ikke tilfeldig valgt.

Når vi ringer et nødnummer er det mennesker på nødmeldesentralene som skal ta de tidskritiske og vanskelige beslutningene som for alltid vil kunne dømmes i etterpåklokskapens lys. Til ledere og informanter ved nødmeldesentralene i Agder: Jobben dere gjør er veldig viktig og vi er takknemlige for å ha fått lov til å studere sentralene og hvordan dere sammen danner grunnlag for beslutninger som tas.

Vi vil videre rette en stor takk til vår veileder og Jan Oddvar Sørnes for råd og innspill underveis i arbeidet. Takk for alle heiarop!

Til slutt ønsker vi å rette en stor takk til familiene våre. Dori, nybakt foreldretilværelse for tvillinger, turnusjobb og studier. Det har vært beintøft og uten deg hadde jeg ikke greidd dette! Nå er det din tur! Kristian, barn og svigerbarn, tusen takk for at dere har heiet på meg og hatt tålmodighet gjennom hele studieløpet. Det har vært helt uvurderlig, og uten tvil en stor støtte for å kunne nå målet. Hege, tusen takk for verdifull støtte gjennom alle studieårene. Du har vært en uunnværlig motivator som har hjulpet meg frem hele veien!

Oslo / Bergen 21. mai 2022

Benedicte Rasch, Tone Brekke Karlsen og Tuva Brattskar Torsrud

Innholdsfortegnelse

<i>Sammendrag</i>	<i>i</i>
<i>Abstract</i>	<i>ii</i>
<i>Forord</i>	<i>iii</i>
<i>Innholdsfortegnelse</i>	<i>iv</i>
<i>Oversikt over tabeller og figurer</i>	<i>vii</i>
<i>Oversikt over vedlegg</i>	<i>vii</i>
<i>Begrepsordliste</i>	<i>viii</i>
1 Innledning	1
1.1 Aktualisering, bakgrunn for valg og vårt teoretiske bidrag	2
1.2 Problemstilling og operasjonalisering	3
1.3 Avgrensninger og oppgavens oppsett	4
2 Nødmeldesentralene (110, 112 og 113)	6
2.1 Nødmeldesentralenes organisering og lovverk	6
2.2 Nødnett, ICCS og loggverktøy	7
2.3 Trippelvarsling	7
3 Teori	10
3.1 Individuell og felles situasjonsbevissthet (SA/SSA)	10
3.1.1 Kunnskapsstatusen situasjonsbevissthet (SA) og meningsdannelse	10
3.1.2 Et grunnlag for beslutninger og individuelle faktorer for etablering av SA	11
3.1.3 Team situasjonsbevissthet (TSA) og felles situasjonsbevissthet (SSA)	15
3.1.4 Betydningen av god eller dårlig SA, samt problemet med summeord	16
3.2 Veien til felles situasjonsbevissthet (SSA)	18
3.2.1 Team og distribuerte team	18
3.2.2 Mekanismer og prosesser for teamarbeid	19
3.2.3 Felles mentale modeller	20
3.2.4 Kommunikasjon (verktøy)	21
3.2.5 Tillit og psykologisk trygghet	23
3.3 Oppsummering av teori	27
4 Design og metode	28
4.1 Forskningsstrategi og design	28
4.2 Beskrivelse av metode	29
4.3 Datainnsamling og utvalg	30
4.3.1 Utvalgsstrategi	30
4.3.2 Informantene	31
4.4 Gjennomføring av datainnsamlingen	32
4.5 Analyse av data	34

4.6	Validitet og reliabilitet	35
4.6.1	Validitet	35
4.6.2	Reliabilitet	36
4.7	Forskningsetiske retningslinjer	37
4.7.1	Informert samtykke	37
4.7.2	Konfidensialitet	37
4.7.3	Konsekvenser	38
4.7.4	Forskerens rolle	38
4.8	Oppsummering design og metode	38
5	Funn	40
5.1	Situasjonsbevissthet (SA)	41
5.1.1	Begrepsforståelse	41
5.1.2	Ulike faktorer for situasjonsbevissthet (SA)	43
5.1.3	Oppsummering situasjonsbevissthet (SA)	47
5.2	Teamfølelse og felles mentale modeller	48
5.2.1	Teamfølelse og felles mål	48
5.2.2	Bruken av trippelvarslingsprosedyrer	50
5.2.3	Prosedyrer som grunnlag for felles mentale modeller (FMM)	52
5.2.4	Oppsummering teamfølelse og felles mentale modeller	53
5.3	Felles situasjonsbevissthet (SSA) og kommunikasjon	54
5.3.1	Viktigheten av felles situasjonsbevissthet	54
5.3.2	Kommunikasjon i trippelvarslingsprosedyrer	55
5.3.3	Kommunikasjon på nødnett	57
5.3.4	Tilgang på samtidig og lik informasjon	60
5.3.5	SSA i et fremtidsperspektiv	63
5.3.6	Oppsummering felles situasjonsbevissthet og kommunikasjon	65
5.4	Mulige utfordringer for SSA	66
5.4.1	Ulike delmål og SSA	66
5.4.2	Tidsutfordringer	68
5.4.3	Fagspesifikt språk	69
5.4.4	Taushetsplikt	70
5.4.5	Manglende verktøy	72
5.4.6	Oppsummering mulige utfordringer for felles situasjonsbevissthet	72
5.5	Tillit og psykologisk trygghet	73
5.5.1	Å stole på andre sin kompetanse	73
5.5.2	Kjennskap og forståelse for hverandre	75
5.5.3	Åpenhet for feil og tilbakemeldinger	77
5.5.4	Oppsummering tillit og psykologisk trygghet	79
6	Drøfting	80
6.1	Situasjonsbevissthet og SSA	81
6.1.1	Ulik begrepsforståelse	81
6.1.2	Ulike faktorer for situasjonsbevissthet	84
6.1.3	Oppsummering situasjonsbevissthet og SSA	88
6.2	Teamfølelse, felles mentale modeller og SSA	88
6.2.1	Oppsummering teamfølelse, felles mentale modeller og SSA	91
6.3	SSA og kommunikasjon – to sider av samme mynt	92
6.3.1	Viktigheten av felles situasjonsbevissthet	92

6.3.2	Kommunikasjon i trippelvarsling og felles talegrupper	94
6.3.3	Trippelvarsling gir ikke nødvendigvis SSA	96
6.3.4	Et ubevisst, men felles fokus fremover	99
6.3.5	Vi styres av våre mål	102
6.3.6	Andre utfordringer for SSA	105
6.3.7	Oppsummering SSA og kommunikasjon	107
6.4	Tillit, psykologisk trygghet og SSA	108
6.4.1	Oppsummering tillit, psykologisk trygghet og SSA	113
7	Konklusjon	114
7.1	Hovedkonklusjoner	114
7.2	Praktiske implikasjoner	115
7.3	Teoretiske implikasjoner	116
7.4	Videre forskning	117
7.5	Avsluttende refleksjoner	117
	<i>Litteraturliste</i>	<i>118</i>

Oversikt over tabeller og figurer

Tabell 1: Forenklet oversikt over nødetatenes mål ut fra deres lovverk	6
Tabell 2: Oversikt over studiens informanter	32
Figur 1: Illustrasjon av trippelvarsling	8
Figur 2: Skjermtklipp av trippelvarslingskort	9
Figur 3: Modell av situasjonsbevissthet i dynamisk beslutningstaking	11
Figur 4: Illustrasjon av TSA	15
Figur 5: Illustrasjon av SSA	16
Figur 6: Modell laget og oversatt av oppgavens forfattere basert på modellen til Berlo	22
Figur 7: Modell for closed loop kommunikasjon	23
Figur 8: Oversikt over hoved- og underkategorier	40
Figur 9: Forenklet modell av Endsley sin modell av SA i beslutningstakingskontekst	82
Figur 10 Illustrasjon av nødmeldesentralenes mål basert på Endsley og Jones sin modell for TSA	103
Figur 11 Illustrasjon av knytning mellom tillit og SSA	112
Figur 12 Illustrasjon av sammenheng mellom tillit, psykologisk trygghet, kommunikasjon, SA og SSA	115

Oversikt over vedlegg

Vedlegg 1 Informasjonsskriv 1 til ledere ved nødmeldesentralene

Vedlegg 2 Informasjonsskriv 2 til ledere ved nødmeldesentralene

Vedlegg 3 Intervjuguide

Vedlegg 4 Samtykkeerklæring til informantene

Vedlegg 5 Samtykkeerklæring til ledere

Vedlegg 6 Vurdering fra NSD

Begrepsordliste

Ord eller uttrykk	Forklaring
11X-talegruppe	Talegruppe i nødnett som kan brukes mellom nødmeldesentralene
AMK	Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral. Helsevesenet sin nødmeldesentral som besvarer medisinsk nødtelefon 113.
BAPS	Felles talegruppe på nødnett for nødetatene (Brann-Akuttmedisin-Politi-Samvirke).
110-sentral	Betegnelse på brannvesenet sin nødmeldesentral som besvarer nødnummeret 110.
CBRN-E	Forkortelse for hendelser med kjemiske, biologiske, radioaktive, nukleære eller eksplosive stoffer involvert.
FMM	Felles mentale modeller
HRS	Hovedredningsentralen. Leder og koordinerer redningsaksjoner.
ICCS	Integrated Communication and Control System. Nødmeldesentralene sitt telefon- og sambandsverktøy
IL-KO	Innsatsleders kommandoplass. Samlingspunkt for innsatsledere fra de tre nødetatene ute på et hendelsessted.
Index	Norsk indeks for medisinsk nødhjelp. Beslutningsstøtteverktøy som nødmeldeoperatører ved AMK følger.
Innringer	Person som ringer inn til en av de tre nødmeldesentralene
Melder	Samme som innringer
Meldingsmottaker	Ansatt ved nødmeldesentral som tar imot melding om nødsituasjoner, ofte synonymt med nødmeldeoperatør.
NSD	Norsk senter for forskningsdata
Nødmeldeoperatør	Ansatt ved en av de tre nødmeldesentralene som tar imot nødansrop.
Nødmeldesentral	Samlebetegnelse for AMK, 110-sentralen og politiets operasjonssentral.
Nødtelefon	110-, 112-, eller 113-anrop. Telefonanrop til et av de tre nødnumrene besvares av nødmeldesentralen med ansvar for nødnummeret.
PLIVO	Felles prosedyre for nødetatene i situasjoner hvor det utøves pågående livstruende vold
Politiets operasjonssentral	Betegnelse på politiet sin nødmeldesentral. Besvarer nødnummeret 112, samt publikumstelefon 02800.
SA	Situational Awareness, oversatt til norsk: situasjonsbevissthet
SAR-talegruppe	Search and rescue. Talegrupper i nødnett benyttes for samhandling under redningsoppdrag der flere beredskapsaktører er involvert.
SSA	Shared Situational Awareness, oversatt til norsk: felles situasjonsbevissthet
TSA	Team Situational Awareness, oversatt til norsk: team situasjonsbevissthet

1 Innledning

- « 16.09 Mann med pistol inne på moske
STORE språkproblemer
- 16.10 KUN VIST FREM PISTOL
To pistoler
Trolig ingen skadet
mannen er inne i Moskeen nå, og
en person har tatt han
- 16.11 Trolig kontroll på mannen og begge
pistolene
IKKE kontroll på mannen»

(Oslo politidistrikt referert i Dalgaard-Nielsen et al., 2020, s. 138-139)

Utdraget over er hentet fra politiets loggsystem og beskriver de første minuttene av terrorhendelsen som tok sted i Al-Noor moskeen i Bærum 10.august 2019. Daglig mottar nødmeldesentralene i Norge hundrevis av telefoner fra mennesker som selv er i nød, eller som ser en nødsituasjon utspille seg. For nødetatene sin del starter de fleste av disse hendelsene ved at en sentral mottar et anrop, og det startes en prosess hvor nødmeldeoperatørene forsøker å forstå hva som skjer (Lundgaard, 2019; Rasch et al., 2021).

10. august 2019 var det noe som gikk galt i denne prosessen hos politiets nødmeldesentral (Dalgaard-Nielsen et al., 2020). Hendelsen ble aldri definert som terror eller pågående livstruende vold (PLIVO) og nødmeldesentralen ble kritisert for manglende situasjonsforståelse. Helse sin nødmeldesentral, akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK) spurte politiet om situasjonen var PLIVO uten å få svar, og endte opp med å sende det de hadde av ressurser (Dalgaard-Nielsen et al., 2020; Rasch et al., 2021).

Selv om nødmeldesentralene daglig samarbeider om håndtering av oppdrag, kan det være krevende å etablere felles situasjonsbevissthet (SSA), og ved ekstraordinære hendelser og kriser forenkles trolig ikke denne prosessen. Terrorhendelsen er således et godt eksempel på at det kan være utfordrende å få en omforent forståelse av en situasjon og dens utvikling. Situasjonsforståelse trekkes også gjentatte ganger frem i rapporter som omhandler alvorlige hendelser som ikke alltid har blitt håndtert slik de kanskje burde ha blitt (Dalgaard-Nielsen et al., 2020; NOU 2012:14, 2012; Statens Havarikommisjon, 2021; SHT & SHF, 2019). Begrepet fremstår således viktig for hendelseshåndtering og vi syns fenomenet situasjonsbevissthet (SA)

er interessant. I denne oppgaven skal vi derfor se nærmere på hvordan og *hvorvidt* nødmeldesentraler etablerer situasjonsbevissthet seg imellom (Rasch et al., 2021).

1.1 Aktualisering, bakgrunn for valg og vårt teoretiske bidrag

Nødmeldesentralene skal håndtere alt fra uønskede hendelser til ekstraordinære hendelser og kriser, og noe av det som danner grunnlag for beslutninger som tas i slike beredskapssituasjoner er som nevnt situasjonsbevissthet (SA) (Endsley, 1995). Ulike hendelser i nyere tid har imidlertid vist at dette grunnlaget ikke alltid er like enkelt å skaffe til veie, og spesielt vanskelig er det kanskje å oppnå felles situasjonsbevissthet (SSA) (Dalgaard-Nielsen et al., 2020; Hovedredningssentralen [HRS], 2021; NOU 2012:14, 2012). Det fremstår derfor å være et behov for mer kunnskap om hvordan vi kan oppnå godt samvirke og felles situasjonsbevissthet.

Med bakgrunn og erfaring fra politiets nødmeldesentraler, kommunesektoren og helsevesenet, var det tidlig klart for oss at vi ønsket å studere nødmeldesentralene og deres samhandling under håndtering av operative hendelser. I senere år har flere beredskapsaktører foretatt organisatoriske endringer for bedre å kunne håndtere alvorlige hendelser og kriser. I Bodø er nødmeldetjenestene samlokaliserte og det jobbes nå med utvidelse av flere aktører. I Bergen er Samfunnssikkerhetens hus opprettet, der hele aktørbildet på samfunnssikkerhetsfeltet forsøkes samlet (Samfunnssikkerhetens hus, 2022b). I Agder befinner også nødmeldesentralene seg i en pågående samlokaliseringsprosess. Felles for disse organisatoriske endringene er blant annet forhåpninger knyttet til bedre felles situasjonsbevissthet (Politiet et al., 2019; Samfunnssikkerhetens hus, 2022a).

Vår oppgaves teoretiske bidrag knyttes i hovedsak til SA-begrepet. I lys av den pågående prosessen med samlokalisering så vi en mulighet for å kunne skaffe et sammenligningsgrunnlag for nødmeldesentralene i Agder. Ved å studere hvordan de etablerer felles situasjonsbevissthet i dag, vil det kunne gjøres en sammenligning for å se om den organisatoriske endringen gir bedre felles situasjonsbevissthet. Foruten Svehaugen (2019) sin masteroppgave om norske nødmeldesentraler og samvirket de imellom, har problemstillingen vår i liten grad vært belyst tidligere. Lundgaard (2019, 2021) skriver i sin doktoravhandling og påfølgende bok om meningsdannelse innad på politiets nødmeldesentral, og Fredriksen (2018) sin masteroppgave om etablering av SA er også fokusert på prosessene innad på nødmeldesentraler.

Utover å undersøke fenomenet situasjonsbevissthet, vil vi i denne oppgaven også se nærmere på begreper som kommunikasjon, team, felles mentale modeller, tillit og psykologisk trygghet. Spesielt ønsker vi å gi et teoretisk bidrag i forhold til hvorvidt kommunikasjon, tillit og psykologisk trygghet mellom de ansatte på nødmeldesentralene har betydning for etablering av felles situasjonsbevissthet.

1.2 Problemstilling og operasjonalisering

Denne masteroppgaven søker å svare på følgende problemstilling:

«Hvordan etableres felles situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder?»

Herunder ønsker vi også å svare på følgende forskningsspørsmål:

- Oppnår nødmeldesentralene felles situasjonsbevissthet i hendelser?
- Hvilken betydning har tillit og psykologisk trygghet for etablering av felles situasjonsbevissthet?
- Hvilken betydning har kommunikasjon for etablering av felles situasjonsbevissthet?

Med nødmeldesentralene mener vi alarmsentralen til brannvesenet, politiets operasjonssentral og akuttmedisinsk kommunikasjonsentral. Det vil si sentralene til brannvesenet, politiet og helsevesenet som tar imot og håndterer nødmeldinger fra publikum. Videre innbefatter det de ansatte operatørene og lederne som jobber direkte med oppdragshåndtering ved sentralene. Med å etablere felles situasjonsbevissthet mener vi hva de ansatte ved de ulike nødmeldetjenestene gjør som kan bidra til at de tre nødmeldetjenestene sammen får mest mulig lik forståelse av en hendelse eller krise, og hvordan situasjonen kan utvikle seg videre.

Begreper som situasjonsbevissthet og -forståelse brukes noe om hverandre i beredskapsmiljøer. Bruken og forståelsen av ordene kan sies å være gjennomgående ulik og forvirringen kan kanskje sies å være komplett når beredskapsaktører selv bruker begrepene om hverandre i styringsdokumenter, noe eksempelvis forsvar og nødetater gjør (Forsvaret, 2020, 2021; Politidirektoratet [POD], 2020a, 2020b, 2021; Politidirektoratet [POD] et al., 2019).

«Felles forståelse av begreper, eller kunnskap om hverandres begrepsbruk, er en forutsetning for å forstå hverandre og kunne samhandle, enten det er under hendelser eller i andre sammenhenger» (Meld. St. 10 (2016-2017), s. 25). I denne oppgaven legger vi det engelske begrepet situational awareness (SA) til grunn, og i likhet med Eid og Johnsen (2018) oversetter

vi SA til det norske begrepet situasjonsbevissthet. For å være tydelige på begrepsbruken vår vil vi ved forkortelser bruke de engelske forkortelsene SA (situasjonsbevissthet) og SSA (felles situasjonsbevissthet) i stedet for norske forkortelser. Ved referering til andre som bruker begrepet *situasjonsforståelse*, vil vi imidlertid tilstrebe å bruke dette uttrykket. Dette for å sikre at vi ikke endrer andre sitt meningsinnhold, da det kan tenkes at andre har en annen begrepsforståelse enn hva vi legger til grunn.

1.3 Avgrensninger og oppgavens oppsett

Situasjonsbevissthet, tillit og kommunikasjon er store tema, og vi har derfor valgt å avgrense teorien til det vi anser som mest relevant for vår problemstilling. Vi har valgt å fokusere på tillit, psykologisk trygghet og kommunikasjon relatert til teamarbeid, samt etablering av felles situasjonsbevissthet i team. Herunder samarbeid i distribuerte team.

Hva gjelder informantene har vi foretatt flere avgrensninger. Vi har inkludert informanter med minst 5 års erfaring fra sin etat og minst 2 års erfaring fra nødmeldesentral. Ledere på høyere nivåer i de ulike nødetatene ville kunne sagt noe om planverk, prosedyrer og hvordan det er tenkt at nødmeldesentralene skal jobbe. Vi ønsket imidlertid å se på opplevelsene og erfaringene rundt hvordan arbeidet faktisk gjøres i praksis, og har derfor kun intervjuet personer som jobber direkte med oppdragsbehandling og samhandling med de andre nødmeldesentralene.

Hovedfokuset vårt i denne oppgaven er på samhandlingen som skjer der alle tre nødmeldesentraler er involvert. Derfor har vi valgt å se på tre ulike nødmeldesentraler innad i samme distrikt (Agder), fremfor å undersøke ulikheter og likheter mellom sentraler i en etat.

I de tilfeller hvor alle tre sentraler samhandler, har trippelvarslingsprosedyren vist seg å være av stor betydning. Store deler av oppgaven vil derfor dreie seg om det som skjer i tilknytning til trippelvarslingsprosedyren. Samtidig har vi valgt å ikke utelukke funn selv om informantene har snakket om samhandling mellom kun to sentraler. Dette fordi også disse svarene gir verdifull innsikt i hvordan SSA etableres mellom sentralene.

Videre har vi avgrenset studien vår til å undersøke informantenes opplevelser tilknyttet initialfasen i en hendelse. Også det som skjer i forkant og etterkant av denne tidsperioden vil kunne ha betydning for både situasjonsbevissthet, kommunikasjon, tillit og psykologisk trygghet. Dette blant annet knyttet til samtrening og erfaringslæring. Av hensyn til oppgavens

omfang har vi valgt å avgrense undersøkelsene til samhandlingen som skjer mellom sentralene fra første kontakt mellom dem og frem til patruljenes arbeid er i gang på hendelsesstedet.

For å gjøre prosessene inne på nødmeldesentralene mer forståelig for lesere, har vi valgt å gi en overordnet presentasjon av organisering og arbeidsmetodikk ved nødmeldesentralene i kapittel 2. Kapittel 3 inneholder vårt teoretiske grunnlag, og i kapittel 4 redegjør vi for vårt valg av design og metode. I kapittel 5 presenterer vi funnene våre, før disse drøftes opp mot det teoretiske grunnlaget i kapittel 6. Til slutt presenterer vi konklusjonene våre i kapittel 7.

2 Nødmeldesentralene (110, 112 og 113)

I dette kapittelet ønsker vi å gi en overordnet presentasjon av nødmeldesentralenes organisering, lovverk og deler av deres arbeidsmetodikk. Dette for å gi leseren en overordnet forståelse for sentralene og fordi temaene kommer frem i intervjuer, og er da relevant for vår senere drøfting.

2.1 Nødmeldesentralenes organisering og lovverk

Nødmeldetjenesten skal sikre rask, riktig og profesjonell bistand ved effektiv håndtering av nøddanrop, samt koordinert innsats ved sammensatte og større ulykker (Justis- og politidepartementet, 2004, s. 13). Nødmeldesentraler er betegnelsen på de sentralene som tar imot og håndterer nødmeldinger; brannvesenets alarmsentraler (110), politiets operasjonssentraler (112) og akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK, 113). Nødetatene har nokså ulike roller og oppgaver, men ved sammenligning av formålet i deres overordnede lovverk, kan det fremstå som at alle jobber mot det samme målet; å redde liv (Tabell 1).

Tabell 1: Forenklet oversikt over nødetatenes mål ut fra deres lovverk

Brann og eksplosjonsvernloven §1	Politiloven §1, 2.ledd	Helsepersonelloven §1
Loven har som formål å verne liv, helse, miljø og materielle verdier mot brann og eksplosjon, mot ulykker med farlig stoff og farlig gods og andre akutte ulykker, samt uønskede tilsiktede hendelser.	Politiet skal gjennom forebyggende, håndhevende og hjelpende virksomhet være et ledd i samfunnets samlede innsats for å fremme og befeste borgernes rettssikkerhet, trygghet og alminnelige velferd for øvrig.	Lovens formål er å bidra til sikkerhet for pasienter og kvalitet i helse- og omsorgstjenesten samt tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten.

Ser vi imidlertid nøyere etter kan det skimtes ulikheter. Politiet har ansvar for borgernes rettssikkerhet og trygghet og brannvesenet har ansvar for liv og helse knyttet til brann, farlige stoffer, eksplosjoner, farlig gods og andre akutte ulykker. Helsevesenets formål fremstår noe mer pasientfokusert. Det er også ulikheter knyttet til regler om taushetsplikt, hvor helsevesenets regler fremstår mest innskrenkende (Forvaltningsloven, 1967, §§13 - 13 g; Helsepersonelloven, 1999, kapittel 5-7; Politiloven, 1995; Politiregisterforskriften, 2013, kapittel 5 og 6).

Samtidig har etatene en felles forskrift ved redningsoppdrag (Organisasjonsplan for redningstjenesten, 2019). Redningshåndboken (Hovedredningsentralen [HRS], 2018, s. 73) er forankret i forskriften og sier at innsatsens overordnede mål er «å redde liv og begrense skade».

Alle ressurser uansett fagetat må prioritere den innsatsen som er viktigst for å redde liv». Slik kan det argumenteres for at nødetatene tross nyanser jobber mot samme mål.

2.2 Nødnett, ICCS og loggverktøy

Nødmeldesentralene har sine egne adskilte arbeidsverktøy. Samtidig bruker alle det som kalles ICCS; «*Integrated Communication and Control System*». Lundgaard beskriver ICCS slik:

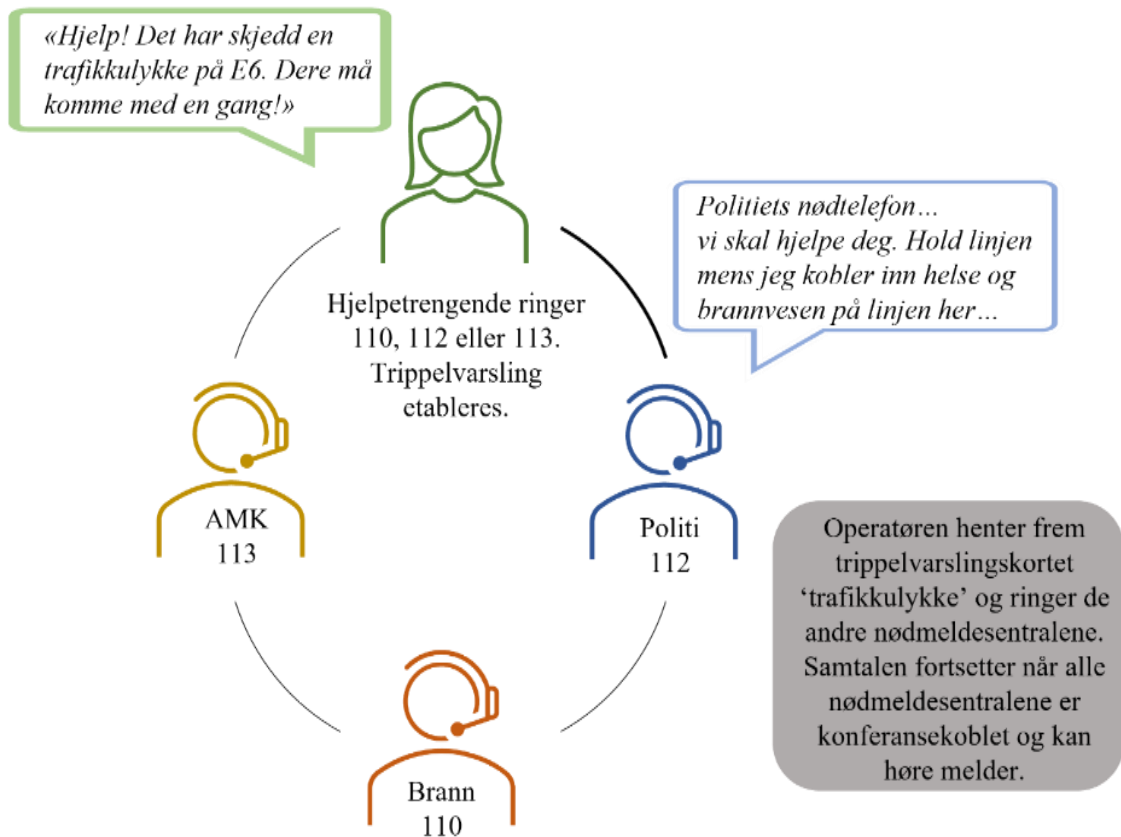
«Gjennom ICCS-en håndteres all muntlig kommunikasjon med personer som ikke er tilstede inne på sentralen: Via den styres sambandskommunikasjonen i politiet og mellom nødetatene, og all inn- og utgående telefoni gjennomføres. Der mottas alle telefonanrop, både anrop fra ulike meldere til 112 og 02800, fra patruljer, samarbeidsaktører og enkelte alarmer, som mobile voldsalarmer (MVA)» (2021, s. 94)

Hendelser som sentralene håndterer starter ofte ved at en melder ringer en sentral, og anropet besvares via ICCS-en. Hendelsen nedtegnes så i loggverktøy og det vurderes om de andre sentralene skal varsles via en trippelvarsling, se også delkapittel 2.3. Etter meldingsmottak skal samhandling hovedsakelig foregå i felles talegruppe på nødnett, og BAPS er felles talegrupper for nødetatene hvor relevant informasjon skal meldes (POD, 2021). Det kan være opplysninger for å ivareta felles situasjonsforståelse (POD, 2021). Sentralene skal lytte på talegruppen under innsats, og er ansvarlige for å videreformidle informasjon fra egen talegruppe. Utlesning kan gjøres av de som startet varsling, eller av den som har kapasitet (POD et al., 2019).

2.3 Trippelvarsling

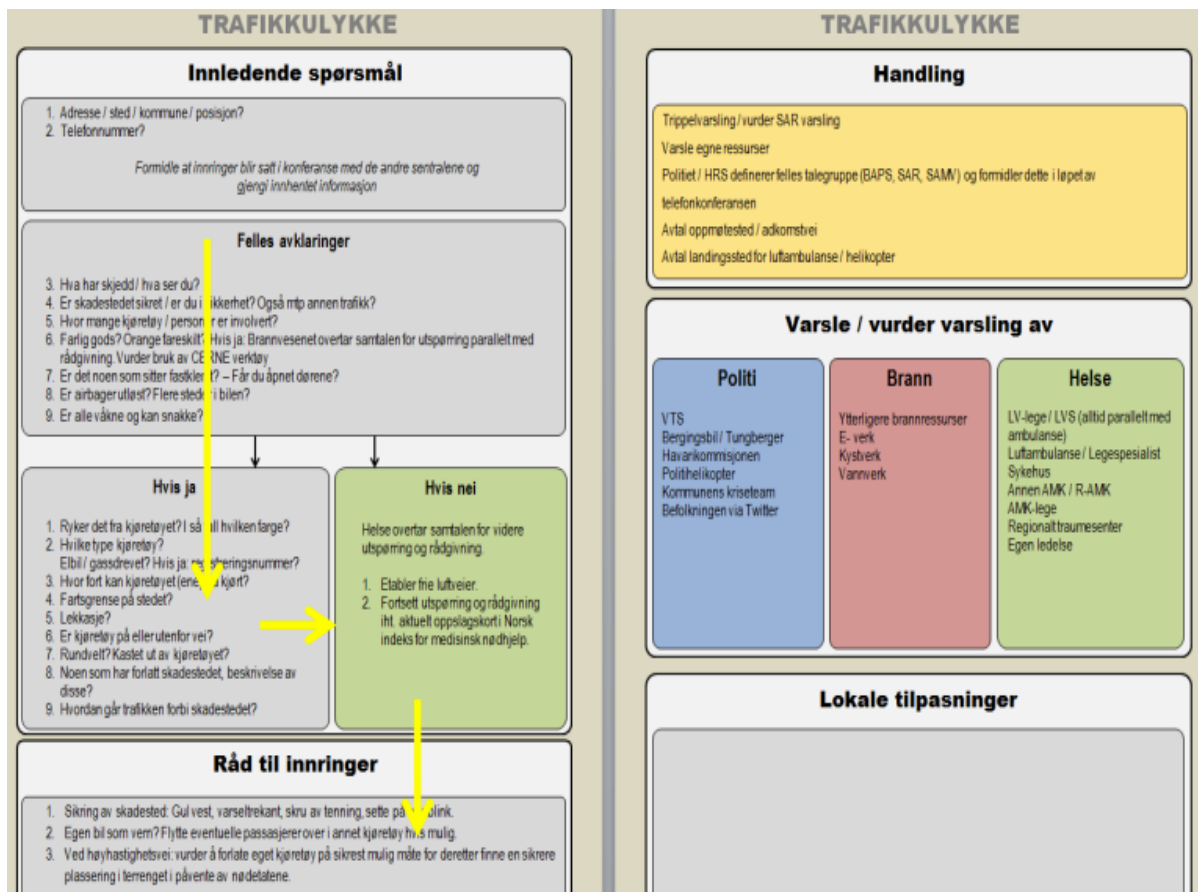
Trippelvarsling (Figur 1) er en telefonkonferanse med innringer og alle nødmeldesentralene. (POD et al., 2019). I felles sambandsreglement fremkommer det at trippelvarsling skal være en konferansekoblet samtale hvor operatørene på nødmeldesentralene etablerer felles situasjonsforståelse for deretter å koordinere innsatsen sin (POD, 2021). Dersom Hovedredningssentralen (HRS) også blir koblet inn kalles konferansen for en SAR-varsling (POD et al., 2019).

«Proseduren gjelder for nødanrop hvor det fremkommer opplysninger som gjør at det raskt vil være naturlig å trippelvarsle de andre nødmeldesentralene og evt. HRS der ressurser trolig skal rykke ut umiddelbart» (POD et al., 2019, s. 13)



Figur 1: Illustrasjon av trippelvarsling

Til hjelp i en trippelvarsling har operatørene ved nødmeldesentralene det som kalles for trippelvarslingskort (Figur 2). Dette er kort som er utarbeidet på nasjonalt nivå og gjelder for alle nødmeldesentraler. I dag finnes det trippelvarslingskort for ni ulike typer hendelser. Eksempler på slike hendelsestyper er brann i bygning, sjøulykke/hendelse på vann, snøskred og trafikkulykke (POD, 2019).



Figur 2: Skjermtutklipp av trippelvarslingskort (POD et al. 2019, i vedlegg)

I kortene følges spørsmålsrekker og prosessen er delt opp i fem deler; informasjonsinnhenting, rådgivning, handling, varslinger, og lokale tilpasninger. Informasjonsinnhenting består av spørsmål som operatør skal stille innringer. Råd til innringer er råd som operatør kan formidle der disse passer inn i samtalen (POD et al., 2019). Prosedyren er tenkt å sikre samtidig varsling, at etatene får lik informasjon til lik tid, at de får stille etatsspesifikke spørsmål og gitt faglige råd, samt at alle «nødetatene får lik situasjonsforståelse som gir best mulig utgangspunkt for felles situasjonsbevissthet (hendelsens utviklingspotensial)» (POD et al., 2019, s. 5-6).

I dette kapitlet har vi gitt en overordnet presentasjon av nødmeldetjenestens organisering, lovverk, samt hvilke verktøy og prosedyrer de har felles. Dette vil vi komme tilbake til når vi skal drøfte våre funn i kapittel 6. I neste kapittel vil vi presentere relevant teori for vår oppgave.

3 Teori

I dette kapittelet vil vi presentere vårt teoretiske grunnlag. Deler av teorien hadde vi med oss inn i datainnsamlingen, og noe har kommet til etter hvert som vi analyserte dataen. Vi har delt opp teorien i to hovedkategorier; situasjonsbevissthet og veien til felles situasjonsbevissthet. Under situasjonsbevissthet vil vi presentere teori knyttet til individuell og felles situasjonsbevissthet. Under veien til situasjonsbevissthet vil vi presentere teori knyttet til samarbeid, felles mentale modeller, kommunikasjon, tillit og psykologisk trygghet. Teorien vi presenterer under vil danne grunnlaget for drøftingen vår i kapittel 6.

3.1 Individuell og felles situasjonsbevissthet (SA/SSA)

Situasjonsbevissthet, -forståelse, -bilde, -vurdering og meningsdannelse. Felles situasjonsforståelse og likt situasjonsbilde. Ord og begreper som gjerne brukes litt om hverandre innen beredskapsmiljøer. Spørsmålet er hva de egentlig betyr.

Vi skal nå se nærmere på de nevnte begrepene, spesielt situasjonsbevissthet (SA) og felles situasjonsbevissthet (SSA). Vi vil undersøke hvilke individuelle faktorer som har betydning for etablering av SA, samt se på hva team og felles situasjonsbevissthet er. Underveis vil også andre teoretiske begreper som meningsdannelse, mentale modeller og gjenkjennelsesbaserte beslutninger (recognition primed decisions, RPD) sees i sammenheng med SA-begrepet. Til slutt i dette kapittelet vil vi se på betydningen av god og dårlig situasjonsbevissthet, samt problemet med politiske summeord som situasjonsbevissthet kanskje kan argumenteres å være.

3.1.1 Kunnskapsstatusen situasjonsbevissthet (SA) og meningsdannelse

På det individuelle nivået defineres SA som en kunnskapsstatus bestående av tre nivåer:

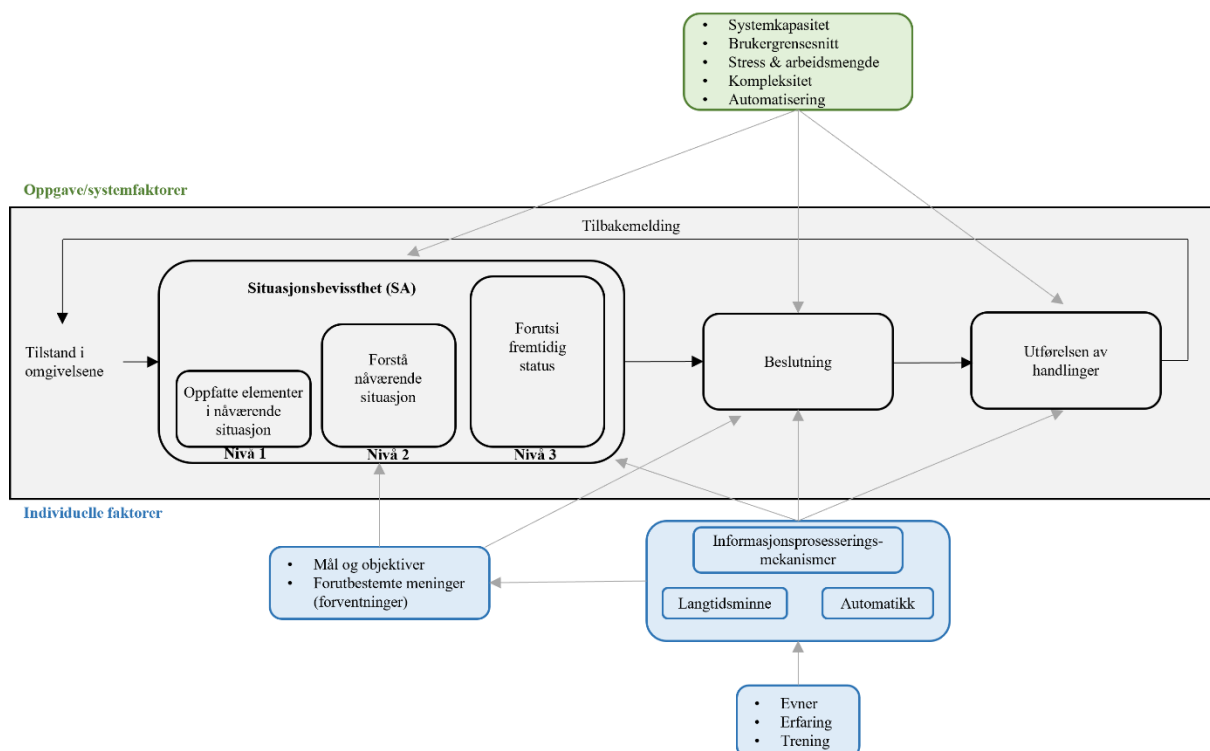
«Situation awareness is the perception of the elements in the environment within a volume of time and space, the comprehension of their meaning, and the projection of their status in the near future» (Endsley 1987, 1988, referert i Endsley, 1995, s. 36)

Litt forenklet sagt handler det om å oppfatte, forstå og forutsi, eller som Endsley sier; å vite hva som skjer rundt oss (2000, s. 2). Endsley sin forklaring kan minne om det Karl Weick kaller for sensemaking (oversatt her til meningsdannelse). Ifølge Weick (1988) handler meningsdannelse om hvordan vi tolker uklare omstendigheter til en forståelig situasjon, og hvordan dette igjen kan virke som et springbrett mot handling (Weick et al., 2005).

Ifølge Weick og Sutcliffe (2015, s. 32) spør vi to spørsmål når vi kastes inn i ikke åpenbare øyeblikk; hva er historien her, og hva nå? Samtidig som vi stiller disse spørsmålene fortsetter vi å handle, og det er nettopp dette de legger i begrepet meningsdannelse. «Sensemaking is about sizing up a situation while you simultaneously act and partially determine the nature of what you discover» (Weick & Sutcliffe, 2015, s. 32). Endsley mener at meningsdannelse er retrospektiv av natur og stopper ved SA nivå 2 (forstå) (2015b). Etter vårt syn fremstår meningsdannelse likevel å være noe nærmere knyttet handlinger enn situasjonsbevissthet er.

3.1.2 Et grunnlag for beslutninger og individuelle faktorer for etablering av SA

Ifølge Endsley bygges SA opp over tid (1995, s. 38), og tidsaspektet er kanskje noe av det som gjør at SA noen ganger kan misforstås. Kritikere har påpekt at SA fremstår lineært (Endsley, 2015a, 2015b), men Endsley sier at det er mange prosesser som fører til SA, og det at SA presenteres samlet er nettopp fordi at de ulike nivåene ikke er lineære (Endsley, 2015a, s. 103). Samtidig er det viktig å skille mellom kunnskapsstatusen SA og prosessene som fører dit, situation assessment (oversatt her til situasjonsvurdering) (Endsley, 1995, s. 36). Situasjonsvurdering er en aktiv informasjonssøkende prosess og både vurderingsprosessen og kunnskapsstatusen SA påvirker hverandre i en evig sirkel (Endsley, 2000, s. 16). Som illustrert i figur 3 er SA noe av det som danner grunnlaget for beslutningene vi tar (Endsley, 1995).



Figur 3: Modell av situasjonsbevissthet i dynamisk beslutningstaking (Endsley, 1995, s. 35) Oversatt til norsk og fargelagt av oppgavens forfattere

Som modellen i figur 3 viser, påvirker både individuelle faktorer, oppgave- og systemfaktorer hvordan SA etableres. Vi skal nå se nærmere på de individuelle faktorene for etablering av SA. Lundgaard (2019, 2021) viser hvordan politiets operasjonssentraler kan regnes som komplekse og dynamiske miljøer. I denne oppgaven legger vi til grunn at alle nødmeldesentraler er komplekse, dynamiske miljøer. Endsley (1995) påpeker at tilgang på for mye informasjon, kompleks beslutningstaking og multitasking kan påvirke oppmerksomheten i slike miljøer. En av de viktigste individuelle faktorene for etablering av SA er kanskje derfor mekanismer for informasjonsprosessering, herunder bl.a. oppmerksomhet.

Oppmerksomhetsbudsjettet vårt består kun av hundre prosent (Kahneman, 2013) og Endsley (1995) mener det er behov for direkte oppmerksomhet for å kunne persipere, prosessere signaler og ta beslutninger. For å imøtegå kapasitetsutfordringer velger ofte operatører å prøve ut informasjon i komplekse miljøer, såkalt information sampling (Endsley, 1995). Dette er etter vårt syn tett knyttet til det som kalles selektiv oppmerksomhet, at vi velger ut og fokuserer vår mentale kapasitet på å følge med på, eller forstå visse ytre stimuli (Eid & Johnsen, 2018, s. 95). Et eksempel er når en nødmeldeoperatør lytter i en talegruppe og kun fanger opp og reagerer på spesiell informasjon, mens resten av sambandstrafikken ignoreres.

Information sampling eller selektiv oppmerksomhet er viktig på en nødmeldesentral da informasjonstilfanget er stort. Samtidig kan denne mentale egenskapen føre til feil. For eksempel ved at en operatør ikke identifiserer korrekt informasjonskilde, blir forstyrret av andre gjøremål eller at signaler er vanskelig å oppfatte eller forekommer sporadisk (Eid & Johnsen, 2018, s. 95). Dersom oppmerksomheten er rettet mot feil sted kan dette også føre til dårligere SA (Endsley, 1995), og Kahneman (2013, s. 30) sier at «*Intens fokusering på en oppgave kan gjøre folk i praksis blinde, selv for stimuli som vanligvis påkaller oppmerksomheten*».

I en studie utført av Jones og Endsley (1996) fant de at den største enkeltkategorien av SA-feil (35.1%) kunne knyttes til manglende evne til å få med seg tilgjengelig informasjon, og flesteparten av disse feilene var igjen knyttet til oppgavedistraksjoner og høy arbeidsmengde. Videre var 76.3 % av SA-feilene såkalte nivå 1-feil, altså manglende evne til å oppfatte elementer (Jones & Endsley, 1996).

Oppmerksomhet støtter kognitive funksjoner som persepsjon, vår oppfatning av objekter eller situasjoner med utgangspunkt i sanseintrykk (Eid & Johnsen, 2018). Persepsjon er ifølge Eid og Johnsen (2018) en indirekte prosess, dels automatisert og dels avhengig av vår analyse og

fortolkning av det vi sanser. Vår oppfatning av verden baseres på en lang og kompleks prosess og «Vår evne til å tillegge mening til det vi sanser, gjør derfor at vi kan si at persepsjon ofte er mer enn summen av sanseinntrykk og tidligere erfaring» (Eid & Johnsen, 2018, s. 93). Persepsjon spiller en vesentlig rolle for etablering av situasjonsbevissthet, og ifølge Endsley styres måten informasjon oppfattes på av arbeids- og langtidsmminnet vårt (1995). Repetert erfaring gjør at vi utvikler forventninger til fremtidige hendelser (Endsley, 1995) og informasjon som bekrefter forventningene våre prosesseres raskere, mens avvik øker sannsynligheten for feil (Jones, 1977, referert i Endsley, 1995, s. 42). Klassifisering og kategorisering av informasjon er byggesteiner for SA, og med god hukommelse kan erfarne personer finjustere kategoriseringen sin og få tilgang til detaljert kunnskap (Endsley, 1995).

«The cues used to achieve these classifications are important to SA. With higher levels of expertise, people appear to develop knowledge of critical cues in the environment that allow them to make very fine classifications» (Endsley, 1995, s. 42)

Oppfattet informasjon lagres i arbeidsminnet og ny informasjon må kombineres med eksisterende kunnskap og et sammensatt situasjonsbilde (Endsley, 1995). Når vi jobber med å forutsi utviklingen av en situasjon må arbeidsminnet jobbe ekstra hardt (Endsley, 1995) og Fracker hadde i 1987 en hypotese om at arbeidsminnet er den største flaskehalsen for å oppnå SA (referert i Endsley, 1995, s. 43). Dette er ifølge Endsley (1995) også tilfellet for uerfarne personer, eller erfarne personer i nye og ukjente situasjoner.

Ved bruk av mentale skjema og mentale modeller kan vi unngå arbeidsminnets begrensninger (Endsley, 1995), for nærmere redegjørelse se kapittel 3.2.3. Mål og mønstergjenkjenning spiller også viktige roller for etablering av SA, og klassifisering og kategorisering av informasjon er som nevnt byggesteiner for SA (Endsley, 1995). Kategorisering av informasjon, mønstergjenkjenning, forventninger, mentale skjema og modeller er etter vårt syn knyttet til det som kalles for gjenkjennelsesbaserte beslutninger (recognition primed decisions, RPD).

RPD-teorien er utviklet av Gary Klein (1989) og handler om hvordan beslutninger tas basert på gjenkjenning i tidskriser, dynamiske situasjoner. Endsley har en hypotese om at det å jobbe gjenkjennelsesbasert er en nøkkelmekanisme som gjør oss i stand til å effektivt prosessere større mengder informasjon og oppnå SA (Endsley, 1995).

En annen individuell faktor for etablering av situasjonsbevissthet er automatikk. Det fremstår kanskje som underlig ettersom automatikk indikerer fravær av bevissthet, men Endsley sier at vi kan oppnå SA uten å være bevisste på signalene som førte til kunnskapsstatusen (Endsley, 1995). Individet vet hva, men ikke hvordan (Dreyfus, 1981, referert i Endsley, 1995, s. 46).

«The state of the situation (SA), however, can still be verbalized as it is in awareness»

(Endsley, 1995, s. 46)

En av de viktigste individuelle faktorene for situasjonsbevissthet fremstår imidlertid å være mål. Ifølge Endsley er SA fundamentalt knyttet til en persons mål, og målsetninger danner grunnlaget for det meste av beslutningstaking (1995, 2000). Vi søker ofte informasjon i lys av våre mål (Endsley, 1995), og ifølge Johnsen (u.å.) innebærer bl.a. SA nivå 2 å vurdere relevansen av informasjon relatert til mål. Måldrevent søk etter informasjon kan beskrives som top-down prosessering, men Endsley poengterer at vi samtidig styres av bottom-up prosessering hvor fremtredende signaler styrer hvilke mål vi jobber mot (1995). Et eksempel kan være nødmeldeoperatøren som legger på en samtale av mer triviell art for å svare på en nødsamtale. Målet om å være behjelpelig overfor publikum byttes da ut med målet om å redde liv.

Knytningen mellom SA, mål og forventninger er interessant, kanskje spesielt fordi det kan dras knytninger til klassiske beslutningsfeller som bekreftelsesfellen. Den innebærer at vi søker informasjon som bekrefter forventningene våre og overser informasjon som ikke passer (Eid & Johnsen, 2018; Johnsen, u.å.). Samtidig som den målstyrte prosessen kan føre oss over i beslutningsfeil, hjelper målene oss med å velge riktige mentale modeller, og utvelgelsen av riktig mål i en situasjon er viktig for å kunne oppfatte nøkkelinformasjon (Endsley, 2000)

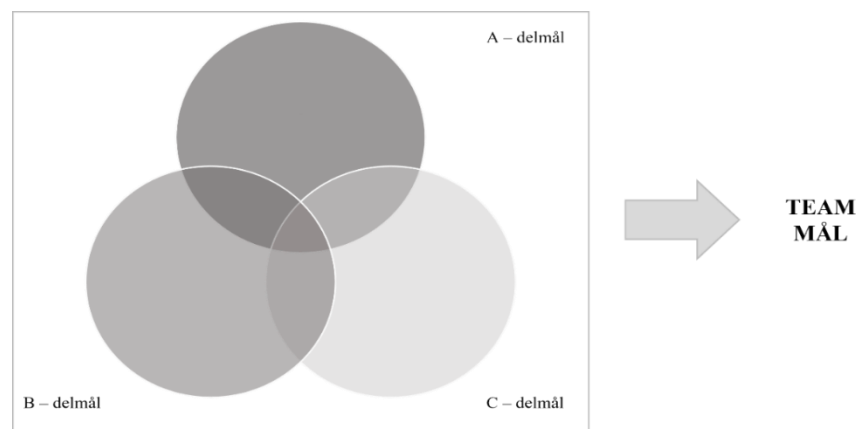
«If the individual is pursuing the wrong goal (or a less important goal), critical information may be missed or not attended to» (Endsley, 2000, s. 14)

Mål brukes til å forstå informasjon og Endsley mener at informasjonen i et miljø ikke gir mening dersom vi ikke forstår operatørens mål (Endsley, 2000). Ulikheter i målsetninger har videre vist seg å skape problemer for etablering av SA nivå 2 og 3 (Endsley et al., 1998, Farley et al., 2000, Farley et al., 1998, referert i Endsley, 2021). Mål er også viktig for teamarbeid, noe vi skal se nærmere på i kapittel 3.2.1 og 3.2.2.

Vi har nå sett på individuelle faktorer for etablering av SA og dersom vi går tilbake til figur 3 ser vi at evner, erfaring og trening også er individuelle faktorer med betydning for situasjonsbevissthet. Spesielt påvirker faktorene informasjonsprosesseringsmekanismer, automatikk og langtidsmminnet vårt (Endsley, 1995). Denne oppgaven avgrenses i hovedsak til de individuelle faktorene, men før vi går videre til forhold knyttet til team og felles situasjonsbevissthet (TSA/SSA), må det likevel nevnes at oppgave- og systemfaktorer som systemkapasitet, brukergrensesnitt, stress og arbeidsmengde, kompleksitet og automatisering også kan påvirke individets evne til å oppnå situasjonsbevissthet (Endsley, 1995).

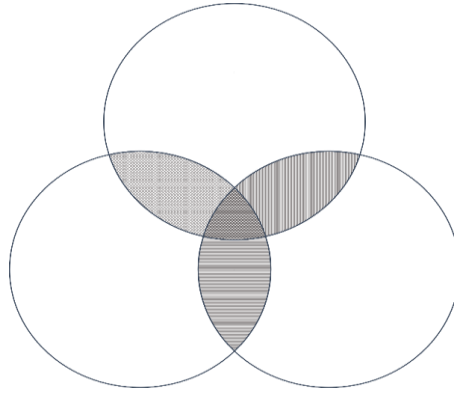
3.1.3 Team situasjonsbevissthet (TSA) og felles situasjonsbevissthet (SSA)

For å kunne støtte teamets helhetlige prestasjon må individer i et team ha situasjonsbevissthet i henhold til egen rolle, og team situasjonsbevissthet (TSA, Figur 4) handler om i hvilken grad det enkelte teammedlem har den SA som kreves for hens ansvar og oppgaver (Endsley, 2021; Endsley, 1995). Samtidig er det ikke tilstrekkelig at noen teammedlemmer har informasjon, hvis de som trenger den ikke vet om informasjonen (Endsley, 2021, s. 2).



Figur 4: Illustrasjon av TSA (Endsley & Jones, 1997, s. 45). Oversatt til norsk av oppgavens forfattere

Noen informasjonskrav er imidlertid felles for alle teammedlemmer. Felles situasjonsbevissthet (shared situational awareness, SSA, Figur 5) handler om denne informasjonen og defineres som «The degree to which team members possess the same SA on shared SA requirements» (Endsley & Jones, 1997, s. 47), altså at teammedlemmene har lik SA om de punktene der det er påkrevd.



Figur 5: Illustrasjon av SSA (Endsley & Jones, 1997, s. 47)

Rodney Wellens (1993) skriver om det han kaller for gruppesituasjonsbevissthet, og definerer dette noe ulikt Endsley. Han sier at det handler om å dele ett felles perspektiv mellom to eller flere mennesker angående nåværende hendelser i omgivelsene, deres mening og predikert fremtidig status (Wellens, 1989, referert i Wellens, 1993, s. 272). Gruppemedlemmer skal ikke jobbe for helt overlappende SA, og fordelene ved samarbeid er at gruppemedlemmer kan overvåke ulike deler og samle perspektiver ved behov. Det må være nok overlap for å ivareta koordinasjonsbehov, samtidig som det er nok separasjon til å maksimere dekkningen av relevante omgivelser (Wellens, 1993). Dette fremstår i tråd med Endsley sin modell for SSA.

I denne oppgaven legger vi Endsley sine definisjoner til grunn og under delkapittel 3.2, veien til felles situasjonsbevissthet, vil komme nærmere inn på hvordan TSA og SSA etableres.

3.1.4 Betydningen av god eller dårlig SA, samt problemet med summeord

Som nevnt danner SA grunnlag for beslutninger vi tar (Endsley, 1995), og ifølge Endsley (2021) er TSA og SSA viktig for teamprestasjoner. Derfor er det kanskje naturlig å forvente at ufullstendig eller unøyaktig SA fører til dårlige prestasjoner. Endsley (1995, s. 40) påpeker imidlertid at vi er nødt til å ha faktiske muligheter til å gjøre bruk av den ervervede kunnskapen, og dårlig SA fører ikke nødvendigvis til dårligere prestasjoner dersom vi er klar over mangelen på SA og justerer oppførselen vår deretter (Endsley, 1990, referert i Endsley, 1995, s. 40). En måte å justere oppførselen vår kan kanskje være det som Lunde (2019) kaller for proaktiv tenkning, hvor konsekvenspotensialet bevisst analyseres for å håndtere beredskapssituasjoner.

«Ved å ha en bevissthet omkring konsekvenspotensialet, er det lettere både å forstå og å kommunisere alvoret i situasjonen. Det faller også mer naturlig å mobilisere

tilstrekkelig med ressurser og gjennomføre nødvendige tiltak for å kunne håndtere potensialet» (Lunde, 2019, s. 173)

God SA øker likevel sannsynligheten for gode prestasjoner (Endsley, 1995), og en forskergruppe ved Universitetet i Bergen har vist enda klarere sammenheng mellom høy SA og bedre prestasjoner, bl.a. der politistudenter trente i skytesimulator og sjøforsvarspersonell trente i navigasjonssimulator (Johnsen, u.å.; Saus et al., 2006; Saus et al., 2012). Situasjonsbevissthet fremstår derfor viktig, om ikke ensbetydende med gode prestasjoner.

På samme tid må det påpekes at SA-begrepet kanskje har blitt til et slags summeord i ulike beredskapsmiljøer. I 2009 skrev Dan Hansén en artikkel om hvordan felles situasjonsbevissthet (SSA) kan ha effekt på erfaringsbasert læring, og hvordan SSA som summeord kan være direkte skadelig for erfaringslære i det lange løp. Selv om ikke læringsteori står i fokus for denne oppgaven, er Hansén sine syn interessante når vi videre skal studere fenomenet. Et summeord er ifølge Hansén en politisk idé som lovgivere er entusiastiske overfor og som ikke utsettes for kritiske undersøkelser (2009). Entusiasmen, troen og håpene knyttet til at idéene har universelle kompensere kvaliteter, er det som knytter summeord sammen med idéer og løsninger i lovgivende prosesser (Hansén, 2009). Ifølge Hansén er det ikke mange positive effekter av summeordet SSA og han spør blant annet:

«Should all actors have the same information? Should the SSA serve to form the basis for decision making or more advisory functions? Is it understandable, and perhaps even good, that different actors and agencies have incentives not to share the same situation awareness in a pluralistic society? » (2009, s. 176)

Hansén synliggjør på mange måter et behov for en mer bevisst bruk av summeord som SSA og som den svenske Kriseberedskapsmyndigheten (KBM) skrev etter en samvirkeøvelse i 2007:

«Ett huvudproblem med en ”gemensam lägesuppfattning” är att ytterst få myndigheter tillämpar eller förstår begreppet i enlighet med KBM, vilket tydligt har visat sig under SAMÖ 007» (Krisberedskapsmyndigheten [KBM], 2007, s. 58-59)

Ifølge KBM er det viktig at de som jobber med en krise har kjennskap til begrepet og hvilke metoder som skal benyttes for å oppnå SSA. Et annet interessant aspekt som KBM trekker frem er at myndighetene i øvelsen nesten utelukkende fokuserte på å skaffe et situasjonsbilde ut fra

egne myndigheters perspektiv og behov (2007). Samtidig som vi ser nødvendigheten av god begrepsforståelse, mener vi i likhet med Endsley (1995) at god SA er en faktor som øker sannsynligheten for gode prestasjoner. Viktigst er likevel behovet for gode diskusjoner knyttet til hva som er å regne som nøkkelinformasjon og hvem som skal ha hvilken type informasjon.

3.2 Veien til felles situasjonsbevissthet (SSA)

I forrige kapittel så vi på individuelle faktorer som kan spille inn på etableringen av situasjonsbevissthet. I dette delkapittelet vil se nærmere på verktøy, mekanismer og prosesser som støtter informasjonsdeling knyttet til team (TSA) og felles situasjonsbevissthet (SSA).

Kommunikasjon, å være en del av et felles miljø, samt felles brukergrensesnitt (displays) er eksempler på det Endsley kaller for team SA-verktøy (2021). Felles mentale modeller (FMM) er et eksempel på team SA-mekanismer, og eksempler på team SA-prosesser knyttes til ulike teamteori for effektive team og teamkoordinering (Endsley, 2021).

Vi vil nå se nærmere på teori om team, felles mentale modeller og kommunikasjon. Felles brukergrensesnitt og felles miljø er ikke like aktuelt for denne oppgaven da sentralene ikke er samlokaliserte eller har felles displays. Vi velger likevel å nevne det da det kunne ha vært verktøy for etablering av SSA. Til slutt i dette kapittelet vil vi se nærmere på teori om tillit og psykologisk trygghet, da vi har ønsket å se på mulige knytninger mellom disse teoretiske aspektene og etablering av felles situasjonsbevissthet.

3.2.1 Team og distribuerte team

Ifølge Eriksen (2018) består team av mennesker som jobber sammen for å nå felles mål, er avhengige av hverandre og må koordinere aktivitetene for å oppnå målene. Salas et al (1992) definerer team mer detaljert, og mener at et team er to eller flere personer som jobber sammen dynamisk, er avhengige av hverandre og er tilpasningsdyktige mot et felles og verdsatt mål, og som hver for seg har spesifikke roller og funksjoner, og et begrenset tidsmessig medlemskap.

Ansatte på nødmeldesentralene har hver sin spesialkompetanse og fagfelt, og de jobber sammen for å håndtere ulike hendelser under tidspress. Eid og Johnsen (2018) peker på at operative team tar beslutninger, har spesialkompetanse, og ofte jobber under intensiv arbeidsmengde. Sistnevnte kan medføre utfordringer i forhold til hva teamene har tid til å håndtere. Wellens (1993) utførte et forsøk hvor de så at jo dårligere tid en operatør hadde på et testoppdrag, jo mindre kapasitet hadde vedkommende til å følge med på andre ting enn kun sitt eget display.

Operative team jobber i dynamiske miljøer, og tidsperioden de eksisterer kan være et arbeidsskift (Eid & Johnsen, 2018). Eriksen (2018) er inne på noe av det samme når han sier at kriser håndteres av grupper med personer fra flere fagfelt. De er avhengige av hverandre for å håndtere den oppståtte situasjonen, og vil kunne kategoriseres som et team, for eksempel nødetatene. Teamfølelse innebærer blant annet at teammedlemmer føler seg som en viktig del av teamet, samt hvordan de opplever at teamet fungerer som en helhet (Eriksen, 2018).

Ikke samlokaliserte team kan kalles distribuerte team. Cramton (2001) mener geografisk fordelte team er grupper av mennesker med felles mål som utfører oppgaver avhengige av hverandre på tvers av steder og tid. Slike team bruker teknologi til å kommunisere i større grad enn ansikt-til-ansikt (Cramton, 2001). Teknologien kan være telefoner, videokonferanser, e-post eller radiokommunikasjon (Fiore et al., 2003). Distribuerte team kan ikke bruke gestikulering eller ansiktsuttrykk til å få oppmerksomhet eller gi tilbakemelding på deres forståelse (Fischer et al., 2013). De har heller ikke like mange tilgjengelige verktøy for team situasjonsbevissthet som samlokaliserte team (Endsley, 2021). De deler ikke miljø, kan ikke kommunisere med non-verbale tegn og har ofte begrenset informasjon om hverandre på felles displays (Endsley, 2021). Manglende felles brukergrensesnitt kan også føre til dårlig situasjonsbevissthet ettersom informasjon glipper eller tolkes ulikt på tvers av det distribuerte teamet (Endsley, 2021).

Endsley og Robertson undersøkte TSA i distribuerte team, og fant at noen av utfordringene til teamene handlet om dårlige felles mentale modeller, dårlig forklaring og muntliggjøring av beslutninger, ineffektive vaktoverleveringer og teamarbeid, manglende tilbakemeldinger på utført arbeid og problemer med individuell SA (1996; Robertson & Endsley, 1997).

3.2.2 Mekanismer og prosesser for teamarbeid

Endsley (2021) knytter team SA-prosesser til ulike teamteori for effektive team og teamkoordinering og Salas et al. (2015, s. 600) sier at teamarbeid kan defineres som en adaptiv, dynamisk og episodisk prosess som omfatter tanker følelser og atferd blant teammedlemmer mens de samhandler mot felles mål. Espevik (2006) sier at teamprestasjon relateres til koordinering, informasjonsdeling og samhandling, mens Cannon-Bowers et al. (1993) mener prestasjon avhenger av koordinert aktivitet fra et team av individer med ulike ekspertise, og er avhengig av informasjon fra teammedlemmene for å gi støtte til beslutninger.

Salas et al (2005) har kommet frem til fem kjerneprosesser og tre koordineringsmekanismer som de mener er viktige for teamarbeid. Kjerneprosessene er *team lederskap, gjensidig monitorering av prestasjon, støtteatferd, tilpasningsdyktighet og teamorientering*. Team lederskap handler blant annet om å skape og opprettholde felles mentale modeller (Salas et al., 2005), samt å planlegge og organisere aktiviteter slik at teamet kan utføre koordinerte handlinger (Eid & Johnsen, 2018). Gjensidig monitorering innebærer å gi tilbakemeldinger og krever felles forståelse av teamets oppgaver og ansvar (Salas et al., 2005). Støtteatferd handler om å kunne forutsi andres behov, og tilpasningsdyktighet innebærer evne til å tilpasse strategier basert på endringer i miljøet og situasjonen. Teamorientering innebærer troen på viktigheten av team mål over individuelle mål (Salas et al., 2005). Ulikt målfokus blant distribuerte team kan også gjøre det vanskeligere å etablere en felles situasjonsbevissthet (Endsley, 2021).

De tre koordineringsmekanismene er *felles mentale modeller, gjensidig tillit og closed-loop kommunikasjon* (Salas et al., 2005). Kommunikasjon og tillit kommer vi nærmere tilbake til i kapittel 3.2.2 og 3.2.4. Vi vil nå se nærmere på felles mentale modeller.

3.2.3 Felles mentale modeller

Felles mentale modeller er et eksempel på team SA-mekanismer (Endsley, 2021) og gode felles mentale modeller kan bidra til utviklingen av felles situasjonsbevissthet i team (Endsley, 1995). En mental modell kan defineres som en mekanisme der mennesker lager en beskrivelse av et systems hensikt og form, forklarer systemets fungering og tilstand, og benytter denne forklaringen til å forutsi fremtidige tilstander (Eid & Johnsen, 2018, s. 236). I tillegg til å sørge for en mekanisme for generering av prediksjon, hjelper mentale modeller med å effektivt rette oppmerksomheten vår (Endsley, 2000, s. 11). Felles mentale modeller i team kan beskrives som kunnskapsstrukturer medlemmene har som gjør at de kan lage riktige forklaringer og forventninger til en oppgave, og dermed også koordinere sine handlinger, og tilpasse egen atferd til kravene til både oppgaven og de andre teammedlemmene (Cannon-Bowers et al., 1993).

Ulike mentale modeller er en utfordring for teamarbeid fordi personer kan ha forskjellige forventninger til for eksempel resultater, oppgavefordeling, kommunikasjon, koordinering, roller og arbeidsmåte i teamet (Eriksen, 2018). Effektivt teamarbeid i komplekse miljøer vil kreve at medlemmene har en felles forståelse av de andre teammedlemmene, oppgavene og utstyret deres (Salas et al., 2007). Viktigheten av felles mentale modeller øker ved arbeid under

stress (Salas et al., 2005). Når vi må forstå noe og reagere på det hurtig, vil mentale modeller gjøre at viktig informasjon om situasjoner kan hentes frem lettere (Cannon-Bowers et al., 1993).

Trening og prosedyrer kan bidra til å skape felles mentale modeller (Eriksen, 2018). En etablert standard for hvordan vi samarbeider og kommuniserer kan også øke effekten av en felles mental modell (Lunde, 2019). Som vi har sett tidligere i oppgaven har nødmeldesentralene både et felles sambandsreglement for bruk av nødnett og en felles prosedyre for trippelvarsling. Dette vil vi se nærmere på opp mot felles mentale modeller i oppgavens kapittel 6.2.

Felles mentale modeller er som nevnt viktig for å styre oppmerksomheten mot viktig informasjon opp mot SA. De ansatte på nødmeldesentralene sitter på ulike fagekspertise og er avhengige av å fange opp det mest sentrale innenfor sitt fagfelt. Ved at team har felles mentale modeller er det også mer sannsynlig at de får en felles forståelse av situasjoner uten like mye verbal kommunikasjon, da de har et bedre grunnlag for lik fortolkning og forståelse (Endsley, 2021). Samtidig kan gruppetenkning være en fallgrube. Gruppetenkning er en tankemåte der behovet for enighet i en gruppe settes foran realistiske vurderinger av handlingsalternativer (Janis, 1971). Cannon-Bowers et al. (1993) sier at noen måter å bekjempe det på er å trene teammedlemmer til å kjempe for det de mener er riktig, kommunisere informasjon de tror er viktig, samt gi beslutningstakere støttesystemer som presenterer alternative hypoteser i en situasjon. Gruppetenkning kan også motvirkes ved å utnevne en djevelens advokat som stiller kritiske spørsmål (Lai, 1999).

Vi har nå sett på betydningen av felles mentale modeller, samt noen utfordringer knyttet til disse. I neste kapittel skal vi se nærmere på et annet verktøy for å oppnå SA; kommunikasjon.

3.2.4 Kommunikasjon (verktøy)

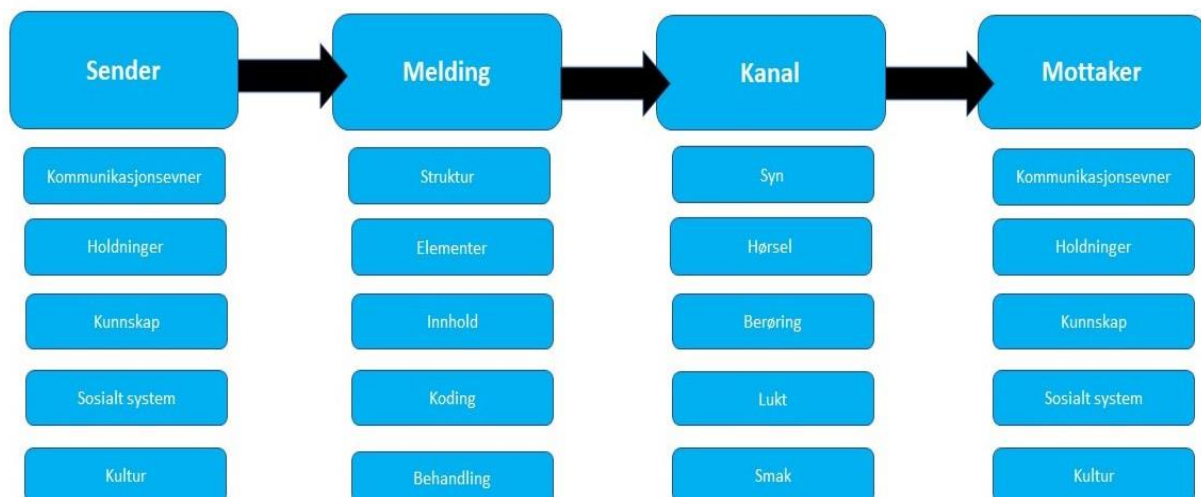
Kommunikasjon er et sentralt verktøy for etablering av felles og team situasjonsbevissthet (Endsley, 2021). Kommunikasjon er stort teoretisk felt, og vi har valgt å avgrense teorien til det vi finner mest relevant opp mot våre funn om nødmeldesentralenes kommunikasjon på samband og telefon. Vi vil her presentere teori om kommunikasjon knyttet til krisehåndtering, den klassiske lineære modellen for kommunikasjon, samt teori om closed-loop kommunikasjon.

Kommunikasjon er en viktig del av prosessen kollektiv meningsdannelse og hvordan ulike aktører kan etablere felles situasjonsbevissthet (Fox & Gilbert, 2015; Kaber & Endsley, 1998; Maitlis & Sonenshein, 2010; Weick et al., 2005; Wolbers & Boersma, 2018). Når det skjer en

hendelse, vil nødmeldesentralene kunne motta ulik informasjon. For at alle sentralene skal få lik forståelse av hendelsen må de kommunisere med hverandre. Både verbal og non-verbal kommunikasjon er sentralt for å dele informasjon i team, og dermed også for å legge til rette for en felles forståelse av situasjonen og dens utvikling (Endsley & Jones, 2001).

En utfordring når ulike aktører kommuniserer kan være at avsender av budskapet bruker uttrykk som er vanlige i sin profesjon, men som ikke forstås av mottakeren (Lunde, 2019). Det kan også bli mye informasjon og riktig informasjon må kommuniseres til riktige personer til rett tid (Crichton et al., 2005). I krisehåndtering handler kommunikasjon om å dele informasjon mellom aktører (Wolbers & Boersma, 2018) og ifølge Seppänen et al. (2013) påvirker kommunikasjonsflyt etablering av felles situasjonsbevissthet. Kravene til informasjon som deles kan identifiseres ved å spesifisere hva som er aktørens viktigste informasjonsbehov. Ved å definere det som er kritisk å dele kan dette senere brukes i prosedyrer (Seppänen et al., 2013).

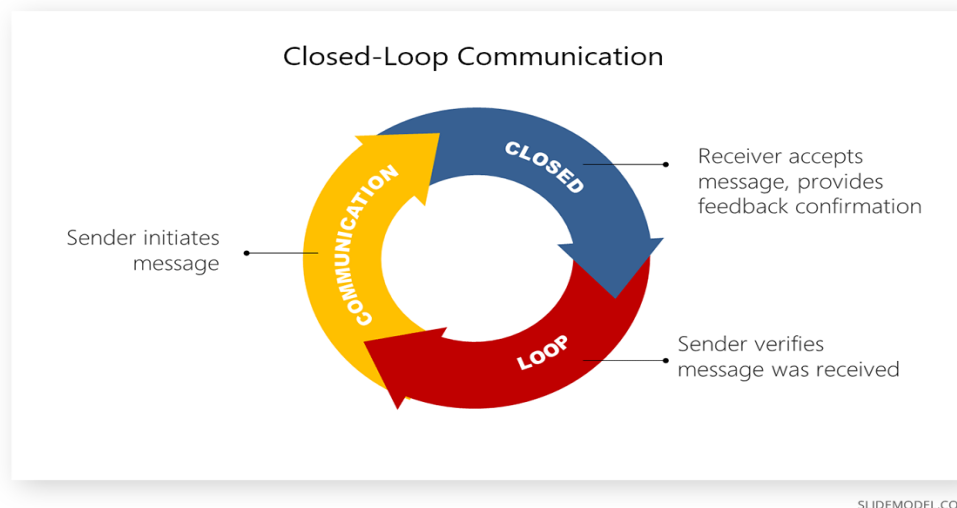
Hva gjelder modeller for kommunikasjon legger vi den klassiske lineære modellen beskrevet av David. K. Berlo til grunn (Figur 6). Modellen består av en avsender, en melding, en kanal og en mottaker. Avsender må kode meldingen, og mottaker må dekode den. Som vi ser av figur 6, vil det være en rekke faktorer som påvirker både avsenders koding og mottakers dekodning:



Figur 6: Modell laget og oversatt av oppgavens forfattere basert på modellen til Berlo (1960).

For å bedre muligheten til å forstå budskap riktig kan modellen for closed loop kommunikasjon brukes (Figur 7). Der inkluderes det at mottakeren av informasjonen skal forstå budskapet. Prosessen starter med at sender kommer med sitt budskap. Mottakeren mottar budskapet, tolker det og leser tilbake budskapet slik mottaker forsto det. Deretter følger sender opp med å gi en

bekreftelse på at budskapet ble forstått slik det var ment (McIntyre & Salas, 1995, referert i Rasch et al., 2021; Salas et al., 2005).



Figur 7: Modell for closed loop kommunikasjon (Slidemodel.com, 2022)

Nødmeldesentralene jobber ofte under tidspress, noe som kan hindre kommunikasjon fordi teammedlemmer blir for opptatte av individuelle oppgaver (Salas et al., 2005). Closed loop kommunikasjon kan kanskje bidra til at informasjon som sendes både blir hørt og forstått riktig.

Samtidig utførte Wellens og Ergener databaserte simuleringer av operasjonsrom med små distribuerte team som responderte på nødmeldinger (1988, referert i Wellens, 1993). I likhet med Salas fant de at operatører følger nøye med på egne ansvarsområder, men der teamene kommuniserte mer som følge av mer nærhet i kommunikasjonsform, gikk dette på bekostning av egen situasjonsbevissthet. En mulig forklaring på sistnevnte kan være at økt oppmerksomhet et sted, fører til mindre oppmerksomhet et annet sted. «*Thus, a modest gain in situation awareness on the part of the remote (fire) team was apparently bought at the expense of decreased awareness on the part of the originating (police) team*» (Wellens, 1993, s. 281).

3.2.5 Tillit og psykologisk trygghet

Ifølge Robertson og Endsley kan manglende tillit på tvers av distribuerte team og ulike kulturer være en barriere for felles SA (1997b, referert i Endsley, 2021). I datainnsamlingen hadde vi derfor som utgangspunkt å se nærmere på hvilken betydning tillit har for SSA. Ut fra funnene

våre så vi imidlertid at begrepet psykologisk trygghet også er relevant for vår drøfting, og vi vil derfor nå presentere teori om både tillit og psykologisk trygghet.

Som nevnt i kapittel 3.2.2 er gjensidig tillit en av koordineringsmekanismene som er viktig for teamarbeid (Salas et al., 2005), og tillit er en sentral faktor for åpen informasjonsdeling i team (Cannon-Bowers et al. 1995, gjengitt i Salas et al., 2005). Tillit kan defineres som;

«the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party»

(Mayer et al., 1995, s. 712; Rasch, 2020)

Ifølge Martin N. Ndlela (2018) er tillit selve fundamentet i et forhold og avgjørende for kunnskapsdeling mellom samarbeidende organisasjoner (Rasch, 2020). Ifølge Ndlela er tillit noe som bygges over tid, og form og frekvens på kommunikasjonen kan påvirke tilliten mellom organisasjoner. Ndlela sier også at det er mulig å stole på deler av en organisasjon, eller ha tillit til at organisasjonen utfører visse arbeidsoppgaver (f.eks. beslutningstaking), men ikke andre (f.eks. implementering av beslutninger) (Ndlela, 2018).

«We presume therefore that efficient inter-organizational crisis communication is dependent on the levels of trust between the entities involved. Identifying shortcomings in trust between emergency organizations is therefore crucial to the examination of inter-organizational crisis communication. Repeated interactions between entities can enhance relational trust. Trust between emergency organizations can thus be seen as a form of social capital, a prerequisite for effective crisis communication and knowledge sharing» (Ndlela, 2018, s. 119-120).

Seppänen et al. studerte i 2013 SSA i en SAR-øvelse, og mener tillit påvirker både informasjonsflyt og kvaliteten på kommunikasjon. Interaksjon mellom aktørene er essensielt for å etablere situasjonsbevissthet, og interaksjon påvirkes igjen av informasjon, kommunikasjon og tillit (Seppänen et al., 2013). Berg og Boe (2018) mener at tillit er selve kjernen og 'limet' i samhandling. *«Trust in samhandling becomes particularly clear in a military context, in which vulnerability, risk, unpredictability and uncertainty affect the situation. Therefore, it is crucial that both military leaders and subordinates trust each other»* (Bergh & Boe, 2018, s. 334). Konteksten nødmeldesentraler jobber i, kan på noen måter minne

om en militær kontekst. Med det mener vi at liv og helse ofte står på spill i oppdragene de håndterer, og sårbarhet, risiko, uforutsigbarhet og usikkerhet er faktorer av betydning. Oppsummert fremstår tillit viktig for teamarbeid, samhandling og for etablering av SSA.

Viktigheten av tillit belyses også av teologen og filosofen Løgstrup, som sier at tillit er en av tingene vi baserer våre liv på (1991). «*Det hører med til vårt menneskeliv at vi normalt møtes med en naturlig tillit til hverandre. Det skal særlige omstendigheter til for at det skal oppstå mistillit til en annen person*» (Løgstrup, 1991, s. 17). Helt motsatt av filosofens syn er imidlertid McCarter og White sitt som sier at det ikke faller oss mennesker naturlig å stole på andre (McCarter & White, 2012). Tillit tar tid å bygge og kan lett rives ned sier de og gir en rekke råd om hvordan tillit kan bygges, herunder bl.a. å opptre respektfullt og vennlig, samt å dele nyttig og interessant informasjon (McCarter & White, 2012).

Det finnes ulike former for tillit, og i tillegg til den mer tradisjonelle tilliten finnes også det som kalles for swift trust (Meyerson et al., 1996). Denne tillitsformen handler om de tilfellene hvor vi velger å stole på andre, uten at vi egentlig har grunn til å gjøre det (Meyerson et al., 1996). Swift trust oppstår raskt i midlertidige systemer og Meyerson et al. sier at «*the trust that unfolds in temporary systems is more accurately portrayed as a unique form of collective perception and relating that is capable of managing issues of vulnerability, uncertainty, risk, and expectations*» (1996, s. 2; Rasch, 2020). Et eksempel på hvordan tillit kan oppstå raskt i midlertidige systemer er klare roller, som igjen bygger på stabile prinsipper og praksis (Meyerson et al., 1996). Som Dawes poengterer stoler vi på eksperter som et resultat av at vi stoler på fagfeltet deres, eksempelvis stoler vi på leger fordi vi stoler på moderne medisin og har bevis for at det fungerer i form av at antibiotika og operasjoner gjør folk friske (Dawes, 1994, referert i Meyerson et al., 1996, s. 6).

Det kan tenkes at nødmeldesentralene kan ha innslag av begge former for tillit. Ser vi på den mer tradisjonelle formen for tillit, kan denne deles opp i fem nøkkeldimensjoner; integritet, kompetanse, konsistens, lojalitet, og åpenhet (Schindler & Thomas, 1993 referert i Kaufmann og Kaufmann 2016). Integritet innebærer samsvar mellom ord og handling, kompetanse handler om tillit til fagkompetanse, konsistens er at en person følger faste retningslinjer og ikke endrer atferd fra situasjon til situasjon, lojalitet innebærer at man ikke er opportunistisk men stiller opp for andre, og åpenhet handler om at man kan være trygg på at personer sier sannheten og ikke holder ting tilbake (Schindler & Thomas, 1993 referert i Kaufmann og Kaufmann 2016).

Tett knyttet til tillitsbegrepet, er det som kalles for psykologisk trygghet. Tillit og psykologisk trygghet har mye til felles, men en nøkkelforskjell er at psykologisk trygghet er noe som oppleves på et gruppenivå (Edmondson, 2018). Psykologisk trygghet beskriver menneskers oppfattelse av konsekvensene ved å ta mellommenneskelig risiko i en kontekst, for eksempel på en arbeidsplass (Edmondson & Lei, 2014, s. 23), og er viktig for å forstå hvordan mennesker kommuniserer og samarbeider i organisasjoner (Edmondson, 2019). Team psykologisk trygghet involverer, men er samtidig noe mer enn bare mellommenneskelig tillit. Det handler om en tiltro til at teamet ikke vil avvise eller straffe noen for å si sin mening. Denne tiltroen stammer igjen fra gjensidig respekt og tillit mellom teammedlemmene (Edmondson, 1999).

Tillit og psykologisk trygghet kan altså ha betydning for samhandlingen mellom nødmeldesentraler, og hvorvidt de føler seg trygge nok til å ytre ulike forståelser av hendelser, komme med kritiske spørsmål eller korrigere andres oppfattelser. Effektiv interorganisatorisk krisekommunikasjon er som nevnt avhengig av tillitsnivået mellom involverte aktører (Ndlela, 2018), og som Seppänen et al. (2013) påpeker, er interaksjon essensielt for etablering av situasjonsbevissthet. Dersom manglende tillit og psykologisk trygghet medfører dårligere, eller fravær av kommunikasjon, vil dette altså kunne spille inn på etableringen av SSA.

I studier av samlokaliserte nødmeldesentraler fant Ellingsen og Antonsen (2017) at samlokalisering hadde bedret forståelsen mellom nødmeldesentralene, og at samhandling ansikt til ansikt ga bedre relasjonell tillit. Informantene i deres studie mente at felles situasjonsforståelse var vesentlig enklere ved samlokalisering, og pekte blant annet på at de tør å spørre om det de ikke kan når de kjenner hverandre (Ellingsen & Antonsen, 2017). Det å tørre å spørre hverandre, og å ta opp avvik er en indikasjon på tillit, og kan være avgjørende i kritiske hendelser (Ellingsen & Antonsen, 2017). Øren et al. (2021) hadde lignende funn. De fant at samlokalisering ga mer kunnskap om de andre sentralenes arbeidsform og ressurser, og at dette hadde medført økt tillit og lavere terskel for å ta kontakt. Samtidig opplevde de ansatte at de lettere oppnår felles situasjonsbevissthet (Øren et al., 2021). Selv om nevnte studier bruker begrepet tillit, ser vi også elementer fra psykologisk trygghet (tør å spørre hverandre, lavere terskel for kontakt). Studiene fremstår derfor å støtte oppunder synet om at det foreligger knytninger mellom tillit, psykologisk trygghet og etablering av SSA.

3.3 Oppsummering av teori

Vi har nå presentert de teoretiske rammene for denne oppgaven. I kapittel 3.1 så vi på fenomenet situasjonsbevissthet (SA) og prosessen som fører oss til denne kunnskapsstatusen, situasjonsvurdering. Vi så også på hva team og felles situasjonsbevissthet (TSA/SSA) er, samt betydningen av god eller dårlig SA. I kapittel 3.2 så vi nærmere på noen av prosessene, verktøyene og mekanismene som vi trenger for å oppnå TSA og SSA. Avslutningsvis presenterte vi teori knyttet til tillit og psykologisk trygghet, og hvordan disse faktorene kan være av betydning for situasjonsbevissthet.

De ulike teoriene kan i mange tilfeller knyttes tett opp til hverandre, og vil som oftest være av utfyllende karakter. Etter vårt syn er det viktig å se helheten og de teoretiske modellene i sammenheng. Dette synliggjøres også når vi senere skal drøfte de teoretiske aspektene opp mot våre funn. Før vi ser nærmere på funn og drøfting skal vi imidlertid se nærmere på metodevalgene våre og studiens design.

4 Design og metode

I dette kapitlet vil vi gjøre rede for vår forskningsstrategi, forskningsdesign og metode. Vi vil beskrive valg av informanter og hvordan vi har gjennomført datainnsamling og analyse. Vi vil også drøfte oppgavens validitet og reliabilitet, samt ulike etiske problemstillinger.

4.1 Forskningsstrategi og design

Vi har alle bakgrunn fra jobber hvor samhandling står sentralt, og en felles forståelse som grunnlag for best mulig oppdrags- og oppgaveløsning er et tema vi alle interesserer oss for. I denne oppgaven ønsket vi derfor å finne ut mer om hvordan nødmeldesentraler som ikke er samlokaliserte etablerer felles situasjonsbevissthet. Vi landet på følgende problemstilling:

«Hvordan etableres felles situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder?»

Videre har vi utarbeidet følgende forskningsspørsmål vi ønsket å få svar på:

- Oppnår nødmeldesentralene felles situasjonsbevissthet i hendelser?
- Hvilken betydning har tillit og psykologisk trygghet for etablering av felles situasjonsbevissthet?
- Hvilken betydning har kommunikasjon for etablering av felles situasjonsbevissthet?

Forskningsdesign omfatter hvem og hva som ønskes inkludert i en undersøkelse, samt måten undersøkelsen ønskes gjennomført på (Johannessen et al., 2020). Vi har valgt å bruke et kvalitativt deskriptivt casesdesign. Valgene knyttet til design har tatt hensyn til hvordan vi best kunne innhente data for å svare på problemstillingen vår. Et deskriptivt design innebærer et ønske om å beskrive noe (Gripsrud et al., 2016), og vi ønsker å beskrive hvordan nødmeldesentralene etablerer felles situasjonsbevissthet.

Videre har vi valgt casesdesign. En casestudie kan eksempelvis ta for seg en person eller en organisasjon for å studere fenomener og casestudier kan gjennomføres med ulikt design (Johannessen et al., 2020). Robert K. Yin sier at vi kan ha med en eller flere caser, og at en eller flere analyseenheter kan studeres (Yin, 2014) I denne studien ønsker vi å beskrive hvordan fenomenet situasjonsbevissthet etableres mellom ansatte i tre ulike etater lokalisert på tre ulike geografiske steder. Vi har derfor valgt et enkeltcasesdesign med tre datainnsamlingsenheter.

Casestudier kan være induktiv, hvor vi går fra empiri til utforming av teori, abduktiv, hvor vi ikke går ut fra spesifikk teori, eller deduktiv, hvor vi tar utgangspunkt i ulike teorier (Johannessen et al., 2020). Vi tok utgangspunkt i teoretiske perspektiver og antakelser knyttet

til situasjonsbevissthet, kommunikasjon og tillit. I tillegg kom det en del data frem under intervjuene og analysen, som medførte at vi underveis hadde behov for å knytte til oss ny teori. Vi har dermed fulgt et deskriptivt og teoridrevet design.

Vi har valgt å gjøre en enkeltcasestudie med flere datainnsamlingsenheter, hvor vi benyttet en fenomenologisk tilnærming. Sistnevnte handler om å utforske og beskrive individers forståelse av, og erfaringer med et fenomen (Johannessen et al., 2020). Gjennom metoden kvalitative intervjuer, som beskrives nærmere i neste del av kapittelet, fikk vi dyptgående informasjon fra de ansatte på nødmeldesentralene om hvordan de opplever at fenomenet felles situasjonsbevissthet etableres mellom de ulike sentralene. Kirsti Malterud (2003) skriver at fenomenologisk analyse har fire faser. Først dannes et helhetsinntrykk og det gjøres en sammenfatning av meningsinnhold. Deretter går vi fra temaer til koder, før vi kondenserer og skaper mening fra kodene. Til slutt gjøres det en sammenfatning hvor vi går fra kondensering til begreper og beskrivelser (Malterud, 2003). Dette samsvarer med hvordan vi har analysert data via programmet Nvivo, noe som beskrives i mer detalj senere i kapittelet.

4.2 Beskrivelse av metode

Vi har valgt å bruke kvalitativ forskningsmetode. Kvalitativ metode er egnet når vi ønsker utfyllende og detaljert kunnskap om et fenomen, og når vi søker å forstå et fenomen (Johannessen et al., 2020). Når man ønsker å forstå noe vil vi se det gjennom øynene til de vi studerer, og deres omgivelser vil også spille inn (Johannessen et al., 2020). Vi ønsket å få bedre forståelse av hvordan situasjonsbevissthet etableres mellom nødmeldesentralene i Agder. Vi mente derfor at det mest hensiktsmessige for innhenting av best mulig data for å kunne svare på vår problemstilling, var ved å benytte oss av kvalitative metoder.

Da vi startet med oppgaven ønsket vi å gjennomføre kvalitative dybdeintervjuer og observasjon. Optimalt ønsket vi å observere på alle sentralene samtidig. Dette for å kunne analysere og sammenligne observasjonene inne på de ulike sentralene, og sammenligne observasjonene opp mot informasjonen fra intervjuene. Dette mente vi kunne gi relevant data om hvilke grep de ulike sentralene faktisk gjør, eller ikke gjør, for å etablere felles situasjonsbevissthet under mottak og startfasen av en hendelse. Vi vurderte imidlertid at bruken av begge metodene ville blitt svært krevende både praktisk og tidsmessig. På bakgrunn av oppgavens rammer og tidsperspektiv valgte vi derfor å benytte oss av kvalitative dybdeintervjuer.

Et kvalitativt forskningsintervju søker å forstå verden sett fra informantenes side (Kvale & Brinkmann, 2015). Et mål med slike intervjuer er å få frem betydningen av menneskers erfaring og å avdekke opplevelser fra deres perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2015). Da vi ønsket å vite hvordan de ansatte på nødmeldesentralene opplever at situasjonsbevissthet etableres mellom sentralene fra deres perspektiv, og hvilke erfaringer de har knyttet til felles situasjonsbevissthet, mente vi at denne metoden egnet seg godt til å få data som besvarer vår problemstilling.

Kvalitative intervjuer kan være mer eller mindre strukturert og fastlagt, og vi har valgt semistrukturerte intervjuer som er basert på en overordnet intervjuguide (Johannessen et al., 2020). Da vi ønsket å ta med oss teoretiske perspektiver inn i oppgaven og intervjuene, landet vi på at en forhåndsstrukturert guide etter tema med underspørsmål ville passe best. I tillegg avsluttet vi hvert tema med et åpent spørsmål, slik at informantene fikk mulighet til å legge til relevant informasjon vi ikke hadde spurt om, eller som de hadde kommet på underveis.

4.3 Datainnsamling og utvalg

4.3.1 Utvalgsstrategi

Utvalgsstrategi handler om hvem og hvordan vi har valgt ut våre informanter. I kvalitative undersøkelser er ikke representativitet det mest sentrale, men heller å finne et antall informanter som har mulighet til å gi nok relevant informasjon om det fenomenet som skal undersøkes (Johannessen et al., 2020). For å finne og komme i kontakt med de rette informantene kan flere ulike utvalgsstrategier brukes (Johannessen et al., 2020).

Vi har brukt en kombinasjon av kriteriebasert utvalg, og snøballmetoden. Vi ønsket å intervju et likt antall informanter fra hver av de tre sentralene. Videre var våre kriterier for informantene som skulle være med i studien følgende:

- Ansatte som jobber direkte med meldingsmottak og samhandling med de andre nødetatene.
- Ansatte som har jobbet minst 5 år i sin etat, og minst to år på en nødmeldesentral.

For å komme i kontakt med informantene tok vi kontakt med en bekjent ved en av sentralene, og fikk vi kontaklinformasjon til en person ved hver av de tre nødmeldesentralene. Disse hadde litt ulik type lederfunksjon ved sin sentral. Vi innkalte de tre til et møte via teams, og presenterte vår problemstilling og plan. De ønsket å delta i studien, men av praktiske hensyn ønsket de å

velge ut hvem av sine ansatte som skulle intervjues. Dette da det skulle passe med turnusarbeid og tjenesten de dagene vi hadde anledning til å reise til Agder for å være på sentralene.

En fordel ved kriteriebasert utvalg er at vi kunne sikre kontakt med informanter med den nødvendige arbeidshverdagen og erfaringen til å kunne gi oss best mulig informasjon. Ulempen med at personer i en type lederfunksjon velger hvem som skal intervjues kan være at lederne potensielt kan velge ut informanter de vet har synspunkter som samsvarer med egne, eller at de eventuelt kan påvirke informantene i forkant av intervjuet. Fordelen er at vi ved enkelt og godt samarbeid raskt kunne få tilgang på mange informanter som passet våre kriterier. Vi har heller ikke oppfattet at våre informanter har blitt påvirket i noen spesiell retning, da også de innenfor samme sentral har gitt ulike svar og informasjon. Et informasjonsskriv ble også sendt til lederne hvor det ble presisert blant annet frivillighet og kriterier for utvelgelse av informantene.

4.3.2 Informantene

I tidsperioden 18.-20. oktober 2021 intervjuet vi til sammen ni informanter. Alle jobbet på en nødmeldesentral med daglig kontakt med de andre sentralene. Vi intervjuet tre informanter fra politiets operasjonssentral, tre fra 110-sentralen og tre fra AMK. Informantene hadde noe variert erfaring og bakgrunn fra sine respektive etater, men alle hadde jobbet minimum de kriteriene vi hadde satt på forhånd. Flere av informantene vi intervjuet som nå satt i en vaktleder posisjon inne på sentralen, hadde også tidligere erfaring som operatør på sin nødmeldesentral.

Informantene og hendelser de beskriver i intervjuene er anonymisert, og informantene er gitt fiktive navn. For å videre ivareta anonymitet er alle gitt mansnavn, selv om det ikke kun var menn blant informantene. Stillingene på sentralene har forskjellige titler, både lederstillinger og operatørstillinger. Av hensyn til informantenes anonymitet er derfor alle med en type lederfunksjon inne på sentralene i det videre kalt vaktleder. Alle med en type operatørfunksjon på sentralene er kalt operatør. I Tabell 2 følger en kort presentasjon av informantene, hvor lange intervjuene var og hvor mange transkriberte sider hvert intervju genererte.

Tabell 2: Oversikt over studiens informanter

Informant	Stilling	Lengde intervju	Antall sider
Ole	Operatør	1:05:54	20
Henrik	Operatør	1:13:34	25
Anders	Vaktleder	0:58:55	24
Stefan	Operatør	1:05:14	25
Jakob	Vaktleder	1:11:47	35
Emil	Vaktleder	1:12:33	27
Noa	Vaktleder	1:29:54	34
William	Vaktleder	1:14:45	23
Lucas	Vaktleder	1:28:10	34

Hensiktsmessig utvalgsstørrelse i kvalitative undersøkelser avhenger av problemstillingen, hvordan data samles inn og analyseres, samt hvilke ressurser vi har til å gjennomføre undersøkelsen (Johannessen et al., 2020). En regel kan likevel være å fortsette intervjuer til vi ikke får mer ny informasjon, og dermed har nådd et “datametningspunkt” (Johannessen et al., 2020). Vi har ut fra de ni intervjuene sett en metning i forhold til at alle informantene trekker frem de samme hovedelementene på flere av spørsmålene. De svarer i all hovedsak samsvarende på de mest sentrale tingene som påvirker etablering av felles situasjonsbevissthet.

Samtidig er det flere små grep de ulike sentralene, og ulike team innad på sentralene, nevner at de gjør som ikke går igjen blant alle informantene. Når vi jobber med mennesker i ulike team og etater vil det imidlertid være naturlig at det utvikler seg noen små forskjeller i utførelsen av oppgaver som ikke er helt bundet av faste rutiner. For å avdekke alle de mindre forskjellene og deres betydning måtte vi trolig intervjuet like mange informanter som det er ulike team i alle de tre etatene. Oppgavens rammer og tidsperspektiv vil imidlertid sette begrensinger på antall intervjuer og datamengde vi har mulighet til å samle inn og analysere. Vi mener derfor at vi innenfor denne oppgavens rammer har oppnådd god nok metning.

4.4 Gjennomføring av datainnsamlingen

På grunn av den pågående koronapandemien var vi før datainnsamlingen usikre på om datainnsamlingen ville la seg gjennomføre ved å fysisk kunne reise til de ulike

nødmeldesentralene. Vi fikk imidlertid gjennomført alle de ni intervjuene ansikt-til-ansikt. Dette ga oss bedre forutsetninger for å plukke opp kroppsspråk, stemmeleie og miner, samt skape en bedre relasjon mellom oss og informantene. Dersom intervjuer gjennomføres online kan det være noe mer utfordrende å bygge tillit (Johannessen et al., 2020).

Alle intervjuene ble gjennomført på informantenes arbeidsplass, og vi var alle tre til stede en dag på hver av sentralene. Å gjennomføre intervjuer på informantens arbeidsplass kan gi en trygghet ved at informanten er på et kjent sted. Samtidig kan det medføre avbrytelser i form av telefoner eller andre kolleger, samt at noen kan overhøre samtalene (Johannessen et al., 2020). Vi fikk imidlertid tilrettelagt gode møterom og kontorer som ikke var der informanten arbeidet til daglig. Med unntak av en som banket på under ett av intervjuene, var det ingen andre forstyrrelser av verken mennesker eller telefoner som ringte. En annen fordel ved å være på informantenes arbeidsplass var at vi ved to av sentralene fikk en omvisning som ga oss et godt visuelt inntrykk av hvordan forholdene var tilrettelagt for internt samarbeid på de to sentralene.

En ulempe ved å være tre personer til stede når man intervjuer en informant kan være at informanten føler seg mer underlegen. Vi organiserte imidlertid intervjuene slik at en hadde hovedansvaret for dialogen med informanten, en satt i nærheten av den med hovedansvaret for å stille tilleggsspørsmål, og en satt i bakgrunn for å ta skriftlige notater underveis. Vi rullerte på de ulike oppgavene. På denne måten sikret vi at informanten hadde en hovedperson å fokusere på, slik at det ikke ble for mange mennesker å forholde seg direkte til, samt at vi hadde flere til stede som kunne følge intervjuet og komme med relevante oppfølgingsspørsmål.

Det ble gjort digitalt opptak av alle intervjuene. Fordeler med å ta opp intervjuene på lyd er blant annet at vi kan ha større fokus på emnet og dynamikken i intervjuet, og vi får også registrert tonefall, pauser og ordbruk (Kvale & Brinkmann, 2015). Etter intervjuene hadde vi et kort møte hvor vi gikk gjennom hva vi hadde oppfattet som hovedtrekkene i informasjonen vi hadde fått fra informanten. På denne måten sikret vi at vi satt med en omforent forståelse. Etter gjennomføringen av intervjuene transkriberte vi tre intervjuer hver. Den første av oss som hadde transkribert et intervju delte dette med de andre, slik at vi transkriberte etter en lik mal. Ved å bruke de samme prosedyrene under transkribering vil det også kunne være lettere å foreta de språklige sammenligningene i etterkant (Kvale & Brinkmann, 2015).

4.5 Analyse av data

Å analysere vil si å dele noe opp i biter eller elementer hvor målet er å avdekke mening, mønster eller budskap i datamaterialet (Johannessen et al., 2020). Videre vil man på grunnlag av analysen trekke en konklusjon som skal svare på problemstillingen (Johannessen et al., 2020).

Etter transkriberingen av intervjuene analyserte vi dataen ved å bruke dataprogrammet NVivo til å kode og kategorisere dataen. Slik koding kan påvirkes av forskernes bakgrunn og erfaringer (Olson et al., 2016). Inter-coder reliability er en strategi som kan brukes for å hjelpe forskere med å avklare hvordan ulike tema kan defineres og er tilstede i dataen (Gripsrud et al., 2016). Vi valgte å starte med at vi sammen gjennomførte en systematisk analyse av ett av intervjuene. Dette var meget tidkrevende, men sikret at vi alle var enige om de ulike kodene og kategoriene, samt at vi alle var omforent om hvilken informasjon som tilhørte de ulike kodene og kategoriene. Etter å ha gjennomført analysen av det første intervjuet sammen, analyserte vi resten av intervjuene hver for oss.

Før vi startet det felles arbeidet med analyse og kategorisering hadde vi flere forhåndsdefinerte hoved- og underkategorier som var basert på vår intervjuguide og de teoretiske perspektivene vi hadde med oss inn i datainnsamlingen. Etter første runde med koding og kategorisering av data satt vi igjen med 3 ulike nivåer av koding i NVivo. Vi hadde 8 hovedkategorier (nivå 1), 27 underkategorier på nivå 2 og 52 underkategorier på nivå 3. Alle hovedkategoriene var basert på våre forskningsspørsmål og hovedtemaene i intervjuguiden. De fleste forhåndsdefinerte underkategoriene ble beholdt, mens noen få ble slettet da vi så at vi ikke hadde fått noe relevant data om disse mindre temaene. Vi opprettet også noen nye kategorier i arbeidet med analyse og kategorisering, da vi så at vi hadde relevant data på flere enn våre forhåndsdefinerte kategorier.

Videre i arbeidet med analysen jobbet vi med å slå sammen datamaterialet. Etter en felles gjennomgang i NVivo hadde vi 3 hovedkategorier, 9 underkategorier på nivå 2 og 67 underkategorier på nivå 3. Etter dette fordelte vi hovedkategoriene mellom oss, og bearbeidet hver vår kategori videre. Underveis i arbeidet med analysekapittelet hadde vi jevnlig møter, og underkategoriene ble igjen endret i fellesskap. Dette da vi så at vi også hadde noe relevant data som tok utgangspunkt i teori vi ikke hadde med inn i datainnsamlingen, for eksempel data knyttet til felles mentale modeller. I tillegg er det flere av våre teoretiske perspektiver som henger svært tett sammen, og vi endret derfor noen av kategoriene til en sammensetning som vi følte best ville sammenstille og presentere vårt datamateriale. I løpet av arbeidet med å lande

de endelige kategoriene leste vi også igjennom alle intervjuene i sin helhet en gang til for å forsikre oss om at vi ikke hadde gått glipp av noe viktig data underveis. Til slutt endte vi med 5 hovedkategorier og 18 underkategorier. Disse presenteres nærmere i kapittel 5.

4.6 Validitet og reliabilitet

Validitet handler om hvorvidt en metode er egnet til å undersøke det vi ønsker å undersøke med metoden (Kvale & Brinkmann, 2015). Reliabilitet handler om forskningsresultatenes pålitelighet (Johannessen et al., 2020). Ved vurdering av kvalitative forskningsdesign finnes det ifølge Guba og Lincoln mer enn én beskrivelse av virkeligheten, og de bruker derfor heller begrepene pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet når de vurderer kvaliteten på kvalitative forskningsdesign (1994, referert i Johannessen et al., 2020).

4.6.1 Validitet

I kvalitative undersøkelser vil validitet, eller troverdighet, handle om hvorvidt fremgangsmåter og funn reflekterer virkeligheten og studiens formål på en god måte (Johannessen et al., 2020). Eller sagt på en annen måte, om vi har gjennomført studien på en måte som har gitt svar på vår problemstilling. Vi ønsket å undersøke hvordan ulike etater som jobber på ulike steder oppnår felles situasjonsbevissthet, og vi ønsket å finne ut hvordan de ansatte opplever og erfarer at dette gjøres. For å få svar på dette benyttet vi oss av en intervjuguide med spørsmål som åpnet for beskrivelser av opplevelser, hendelser og arbeidsmetodikk, noe som ga oss gode funn inn mot problemstillingen og våre forskningsspørsmål.

To av oppgavens forfattere har erfaringsbakgrunn fra flere av politiets operasjonssentraler. Dette medfører at vi er godt kjent med oppbyggingen og arbeidshverdagen til nødetatene, og med mye av de kulturene vi møtte ved gjennomføring av datainnsamlingen. Denne kjennskapen bidro til å bygge tillitt til informantene, noe som kan bidra til å øke sannsynligheten for troverdige resultater (Johannessen et al., 2020). Logikken her er at det kan være vanskelig å forstå et fenomen uten å kjenne konteksten (Johannessen et al., 2020; Rasch et al., 2021).

For å øke validiteten kan det for eksempel brukes metodetriangulering (Johannessen et al., 2020). Vi ønsket i starten å gjennomføre observasjon i tillegg til intervjuer, men det ble det dessverre ikke kapasitet til innenfor oppgavens rammer. Dette er imidlertid noe som kunne bidratt til å ytterligere styrke undersøkelsens troverdighet. Selv om vi ikke gjennomførte en systematisk observasjon i forbindelse med studien, kan to av oppgavens forfattere sin erfaring

fra arbeid på nødmeldesentral likevel ha bidratt til økt forståelse av informantenes hverdag og deres svar på spørsmålene i intervjuguiden.

Ekstern validitet, eller overførbarhet, handler om i hvilken grad forskningsprosjektets resultater kan overføres til andre liknende fenomener (Johannessen et al., 2020). Vi har kun snakket med informanter som jobber på nødmeldesentralene i ett av landets fylker. For å kunne generalisere våre funn ville det trolig vært nødvendig å gjøre liknende undersøkelser ved flere nødmeldesentraler. Deler av arbeidsmetodikken er imidlertid nokså lik ved andre nødmeldesentraler og enkelte av våre funn vil trolig være gjenkjennbare også ved disse.

4.6.2 Reliabilitet

Reliabilitet, eller pålitelighet, vil være nært knyttet alle undersøkelsens faser, både dataen vi velger å bruke, hvordan data blir samlet inn og hvordan vi bearbeider data (Johannessen et al., 2020). Det handler om å gi en så detaljert beskrivelse av fremgangsmåte og metode at andre kan gjenskape den samme prosessen. Flere ulike ting kan være med på å påvirke en studies pålitelighet. Intervjueren kan for eksempel ubevisst bruke ledende spørsmål i intervjuene, eller transkribering kan gjøres ulikt avhengig av hvordan man hører og tolker både ord og tonefall (Kvale & Brinkmann, 2015). I vår kvalitative undersøkelse har samtaler styrt innsamlingen av data, og disse vil bli preget av menneskers egne erfaringer og verdier (Johannessen et al., 2020).

Pålitelighet kan styrkes ved å ha detaljerte og åpne fremstillinger av våre fremgangsmåter under gjennomføringen av undersøkelsen (Johannessen et al., 2020). Vi har forsøkt å gjøre vår undersøkelse så pålitelig som mulig. En kombinasjon av åpenhet om egne erfaringer, holdninger og verdier, og åpenhet om våre fremgangsmåter, håper vi at vil bidra til å styrke denne oppgavens pålitelighet (Rasch et al., 2021). Vi hadde en intervjuguide som skulle sikre like og åpne spørsmål til informanten. Vi jobbet ut fra samme mal ved transkribering, og som tidligere nevnt brukte vi mye tid sammen på analysen av det første intervjuet slik at alle skulle være omforent om metodikk og koding i analysearbeidet.

For vår oppgave kan det både være en styrke og en svakhet at to av medlemmene i gruppen har bakgrunn fra arbeid på operasjonssentralen til politiet. Våre erfaringer og verdier kan ha vært med på å påvirke hvordan vi har tolket datamaterialet (Rasch et al., 2021). Videre har en av gruppens medlemmer bakgrunn fra helsevesenet, og kan også ha ulike erfaringer som bevisst eller ubevisst kan ha preget hennes tolkninger. Våre erfaringer fra helsevesen, kommune og politi kan også bidra til å styrke oppgavens pålitelighet ved at vi har en tverrfaglig

sammensetning i gruppa. Dette har medført at vi ikke har sett dataen med like øyne, og at vi har kunnet både utfylle og utfordre hverandre under bearbeiding og tolkning av datamaterialet. Vår bakgrunn fra politiets operasjonssentraler har kanskje også gitt oss bedre forutsetning for å ta på oss det Johannessen med flere kaller «forståelsesbrillene» til menneskene som studeres (Johannessen et al., 2020, s.172; Rasch et al., 2021).

4.7 Forskningsetiske retningslinjer

Etikk handler om mennesker, hva vi kan og ikke kan gjøre mot hverandre, og etiske spørsmål og dilemmaer vil kunne oppstå ved ulike typer forskning (Johannessen et al., 2020). Brinkmann og Kvaale nevner fire hovedområder knyttet til forskningsetiske retningslinjer; informert samtykke, konfidensialitet, konsekvenser og forskerens rolle (Kvale & Brinkmann, 2015). Under vil vi redegjøre for gjennomføringen av vår studie knyttet til disse retningslinjene.

4.7.1 Informert samtykke

Informert samtykke handler blant annet om at informantene skal informeres om undersøkelsens formål, at de skal vite at deltakelse er frivillig, og at de når som helst kan trekke seg fra undersøkelsen (Kvale & Brinkmann, 2015).

I forkant av datainnsamlingen lagde vi en samtykkeerklæring som ble sendt til lederne ved de respektive sentralene. Der opplyste vi om oppgavens problemstilling, formål og hensikt. Det stod også i skrevet at deltakelse er frivillig og at de kunne trekke seg når som helst hvis de ønsket dette. Informantene fikk også en samtykkeerklæring før intervjuene, og hadde god tid til å sette seg inn i dette. Som tidligere nevnt ønsket lederne å velge informanter for å få det til å gå opp med turnusen de dagene vi hadde mulighet til å komme til sentralene. Samtykke fra overordnet om å delta, kan innebære at det legges press på underordnet om å delta (Kvale & Brinkmann, 2015). Vi lagde derfor et ekstra informasjonsskriv til lederne, hvor det blant annet ble presisert at deltakelse blant informantene skulle være frivillig. Vi opplevde heller ikke at noen av informantene virket presset til å delta, eller at de ikke ønsket å være med.

4.7.2 Konfidensialitet

Konfidensialitet handler om hvilken informasjon som skal være tilgjengelig for hvem, og oftest innebærer dette at det ikke avsløres data som kan identifisere deltakerne (Kvale & Brinkmann, 2015). Vi har i vår oppgave valgt å anonymisere alle informantene, og eventuelle hendelser de

har beskrevet under intervjuene. Vi har gitt dem fiktive navn, og generaliserte stillingstitler. På den måten vil vi unngå at informantene og hvilken nødmeldesentral jobber på blir identifisert.

Før vi startet med datainnsamling meldte vi også inn vårt prosjekt med metode og fremgangsmåte til NSD, og fikk prosjektet godkjent der. Personvern hensyn ble også presisert for informantene i samtykkeskjemaet og før intervjuene startet.

4.7.3 Konsekvenser

I følge Brinkmann og Kvaale (2015) må man ta hensyn til både hvilken skade og hvilke fordeler deltakerne kan få ved å delta i undersøkelsen. Det handler videre om å utsette informanter for minst mulig belastning ved følsomme og sårbare tema. Vår problemstilling omhandler ikke et spesielt sårbart tema, men dreier seg i hovedsak om beskrivelse av arbeidsmetodikk. Der hvor informantene har nevnt konkrete eksempler som omhandler sårbare tema for de involverte partene i den operative hendelsen, har vi valgt å ikke gjengi disse. I tillegg hadde vi både relativt åpne spørsmål, og ikke noe press på informantene om å svare på spørsmål de ikke ønsket, eller ikke klarte, å svare på. Dette kombinert med anonymisering av deltakerne gjør at skadepotensialet ved å delta i vår undersøkelse ikke kan anses som så veldig stort.

4.7.4 Forskerens rolle

Forskerens rolle, integritet og uavhengighet er viktige faktorer for kvaliteten på både kunnskapen og de etiske beslutningene i kvalitativ forskning, og uavhengighet kan dreie seg om i hvilken grad man påvirkes av sponsorer og deltakere (Kvale & Brinkmann, 2015). Vi har i denne oppgaven ikke hatt sponsorer eller oppdragsgivere som har kunne påvirke vårt arbeid eller våre resultater. Når det gjelder påvirkningen på arbeidet som kan komme fra enten møtet med informanter eller fra vår egen tidligere erfaring og verdier, er dette beskrevet tidligere under oppgavens kapittel 4.5, og vil ikke bli nærmere gjengitt her.

4.8 Oppsummering design og metode

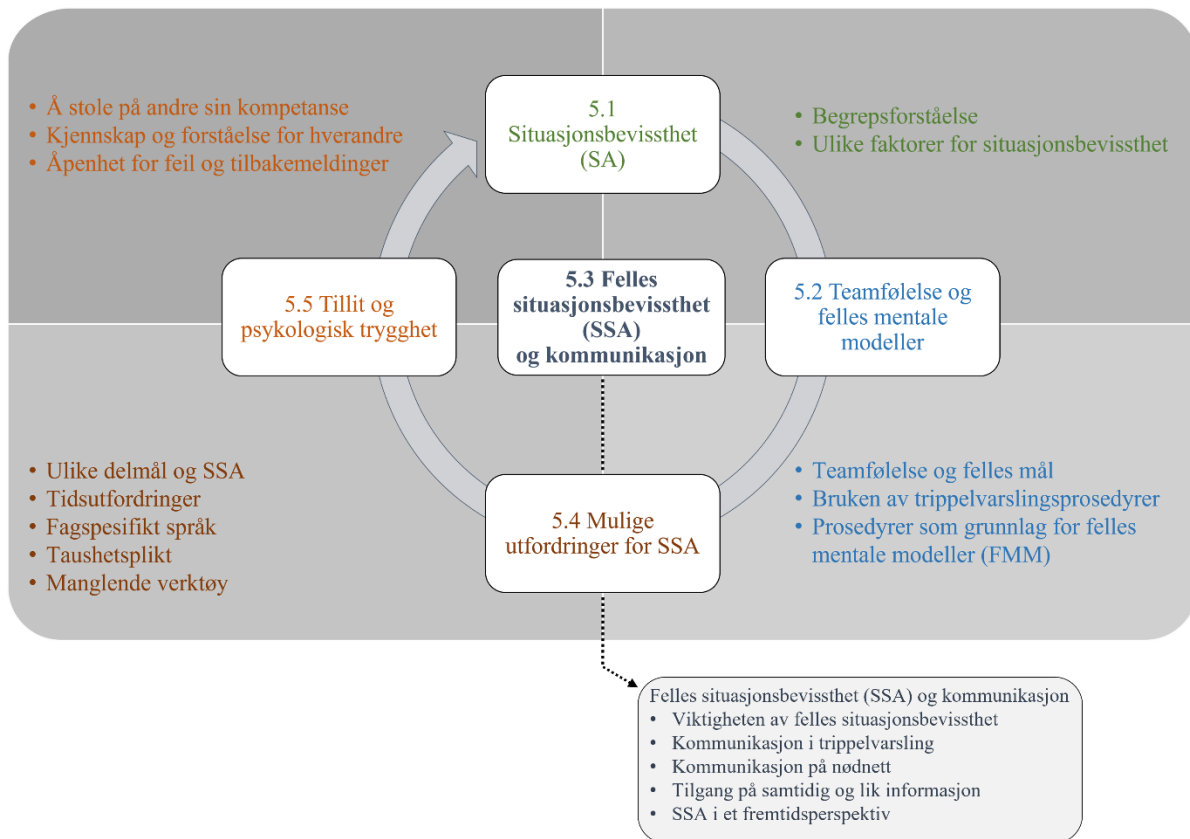
I dette kapitlet har vi redegjort for vårt valg av forskningsdesign og metode for å best kunne svare på problemstillingen «Hvordan etableres felles situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder?». Vi har valgt et kvalitativt deskriptivt casedesign, med innslag fra fenomenologisk analyse. Designet vårt var teoridrevet da vi gikk inn i datainnsamlingen med enkelte teoretiske antakelser. Teorien endret seg noe underveis, ut fra data som kom frem under intervjuprosessen. Vi gjennomførte 9 kvalitative semistrukturerte dybdeintervjuer som

resulterte i 247 transkriberte sider. Etter datainnsamlingen brukte vi dataprogrammet NVivo for å systematisere og kode dataen. Deretter ble kategoriene ytterligere endret underveis i skrivingen av analysekapittelet. Til slutt endte vi opp med 5 hovedkategorier og 18 underkategorier. At vi har en tverrfaglig sammensetning blant forfatterne kan ha vært en styrke i at vi har kunne se dataen med ulike bakgrunner og forståelsesbriller. Vi har hele veien også hatt fokus på samtykke og anonymitet for informantene. Alle skrev under på samtykkeerklæring og det ble sendt to ulike informasjonsskriv.

I neste kapittel vil vi presentere funnene vi har gjort basert på våre dybdeintervjuer.

5 Funn

I dette kapitlet vil vi ta for oss funn som vi har gjort i analysearbeidet av det innhentede datamaterialet. Som beskrevet i forrige kapittel kom vi frem til 5 hovedkategorier og 18 underkategorier under vårt analysearbeid. Alle funnkategorier er koblet tett opp mot funnene vi har gjort i arbeidet med analyse av datamaterialet. For detaljert informasjon om metode, se kapittel 4. Funnkategoriene presenteres i Figur 8.



Figur 8: Oversikt over hoved- og underkategorier

Egen situasjonsbevissthet danner grunnlag for felles situasjonsbevissthet. Vi har derfor valgt å ta med situasjonsbevissthet på individuelt nivå som en egen kategori, sammen med SA innad på sentralene. Videre har vi en kategori som heter teamfølelse og felles mentale modeller, hvor vi undersøker hvorvidt informantene ved nødmeldesentralene anser seg selv som ett team med felles mål, samt bruken av trippelvarslingsprosedyrer. Hovedfokuset for oppgaven vår er felles situasjonsbevissthet, men ettersom kommunikasjonsbegrepet er tett knyttet til fenomenet har vi valgt å kombinere begrepene i en hovedkategori; felles situasjonsbevissthet og kommunikasjon.

Samtidig er det mange barrierer som kan ødelegge for etablering av felles situasjonsbevissthet, kanskje spesielt da nødmeldesentralene ikke er samlokalisert. Dette ønsker vi å belyse og har derfor valgt å ha en kategori om utfordringer. Til slutt har vi en kategori om tillit og psykologisk trygghet, da vi ser at dette kan være viktige faktorer for etablering av felles situasjonsbevissthet.

Flere av funnkategoriene henger tett sammen med hverandre. Enkelte sitater fra informantene vil derfor kunne nevnes under flere av underkategoriene. I noen tilfeller har vi valgt å redigere sitatene. Med redigering mener vi at vi har utelatt deler av et sitat, og i noen tilfeller har vi også sett oss nødt til å legge til forklarende informasjon for at sitatet skal være forståelig for leseren. Redigering av sitat har noen ganger vært nødvendig for blant annet å ytterligere anonymisere informanter, deres arbeidssted, omtalte hendelser som kan tenkes gjenkjent av tredjepart eller hendelser som kan oppfattes særlig sensitivt. Der vi har valgt å redigere sitat, vil dette fremkomme tydelig. Skarpe klammer og tre prikker [...] betyr at vi har fjernet informasjon. Tekst som har blitt lagt til vil også markeres i skarpe klammer [... for eksempel slik].

5.1 Situasjonsbevissthet (SA)

I dette delkapitlet vil vi se nærmere på hva informantene legger i begrepet SA og hvordan de oppnår det. Etablering av situasjonsbevissthet er i utgangspunktet noe som skjer hos den enkelte og det er derfor nødvendig å undersøke hvordan informantene etablerer egen SA i en hendelse. Underveis vil vi også komme inn på hvordan teamene innad på nødmeldesentralene etablerer felles situasjonsbevissthet. Dette for å danne oss et bilde og et sammenligningsgrunnlag når vi senere i oppgaven skal undersøke hvordan sentralene etablerer SA seg imellom.

Etter å ha kodet og analysert datamaterialet har vi landet på to underkategorier for situasjonsbevissthet (SA); 'begrepsforståelse' og 'ulike faktorer for situasjonsbevissthet (SA)'. Først ønsker vi å se nærmere på selve begrepet situasjonsbevissthet, for som William sier: «*Det er jo. Jeg synes det er et veldig altoppslukende ord.*»

5.1.1 Begrepsforståelse

«*Situasjonsbevissthet? Det er jo at en har en lik oppfatning av hva dette er.*» (Anders)

Vi ba informantene om å forklare hva de la i begrepet situasjonsbevissthet. Mange hadde ikke en entydig definisjon og forklaring av begrepet, og i mer enn halvparten av intervjuene henviste informantene mer til ordene 'forståelse' eller 'bilde'. På spørsmål om begrepet

situasjonsbevissthet brukes i kommunikasjon mellom sentralene, svarte alle at det er et begrep som ikke brukes. Utsagnene nedenfor gir et innblikk i informantenes forklaring av SA-begrepet:

«[...] det er mange forståelser av ett bilde, men at vi har samme forståelsen av situasjonen som noen skal ut på.» (Henrik)

«Jeg legger vel egentlig i det at vi får en melding. Og så kan jo den sikkert tolkes på mange forskjellige måter, men det handler jo om at vi har den samme forståelse av, hva er det egentlig dette oppdraget går i, og hva er det vi skal gjøre med det.» (Noa)

Som vist over forklarer informantene situasjonsbevissthet med den forståelsen og tolkingen de har av informasjonen som først kommer inn til sentralene. Denne forståelsen blir viktig for at videre varsling og utsendelse av ressurser blir korrekt. Syv av informantene forklarer situasjonsbevissthet med hvordan de forstår meldinger, informasjon, og det som skjer rundt dem i det de mottar en melding om en hendelse.

Tre av informantene trekker inn konsekvenser og potensialet i det de beskriver som situasjonsbevissthet. En av disse er Lucas, som i tillegg til å sette søkelys på status her og nå, også trekker inn utviklingspotensialet i en situasjon:

«Hva er status per nå? Hva er det vi står overfor, konkret hva er oppgaven vår med konsekvenser og følger. Hva er situasjonsbildet. Hva er det vi skal forholde oss til, eller håndtere [...] Nå sa du kanskje bevissthet og ikke forståelse, jeg lurer på om jeg svarte litt feil nå. Sa du situasjonsbevissthet eller forståelse? [...] Ja, det går egentlig allikevel litt på det samme. Skaffe seg et korrekt inntrykk av hva du står overfor. Altså, hva er situasjonen du er i, eller kan komme til å være i nå og litt på sikt. Tror jeg. Tenker utviklingen, eller potensialet.» (Lucas)

Lucas sin beskrivelse illustrerer det vi oppfatter som en spennvidde i begrepsforståelsen blant informantene. Mer enn halvparten av informantene bruker også begreper som 'bilde' og 'situasjonsbilde' når de skal beskrive hvordan de etablerer situasjonsbevissthet i en hendelse. «Jeg danner meg alltid et bilde av det som skjer», sier Ole. Til sammen bruker alle utenom en informant bildebegrepet i en eller annen sammenheng når de snakker om å forstå en situasjon. To av informantene sier at det handler om å sette sammen informasjon de får fra andre, og Jakob beskriver prosessen slik: «Alt, du suger jo til deg alt. Og tenker, danner deg et bilde.»

5.1.2 Ulike faktorer for situasjonsbevissthet (SA)

Ifølge William er det å oppnå SA en kontinuerlig prosess som er vanskelig å forklare, «*Det er jo en prosess som bare skjer*». Det handler om å få informasjon inn via alt vi får informasjon gjennom. «*[...] syn, hørsel, lukt og alt det der. Få det inn og bearbeide det med den erfaringen en har. Faktisk være tilstede og erkjenne, tolke bevisst, hva det her er for noe.*» (William)

Emil forklarer at han etablerer situasjonsbevissthet ved å lytte etter det som avviker fra normalen, mens Henrik sier at det kan være vanskelig å fange opp alle situasjoner som oppstår i startfasen av en kompleks hendelse. Stefan presiserer at den beste informasjonen hentes direkte fra kilden til informasjon: «*så hvis det lar seg gjøre, så ønsker vi selv og å kunne ta kontakt med noen som er der.*» Stefan sier at direkte kontakt med kilden til informasjon er viktig for å kunne danne seg et bilde fra nødmeldesentralens perspektiv. «*For erfaringsmessig så ser en at vi har så utrolig forskjellige innfallsvinkler på en og en annen situasjon, med forskjellig fokus. Hvor noen ting er mye viktigere for oss.*» (Stefan)

Samtidig er det ikke all informasjon nødmeldesentralene er på jakt etter, og Lucas beskriver hvordan nødmeldesentralene styrer meldere for å få frem viktig informasjon:

«Folk ringer inn på nødtelefonen og har veldig mye å fortelle. Men det kan være at de begynner i feil ende. Vi vil ikke vite hva han sa og hva han gjorde. Vi vil vite hvor er du, hvor mange er det snakk om, er noen skadet? Vi stiller kanskje helt konkrete spørsmål for å få det vi trenger.» (Lucas)

Totalt trekker mer enn halvparten av informantene frem at de jobber for å få svar på bestemte spørsmål, eller at de jobber målfokusert ved at de har sine ting som de prioriterer. «*Det blir å prøve å få svar på nøkkelspørsmål. Hva er det vi står ovenfor, og hva er utviklingspotensialet i den situasjonen her*» (Noa). Med dette beskriver Noa det som fremstår som en målfokusert jakt på informasjon. Samtidig handler det ikke bare om å hente inn informasjon. De fleste oppdrag ved en nødmeldesentral starter med en telefon fra en innringer, og ifølge Lucas handler det om hvordan nødmeldesentralen forstår innringers budskap og operatørens inntrykk.

«Det er jo på en måte ditt inntrykk som til syvende og sist gjør at vi velger å trykke på en stor knapp, mindre knapp eller ingen knapp i det hele tatt.» (Lucas)

Lucas sier her at operatørens inntrykk har betydning for videre beslutningstaking, og i Lucas sin organisasjon «*er veldig mye opp til den enkelte operatør og din persepsjon.*» (Lucas).

Vi skal nå se på hvordan informantene beskriver prosessen med å danne mening i et meldingsmottak. Som vi skal komme tilbake til i kapittel 5.2.2 og 5.3.2 sier alle informantene at trippelvarslingskort og spørsmålsstilling ut fra disse, bidrar til å oppnå SA i en hendelse. Utover det er beskrivelsene varierende. Ole er for eksempel mindre detaljert når han sier at det kommer inn en hendelse, de får en adresse og så velger systemet ressursene som sendes. Andre informanter er mer detaljerte i sin beskrivelse av prosessen som foregår inne på sentralen når de mottar en nødmelding. To av informantene drar blant annet frem utfordringer knyttet til kaotiske innringer. Informanten Emil sier at en kaotisk innringer kan snuble hele oppstartsprosessen, noe som igjen går utover situasjonsbevisstheten. Anders forklarer det slik når han blir bedt om å si noe om hva god eller dårlig SA kan ha å si for oppdragsløsning:

«Det kommer litt an på den som ringer inn, det er egentlig den som sitter på nøkkelen. Har du en som er litt kaotisk i den andre enden og du ikke får til et godt intervju, så kan hendelsen være vanskelig å få ordentlig til. Det kan bli mye feil kommunikasjon, at vi ikke får samme oppfattelsen av hva dette er. Er innringer god og tydelig, intervjuet går bra og den som intervjuer er dreven og flink... Så er det litt med intervjuteknikk og at du klarer å få kontroll på innringer, får den roet litt. Ikke alltid det er like lett, når katter holder på å brenne inne og det er nesten verre enn at mannen skal gå med.» (Anders)

Anders beskriver her et samspill mellom innringer og nødmeldeoperatør. Samtidig viser han viktigheten av å styre melder slik at nødmeldeoperatørene får best mulige forutsetninger for å kunne oppfatte viktig informasjon. Erfaring kan også hjelpe operatørene med å foreta intervju.

Et annet hjelpemiddel sentralene har er som beskrevet i kapittel 2, medlyttsfunksjonen på ICCS. Ved å bruke denne kan de ansatte lytte på hverandres samtaler, snakke med hverandre uten at innringer hører det, og gripe inn og overta samtaler. Fem informanter nevner medlyttsfunksjonen når de skal beskrive hvordan de etablerer situasjonsbevissthet, og Henrik og Anders forklarer at alle på deres nødmeldesentral er på medlytt. Anders presiserer at det er et krav om å være på medlytt dersom det er kapasitet til det. Noa og Lucas nevner også medlyttsfunksjonen, men Lucas presiserer at det er viktig å få informasjon raskt ned i skriftlig logg; *«for alle kan ikke alltid sitte på medlytt.»* For å danne seg et bilde av situasjonen mener Jakob det er bedre å være på medlytt enn å være den som stiller spørsmålene til melder:

«For da er du så konsentrert på det. En har jo sett i mange tilfeller at den som sitter i medlytt får med seg mye mer detaljer enn den som sitter og stiller spørsmålene.» (Jakob)

Å oppfatte alt som blir sagt i en nødsamtale kan være utfordrende og syv av informantene berører temaet persepsjon og hva som faktisk blir oppfattet i en hendelse. Lucas er som nevnt klar på at veldig mye er opp til den enkeltes persepsjon og Stefan forklarer at innad på teamet hans er de gode til å prate sammen, for *«det kan være veldig ulikt hva man hører eller hva man får med seg.»* Stefan sier også at det *«er jo ofte et veldig stort sprik mellom hva vi først oppfattet situasjonen var, til hva som faktisk er reelt.»* Dette kan tyde på ufullstendig SA, og en grunn til dette kan være at elementer ikke oppfattes. Som tidligere nevnt sier Henrik at det kan være vanskelig å fange opp alle situasjoner som oppstår i en startfase.

Informanten Noa fokuserer mer på *hvordan* ting oppfattes, og hva som tenkes viktig å få nedskrevet i loggen. William forklarer at i tillegg til å lytte, så leser han logger og spør meldingsmottaker om hva som *ikke* står i teksten.

«En tekst som er skrevet, det er ikke dermed gjort at du forstår egentlig det som står skrevet, det kan forstås i forskjellige retninger og tolkes. Så det er jo det å lese teksten og prate med operatør, høre om har jeg forstått det riktig?» (William)

Totalt nevner seks informanter fra alle sentraler en, eller flere ganger, at de snakker sammen innad på egen sentral om oppdragsforståelse og oppdragshåndtering. Kommunikasjonsmåter varierer fra å snakke sammen via ICCS-systemet til 'over bordet'. Tre informanter nevner ikke intern kommunikasjon i hendelser på samme måte, men informanten Ole sier at: *«Vi er vel såpass rutinert nå at det holder med å bare kikke og nikke.»*

I tillegg til kroppsspråk sier Ole at teamet hans snakker før og etter hendelser. To informanter sier ikke noe om hvorvidt de snakker sammen internt om hva de har oppfattet og forstått, og Emil er en av disse. Ved gjennomlesning av intervjuet fremkommer det imidlertid at vi har glemt å stille han spørsmålet om hvordan de etablerer situasjonsbevissthet innad på egen nødmeldesentral. Det er derfor uvisst hva Emil ville ha svart knyttet til dette spørsmålet.

Det innringere formidler til nødmeldesentralene skal nedtegnes i skriftlig loggverktøy. Mer enn halvparten av informantene sier at dette er etablert praksis. Henrik forklarer at det blir loggført hele tiden, og flere av informantene sier at det kommuniseres internt på teamene via den skriftlige loggen. Andre kommunikasjonsmåter som nevnes er knipsing med fingre og paraspråk som høyere toneleie. Uavhengig av type, fremstår kommunikasjon å være en viktig faktor for etablering av SA og Stefan forklarer hvordan få ord kan bedre felles SA i hendelser:

«[...] det at man er flere i et team som ved en rask samtale over pulten bare 'Jeg forsto det sånn. Er dere enig?'. Det å prøve å skape en felles bevissthet på hva vi står ovenfor.»

Erfaring fremstår å være en annen viktig faktor for etablering av SA, og syv informanter sier at erfaring har stor betydning når de skal etablere situasjonsbevissthet. En av disse er Henrik:

«Da bygger man jo mye på erfaring når man mottar en nødsamtale der det har skjedd et eller annet. Når man har over 20 års erfaring så har man lett for å sette det inn i en sammenheng som man har vært borti tidligere. Det er både vel og ille.» (Henrik)

Anders sier blant annet at lang erfaring, interesse for fagfeltet og det å ha vært ute og jobbet og sett hvordan ting kan være, er det som gjør at han kan oppnå situasjonsbevissthet. Stefan på sin side sier at teamet hans etablerer SA blant annet *«basert på tidligere erfaringer som vi har med lignende situasjoner»*, mens Jakob oppnår SA *«...mest ifra erfaring.»*

Informanten William sier at situasjonsbevissthet handler om å få informasjon og bearbeide informasjonen med erfaringen vi har. William mener samtidig at prosessen med å etablere SA ikke er en prosess som skjer hos alle, for det er ikke alle som klarer det på bakgrunn av erfaring. Utover persepsjon forklarer Lucas at han oppnår SA litt på bakgrunn av erfaring og litt ved hjelp av matriser og tiltakskort. Noa mener at erfaring og alder, og det som ellers er med i ryggsekken, spiller en viktig rolle for hvordan han etablerer situasjonsbevissthet i en hendelse.

To informanter som ikke fremhever erfaring like mye som øvrige informanter, er Ole og Emil. Ole beskriver jobben ved nødmeldesentralen som en sekretærjobb, *«selv om du må løse ting litt spesielt av og til, men i det daglige er alt lagt opp sånn at det skal godt gjøres å ta feil.»* Ifølge Ole må en nødmeldeoperatør ikke tenke så mye, for alt de skal varsle kommer opp på dataskjermen. Informanten forklarer utviklingen som har skjedd på nødmeldesentralen hans, og der de før bare hadde noen ark og måtte tenke selv, beskriver han nåsituasjonen som *«plug and play.»* Samtidig sier Ole at systemene kan klikke, *«så du må jo ha litt kunnskap.»*

Emil nevner ikke erfaring direkte når vi spør om etablering av SA. Han sier at han lytter etter det som avviker fra normalen. Samtidig nevner han at ansatte ved hans nødmeldesentral har ulike utdanninger og bakgrunner, og forklarer at de med bakgrunn fra operativt arbeid ute, gjerne har et blikk ut og tenker på hvordan en situasjon kan løses fra et 'uteperspektiv'. Ansatte med annen fagspesifikk utdanning kan stå sterkere i andre settinger. Det kan derfor fremstå som at Emil likevel mener at erfaring er av betydning for SA. Det må også påpekes at selv om

Ole beskriver operatørjobben som 'plug and play', svarer han senere i intervjuet bekreftende på direkte spørsmål om hvorvidt han opplever at graden av erfaring påvirker hvor nøye trippelvarslingskort følges i en nødsamtale.

Oppsummert fremstår erfaring å være en viktig faktor for etablering av situasjonsbevissthet. Samtidig påpeker Noa det samme som Henrik innledningsvis gjør; erfaring har både positive og negative sider ved seg. Ifølge Noa kan en uerfaren ansatt innhente mer detaljer i en hendelse og stille flere spørsmål. På denne måten kan den uerfarne påvirke de mer erfarne til å opptre mer profesjonelt og mindre fordomsfullt. «*Samtidig kan de to erfarne klare å lande den situasjonen uten å hause det altfor mye opp igjen, så det spørs litt på type oppdrag egentlig.*» (Noa). Her gir Noa uttrykk for at selv om det kan ha sine fordeler å være uerfaren, er det vel så viktig med erfaring for å ikke overreagere i situasjoner.

5.1.3 Oppsummering situasjonsbevissthet (SA)

Vi har nå sett at informantene i liten grad bruker begrepet situasjonsbevissthet. I stedet brukes begreper som situasjonsbilde og -forståelse. En grunn til dette, kan være at beredskapsmiljøene bruker ulike begreper om hverandre. Begreper oversettes også ofte fra engelsk til norsk. Dette sammenholdt med ulik forståelse av ords betydning kan lage grobunn for misforståelser.

På samme tid kan årsaken til de ulike begrepsforståelsene være knyttet til selve innholdet i begrepet. Oppsummert beskriver informantene en prosess hvor de forsøker å oppfatte inntrykk, informasjon og det som skjer rundt dem i det nødmeldesentralen mottar en hendelse. Selv om flertallet ikke nødvendigvis gir direkte uttrykk for å tenke så mye på utviklingen av situasjoner, fremstår informantenes forståelse av situasjoner også nært knyttet til handlinger. Dette vitner kanskje om en mer komplisert virkelighet enn hva SA-begrepet legger opp til.

Å danne seg en forståelse av en situasjon handler om å oppfatte viktig informasjon. Mer enn halvparten av informantene beskriver en målfokusert jakt på denne informasjon, det som Noa kaller nøkkelinformasjon; hva har skjedd, hvor har det skjedd og hva står en ovenfor. Den målfokuserte jakten kan være et uttrykk for at informantene retter oppmerksomheten sin mot spesifikke områder for å greie å oppfatte det som er viktig i en situasjon.

Erfaring fremstår å spille en viktig rolle for etablering av SA, hvilket kan vitne om at informantene i stor grad jobber ut fra mønstergjenkjenning. Videre bruker informantene hjelpemidler som trippelvarslingskort, ICCS og skriftlig logg for å oppnå situasjonsbevissthet.

Den viktigste faktoren for å oppnå SA fremstår å være kommunikasjon. Årsaken er kanskje at informasjon på en eller annen måte må kommuniseres for å kunne oppfattes.

5.2 Teamfølelse og felles mentale modeller

Som beskrevet i kapittel 3 er felles situasjonsbevissthet tett knyttet til team situasjonsbevissthet. Før vi kan gå nærmere inn på hvordan sentralene etablerer situasjonsbevissthet seg imellom, er det derfor nødvendig å undersøke hvorvidt informantene opplever at de ulike sentralene jobber sammen som ett team. Etter å ha kodet og analysert datamaterialet har vi landet på tre underkategorier for teamarbeid; 'teamfølelse og felles mål', 'bruken av trippelvarslingsprosedyrer' og 'prosedyrer som grunnlag for felles mentale modeller (FMM)'. Vi skal først se på teamopplevelsen og det å jobbe mot et felles mål.

5.2.1 Teamfølelse og felles mål

De tre nødmeldesentralene til politi, helse og brann er hver for seg et eget team med hovedansvar for ulike oppgaver innad i en og samme hendelse. Vi ønsket derfor å undersøke informantenes opplevelser av å være ett team, og deres opplevelse av å jobbe mot et felles mål.

Både Anders og Henrik opplever at sentralene føles som ett team under hendelser med samhandling. «Ja, det føler jeg, det som vi har samhandling på så gjør jeg det.» (Anders)

«Ja, det opplever jeg. Når vi har felles aksjoner så holder vi linja mye lenger enn det vi nødvendigvis hadde trengt bare for å ha den felles kommunikasjonen, og ha hverandre å spørre og sparre på i forhold til alle situasjoner» (Henrik)

William synes også de tre nødmeldesentralene føles som ett team, og fremhever at det er nettopp alle tre sine samlede bidrag som gjør at man får en helhetlig løsning av oppdraget.

«Jeg føler absolutt at vi trenger hverandre. Så den teamfølelsen er åpenbart til stede i form av at vi kommer veldig til kort alene. Så jeg har en følelse for den helheten. Uten de andre så hadde det blitt et stusselig team. Jeg må jo si det.» (William)

Jakob og Lucas sier også at nødmeldesentralene jobber som ett team for å løse situasjoner, men påpeker samtidig at de har egne oppgaver i hendelser. Noa opplever at samarbeidet mellom nødmeldesentralene er godt, og at det er lav terskel for å ta kontakt med de andre:

«Da trenger det ikke nødvendigvis å være nødsamtalene eller de tunge oppdragene, men det er mer de trivielle oppdragene [...] Den diskusjonen, samhandlingen der, bli enige om hverdagslige ting, gjør at en føler en jobber sammen med ting.» (Noa)

Noa er her inne på at det å kjenne personene vi samhandler med kan bidra til å styrke teamfølelsen. En annen som nevner kjennskap til andre, er Ole:

«Etter vi begynte med trippel med melder er det blitt en ny verden. Også etter hvert når du kjenner dem så glir alt så mye lettere. [...] Så det er blitt en fantastisk hverdag, i forhold til sånn som vi hadde det. Så jobber vi veldig godt sammen.» (Ole)

Ole sier videre at prosedyrene med bruk av trippelvarslingskort også har bidratt til opplevelsen av at de tre nødmeldesentralene er ett team. Dette synet støttes av Stefan: *«Men sånn jevnt over så føler jeg at, igjen de her trippelvarslingskortene, tenker jeg at har vært med å bidra til at vi jobber mer som team alle nødsentralene.»*

Ifølge Emil er de tre sentralene i høyeste grad ett team. Samtidig kan følelsen av å være et team være litt både og. Emil trekker frem at det er noen utfordringer som gjentar seg, men at dette har bedret seg med innføringen av både felles nødnett og felles prosedyrer: *«Mye bedre etter at vi fikk et felles nødnett og jobber i den strukturen. Og prosedyrer som gjør at vi har en felles kilde og gå til som kvalitetssikrer at samarbeidet mellom oss fungerer mye bedre.»*

At trippelvarslingsprosedyrene har bidratt til en sterkere teamfølelse er også William enig i: *«Ja, jeg vil jo si det [...] Noe, noe på papiret som, som faktisk sier at du er litt i samme familie da. Så jeg tror at det har brakt oss nærmere hverandre uten tvil.»*

Informantene virker altså å være enige i at nødmeldesentralene er å anse som et team. Samtidig er som nevnt svaret kanskje todelt: *«Vi jobber jo for å løse det som har oppstått selvfølgelig. Men alle har jo forskjellig førsteprioritering. [...] Men alle har et felles mål om å løse situasjonen. Og den løses kanskje best med at vi jobber litt forskjellig også.» (Jakob)*

«Ja og nei. Jeg vil jo i utgangspunktet si ja. Vi samarbeider mye, og vi har samme overordnede mål. Primært så er jo det liv og helse [...] Og så har vi litt forskjellige oppgaver i akkurat det arbeidet. Men jeg tenker på oss som et team ja.» (Lucas)

Lucas setter så fokus på noe som knytter nødmeldesentralene sammen i et annet type fellesskap:

«Det å på en måte være en del av den blålysfamilien [...]. Nødetatfamilien. Vi har masse felles [...] Vi er på en måte et team som består av tre deler. Vi vil aldri bli helt like. Det tror jeg ikke egentlig er noe mål heller.» (Lucas)

Tross noe ulike oppgaver fremstår Jakob og Lucas likevel klare på at sentralene har samme felles overordnet mål; å redde liv. Emil sier at etatene har ulike interne mål, men han opplever også at nødmeldesentralene i mange hendelser jobber parallelt og tett på hverandre. *«Og noen ganger opplever jeg, stor opplevelse at dette her er vi helt sammen om. Her er vi helt omforent. Akkurat samme mål, og vi hjelper hverandre.» (Emil)*

Stefan er enig i at sentralene overordnet jobber mot samme mål, men mener samtidig at fokus på egne fagfelt også kan være en hindring mot opplevelsen av å jobbe mot et felles mål:

«Det er litt både og. Jeg oppfatter jo at i det store og hele, så jobber vi mot samme mål. Men jeg oppfatter jo at vi er veldig, naturlig nok, veldig opptatt av egne fagfelt. Og at det kanskje i noen tilfeller gjør at det blir et hull der.» (Stefan)

Informantenes syn på det å jobbe mot felles eller ulike mål ser vi nærmere på i oppgavens punkt 5.4.1, hvor vi undersøker om ulike mål har betydning for felles situasjonsbevissthet. Avslutningsvis vil vi her nevne at flere informanter trekker frem at trippelvarslingsprosedyrer har bidratt til en sterkere opplevelse av å jobbe mot et felles mål:

«Igjen tilbake til trippel med melder [...]. Som gjør at samhandlinga er mot samme målet. Det er jo klart at vi er forskjellige etater og vi har jo forskjellig mål i den hendelsen og den arbeidsoppgaven, men vi vil nok frem til det samme alle.» (Anders)

Anders er enig med de andre i at sentralene både har felles og egne mål, men trekker frem trippelvarsling som noe som har gitt bedre samhandling mot et felles mål. William trekker også frem trippelvarsling som en grunn til at opplevelsen av å ha felles mål er ganske sterk. *«Det er jo på en måte skriftliggjort i de felles tiltakskortene vi har. Sånn sett så står det jo svart på hvitt at vi er på vei mot det samme [...]. Så den er jo ganske sterk den.» (William)*

5.2.2 Bruken av trippelvarslingsprosedyrer

I analysearbeidet så vi at bruken av trippelvarslingsprosedyrer har betydning for flere av våre kategorier. Dette gjelder også teamarbeidet mellom sentralene, og vi vil nå se nærmere på hvordan informantene bruker trippelvarslingskort i sin samhandling med de andre sentralene.

Alle informantene er enige om at trippelvarslingsprosedyrene brukes; *«Det står jo beskrevet hva du skal bruke dem til. Og da bruker vi dem. Enkelt og greit.»* (Jakob)

Fire av informantene sier at det er forskjell i hvor nøye trippelvarslingskorte følges. Årsaken kan være erfaring eller arbeidsmetodikk og hvilke prosedyrer man er vant til. Noa mener at hvor slavisk man følger kortene kan ha sammenheng med metodikken man er vant til å bruke, mens Lucas trekker inn at det relateres til erfaring. *«Noen forholder seg veldig slavisk til det, men jeg tar meg den frihet å bruke det sånn det passer oss i den situasjonen vi har da.»* (Lucas)

Emil er også enig i at man bruker kortene litt ulikt, og er inne på de samme årsakene som Noa og Lucas nevner. Samtidig mener Emil at det er viktig å bruke de betingelsene som ligger i kortene selv om det enkelte ganger kan virke litt rart å spørre alle spørsmålene, for eksempel å spørre etter faremerking på en moped som har kjørt av veien. *«Mens andre kan glemme vekk det på steder der det faktisk kan være helt essensielt at det blir spurt om det.»* (Emil)

Henrik synes det er bra å følge trippelvarslingskortene, og at det er sunt at de skal følge kortene. Samtidig sier han at det av og til kan være frustrerende å ikke få svar på det egen etat er mest interessert i først. *«Jeg opplever nok av og til at det er endel unødvendige spørsmål, før vi kommer til det spørsmålet som jeg er virkelig interessert i.»* (Henrik)

Selv om Henrik noen ganger må vente på et interessant svar, ser han samtidig nytten av å følge kortene slik de er, og at det ligger en grunn bak spørsmålsrekken. Henrik trekker frem at det er positivt at andre kan overta utspørringen hvis de har bedre fagkompetanse i en situasjon. En annen fordel med trippelvarsling er at operatører fra de andre sentralene kan hjelpe dersom den som styrer samtalen opplever stress: *«En kan jo oppleve at personen som tar intervjuet er veldig stressa fordi de ikke har kontroll på situasjonen. Og da på et vis kunne komme inn å avlaste på de punktene som en forstår at usikkerheten ligger i.»* (Henrik)

I en trippelvarsling har de som starter konferansen ofte også med seg den personen som melder om hendelsen. Anders og Emil nevner at en årsak til hvor godt trippelvarslingen fungerer er hvordan dynamikken med innringer fungerer: *«Sånn at trippelvarsling med melder der en snakker litt om hverandre, det er ikke sikkert det er den aller beste tilnærmingen alltid.»* (Emil)

Anders mener at det handler om kombinasjonen av innringer og operatør: *«Om innringer er god og tydelig og intervjuet går bra, og intervjuer er dreven og flink til dette. Så er det litt med intervjuteknikk og at du klarer får kontroll på innringer, får den roet litt.»*

Noa mener at en fordel med å ha trippelvarslingen uten melder kan være at nødmeldesentralene da har mulighet til å diskutere flere ting i tilknytning til hendelsen: *«jeg opplever at det blir litt mer diskusjon hvis det er kun nødsentralene. At en da kanskje får litt mer fram, sånn spørsmål og usikkerhet og diskutere litt mer det enn på trippel med melder.»*

5.2.3 Prosedyrer som grunnlag for felles mentale modeller (FMM)

Vi hadde ikke teori eller spørsmål som gikk direkte på felles mentale modeller med oss inn i datainnsamlingen. I analysearbeidet så vi imidlertid at trippelvarslingsprosedyrer og bruk av felles talegrupper på nødnett kan ha gitt nødmeldesentralene et grunnlag for felles mentale modeller. Vi ønsker derfor nå å se nærmere på hvorvidt rutiner og prosedyrer har bidratt til å skape FMM mellom sentralene. *«Så det at alle er omforent om at vi jobber ut ifra trippelvarslingskortene og den rytmen som ligger i det, den er viktig.»* (Emil)

Emil fokuserer her på viktigheten av at alle jobber seg likt gjennom trippelvarslingskortene, og det å være tro mot bruken av dem. Emil sier videre at sambandsprosedyrer har forbedret samarbeidet mellom nødmeldesentralene: *«Mye bedre etter at vi fikk felles nødnett og jobber i den strukturen. Og prosedyrer som gjør at vi har en felles kilde å gå til som kvalitetssikrer at samarbeidet mellom oss fungerer mye bedre.»* (Emil)

Informantene fremstår enige om at trippelvarslingskort og felles talegruppe på nødnett er av betydning for samarbeidet. Ole fremhever at kortene har gjort det mulig for alle sentralene å styre samtalen uavhengig av hendelsen *«for de har akkurat de samme spørsmålsguidene som oss.»* Henrik syns at kortene fungerer bedre enn forventet og sier at *«det er sånn sett det samme hvem som mottar samtalen.»*

Henrik trekker frem sambandsprosedyrer, og at alle vet hvordan de brukes: *«Jeg opplever at det er strukturert og at alle etatene følger prosedyrene [...] Jeg opplever når vi er i en hendelse der det opprettes en felles talekanal har politiet styringa på den, og det vet alle.»*

Noa, Emil, Lucas og Jakob beskriver rutinene for arbeidsmetodikk i den felles talekanalen BAPS mer detaljert. De sier at det avtales hvilken BAPS-kanal de skal bruke, at den som har mottatt henvendelsen skal lese ut en utfyllende melding på samband, og at de kommuniserer noe om oppdraget mens bilene er på vei: *«Og den etaten som har tatt imot første melding, er også ansvarlig for å lese ut til de enhetene, brann, helse, politi som er på vei.»* (Lucas)

«[...] Og så foregår det litt kommunikasjon der på vei til stedet i forhold til om ambulanse for eksempel skal holde igjen og ikke kjøre helt fram, eller om de kan gå helt frem selv eller, hvordan vi skal tilnærme oss oppdraget.» (Noa)

Emil har et eksempel på hvordan det å jobbe ut fra felles prosedyrer for hvordan de deler informasjon kan gi bedre samarbeid. I en sjøhendelse hvor hovedredningssentralen var inne i varslingen ble det en utfordring at de jobber litt annerledes:

«Brann, politi og helse jobbet ut fra en konkret adresse og visste hvor vi skulle. Men HRS ønsker en long-lat, altså koordinater på stedet. Og det gjorde det litt komplisert i starten. Fordi den operatøren som var på jobb slet litt med å finne ut av hvilket kartformat det var. Og hvordan skal jeg forklare dette her? Jeg har jo en adresse og holder ikke det?» (Emil)

Om trippelvarslingsprosedyrene sier Emil videre: «altså for det første så får vi mindsettet på at visse hendelser trigger alle tre etatene. Så bare det i kraft av at kortet finnes så er vi, så er vi der alle sammen.» (Emil)

Her gir Emil oss kanskje det mest direkte sitatet på hvordan bruken av trippelvarslingskortene kan ha bidratt til å skape en felles mental modell mellom de tre nødmeldesentralene.

5.2.4 Oppsummering teamfølelse og felles mentale modeller

Oppsummert sier de fleste informantene at de har en opplevelse av å være ett team. De støtter hverandre i samhandling og oppgir å ha det samme overordnede målet. Samtidig kommer det tydelig frem at de også har ulike interne mål og oppgaver. Dette kan tyde på at sentralene er å anse som ett team, men at ulike fagområder og fokus på delmål også kan skape utfordringer for teamfølelsen og etableringen av en felles situasjonsbevissthet. Hvorvidt ulike mål har betydning for etablering av SSA vil vi komme nærmere tilbake til i oppgavens del 5.4.1.

Videre beskriver mange informanter like handlingsmønstre knyttet til trippelvarslingskortene og prosedyrer på samband, noe som kan indikere at prosedyreverket har bidratt til å skape felles mentale modeller mellom sentralene. Samtidig oppgir de noe forskjell i bruken av både talegrupper og trippelvarslingskort. Dette kan tyde på at det har oppstått enkelte ulike rutiner innad blant individer eller vaktlag på sentralene, og at alle derfor ikke jobber helt likt. Et annet sentralt tema for både teamarbeid og etablering av felles situasjonsbevissthet er kommunikasjon, og dette vil vi presentere i neste hovedkapittel.

5.3 Felles situasjonsbevissthet (SSA) og kommunikasjon

I dette kapitlet skal vi se nærmere på hva informantene sier om hvordan situasjonsbevissthet etableres mellom nødmeldesentralene. Som nevnt i teorien er kommunikasjon et sentralt verktøy for etablering av SA, og funn knyttet til kommunikasjon mellom sentralene vil også presenteres her. Etter å ha kodet og analysert datamaterialet har vi landet på følgende underkategorier for dette kapitlet; «viktigheten av felles situasjonsbevissthet», «kommunikasjon i trippelvarsling», «kommunikasjon på nødnett», «tilgang på samtidig og lik informasjon» og «felles situasjonsbevissthet i et fremtidsperspektiv».

5.3.1 Viktigheten av felles situasjonsbevissthet

«For det var ikke i tankene våre at problemet var sånn som det så ut, det var et helt annet problem vi var på vei til.» (Henrik)

I dette kapitlet ønsker vi å se hva informantene sier om viktigheten av at sentralene har felles situasjonsbevissthet, og vil derfor se på noen eksempler de ga på SSA, eller mangel på sådan.

Sitatet innledningsvis er hentet fra Henrik sitt intervju der han ble spurt om han kunne huske en hendelse hvor sentralene *ikke* hadde lik situasjonsbevissthet. Henrik fortalte da om en alvorlig hendelse han måtte rykke ut på da han jobbet som innsatsenhet ute. Av anonymitetshensyn har vi valgt å ikke ta med alle detaljer i hendelsen. Situasjonen skal imidlertid ha skjedd kort tid etter en terroraksjon i Europa, og med denne hendelsen friskt i minnet fikk Henrik meldingen om det han oppfattet som en alvorlig situasjon.

«Og vi, da når vi kjørte ut da så, så jeg for meg, det bildet jeg dannet meg [...]» (Henrik)

På bakgrunn av det som fremstår som delvis gjenkjennelse fikk Henrik en forståelse av en situasjon som viste seg å være helt feil. Den manglende situasjonsbevisstheten førte til beslutningsfeil og manglende arbeidsutstyr i en krevende hendelse.

«Vi var kommet frem og begynt å rigge noe utstyr, men dette ble så helt motsatt av hva vi hadde sett for oss at det var nesten vanskelig å begynne å danne seg et bilde av, hva skal vi gjøre, hvordan skal vi løse dette. For det var ikke i tankene våre at problemet var sånn som det så ut, det var et helt annet problem vi var på vei til.» (Henrik)

En annen innsatsenhet tilknyttet en annen nødmeldesentral ankom også hendelsesstedet. Henrik tror den andre enheten hadde en helt klar oppfattelse av situasjonen. Henrik sitt eksempel gir

inntrykk av at nødmeldesentralene noen ganger sitter på ulik situasjonsbevissthet, og Stefan kommer med et annet eksempel på dette:

«Gangene en ikke har vært flinke nok til å dele informasjon og få felles forståelse, der [...] innsatsenhet ute] plutselig havner i en situasjon med våpen rettet mot seg. Så har vi ikke klart å snakke sammen om at personen har registrerte våpen.» (Stefan)

Stefan gir her et eksempel på at sentralene ikke har kommunisert viktig nøkkelinformasjon seg imellom. Samtidig som Lucas tror at sentralene ofte har ulik situasjonsbevissthet, sier fire av informantene at det går stort sett bra, eller at det 'flyter bra' mellom dem. Noa synes det er vanskelig å komme på konkrete eksempler, og tolker det som et godt tegn. Ole, Jakob og William sier at det går alltid, stort sett, eller oftest bra. På spørsmål om det er noen hemsko for å oppnå SSA svarer likevel William: *«Ja, det er jo en hemsko at det er flere enn meg (alle ler) Det kan vi si. Med en gang en blir til to, så begynner jo forvirringen å bre seg.»*

Det er uvisst hva William nøyaktig mener med dette utsagnet. Samtidig er det underforstått at samhandling og kommunikasjon er en krevende eksersis. Jakob sier også at det har vært situasjoner hvor han har blitt overrasket over hvor anspent en situasjon har vært. Oppsummert kom seks av informantene med eksempler på at sentralene hadde ulik forståelse av en situasjon og hvordan situasjonen kunne utvikle seg.

5.3.2 Kommunikasjon i trippelvarsling

Kommunikasjon er et viktig og sentralt verktøy for å etablere felles situasjonsbevissthet (Endsley, 2021). Det kan argumenteres for at det uten kommunikasjon vil være vanskelig, om ikke umulig, å oppnå noen som helst form for felles SA. Vi ønsket derfor å undersøke hvordan nødmeldesentralene kommuniserer seg imellom, herunder forholdet mellom kommunikasjon og situasjonsbevissthet. Her vil vi presentere informantenes svar om hvilke verktøy de bruker for å kommunisere med de andre sentralene, samt hvordan kommunikasjonen foregår.

Alle informantene nevner muntlig kommunikasjon ved trippelvarsling, bruk av samband og å ta en telefon direkte til en av sentralene som midlene de bruker for å kommunisere med hverandre. *«Ja, det er rett og slett muntlig. Stort sett da telefon og samband.» (Noa)*

Henrik trekker frem at kommunikasjonen kan variere ut fra hastegrad på hendelsen, og at man bruker trippelvarsling og nasjonale prosedyrer i akutte hendelser hvor tidskritisk informasjon

er viktig. Lucas opplever at veldig mye kommunikasjon går via telefon, enten i trippelvarsling eller at man kontakter en av de andre sentralene direkte. I tillegg nevner Lucas sambandet:

«Det er veldig lite vi kommuniserer utover telefon. Initialfasen, da er det enten at vi ringer og ber om hjelp til et eller annet [...] eller på telefon, i en trippelvarsling, sammen. Og etter det så er det jo stort sett enten at vi leser ut noe i BAPS til hverandre, eller at vi ringer hverandre opp for å få slutført ett eller annet.» (Lucas)

Stefan oppsummerer tre hovedmåter for kommunikasjon som alle informantene har nevnt: *«da er det stort sett enten vi har trippelvarslinger eller felles talegrupper. Eller rett og slett å ta en telefon da. Det tenker jeg er de tre hovedmåtene vi kommuniserer på.»*

Hva gjelder hvordan kommunikasjonen på telefon og samband faktisk foregår i akutte hendelser, opplever Henrik at nødmeldesentralene sjekker om de har forstått situasjonen likt:

«I akutte hendelser blir det veldig ofte stilt spørsmål mellom sentralene om har vi forstått dette riktig? [...] Har dere oppfattet at det er sånn, er spørsmålet ofte. [...] Så det har jeg egentlig en oppfattelse av er fokus på alle sentraler.» (Henrik)

Stefan opplever noe av det samme under trippelvarslingene, men beskriver at de har en rutine på å avstemme hva de oppfattet i en felles oppsummering etter at melder har forlatt samtalen. *«Men, når vi legger på med innringer der, så har vi på en måte en felles oppsummering av hvordan, hva er det vi egentlig har oppfattet.»* (Stefan)

Noa beskriver også en oppsummering, men opplever at det ikke gjøres ofte: *«Som jeg har sagt, er en jo kanskje ikke alltid flinke nok til å oppsummere det eller forsikre oss om at vi har samme situasjonsbilde. Det blir kanskje litt tatt for gitt at vi har fått den samme informasjonen.»*

Noa mener at en av grunnene til at de ikke tar oppsummeringen kan være at de forlater trippelvarslingen på ulike tidspunkt. Et alternativ kan da være at man ringer en av sentralene opp igjen. *«[...] forsto vi, er det riktig slik at det, var det han eller hun som var melder, altså litt mer sånn oppklarende spørsmål på enkelte ting da.»* (Noa)

Jakob nevner ikke at de har noe oppsummering, men opplever i stedet at de ved å følge malen i trippelvarslingskortene gir alle sentralene mulighet til å stille spørsmål som vil oppklare usikkerheter knyttet til hendelsen. William opplever at de har en avstemning i slutten av trippelvarslingen, men mener i likhet med Jakob at denne er knyttet til at sentralene stiller

spørsmål om det de trenger avklaring på. *«Det foregår ikke en oppsummering av oppdraget til slutt, det er ikke regelen, men den enkelte etat spør under eller til slutt da, ved tvil.»* (William)

William ser imidlertid at det er en rutine de kunne hatt: *«så er det kanskje en sånn rutinetrikk en kunne hatt. Men det blir å følge spørsmålsstillingen i tiltakskortene.»*

Anders mener også at det spørsmålene i trippelvarslingskortene som følges, og sier ikke noe om at de har en form for oppsummering til slutt. *«Og da kan jo de komme tilbake med tilleggsspørsmål, så da har vi lik informasjon alle tre da.»* (Anders)

Samtidig opplever Anders også en litt annen måte å gjennomføre trippelvarslingen på enn de andre informantene har nevnt, nemlig at de har en pause i starten av trippelvarslingen uten melder. Der forsikrer sentralene seg om at alle har samme forståelse av stedet de skal til og den innledende informasjon av hva hendelsen gjelder:

«Vi slipper ikke innringer inn igjen i samtalen før vi er hundre prosent sikker på at vi vet hvor det er og at alle vet hva det er. Så går vi videre i intervjuet. Så akkurat det er vi nøye på. Det må vi jo være, ellers er det ressurser som ikke kommer frem.» (Anders)

Der flere informanter nevner rutiner for en type oppsummering eller bekreftelse knyttet til lik forståelse ved trippelvarsling, er det ingen som direkte nevner en spesiell rutine på å bekrefte hvordan informasjonen er forstått på samband. Flere av informantene nevner imidlertid viktigheten av å melde viktig informasjon på samband. *«I en sånn type situasjon, så tenker jeg at det vil være veldig vesentlig å melde ut all informasjon som er viktig i BAPS, også sånn at de andre sentralene kan få det vi har.»* (Lucas)

Lucas sin uttalelse er i tilknytning til oppdrag som kan medføre risiko for de som skal håndtere den. Noa beskriver også at de leser ut viktig informasjon for tilnærmingen til oppdraget. Emil er inne på at selv om de ikke nødvendigvis bekrefter forståelsen av en melding på samband, er den åpen for korreksjon hvis andre har ny informasjon eller en annen forståelse: *«Så iverksetter vi respons, og så kommer det ny melding på samband som skal være et resyme til alle og åpent for korreksjon. Det er også viktig fordi de som sitter på noe må jo kunne korrigere det.»*

5.3.3 Kommunikasjon på nødnett

Nødmeldesentralene har i utgangspunktet to verktøy for kommunikasjon, telefoni og samband. Samtidig ble det som nevnt i kapittel 2 en stor endring i muligheten sentralene hadde til å

kommunisere med hverandre ved innføring av nødnett. Flere av informantene har opplevd stor forbedring i kommunikasjonen etter dette. Stefan og Henrik mener nødnett fungerer veldig bra, og Henrik sier at samhandlingen og kommunikasjonen har blitt vesentlig mye bedre «*Og jeg opplever at det er strukturert og at alle etatene følger prosedyrene på dette.*» (Henrik)

Ole deler oppfatningen til både Stefan og Henrik og mener at felles talegrupper har forenklet kommunikasjonen med de andre, samt gjort det mulig å kommunisere mens biler er på vei til skadestedet. «*Det gikk jo ikke før. Da måtte vi ringe, egne radioer og dårlig samband.*» (Ole)

Emil mener også at innføringen av nødnett er bra, men opplever at det fortsatt er litt vei igjen å gå før alle som bruker det jobber helt omforent og optimalt. «*Men det er liksom ikke helt omforent, det er ikke sånn vi jobber. Jobber jo ikke helt over samme lesten.*» (Emil). Emil snakker her om alle som bruker nødnett, også ved hendelser som involverer flere aktører. Noa beskriver hvordan sentralene bruker samband i kommunikasjonen seg imellom:

«Når vi har en melding mellom nødsentralene, så avtaler vi oss imellom at vi skal ha BAPS 1, 2 eller 3, og så blir det selvfølgelig lest ut til politi, ambulanse og brann. Og så melder de seg i BAPS [...] Og når alle har meldt seg så er i hvert fall tanken at da skal sentralen som har mottatt meldingen lese ut et oppdrag, situasjonsforståelse, i BAPS-en. [...] Og så foregår det litt kommunikasjon der på vei til stedet i forhold til [...] hvordan vi skal tilnærme oss oppdraget.» (Noa)

Noa sier her «*tanken er at*» den sentralen som har mottatt meldingen skal lese ut melding i BAPS, noe som kan indikere at det ikke alltid gjøres. Noa fremstår derfor enig med Emil i at det ikke alltid jobbes helt likt. Noa sier videre at det er mest enhetene ute som kommuniserer seg imellom når oppdrag er lest ut. «*Men vi skal jo i utgangspunktet sitte og lytte vi også og komme med nye beskjeder, eller korrigere hvis de har en annen oppfattelse enn oss inne.*» (Noa)

Igjen bruker Noa en formulering, «*skal jo i utgangspunktet*» som kan indikere at alle ikke alltid følger prosedyrene. Lucas er enig med Noa i at den sentralen som får første melding ikke alltid leser ut i BAPS, men mener samtidig at da kan noen andre ta ansvar for å gjøre det. «*Den sentralen som tar imot meldingen er ansvarlig for å lese ut. Det er ikke alltid det gjøres. Og da kan vi gjøre det selv, hvis vi får med oss at ikke det blir gjort.*» (Lucas)

Lucas nevner også at alle har ansvar for å kommunisere nye opplysninger ut i BAPS. I forhold til hva slags informasjon de kommuniserer i BAPS sier Jakob «*at ambulanse ikke rykker fram*

enda, så ta oppstilling der til vi har fått avklart situasjonen. I forhold til brann, røykutvikling og eksplosjonsfare. Sånne ting som det.»

Her er Jakob inne på en del av den informasjonen som er viktig at kommuniseres ut i felles talegruppe slik at alle nødmeldesentralene vet hvordan de skal håndtere hendelsen videre. Ole og Emil sier at når sentralene har sendt patruljer, og innsatsen på stedet er i gang er det ikke lenger så mye kommunikasjon mellom nødmeldesentralene: *«Da har vi liksom slutta veldig mye av det kommunikative. [...] Etter det er det jo mye trafikk i egne arbeidskanaler.»*

Ole og Emil setter her fokus på at kommunikasjonen endrer seg fra å gå mellom sentralene til at den går via enhetene på stedet, samt at en del av det som kommuniseres fra stedet går direkte fra patruljene til den enkelte nødmeldesentralen. Anders mener at sentralene gjerne kunne kommunisert mer i felles sambandskanal, og at måten det gjøres på nå kan medføre sentralene kan gå glipp av informasjon. *«[...] så det kan jo godt være at det er endel ting der som vi burde hatt greie på, som vi ikke får tak i. Så mer bruk av den BAPS kanalen.»* (Anders)

Lucas og Henrik setter på den andre siden fokus på at det i større hendelser kan være mange som ønsker å komme med informasjon i BAPS. *«[...] så er det klart at det er mange som ønsker å komme med tidskritisk informasjon og da er det ikke plass til alle. Men da opplever jeg nok at politiet tar kontroll også på et vis.»* (Henrik)

«Tidligere snakket vi om såkalt tidskritisk info. Det var det som skulle leses ut i BAPS [...] Mens her har det på en måte blitt litt sånn at BAPSEN blir på en måte overgitt nesten til de som skal være der. Og de kan selv fortelle hverandre hvor de er, hvor de har tenkt å kjøre og alt sånn. [...] Og hvis det er trygghet for de som er på vei og ikke de synes at det er støy. Så kan det på en måte ikke plage oss heller.» (Lucas)

Lucas synes altså at det generelt kan bli litt mye snakk i BAPS, men peker samtidig på at hvis det hjelper enhetene ute må de få lov til å gjøre det. Stefan kan også ønske seg mer kommunikasjon mellom nødmeldesentralene underveis i oppdraget, men han nevner en annen mulighet enn å bruke BAPS: *«I hvilken grad det er nødvendig kan jo diskuteres, men i enkelte tilfeller skulle jeg ønske man hadde brukt for eksempel en 11X talegruppe for å kunne kommunisere nødetatene imellom hvis det var noe spesielt.»* (Stefan)

Emil mener at dersom de ikke bruker sambandet etter reglementet kan dette være negativt for samarbeidet. Stefan er inne på noe av det samme, tydelig kommunikasjon og

informasjonsdeling i talegruppene er en årsak til om de lykkes. *«Og så tenker jeg at de gangene vi klarer å kommunisere klart og tydelig i de gitte talegruppene og dele den viktige informasjonen som er, så tenker jeg at det er de gangene vi lykkes.»* (Stefan)

5.3.4 Tilgang på samtidig og lik informasjon

Trippelvarslingsprosedyren fremstår å være av stor betydning for etablering av felles situasjonsbevissthet. Vi skal nå se nærmere på hva informantene sier om denne prosedyren og hvorvidt den gir nødmeldesentralene en lik forståelse av situasjoner.

Åtte av informantene viser til trippelvarslingsprosedyrene når de skal forklare hvordan nødmeldesentralene etablerer felles situasjonsbevissthet. Lucas skiller seg derfor ut når han forklarer at nødmeldesentralene i de aller fleste tilfellene ringer hverandre med et ferdig definert oppdrag. På direkte spørsmål om hvordan felles SA etableres når alle tre nødmeldesentralene er involvert i en hendelse, svarer likevel Lucas det samme som de øvrige informantene:

«Hvis det er en trippelvarsling med alle 3 nødetatene, så er det utarbeidet felles utspørringskort på en del hendelser [...] Der har vi en mulighet til å få samme informasjon og etterspør de tingene som hver etat trenger spesifikt.» (Lucas)

Som funnene i delkapittel 5.2.2 viser brukes trippelvarslingskortene, og oppsummert sier alle informantene at trippelvarsling er med på å etablere felles SA. På spørsmål om trippelvarslingskort bedrer sentralenes SSA (informanten bruker ordet delt), svarer Stefan:

«Absolutt. Det mener jeg. Det er veldig tydelig for de som ikke har hatt trippelvarslingskortene, hvor alt ifra veldig sen varsling og da igjen en veldig sen delt forståelse. At man kommer så sent inn i situasjonen at den allerede har utspilt seg på et vis [...] Ser du før og etter trippelvarsling så tenker jeg at det er veldig tydelig.» (Stefan)

Stefan sitt syn om at trippelvarslingskortene har bidratt positivt til å etablere felles SA, virker å være et syn som flertallet av informantene enes om. En som ikke uttrykker seg like klart positivt er Anders, han mener at det er ikke noe negativt å si om trippelvarslingskortene. Anders forklarer likevel at kortene har flere spørsmål som nødmeldesentralene tidligere ikke spurte om i utspørringen, og sier at sentralene får et klarere bilde av situasjoner.

Ifølge Noa er det flere grunner til at trippelvarslingskortene bidrar positivt til SSA; det sikres at viktige spørsmål for alle tre nødmeldesentralene stilles og at alle får informasjon samtidig. Ved at alle får informasjon til samme tid unngår sentralene å måtte videreformidle informasjon.

«Det gir mindre rom for misforståelser når du hører det samtidig, enn hvis [...en annen nødmeldesentral] skal ringe opp til oss etterpå og fortelle om (utydelig) større sjanse for at noe glipper. Det sikrer vel en likere forståelse absolutt.» (Noa)

I likhet med Noa mener Lucas at trippelvarslingskortene bedrer felles SA fordi sentralene slipper å være et mellomledd. Lucas poengterer at ved transittering av meldinger får vi aldri med oss ordrett alt som sies, og de som sitter på en annen nødmeldesentral vil ikke høre lyder eller stemning i bakgrunnen. Ved å gi tilgang til samtidig og lik informasjon, bidrar altså trippelvarslingskonferansen til at nødmeldesentralene unngår hviskeleken hvor meningsinnhold lett kan bli offer for endring. Samtidig påpeker Lucas at tilgang til samme informasjon ikke er ensbetydende med at nødmeldesentralene har lik forståelse av en situasjon:

«Den direkte kontakten vi har alle tre, med samme informasjon, vi kan jo på bakgrunn av egne opplevelser og persepsjon og alt dette her, vi kan danne oss forskjellige inntrykk, og vi skriver jo garantert tre forskjellige logger på bakgrunn av den trippelvarslingen. Det hadde egentlig vært gøy å se hva de [andre nødmeldesentralene] skriver. Vi skriver jo etter vår mal, og så skriver [... en annen nødmeldesentral] etter sin mal, og så skriver [... en tredje nødmeldesentral] etter sin mal. I sitt skriveverktøy. Så det blir jo tre forskjellige logger. Vi setter også ulike prioriteter og helt sikkert forskjellige forholdets art. Men informasjonen er jo den samme inn.» (Lucas)

Hvorvidt tilgang til samtidig og lik informasjon er det samme som felles situasjonsbevissthet, var ikke en del av intervjuguiden vår. Likevel var alle informantene innom tematikken på ulike vis. På spørsmål om hvordan felles SA etableres mellom sentralene, svarer Henrik bl.a.:

«Får vi melding om en bygningsbrann, så om det er AMK, politi eller brann som mottar den, så er det de samme spørsmålene. Da får vi jo den samme informasjonen og samme forståelsen av [...] Det er jo med å danne en felles forståelse at vi bruker samme grunnlaget og sitter med de samme opplysningene til enhver tid. Og hjelper hverandre ut i forhold til om det blir noen spørsmål rundt tekniske ord eller uttrykk som ikke alle forstår så er det fort og enkelt å forklare det.» (Henrik)

Henrik gir først uttrykk for at tilgang til samme informasjon gir samme forståelse. Etter hvert nyanserer han dette og sier at trippelvarslingen danner grunnlag for, og er med på å danne felles forståelse. Stefan og Anders gir også uttrykk for et slikt syn, og Stefan presiserer at det er viktig å kontinuerlig dele informasjon slik at alle kan prøve å få en så lik forståelse «*som mulig.*» Dette indikerer at han mener det er vanskelig, om ikke umulig å få en helt lik forståelse av situasjoner.

Stefan forklarer også at det må investeres tid for å etablere SA, og en ulempe ved trippelvarslingskortene kan være at de både er tidkrevende og krever mye av sentralene i forhold til bemanningsnivå. Under oppgavens punkt 5.4.4 vil vi undersøke denne tematikken nærmere.

Der noen av informantene gir uttrykk for at tilgang til lik og samtidig informasjon gir grunnlag for felles situasjonsbevissthet, peker andre på at en melding kan tolkes ulikt. I likhet med Lucas sier Noa at selv om alle nødmeldesentralene hører samme melding, så kan meldingen oppfattes ulikt. Ifølge Noa har faktorer som alder, erfaring, personlige egenskaper, og gjenkjennelse av tidligere oppdrag betydning i forhold til hvordan informasjon oppfattes og tolkes.

«Jeg opplever ikke at det er noe stor utfordring i det daglige, men jeg tenker at det kan være en liten fallgrube der, og at vi sitter og spør og snakker sammen, om vi ikke har en oppsummering og bevisstgjøring på at vi har oppfattet det her likt da.» (Noa)

Noa sine uttalelser fremstår å være et uttrykk for at manglende bevisstgjøring mellom nødmeldesentralene, kan føre til at de sitter med et feilaktig inntrykk av å ha samme forståelse av en situasjon, hvilket de kanskje ikke har med bakgrunn i ulike oppfattelser av informasjon.

En årsak til at informasjon kan oppfattes ulikt er kanskje det Anders omtaler som kaotiske innringere og dårlige intervju. Dårlige intervju fører igjen til feil kommunikasjon og slik får ikke sentralene samme oppfattelse av situasjonen. William sier at nødmeldesentralene grunnet ulike bakgrunner og lignende trolig ikke sitter med like bilder av en situasjon.

Informantenes svar tyder på at nødmeldesentralene ikke sitter på helt like forståelser og situasjonsbevissthet i hendelser. Samtidig poengterer William: «*Men så spør jeg meg, sitter vi med «bra nok»-bildet, «likt nok», og da er nok svaret ja.*» Her gir informanten uttrykk for at selv om ikke nødmeldesentralene sitter på helt lik situasjonsbevissthet, er det kanskje ikke så farlig ettersom nødetatene greier å gjøre jobben sin likevel.

5.3.5 SSA i et fremtidsperspektiv

I dette delkapitlet ønsker vi å se nærmere på hvorvidt nødmeldesentralene jobber med en felles tanke for hva som er en sannsynlig utvikling av en situasjon.

I kapittel 5.1.1 så vi på informantenes ulike forståelser av begrepet situasjonsbevissthet og som tidligere nevnt snakker informantene ofte om deres forståelse av en situasjon her og nå. For å få svar på spørsmålene i intervjuguiden vår innså vi etter hvert at vi måtte forklare informantene hva vi legger i begrepet SA. I seks av intervjuene spurte vi også informantene direkte om sentralene snakker sammen om utviklingspotensialet i situasjoner:

«[...] mitt inntrykk, uten at det trenger å være helt riktig, er at vi prater ikke så veldig mye scenario, på sikt. Vi er mer opptatt av det som er situasjonen nå.» (Lucas)

Lucas sitt inntrykk er også vårt inntrykk av det informantene forteller. Tre informanter sier ikke noe direkte om tematikken, mens de resterende seks forklarer at sentralene ikke nødvendigvis snakker så mye med hverandre om hvordan en hendelse kan, eller sannsynligvis vil utvikle seg. Ifølge Emil kunne situasjonsbevissthet ha vært kommunisert bedre mellom sentralene og på spørsmål om situasjonsbevissthet er et begrep som brukes mellom sentralene, svarer Anders at det tror han ikke. *«Nei, det som vi er nøye på, er hva som er skjedd og hvor det er.»*

Jakob forklarer imidlertid at det i noen hendelser snakkes mer naturlig om utviklingspotensialet, for eksempel hvis det brenner i en garasje hvor det står en bil og det er fare for eksplosjon.

«Men som regel så er det litt sånn korte oppdateringer på det som er situasjonen akkurat nå. Og så er det vel litt sånn fordi at ... Vi tenker jo at dette skjønner de andre. Vi skulle kanskje vært flinkere til det. I forhold til dette med utvikling.» (Jakob)

Emil mener det er naturlig å tenke utvikling ved branner og CBRN-E (hendelser med kjemiske, biologiske, radioaktive, nukleære eller eksplosive stoffer involvert).

«Men mye hverdagshendelser så tenker vi ikke så skrekkelig på det. Kanskje ikke så mye som vi burde. Og en del trafikkulykker og sånt når det er, en tenker jo sikkerhet ikke sant? Som er et proaktivt element for at det ikke skal utvikle seg noe videre. Men så har vi andre situasjoner med samarbeidet rundt psykiatriske pasienter der en ikke helt tør å tenke scenarioene helt ut.» (Emil)

Der Emil mener at sentralene med fordel kunne ha jobbet med det å tenke to hakk frem, sier ikke Henrik noe om hvorvidt nødmeldesentralene snakker seg imellom om utviklingspotensialet. Men Henrik påpeker at dess mer kompleks hendelsen er, dess vanskeligere er det å planlegge frem i tid. På spørsmål om sentralene snakker sammen om utviklingen av en situasjon, svarer Stefan at han oppfatter det som sjeldent. Den enkelte sentral tenker gjerne selv på hvordan situasjoner kan eskalere, men sentralene snakker ikke mye om det seg imellom.

«Hadde jo absolutt vært lurt at vi snakka mer om sammen. For det er klart, at da forsvinner en felles forståelse igjen. En felles bevissthet. Så på utviklingsdelen så blir man plutselig alene da.» (Stefan)

Ole er en av informantene som ikke er direkte innom utviklingstematikken, men da vi spør han om eksempler på der nødmeldesentralene hadde ulik situasjonsbevissthet, forklarer han:

«For vår del, så kjører vi ut tilstrekkelig ressurser uansett. Så snur vi heller etter hvert som det graderes ned. Fordi at det er jo veldig mye som skal ..., spesialtransporter og farlig gods, og de tingene der. Og da må man jo være på «høgget» eller trekke tilbake da. Så jeg tror alle tre etatene kjører ut med det de kan. Og om akkurat om det er så positivt... det blir jo veldig mye utrykningsbiler på et skadested, men jeg tror alle har den samme tankegangen.» (Ole)

Selv om flesteparten av informantene gir uttrykk for at utviklingspotensialet sjeldent er noe nødmeldesentralene snakker om seg imellom, fremstår det ikke som at informantene anser det som et stort problem. På spørsmål om sentralene snakker sammen om utvikling sier Noa at det skjer i liten grad. Kommunikasjonen går mer internt på sentralene sier han og gir uttrykk for at det kan være et savn, *«men det kan jo ofte være fordi at du ser at det løser seg bra og at det ikke er behov for det rett og slett.»* Informanten gir her uttrykk for at nødmeldesentralene håndterer oppdrag greit sammen selv om de ikke snakker sammen om utviklingspotensialet i situasjoner. Jakob mener at det må være litt opp til den enkelte etat å tenke selv:

«Fordi at hvis jeg skal sitte og tenke videre utvikling av en sak, så er det ikke sikkert at hun tenker det samme. Hvis alle skal komme med sine meninger om videre utvikling av en sak, så går den dagen. Altså vi kan ikke bruke så mye tid på sambandet. Det er kortere, konkrete ting, og så er det erfaring og kunnskap til de andre etatene som du må

stole på. Vi stoler jo på. Men er det spesielle ting. Selvfølgelig. Ja. 'Han har kula i den pistolen', så er jo det greit å vite. 'Han satte inn et nytt magasin'.» (Jakob)

Jakob gir her uttrykk for at hvis alle skal diskutere utviklingspotensialet i situasjoner vil dette være uforholdsmessig tidkrevende, samtidig som han ser viktigheten av det i enkelttilfeller.

William sier at han iverksetter tiltak ut ifra egen situasjonsforståelse og det han vurderer som mest sannsynlig. Han påpeker at trippelvarslingskortene tar høyde for omfattende oppdrag, og selv om ikke nødmeldesentralene snakker så mye om utvikling seg imellom, så er jo det noe som skjer mellom innsatslederne i IL-KO. I likhet med William påpeker også Lucas at trippelvarslingskortene spiller en rolle. Han sier at de er så vidt innom dette med utvikling i noen av kortene «*men utover det, ehm.*»

5.3.6 Oppsummering felles situasjonsbevissthet og kommunikasjon

Innledningsvis i dette kapitlet så vi at flere informanter mener at samhandling mellom nødmeldesentralene flyter bra. Samtidig kom flere med eksempler på at nødmeldesentralene kan ha ulike forståelser av situasjoner og Henrik og Stefan gir eksempler hvor det er vanskelig for nødetatene å gjøre jobben sin på en god og trygg måte uten god situasjonsbevissthet. Dette kan vitne om at SA er viktig og danner grunnlag for beslutningstaking.

Alle informantene oppgir at kommunikasjonen mellom nødmeldesentralene i hovedsak foregår over telefon eller nødnett, ved trippelvarsling og-BAPS talegruppe. Det viser at sentralene i hovedsak kun har to teknologiske midler de bruker i kommunikasjonen seg imellom, og dermed få tilgjengelige verktøy for etablering av SSA. Noen informanter uttrykker også et savn etter felles digitale kommunikasjonsverktøy mellom nødmeldesentralene. De fleste informantene mener imidlertid at kommunikasjonen og samhandlingen mellom sentralene har bedret seg etter innføring av nødnett og trippelvarslingsprosedyren. Samtidig nevner flere informanter ulikheter knyttet til om det foretas en oppsummering i trippelvarslingen eller om det kun stilles spørsmål til hverandre og melder. Dette kan tyde på at enkelte av de ansatte ved sentralene jobber etter en rutine som gjør at de får en større grad av closed loop kommunikasjon.

Trippelvarslingsprosedyren gir tilgang til lik og samtidig informasjon. Selv om 'hviskeleken' fremstår eliminert ved bruk av prosedyren, gir flesteparten av informantene likevel uttrykk for at informasjon kan tolkes ulikt. Nødmeldesentralene snakker heller ikke nødvendigvis så mye med hverandre om utviklingen av hendelse, selv om det er noen situasjoner hvor dette faller

mer naturlig. Oppsummert tyder informantenes svar på at sentralene ikke alltid sitter på helt lik situasjonsbevissthet. Årsakene kan kanskje knyttes til informasjonsprosesseringsmekanismer, dårlige intervju av innringere, og manglende eller feil kommunikasjon. Samtidig er det et spørsmål om ikke også målfokus er av betydning. I det neste kapittelet skal vi se nærmere på dette spørsmålet og andre utfordringer med å oppnå felles SA.

5.4 Mulige utfordringer for SSA

Vi har nå sett at nødmeldesentralene ikke nødvendigvis snakker om utviklingspotensialet i hendelser. Det kan være en utfordring for etablering av felles situasjonsbevissthet, og i dette kapitlet skal vi se nærmere på andre mulige utfordringer for SSA.

Etter å ha kodet og analysert datamaterialet har vi kommet frem til følgende underkategorier: 'Ulike delmål og SSA', 'Tidsutfordringer', 'Fagspesifikt språk', 'Taushetsplikt', samt 'Manglende verktøy'.

5.4.1 Ulike delmål og SSA

Som vi så i kapittel 5.2.1 er informantene enige om at sentralene jobber ut fra et felles overordnet mål. Samtidig påpeker flere at de også har ulike mål. Vi skal nå se nærmere på hva informantene sier om nødmeldesentralenes ulike delmål og betydningen for SSA.

«Jeg tror dels at det er veldig ulikt fokus på et oppdrag. Og så er det dårlig kommunikasjon. Kanskje det rett og slett har vært mangel på gode rutiner for samarbeid. Det er jo blitt mye bedre med trippelvarslingskortene.» (Stefan)

Dette svarer Stefan oss når vi spør om grunnen til at nødmeldesentralene kan ende opp med ulik situasjonsbevissthet. I tillegg til kommunikasjon og manglende samarbeidsrutiner, poengterer Stefan her at målfokus kan være en grunn til at vi av og til ikke oppnår SSA. Jakob beskriver også hvordan de ulike nødetatene jobber ut fra ulike prioriteringer, altså ulike mål:

«Vi jobber jo for å løse det som har oppstått selvfølgelig. Men alle har jo forskjellig første prioritering. [...]» (Jakob)

I kapittel 5.2 så vi at informantenes opplevelse av å jobbe mot et felles mål i var tosidig. For selv om informantene opplever å jobbe mot et felles mål (å redde liv), sier fem av informantene at etatene også jobber mot ulike mål i en hendelse. En informant som reflekterer rundt ulikt målfokus, er Lucas. På spørsmål om erfaring og trygghet i en situasjon kan ha innvirkning på

hvor slavisk trippelvarslingskortet følges, svarer Lucas med å ta utgangspunkt i et tenkt eksempel på en hendelse der noen er knivstukket på en fest. Han problematiserer meldingsmottaket og hvordan dette kan bli ulikt ut ifra om innringer ringer den ene eller den andre nødmeldesentralen. Etter å ha kommet med eksempler på spørsmål som kan være naturlige å stille i nevnte meldingsmottak sier Lucas: *«Det er jo helt naturlig at du spør det, men hvis du har 2 knivstukne på en fest, tenker [...en annen nødmeldesentral] da; 'hmm, kan dette være en PLIVO?»* Med dette mener Lucas at der en sentral kanskje ser på hendelsen som en ren knivstikking, vil en annen sentral kanskje vurdere om hendelsen er, eller kan utvikle seg til å bli en PLIVO. Eksempelen belyser således hvordan målfokus kan komme i veien for å se utviklingspotensialet i en hendelse.

På et annet spørsmål om hans etat får opplysninger fra de andre sentralene som trengs for å løse en hendelse, svarer Lucas at det kommer an på hendelsen:

«[...] Kanskje i de oppdragene som er mer spesifikke for oss, hvor vi har flere oppgaver, der får vi ikke det vi trenger. Det vil nødvendigvis ikke ligge inne i indeksen hos de andre. Da vil vi heller ha telefonnummeret til melder selv og spørre [...]» (Lucas)

Indirekte sier Lucas igjen at målfokus har betydning. Hans etat får ikke nødvendigvis de opplysningene som trengs fordi spørsmålene knyttet til etatens behov ikke ligger i andre sine prosedyreverk, herunder spørsmålsliste. Stefan belyser også tematikken rundt målfokus;

«Vi ønsker veldig ofte å få direkte kontakt med en person i en hendelse [...] For at vi kan danne vårt bilde av situasjonen fra [... vår etats perspektiv]. For erfaringsmessig så ser en at vi har så utrolig forskjellige innfallsvinkler på en og en annen situasjon, med forskjellig fokus. Hvor noen ting er mye viktigere for oss.» (Stefan)

Her beskriver Stefan hvordan nødetatene danner hver sine bilder av en situasjon, farget av egne innfallsvinkler og målfokus. Ifølge Stefan kan som nødmeldesentralene risikere å ikke oppnå felles SA på grunn av deres ulike mål.

Anders og Jakob sier også at etatene jobber ut fra ulike mål. Ander sier at det *«er jo klart at vi er forskjellige etater og vi har jo forskjellige mål i den hendelsen og den arbeidsoppgaven, men vi vil nok frem til det samme alle.»* Jakob sier at det er naturlig at nødmeldesentralene bedre forstår informasjon som er relatert til eget fagfelt:

«Vi prøver så godt vi kan å få en felles forståelse for det som skjer. Men noen vet jo mer enn det de andre to etatene gjør sannsynligvis. I forhold til utviklingen, så er det å oppdatere hverandre i BAPS, eller i felles talegrupper.» (Jakob)

Informanten Emil mener også at de tre nødetatene jobber ut fra ulike ståsteder. Han påpeker derfor viktigheten av å holde seg trofast til trippelvarslingskortene. Så lenge nødmeldesentralene greier å holde seg *«inni den boksen, og jobbe oss igjennom lista»*, har de ifølge Emil et godt utgangspunkt for felles situasjonsbevissthet.

5.4.2 Tidsutfordringer

Hverdagen ved en nødmeldesentral er ofte hektisk med mange samtidige oppdrag. I analysen av datamaterialet så vi at flere informanter mener at tid til rådighet kan være en utfordring for kommunikasjonen mellom sentralene. Vi har derfor valgt å ha en kategori som tar for seg det informantene sa om mangel på tid knyttet til kommunikasjonen dem imellom. Anders mener at de ikke alltid har kapasitet til å gjøre samtidige oppgaver i startfasen: *«Nei, da har vi vel egentlig så mye å gjøre at da er det ikke tid til så mye i tillegg. [...] Når vi går på minusbemanning, er vi litt lite folk til å innhente andre opplysninger i første fase.»*

Stefan opplever at det noen ganger foregår så mye at de er nødt til å legge på i en trippelvarsling: *«Nei, av og til må vi ut av nød eller trippelvarslinger fordi det skjer så mye. Og det er klart at det er jo uheldig for samarbeidet og situasjonsbevisstheten. Men sånn er det jo bare.»*

Noa peker på at de ikke alltid føler at tidsbruken på trippelvarsling står i forhold til alvorligheten i oppdraget, spesielt dersom de har mye å gjøre fra før av:

«Spesielt hvis det koker masse fra før, og så kommer det et mindre alvorlig trafikkuhell, og så er det en trippel med melder, så blir ting jaget litt opp [...] Og så er det kanskje ikke så veldig alvorlig forhold at han bruker litt mye tid av og til.» (Noa)

Stefan mener også at tiden kan være en hindring for at nødmeldesentralene både får delt informasjon, og får tatt en oppsummering av hendelsen i trippelvarslingen. *«Og det er rett og slett ikke tid til informasjonsdeling eller oppsummering, eller hva det måtte være. At tiden faktisk kan være en utfordring der.» (Stefan)*

Lucas mener imidlertid at enkelte deler av trippelvarslingsprosedyren også faktisk er tidsbesparende: «så BAPS gir oss mye og trippelvarsling til dels kan gi oss mye. Ikke minst tidsmessig, at vi slipper å ringe de opp i ettertid, sånn som vi gjorde tidligere.»

Noa og Stefan peker også på at de ikke alltid har tid til å følge prosedyrene for kommunikasjon i BAPS. «Men så vi vet jo at ofte koker det, og av og til må du ta en nødtelefon, og så glipper BAPS-en litt, men utgangspunktet er at sentralen også lytter i BAPS.» (Noa)

«At situasjonsbildet endres, så er det faktisk ikke gitt at vi får det med oss. Fordi vi kanskje må mute den talegruppen for å klare å holde tritt med resten som skjer. Så det skjer jo oftere enn man tror tenker jeg.» (Stefan)

Videre peker Noa og Emil på at tiden kan være en hindring for at sentralene tar kontakt med hverandre etter en hendelse for å snakke ut om oppdragsløsningen: «Har man noe som ikke gikk bra som vi bør snakke om så gjør vi det. Og så igjen det som kan ødelegge det er tida.» (Stefan)

5.4.3 Fagspesifikt språk

Ansatte ved nødmeldesentralene har en spesifikk fagutdannelse. Med dette kommer også ord og uttrykk som kanskje ikke er like godt kjent for de andre etatene. Vi ville derfor undersøke om fagspesifikke uttrykk ble brukt på en måte som kunne vanskeliggjøre kommunikasjonen mellom sentralene, og dermed også være en barriere for felles situasjonsbevissthet. Informanter fra to sentraler sa at de er verstingene på å bruke vanskelig språk. Anders mener at alle har stammespråk de andre kan synes er vanskelig. Samtidig setter han fokus på at det ikke nødvendigvis hindrer samarbeidet. «Men, den kommunikasjonen som går på sambandet er likt uansett hvilket stammespråk en bruker.» (Anders)

Skillet mellom språket man bruker internt i en nødetat og når man kommuniserer med de andre nødetatene er det flere av informantene som nevner. [...] For hvis de trenger hjelp så snakker de såpass norsk at vi skjønner det. Så det er ikke noe problem.» (Ole)

«Ikke direkte imellom sentralene, men i internkommunikasjonen, for eksempel i BAPS [...] Men jeg opplever at når en skal kommunisere mellom etatene så er det på et enklere språk enn når etaten snakker med sin egen etat.» (Henrik)

Dette kan tyde på at selv om de ulike nødetatene til tider bruker fagspesifikt språk når de kommuniserer seg imellom, endrer de måten de kommuniserer på når de skal snakke med

personer fra de andre nødetatene. Jakob sier de bruker vanlig språk, og Noa mener ikke at bruken av fagspesifikt språk vanskeliggjør kommunikasjonen mellom nødmeldesentralene.

William sier at de snakker vanlig norsk i varslingene mellom nødmeldesentralene, og Stefan poengterer at de ved innføring av enkelte rutiner har utarbeidet en felles måte å snakke sammen på. *«Jeg synes de er flinke til å bruke de innarbeidede ordene som en kjenner ifra opplæring og trippelvarsling. Så jeg oppfatter ikke det som noe problem.»* (Stefan)

Videre nevner Lucas at man også kan finne gode løsninger for kommunikasjon hvis noe ikke fungerer. I tilknytning til en rutine med å gi en vindusmelding sier Lucas:

«Når vi begynte med det kalte vi det situasjonsrapport. Du må lese; 'hva er situasjonen når du kommer til stedet? Dette gikk ikke i orden. Helt fram til en eller annen sa at vi kunne kalle det vindusrapport. Hva ser du ut av vinduet? Da kunne de lese inn en vindusrapport. Det handler jo litt om hvor små barrierer som skal til for å gjøre noe. Vi må bare jenke oss litt da til hverandre, for å kunne snakke felles språk.» (Lucas)

Her ser det ut til at nødetatene sammen har funnet en løsning på hvordan de kunne omgjøre et litt vanskelig begrep til et som i stedet ble forståelig for alle.

5.4.4 Taushetsplikt

Ansatte ved nødmeldesentralene må forholde seg til ulikt lovverk om taushetsplikt, og alle informantene trakk frem taushetsplikt som en utfordring. Vi vil derfor presentere informantenes opplevelser av om taushetsplikten kan være en hindring for kommunikasjonen, og derfor også være en barriere for felles situasjonsbevissthet. *«Så blir man veldig opphengt i hva kan man egentlig si? Og uten tydelige retningslinjer på det eller mer fokus på det i fag, så kan det være en hindring for kommunikasjon tenker jeg.»* (Stefan)

Stefans utsagn peker på at selv om det finnes lovverk rundt taushetsplikten savnes det opplæring og tydeligere retningslinjer rundt hva man faktisk kan dele i ulike hendelser. Tankene rundt dette blir videre utdypet:

«Og det er ikke alltid en veldig lett vurdering om det er så viktig at man faktisk skal dele det. Hvor nødvendig er dette for felles forståelse eller for jobben vi skal gjøre? [...] Og da vil jeg nok tro at en ofte heller mot å ikke dele. Fordi man ikke gjør noe feil.» (Stefan)

Emil er enig i at informasjonen som deles er begrenset av taushetsplikten, og at vurderingen av hva som kan deles ikke alltid er lett. Noa er enig i at man kan ha noe tvil knyttet til hva som kan deles eller ikke, men tar motsatt standpunkt enn Stefan. Ved usikkerhet kommuniseres den informasjonen man har av hensyn til samarbeidet og sikkerheten til de involverte i oppdraget:

«[...] er en i tvil om, dette skulle jeg ikke ha delt på grunn av taushetsplikt eller ikke, så deler en heller på grunn av sikkerhet og det samarbeidet der. Så står vel det veldig høyt. Nei, så det er jeg i hvert fall ikke jeg redd for.» (Noa)

William mener også at taushetsplikten er et tema når det gjelder kommunikasjonen. Samtidig mener han at de er opptatt av å gi den nødvendige informasjonen til de andre, og er enig med Noa i at dette har sammenheng med risikoen i oppdraget. Jakob mener at taushetsplikten kan være en utfordring for å oppnå felles situasjonsbevissthet mellom sentralene, men er selv trygg på hva som kan og deles med de andre. *«Nei, jeg synes ikke det er utfordrende. Jeg vet hva jeg kan si og ikke si, så jeg bryr meg ikke så mye om det.» (Jakob)*

Samtidig trekker Jakob frem at man kan finne andre løsninger dersom taushetsplikten hindrer at de ansatte kan kommunisere informasjon direkte til de andre sentralene. *«En episode som vi ordnet litt smidig. Da ringte jeg opp innringer igjen og spurte om det var greit med [...] en nødmeldesentral] i konferanse.» (Jakob)*

Lucas sier at det ulike regelverket sentralene må forholde seg til skaper utfordringer knyttet til hvordan de ansatte på sentralene møter hverandre, hvordan de kan samarbeide og hva de kan utlevere. Anders mener også at taushetsplikten kan være en hindring for kommunikasjonen. Samtidig trekker Anders frem at det har blitt bedre etter innføringen av nødnett:

«Du har jo den taushetsplikten da [...] så der er det nok noen opplysninger som kan glippe hvis ikke alt blir sagt til oss. Det er blitt bedre de siste årene og etter at nødnettet kom egentlig. Det var endel holdninger som forsvant mellom sentralene.» (Anders)

Ole mener også at det har blitt bedre, og trekker samtidig frem poenget med at deling av opplysninger er viktig i et samarbeid. *«Fordi at skal en samhandle, så må man jo få alle de opplysningene som man trenger.» (Ole)*

5.4.5 Manglende verktøy

En annen mulig utfordring for SSA er mangelen på ulike verktøy og enkelte informanter uttrykker spesielt et savn etter felles displays.

«Det er hvert fall noe vi savner. [...] hadde det vært et felles kartverk mellom nødsentralene så hadde det kanskje vært lettere å diskutere hvor en hendelse skjer. Hvis vi ser akkurat det samme kartverket og kunne ha samhandlet i kartverket.» (Noa)

Noa beskriver her hvordan et felles kartverktøy kan lette samarbeidet mellom nødetater, samt utfordringer med dagens organisering hvor kommunikasjon i hovedsak foregår muntlig. Lucas er enig med Noa, og savner også felles digitale verktøy:

«Hvorfor kan vi ikke ha felles arbeidsverktøy eller samme flate, hvorfor har vi ikke samme kart? At vi kan vise hverandre posisjoner? [...] Hvis du skal lede en operasjon så må du jo ha en form for oversikt.» (Lucas)

Lucas sier videre at så lenge sentralene ikke besitter felles skriftlige verktøy eller kartverktøy, er de helt avhengige av den muntlige kommunikasjonsformen. Dette kan imidlertid føre til dårligere SA, og et eksempel på dette er kanskje Emil sitt som beskrevet i kapittel 5.2.3, hvor mangel på felles kartverk skapte utfordringer for nødetatene ved håndtering av en sjøhendelse.

5.4.6 Oppsummering mulige utfordringer for felles situasjonsbevissthet

Som vist i kapittel 5.2 gir informantene uttrykk for at de jobber mot et og samme mål; å redde liv. Samtidig har vi i dette kapitlet sett at fem av informantene sier at nødetatene også jobber mot ulike mål i hendelser. Som redegjort for i oppgavens kapittel 2, har de noe ulike lovformål. Tross samme overordnet mål om å redde liv, har hver etat sine spesifikke ansvarsområder og oppgaver. Det er kanskje derfor ikke så rart at de jobber mot til dels ulike mål, eller i hvert fall mot ulike delmål. Utfordringen er som Stefan sier, at ulikhetene kan føre til dårligere SSA.

Over halvparten av informantene sier også at tid til rådighet kan være en utfordring for å opprettholde kommunikasjon mellom sentralene. Det kan tyde på at knapphet på tid kan medføre at de går glipp av nøkkelinformasjon mot felles situasjonsbevissthet. Flere informanter trekker også frem at det finnes fagspesifikt språk som kan være vanskelig, men at det hovedsakelig brukes når sentralene snakker internt. Dette kan indikere at sentralene har utviklet rutiner for å bruke et språk alle forstår når de kommuniserer med hverandre.

Videre mener alle informantene at taushetsplikt er en utfordring for kommunikasjon mellom nødmeldesentralene, noe som tyder på at dette kan være en barriere for deling av informasjon, og dermed også for felles situasjonsbevissthet. Til slutt har vi sett at informantene uttrykker et savn etter felles displays mellom nødmeldesentralene.

5.5 Tillit og psykologisk trygghet

Vi har nå sett på mulige utfordringer for situasjonsbevissthet og etablering av dette. Noe som også kan utfordre etablering av SA, er mangel på tillit. Da vi startet med denne oppgaven var utgangspunktet vårt at vi ønsket å se nærmere på tillitsbegrepet, herunder hvorvidt begrepet kan knyttes til felles situasjonsbevissthet. Ut fra informantene sine svar ser vi imidlertid at psykologisk trygghet også fremstår tett knyttet til tillitsbegrepet og som en viktig faktor for etablering av SSA. I dette kapitlet vil vi derfor presentere funn knyttet til begge begrepene.

Etter å ha kodet og analysert datamaterialet har vi landet på følgende underkategorier for tillit og psykologisk trygghet: 'å stole på andre sin kompetanse', 'kjennskap, nærhet og forståelse for hverandre' og 'åpenhet for å feile og gi tilbakemeldinger'.

5.5.1 Å stole på andre sin kompetanse

Vi vil nå se på hva informantene sier om begrepet tillit og hvorvidt det foreligger tillit mellom nødmeldesentralene.

Ifølge Jakob er tillit noe som bygges over tid. Det handler om å stole på hverandre sier han.

«Hvis jeg ha tillit til deg, så må jeg stole på deg. Jeg må si til meg selv at jeg har tillit til deg og så forvente at du beviser det. Da får jeg tillit. [...] Så er det med og bygger tilliten og motsatt. Tillit er ikke noe du kan si, det er erfaring det går på. Det er jo noe som er bygd opp over tid. Men for at jeg skal kunne vise tillit, så må jeg få tillit.» (Jakob)

Jakob sier her at tillit handler om å ta valg og bestemme seg for å stole på andre. Samtidig peker han på at tillit må fortjenes, og at vi fort kan miste den. Samtidig handler tillit om en gjensidighet, tillit går begge veier.

Samtlige informanter forklarer at de har tillit til hverandre, og til at kolleger innad på egen nødmeldesentral gjør det de skal. En grunn til dette som trekkes frem av flere, er forhold knyttet opplæring og kompetanse. På spørsmål om informantene opplever at det foreligger åpenhet, trygghet og tillit innad på sin egen nødmeldesentral, sier for eksempel Stefan:

«Absolutt. Det tror jeg henger sammen med at vi er veldig vant til å jobbe i team. Og måten ting legges opp, er det trygt. Gode opplæringsrutiner og gode prosedyrer. Som gjør at du kan føle trygghet og tillit til de du jobber med, at de gjør det de skal.» (Stefan)

Stefan gir her uttrykk for at opplæring og prosedyrer er med på å skape trygghet og tillit. Lucas trekker også frem opplæring som en tillitsskapende faktor, og han sier at alle på sentralen hans er kvalifisert til å gjøre de samme oppgavene. Det gjør at Lucas kan stole på alle som jobber der. Henrik forklarer det fra et annet perspektiv, og forklarer at han som nyansatt fikk stor grad av tillit etter gjennomført opplæring, og at det er en likeverdig tillit til at alle gjør de oppgavene de har ansvar for.

«Ja, det opplever jeg, en veldig stor grad av tillit til alle som sitter her. Og det merker en egentlig i hverdagen og. Altså det er klart, en må jo lære å kjenne folk før en får tillit til folk. Men her har jeg opplevd at det er enkelt å få tillit til at det vi er satt til å forvalte blir gjort uavhengig av hvem som sitter på pultene der nede.» (Henrik)

Informanten William tror også at det foreligger tillit innad på sin sentral, men sier samtidig at han kan se usikkerhet hos de nye. William er derfor opptatt av alle blir hørt og at de har møtepunkter der det skal være trygt å si hva en mener. Han sier også at de forsøker å legge til rette for en åpen kultur. *«[...] De møtepunktene en har, at det blir snakket om kultur, at det blir snakket om åpenhet og at det blir gitt mulighet og rom til at de kan faktisk ytre seg.» (William)*

Ut fra informantenes svar fremstår god opplæring og god takhøyde for tilbakemeldinger som viktige faktorer for å skape tillit internt på egen sentral. Spørsmålet er om disse faktorene er å finne igjen mellom nødmeldesentralene og hvorvidt det er tillit og trygghet mellom sentralene.

Ole tror at tilliten er den samme mellom nødmeldesentralene. Han tenker det er uproblematisk å ta kontakt med de andre, og tror også at dette er gjensidig.

«At vi har tillit til hverandre vil jeg absolutt si. Tror ikke noen føler noe annet. Det kommer stadig mange rare spørsmål fra de andre etatene, og da regner jeg med at de har tillit til å spørre om hva de vil [...]» (Ole)

Flertallet av informantene mener at tillit mellom sentralene kan knyttes til de ulike etaters kunnskap på sine respektive fagfelt. De stoler på at etatene kan jobben de er satt til å forvalte, og Stefan sier eksempelvis at han har full tillit, og kanskje litt naiv tillit til, at de andre etatene

er gode på sine fagfelt. Selv om ikke ordet opplæring benyttes, er fagkunnskap gjerne et resultat av god opplæring. Oppsummert fremstår fagkunnskap, eller kompetanse, som en viktig faktor for tillitsbygging, både innad og mellom nødmeldesentralene.

5.5.2 Kjennskap og forståelse for hverandre

Vi har nå sett på noe av det informantene mener gjør at de har tillit til hverandre. Videre skal vi se hva informantene sier om kjennskap og forståelse for hverandre, og hvilken betydning dette har for tillit, trygghet og SSA.

William er den eneste informanten som ikke svarer direkte på spørsmålet om det foreligger åpenhet, trygghet og tillit mellom sentralene. Informanten reflekterer i stedet rundt hvor mye det har å si for et oppdrag. Ifølge William er det godt å kjenne folk når det blir hektisk, og han sier at dess verre oppdraget blir, dess viktigere er det å kjenne hverandre og ha vært sammen.

Ifølge William er det en barriere å ikke kjenne hverandre, og han sammenligner hvordan de har det innad på egen sentral med hvordan han ønsker å ha det mellom nødmeldesentralene: *«Det er ikke tvil om at, jeg ser i hvert fall innad på sentralen vår, når en kjenner folk, en utvikler jo oppdrag bedre om jeg har tillit [...]»* William gir her uttrykk for en mulig sammenheng mellom kjennskap, tillit og god oppdragsløsning. En annen informant som også mener at det kan være sammenheng mellom faktorene, er Stefan. På spørsmål om kjennskap og nærhet til andre nødmeldesentraler har betydning for felles situasjonsbevissthet, svarer han:

«I mitt hode velger jeg å tro at hvis vi hadde mer forståelse for hverandres jobb og hvilke oppgaver man ivaretar, så tror jeg at det hadde påvirket i positiv retning. Men nå har jeg jo ikke det, så jeg kan ikke si med sikkerhet at det er det er sann.» (Stefan)

Stefan gir uttrykk for at økt forståelse for hverandre kan påvirke SA i positiv retning, samtidig som han uttrykker en usikkerhet knyttet til svaret sitt. William er også usikker, for som han sier vil det være vanskelig å måle sammenhengen mellom SSA, kjennskap og nærhet. Samtidig sier han at alt er lettere når vi kjenner folk og trekker igjen en parallell til egen sentral og når det kommer nye ansatte der: *«Nå må vi bli kjent og for å innarbeide seg. Hvem er du, hva står du for og hvordan gjør du ting og så videre.»* Vi forstår William sitt utsagn dithen at kjennskap og nærhet til de andre sentralene kan være av betydning for SSA.

En av informantene er imidlertid helt klar på at det er en knytning mellom nærhet og SSA. *«Ja, det tenker jeg absolutt det har»*, sier Henrik og gir et eksempel hvor kjennskap gir bedre

forståelse for handlinger som sentralen hans utfører. Informanten sier videre at kommunikasjon er lettere når vi kjenner hverandre, et syn han ikke er alene om. Flere av informantene sier at det er lettere å ta en telefon til en annen sentral med bedre kjennskap til de som arbeider der.

Ole gir uttrykk for at kjennskap til hverandre har betydning for kommunikasjonen. Han sier at kommunikasjon på telefon fort kan bli mer kunstig dersom vi ikke har hilst på personen fysisk og kjenner vedkommende. I dette utsagnet viser han også til en annen dimensjon av det å kjenne hverandre; fysisk nærhet. Både Emil og Henrik sier at fysisk nærhet kan være verdifullt. Emil sier for eksempel at *«[...] men det og møtes ansikt til ansikt. Det er jo en verdifull greie synes jeg personlig. Få ned garden litt.»* Med dette sier Emil at fysisk nærhet kan bygge tillit. Henrik er ikke like tydelig på knytningen mellom tillit og fysisk nærhet, men sier at *«Jeg tenker at å treffe personell på hver enkelt sentral er med på å kunne styrke det til en bedre tjeneste.»*

Oppsummert fremstår kjennskap, fysisk nærhet og forståelse for hverandre som faktorer som kan bygge tillit og forbedre felles situasjonsbevissthet. Et naturlig spørsmål er derfor om informantene opplever at disse faktorene er tilstede.

Flertallet av informanter sier at de ikke har mye kjennskap til de andre sentralene. Stefan sier at han kjenner veldig lite til den ene etaten sin arbeidshverdag, men noe mer til den andre. Henrik sier: *«jeg kjenner ikke veldig godt til mange ansikter i de andre nødmeldesentralene, det er tilfeldigheter som gjør at jeg kjenner noen i [... en bestemt etat]»* William mener at de fleste ansatte på nødmeldesentralene kjenner lite til hverandre. Han sier også at *«de fleste kjenner jeg ikke noe særlig til. Hvor de kommer fra, er i utdanningsløpet, alder, hva de står for. Hvilken kultur har de? Jeg kjenner jo egentlig bare til de fra praten på trippelvarsling.»*

Tre av informantene sier at de har hospitert hos en annen sentral og mener dette bidro til at de har fått bedre kjennskap til, og større forståelse for hverandre. Noen av informantene nevner også felles øvelser som bidragsytende til bedre kjennskap og forståelse. Et eksempel på at felles øvelser kan bidra til bedre kjennskap, forståelse og tillit finner vi i innføringen av trippelvarslingsrutiner. Ved innføringen av disse rutinene hadde sentralene felles fagdag hvor de trente på de nye rutinene. Stefan drar frem dette som positivt for tillitsbygging:

«Forståelse for hvordan man jobber, tenker, menneskene som er der. Felles arenaer for enten å ta opp ting eller jobbe med fag eller repetisjoner. For eksempel trippelvarslingsrutiner. Faktisk komme sammen og jobbe med ting. Det har gitt oss

større innsikt og større tillit til de vi samarbeider med. Så det tror jeg er veldig nyttig. På et operatørnivå og ikke bare et overordnet nivå.» (Stefan)

Nødmeldesentralene i Agder skal som tidligere nevnt samlokaliseres. I den forbindelse uttrykker flere av informantene et fremtidshåp og tanker om endringer. Anders trekker eksempelvis frem den uhøytidelige kaffekoppen og hverdagslige praten som noe som forhåpentligvis kan bidra til bedre tillit mellom ansatte på ulike nødmeldesentraler, og Henrik har også forventninger til at samlokaliseringen skal bedre forståelse, kontakt og tillit mellom sentralene. Spesielt forventer han bedre kommunikasjon som resultat av bedre kjennskap:

«Kommunikasjonen blir jo lettere hvis en kjenner folk, sånn er det jo i alle sammenhenger. Og jeg tror det er endel her på sentralen som kjenner folka både på [... den sentralen] og på [... den sentralen] som gjør at de har en lettere kommunikasjon enn jeg har med dem. Hvis du kjenner de på navn, hvis du bare kan si et navn når du ringer, 'er det du Ole', så blir det en helt annen kommunikasjon... det blir mye mer formelt på et vis hvis ikke.» (Henrik)

Lucas på sin side ønsker seg et felles fora der de kan prate fag. Han nevner både varsling og kartverk som eksempler på innhold for fagdage. Dette mener han vil bidra til bedre forståelse av hverandres arbeidshverdag og kanskje flere felles verktøy.

5.5.3 Åpenhet for feil og tilbakemeldinger

Til slutt i dette kapittelet ønsker vi å se nærmere på om informantene opplever trygghet, at det er rom for å feile og rom for å gi hverandre tilbakemeldinger.

Internt på egen sentral forteller Jakob om god kultur for å stille spørsmål: *«du kan stille kritiske spørsmål. Det er lov å gjøre feil, det har vi en veldig god kultur på.»* Tilbakemeldinger og rom for å feile internt på egen sentral er utsagn som går igjen hos et flertall av informantene. *«Det skaper tillit. At man faktisk tør å si ifra. At det er åpenhet for å feile»* (Stefan). Noen av informantene sier også at det er åpenhet mellom nødmeldesentralene. En av de er Henrik:

«Jeg opplever at sentralene kan ringe og spørre hverandre til råds og gi konstruktive tilbakemeldinger på det en kan gjøre annerledes. Det virker som det er en veldig åpenhet mellom sentralene på at vi er her for å gjøre en best mulig jobb sammen.» (Henrik)

Stefan sier at det er god tillit mellom sentralene: «*Jeg oppfatter at vi har god tillit til hverandre, og åpenhet hvis det er noe man lurert på eller er veldig uenig i. Så tar man den telefonen og snakker med hverandre i etterkant, og det tenker jeg er bra.*» Med dette påpeker Stefan at det er takhøyde for å gi tilbakemeldinger mellom sentralene. Dette mener imidlertid ikke nødvendigvis alle informantene, for eksempel synes Anders og Lucas at det kan være vanskelig å gi tilbakemeldinger. Spesielt når det skal gis ris og ikke ros. Noa sier at sentralene kunne vært flinkere på å ta en telefon i etterkant «*selv om en følte ting gikk bra. Og bare hørt om de har samme opplevelsen eller om de savnet noe. Nå blir det ikke gjort i særlig grad.*» Lucas påpeker samtidig at sentralene kanskje ikke alltid har forutsetninger for å gi tilbakemeldinger:

«*[...] Vi er nok ikke så gode til å ringe hverandre og si at dette var veldig godt håndtert hos dere, for det oppfattet ikke vi. Men vi har jo heller ingen mulighet til å si det fordi vi ser jo ikke hva de gjør. Vi ser ikke hva de skriver, ser ikke egentlig hvordan de håndterer det. Vi bare antar det var godt håndtert.*» (Lucas)

Lucas sier her at det er vanskelig å gi tilbakemeldinger uten kunnskap om hva de andre sentralene foretar seg i hendelser. Det kan imidlertid være vanskelig å gi tilbakemelding selv ved slik kunnskap. Anders sier for eksempel at hvis det skal gis kritikk er det «*veldig fort at du føler at de du ringer til får litt piggene ut. Det tror jeg kanskje blir lettere når vi blir bedre kjent. At du får et ansikt å prate med, i stedet for på den telefonen.*» Utsagnet tyder på at kjennskap kan være av betydning for å gi tilbakemeldinger.

Selv om flertallet av informanter mener at nødmeldesentralene ikke er flinke nok til å gi tilbakemeldinger, forteller en av informantene at to av sentralene har tilbakemeldingsmøter om saker som ikke har gått helt slik de skulle. Dette er imidlertid kun på ledelsesnivå, og involverer ikke de som jobbet direkte med hendelsen. Emil peker også på at manglende fellesmøter kan gjøre det vanskeligere å gi kritiske tilbakemeldinger når han sier at «*Det å drite seg ut når du holder på med de få møtene vi har. Det oppleves veldig kostbart.*»

Emil beskriver her en situasjon som belyser at det å tørre å si ifra ikke alltid er lett. Han sier samtidig at kjennskap til de vi samhandler med gjør tilbakemeldinger mindre skummelt. Emil kommer også med et godt eksempel på dette når han forteller om en trippelvarsling som i utgangspunktet ikke startet så bra. Innringer var utydelig, og det var vanskelig å få tak i nøkkelinformasjon for håndtering av hendelsen. En av nødmeldesentralene tok så ansvar:

«[...] hei, vi tar det. Nå begynner vi på scratch.» (Emil)

Sentralene valgte med dette å starte trippelvarslingen på nytt, og Emil mener det var mulig fordi de involverte kjente hverandre:

«Det var veldig få skumle elementer forbundet med det. Og vi endte opp på den positive siden i stedet for hals over hode. Skal vi bare tviholde på det elendige utgangspunktet vi etablerte første gang? [...] Det tror jeg var litt heldig med at det var kjente ansikter i andre enden som gjorde at terskelen for å gjøre det var veldig lav.» (Emil)

Samtidig mener Emil at det ikke alltid vil være enkelt å bruke en slik fremgangsmåte. «Det er en potensielt ansiktstruende greie fordi vi er litt ute på glattisen. Noen har gjort noe galt [...]. Her sier Emil at det å stoppe opp i trippelvarslingen på nevnte måte, innebærer en risiko hvor ansatte kan tape ansikt. Emil mener også at det kan være utfordrende å rette på noe som er lest ut på samband. Dersom en nødmeldesentral [...] blåser ut en helt idiotisk forståelse av dette her og vi har lyst til å gå inn og korrigere det, så koster det noe.»

5.5.4 Oppsummering tillit og psykologisk trygghet

Samtlige informanter forteller at det er tillit innad på de ulike nødmeldesentralene. Dette mener de blant annet kommer av at alle får god opplæring, og at det er god takhøyde for å gi hverandre tilbakemeldinger. Åtte av informantene sier også at det er tillit mellom nødmeldesentralene, herunder tillit til at de som jobber der har kompetanse til å forvalte sine arbeidsoppgaver. Det kan likevel virke som at det er noe forskjell på hvordan tillit bygges innad og mellom sentralene. Der det er god takhøyde for tilbakemeldinger innad på sentralene, varierer informantenes svar i større grad når det kommer til tilbakemeldingskultur mellom sentralene. Flere sier at det kan være vanskelig å gi tilbakemeldinger, og spesielt utfordrende er det dersom tilbakemeldingen ikke er positiv. Det kan også være vanskelig å korrigere en annen nødmeldesentral, informasjonen de besitter eller deres forståelse av en hendelse.

Utover opplæring og fagkompetanse fremstår kjennskap, fysisk nærhet og forståelse for hverandre som tillitsbyggende faktorer, og kjennskap fremstår også å være betydningsfullt for kommunikasjon. Spørsmålet er hvorvidt nevnte faktorer gir psykologisk trygghet og tillit, som igjen påvirker kommunikasjon og situasjonsbevissthet.

6 Drøfting

I dette kapitlet vil vi drøfte funnene våre opp mot teori i et forsøk på å svare på problemstillingen vår, «*Hvordan etableres felles situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder*»? For å kunne svare på hvordan felles situasjonsbevissthet etableres, må vi imidlertid også svare på *hvorvidt* det etableres.

Vi mener at felles situasjonsbevissthet (SSA) avhenger av flere faktorer, hvor en av de viktigste faktorene kanskje er individet. I kapittel 6.1 vil vi derfor først på Endsley sine definisjoner og modeller for SA opp mot informantenes begrepsforståelse, og hvordan de forklarer at de etablerer situasjonsbevissthet i hendelser. I denne sammenheng vil det være noen grensedragninger opp mot Kleins RPD-teori og Weicks teori om meningsdannelse.

Team situasjonsbevissthet (TSA) er et begrep tett knyttet til SSA-begrepet, og hver nødmeldesentral består av et team. En sentral oppgave i vår studie har vært å avdekke om de ulike nødmeldesentralene sammen er å anse som ett team. I kapittel 6.2 vil vi derfor se teamteori i sammenheng med informantenes opplevelse av å være ett team. Videre vil vi undersøke hvorvidt trippelvarslingskortene som ble tatt i bruk i 2019 kan ha gitt nødmeldesentralene et grunnlag for felles mentale modeller. Sammen kan kanskje faktorene hjelpe ved etablering av felles situasjonsbevissthet.

Et annet viktig verktøy for TSA og SSA er kommunikasjon. Verktøyet har vist seg så grunnleggende viktig, at vi velger å se på det sammen med hovedproblemstillingen vår. I kapittel 6.3 vil vi drøfte kommunikasjonsteori og Endsley sine teorier om SSA og TSA, opp mot informantenes svar på hvordan felles situasjonsbevissthet etableres.

Samtidig som verktøy, prosesser og mekanismer kan bidra til å etablere SSA, er det flere fallgruver, barrierer og utfordringer som kan hindre eller skade den. Noen av disse nevnes naturlig i de ulike delkapitlene. Andre områder vil vi imidlertid drøfte særlig i den avsluttende delen av kapittel 6.3. Kommunikasjonsteori og Endsley sitt rammeverk er utgangspunktet for drøftelsene som samtidig forsøkes nyansert opp mot for eksempel teori om gruppetenkning.

Til slutt ønsker vi i kapittel 6.4 å se nærmere på informantenes svar opp mot teori om tillit og psykologisk trygghet. Spesielt ønsker vi å undersøke eventuelle knytninger opp mot Endsley sine teorier for individuell, team og felles situasjonsbevissthet.

6.1 Situasjonsbevissthet og SSA

I definisjonene av team og felles situasjonsbevissthet handler mye om det enkelte teammedlem (Endsley, 2021; Endsley & Jones, 1997; Endsley, 1995), og når Endsley snakker om TSA sier hun at det er mulig å snakke om SA knyttet til team «*as well as individuals*» (1995, s. 38). Individet fremstår viktig for TSA og SSA og vi vil derfor se på hvordan situasjonsbevissthet etableres på individuelt nivå og innad på egen sentral, før vi ser på hva som skjer mellom sentralene. Først ønsker vi imidlertid å drøfte informantenes svar knyttet til begrepsforståelse. Dette er etter vårt syn av betydning for den videre diskusjonen om hvordan SSA etableres.

6.1.1 Ulik begrepsforståelse

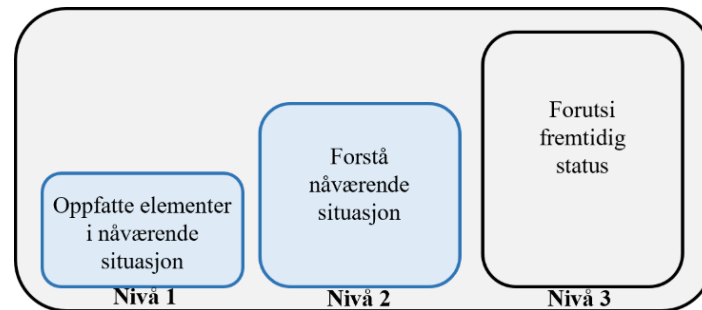
I det første funnkapittelet sier William om det å etablere SA at: «*Det er jo en prosess som bare skjer.*» Denne beskrivelsen kan knyttes til det Endsley (1995, 2000) kaller for situasjonsvurdering, en prosess hvor vi aktivt søker informasjon, og en prosess som skjer før kunnskapsstatusen SA oppnås. Samtidig påvirker statusen situasjonsbevissthet og prosessen situasjonsvurdering hverandre i en evig sirkel (Endsley, 2000).

Informantene fremstår å ha et bevisst forhold til hvilken informasjon de søker i situasjonsvurderingsprosessen. På samme tid har de ulike beskrivelser av kunnskapsstatusen SA. Som beskrevet i kapittel 5.1 bruker informantene andre ord enn situasjonsbevissthet, eksempelvis bilde, forståelse og ståsted. Syv av ni informanter forklarer SA-begrepet med hvordan de forstår informasjon og det som skjer rundt dem i det en melding mottas, men det er kun tre av informantene som beskriver SA helt i tråd med Endsley sin modell (oppfatte, forstå og forutsi), herunder spesielt potensialet i en situasjon (SA-nivå 3).

«Nå sa du kanskje bevissthet og ikke forståelse, jeg lurer på om jeg svarte litt feil nå. Sa du situasjonsbevissthet eller forståelse?» (Lucas)

Lucas illustrerer her en form for begrepsforvirring som vi oppfatter er generell for alle informantene i denne studien. Som nevnt i kapittel 5.3.5 innså vi også under intervjuprosessen at vi måtte forklare vår egen begrepsforståelse for å få svar på spørsmålene våre. De ulike forståelsene i informantenes svar er interessant, og en mulig årsak kan være at de har et mindre bevisst forhold til SA-begrepet. En annen grunn kan være at oversettelsen av ordet gir rom for tolkning. I kapittel 1.2 viste vi imidlertid at begrepsbruken i overordnede dokumenter for beredskapsorganisasjoner varierer. Dette er mulig en medvirkende årsak til funnene våre.

Samtidig kan årsaken til de ulike forståelsene kanskje knyttes til selve innholdet i begrepet. Overordnet beskriver informantene en prosess hvor de oppfatter inntrykk, informasjon og det som skjer rundt dem når nødmeldesentralene mottar meldinger om hendelser. Beskrivelsene samsvarer med de første nivåene av Endsley sin modell (Figur 9) og hennes egen forenklete beskrivelse av situasjonsbevissthet; SA handler om å vite hva som skjer rundt oss (Endsley, 2000)



Figur 9: Forenklet modell av Endsley (1995, s. 35) sin modell av SA i beslutningstakingskontekst. Fargelagt av oppgavens forfattere. Blå markering illustrerer nivåene alle informantene beskriver.

Flesteparten av informantene gir et førsteinntrykk av å ikke være særlig fremtidsrettet, eller opptatte av å oppnå det Endsley kaller for SA nivå 3. Samtidig uttrykker de at forståelsen deres av situasjoner er viktig for videre varsling og utsending av ressurser. En av de som beskriver en slik knytning er Henrik:

«[...] det er mange forståelser av ett bilde, men at vi har samme forståelsen av situasjonen som noen skal ut på. Det tenker jeg er utrolig viktig for de som, nå tenker jeg fra sentralen sin side, når de varslers ut noe. At de har den rette forståelsen av hva de skal gjennomføre når de kommer frem.» (Henrik)

Selv om ikke informanten her direkte uttrykker at situasjonsbevissthet også handler om å forutsi utviklingen av en situasjon, kan det likevel virke som at han har et ubevisst forhold til det. For å vite hvilke varslinger og tiltak som er aktuelle i en situasjon, må vi trolig ha en formening om hvordan situasjonen vil utvikle seg. Selv om det kun er tre informanter som tydelig formulerer et fremtidsfokus, kan det virke som at alle likevel jobber med å danne seg et fremtidsbilde i tillegg til nåtidsbildet av en situasjon.

Informantenes forklaringer har samtidig nære knytninger til handlinger, hvilket gjør det naturlig å se til Weick og Sutcliffe sin forklaring på begrepet meningsdannelse. «Sensemaking is about

sizing up a situation while you simultaneously act and partially determine the nature of what you discover» (Weick & Sutcliffe, 2015, s. 32)

Weick og Sutcliffe sier at meningsdannelse handler om de ikke åpenbare øyeblikkene hvor vi spør spørsmål for å få klarhet i en situasjon, samtidig som vi fortsetter å handle (2015, s. 32). Teorien dekker på mange måter bedre informantenes forklaringer da den beskriver en mer 'rotete' virkelighet. Samtidig er vi enige med Endsley (2015b) når hun sier at meningsdannelse fremstår retrospektiv av natur. Teorien om meningsdannelse dekker derfor ikke godt nok det informantene forklarer. Diskusjonen er likevel interessant da ovenfornevnte vitner om en mer komplisert virkelighet enn hva de teoretiske modellene alene kanskje greier å synliggjøre. I tillegg gir diskusjonen oss kanskje svaret på hvorfor informantene ikke hadde klare og like beskrivelser av begrepet situasjonsbevissthet.

Uavhengig av årsak samsvarer våre funn med det den svenske Kriseberedskapsmyndigheten fant etter en samvirkeøvelse. KBM sier at et hovedproblem med «*gemensam lägesuppfattning*», er at få myndigheter forstår begrepet likt med KBM (2007). Som de påpeker i sin rapport:

«Om myndigheterna under en kris ska sträva mot att skapa en gemensam lägesuppfattning är det mycket viktigt att de som arbetar med krisen har kännedom om vad det innebär, av vilken anledning det ska göras samt att de har kunskap om vilka metoder som ska användas för att kunna uppnå detta mål» (KBM, 2007, s. 58)

Et spørsmål er hvordan nødmeldesentraler skal kunne oppnå felles situasjonsbevissthet, dersom de ikke er enige om hva de *faktisk* forsøker å oppnå? Som Justis- og beredskapsdepartementet påpeker er felles forståelse av begreper en forutsetning for å forstå hverandre og kunne samhandle (Meld. St. 10 (2016-2017), s. 25). Samtidig definerer heller ikke de hva som legges i begrepet felles situasjonsforståelse, som er begrepet de bruker (Meld. St. 10 (2016-2017)).

Vi tror at Endsley (1995) har rett når hun sier at god SA øker sannsynligheten for gode prestasjoner, men vi kan samtidig ikke la være å stille spørsmålstegn ved SA-begrepet. Har det blitt et politisk summeord slik Hansén (2009) hevder? Som KBM (2007) påpeker er det viktig at de som jobber med kriser har kjennskap til hva SSA innebærer. Etter vårt syn er det nettopp derfor behov for mer bevisstgjøring, og nødvendig med gode diskusjoner knyttet til begrepsforståelse og -bruk.

6.1.2 Ulike faktorer for situasjonsbevissthet

Selv om informantene gir noe ulike forklaringer på hva SA er, finnes det også likhetstrekk i det de forteller. Eksempelvis bruker åtte av informantene begrepet 'bilde' i en eller sammenheng når de snakker om å forstå en situasjon. Det handler om å oppfatte viktig informasjon, å sette sammen informasjon og ta innover seg inntrykk via sanser. Eller som William beskriver det:

«[...] syn, hørsel, lukt og alt det der. Få det inn og bearbeide det med den erfaringen en har. Faktisk være tilstede og erkjenne, tolke bevisst, hva det her er for noe.» (William)

William sitt utsagn handler om persepsjon, et tema som vies særlig oppmerksomhet fra nesten alle når de skal beskrive hvordan situasjonsbevissthet etableres. Som Stefan forklarer er det «ofte et veldig stort sprik mellom hva vi først oppfattet situasjonen var, til hva som faktisk er reelt.» Det handler om hva nødmeldeoperatørene greier å oppfatte, og Stefan sier at det kan være ulikt hva vi får med oss. Henrik sier at det kan være vanskelig å fange opp alle situasjoner. Utsagnene indikerer at persepsjon er viktig, om ikke grunnleggende for beslutninger som tas, for som Lucas sier: «Det er jo på en måte ditt inntrykk som til syvende og sist gjør at vi velger å trykke på en stor knapp, mindre knapp eller ingen knapp i det hele tatt.» (Lucas).

Informantene sine svar er i tråd med definisjonen av begrepet situasjonsbevissthet, hvor nivå 1 nettopp handler om persepsjon av elementer (Endsley, 1995). Informantenes utsagn over indikerer samtidig at informasjonsprosesseringsmekanismen kan feile. Dette samsvarer med studien utført av Jones og Endsley (1996) som fant at 76.3 % av SA-feil var såkalte nivå 1 feil, og den største enkeltkategorien av feil kunne knyttes til manglende evne til å få med seg tilgjengelig informasjon (35.1%). Oppgavedistraksjoner og høy arbeidsmengde var noen av årsakene til feilene i nevnte studie (Jones & Endsley, 1996). Selv om arbeidsmengde og distraksjoner ikke oppgis som direkte årsaker til feil av informantene våre, så vi i kapittel 5.4.2 at informantene opplever tidspress. Tid til rådighet kan utfordre kommunikasjonen mellom sentralene og Anders sier også direkte at når de går på minimumsbemanning «er vi litt lite folk til å innhente andre opplysninger i første fase.» (Anders).

En annen grunn til at nødmeldeoperatørene kanskje ikke alltid oppfatter alle elementer i en situasjon, kan kanskje knyttes til oppmerksomhet. Oppmerksomhet støtter oppunder persepsjon (Eid & Johnsen, 2018) og er en individuell faktor som er viktig for etablering av SA i det som Endsley kaller for komplekse, dynamiske miljøer (1995). Slike miljøer kjennetegnes av mye

informasjon, kompleks beslutningstaking og multitasking av oppgaver (Endsley, 1995), hvilket like gjerne kunne ha vært en konkret beskrivelse av en nødmeldesentral på det mest hektiske.

Nødmeldeoperatører skal foreta flere oppgaver i et meldingsmottak. I tillegg til å kommunisere med innringer og velge ut informasjon som skal loggføres, skal de kommunisere med kolleger på egen sentral. Samtidig skjer det ofte flere hendelser på samme tid. Selv om disse hendelsene håndteres av kolleger er ikke nødmeldeoperatøren skjermet fra inntrykk, og må evne å få med seg *nok* av det som 'skjer ellers' til å vite om det er behov for å omprioritere arbeidsoppgaver.

Arbeidsoppgavene tar av oppmerksomhetsbudsjettet vårt, som vi vet består av bare hundre prosent (Kahneman, 2013), og for å kunne persipere er det behov for direkte oppmerksomhet (Endsley, 1995). Operatører i komplekse og dynamiske miljøer foretar derfor ofte det Endsley kaller information sampling (1995). Et nært beslektet uttrykk er det Eid og Johnsen (2018) kaller selektiv oppmerksomhet, og her innebærer det at nødmeldeoperatørene velger ut og fokuserer sin mentale kapasitet på å følge med på visse stimuli. Evnen til å velge ut informasjon er viktig på en nødmeldesentral. Selv om ikke informantene sier direkte at oppmerksomhet er med på å etablere situasjonsbevissthet, nevner fem av dem medlyttsfunksjonen på ICCS som et hjelpemiddel for å etablere SA. Ved bruk av medlyttsfunksjonen lytter de på hverandres samtaler og Jakob sier at det er bedre å være i medlytt når han danner seg et bilde av situasjonen:

«For da er du så konsentrert på det. Og det har en jo sett i veldig mange tilfeller at den som sitter i medlytt får med seg mye mer detaljer enn den som sitter og stiller spørsmålene.» (Jakob)

Jakob sitt utsagn indikerer at de som sitter i medlyttsfunksjon retter sin oppmerksomhet i større grad mot det innringer forteller, enn hva eksempelvis nødmeldeoperatøren i meldingsmottaket gjør. Det er kanskje heller ikke så rart i og med at operatørene driver med storstilt multitasking. *«Intens fokusering på en oppgave kan gjøre folk i praksis blinde, selv for stimuli som vanligvis påkaller oppmerksomheten.»* Kahneman (2013, s. 30) .

Noe som også indikerer at informantene aktivt bruker informasjonsprosesseringsmekanismen oppmerksomhet, er forklaringene deres knyttet til målfokus. I tråd med Endsley sin modell for SA fremstår informantene våre styrt av mål, og mer enn halvparten av informantene beskriver en målfokusert jakt etter nøkkelinformasjon. Målfokuset indikerer at informanten retter

oppmerksomhet mot informasjonen de søker. Lucas påpeker også at folk som ringer inn på nødtelefonen ofte har mye å fortelle:

«Men det kan være at de begynner i feil ende. Vi vil ikke vite hva han sa, og hva han gjorde. Vi vil vite hvor er du, hvor mange er det snakk om, er noen skadet? Vi stiller kanskje helt konkrete spørsmål for å få det vi trenger.» (Lucas)

I tillegg til å rette egen oppmerksomhet mot nøkkelinformasjon, kan nødmeldeoperatørene ved å styre samtaler også hjelpe innringere med å rette sin oppmerksomhet. Men i dette ligger det også faremomenter. Å rette oppmerksomheten feil sted kan gi dårligere SA (Endsley, 1995).

Fallgruvene for en nødmeldeoperatør er flere, og nødmeldesentralen har derfor flere tilgjengelige hjelpemidler for etablering av SA. Trippelvarslingskort, ICCS og skriftlig logg er blant hjelpemidlene som informantene nevner, og særlig trippelvarslingskortene skal vi komme nærmere tilbake til. En mer individuell faktor som hjelper informantene med å etablere SA, er imidlertid *erfaring*. Syv av informantene drar frem erfaring når de skal beskrive hvordan de etablerer SA, mens to av informantene, Ole og Emil, svarer litt annerledes. Ole mener at jobben ved nødmeldesentralen er litt som en sekretærjobb og at det skal godt gjøres å ta feil. Samtidig bekrefter han at erfaring påvirker hvor nøye trippelvarslingskort følges. Emil sier på sin side at han lytter etter det som avviker fra normalen. For å kunne vite hva som er normalen ligger det imidlertid underforstått at informanten må ha et visst erfaringsgrunnlag.

Når Emil sier at han lytter etter avvik vitner det om at også han jobber ut fra erfaring og mønstergjenkjenning. Det samme inntrykket gir Henrik og Stefan. *«Når man har over 20 års erfaring så har man lett for å sette det inn i en sammenheng som man har vært borti tidligere. Det er både vel og ille»* (Henrik). Våre funn på at erfaring er en viktig faktor for etablering av SA, hvilket samsvarer med Endsley (1995) sin modell for SA i beslutningstaking (se figur 3). Fredriksen (2018) hadde også lignende funn i sin masteroppgave om etablering av SA innad på nødmeldesentraler.

At informantene jobber ut fra erfaring og mønstergjenkjenning indikerer at de jobber gjenkjennelsesbasert. Ifølge Klein (1989) tar vi beslutninger basert på gjenkjenning i tidskritiske, dynamiske situasjoner, og ifølge Endsley (1995) er gjenkjenning nøkkelen som gjør oss i stand til å effektivt prosessere større mengder informasjon og oppnå SA. Endsley påpeker også viktigheten av ekspertise da kunnskap om kritiske signaler i miljøer gir oss

mulighet til å foreta finmaskede klassifiseringer (Endsley, 1995). Her må det nevnes at en annen viktig mekanisme for etablering av SA er mentale modeller. De hjelper med å effektivt rette oppmerksomhet (Endsley, 2000), og vi vil komme nærmere inn på dette i kapittel 6.2.

Til slutt ønsker vi å se kort på hva informantene sier om temaet kommunikasjon. Endsley (1995) nevner ikke kommunikasjon i sin modell for situasjonsbevissthet i dynamisk beslutningstaking, men hun sier at kommunikasjon er et verktøy for team og felles situasjonsbevissthet (Endsley, 2021). Ut fra informantene sine svar ser vi likevel at kommunikasjon er viktig på flere måter når informantene skal etablere individuell SA.

På en nødmeldesentral loggføres og kommuniseres mye via den skriftlige loggen. Informantene bekrefter denne praksisen, men det kommuniseres også på andre vis. Flesteparten sier at de snakker innad på egen sentral om oppdragsforståelse og -håndtering. William sier at en skrevet tekst (loggen) kan tolkes ulikt, og det er ikke sikkert at han forstår det som er skrevet. «*Så det er jo det å lese teksten og prate med operatør, høre om har jeg forstått det riktig?*» Ved å snakke med operatøren får William et inntrykk av hva som står mellom linjene.

Oppsummert nevner operatørene ulike kommunikasjonsmåter, alt fra muntlig kommunikasjon via ICCS-systemet, 'over bordet' (ansikt-til-ansikt), paraspråk til kroppsspråk. Stefan sier at få ord og en kjapp samtale med kolleger over pulten inne på nødmeldesentralen kan forbedre felles situasjonsbevissthet. «*Jeg forsto det sånn. Er dere enig?*» (Stefan)

Utover kommunikasjon internt på nødmeldesentralen etablerer informantene situasjonsbevissthet ut fra, og ofte helt avhengig av, det innringere formidler til sentralen. Som Emil påpeker kan en kaotisk innringer snuble hele oppstartsprosessen av et oppdrag, som igjen påvirker SA. Anders sier også at det kommer an på den som ringer inn:

«Ja, det kommer jo litt an på den som ringer inn, det er jo egentlig den som sitter på nøkkelen. Om du har en som er litt kaotisk i den andre enden og du ikke får til et godt intervju, så kan hendelsen være vanskelig å få ordentlig til. Det kan bli mye feil kommunikasjon og at vi ikke får samme oppfattelsen av hva dette er.» (Anders)

Informanten forklarer her hvordan feil kommunikasjon kan ødelegge for felles forståelse mellom innringer og operatør. Feil i denne felles forståelsen kan igjen gå utover den individuelle situasjonsbevissheten. Anders mener at innringer sitter på nøkkelen og Lundgaard poengterer at: «*De som ringer inn med informasjon, er helt avgjørende for sentralens*

virksomhet.» (2021, s. 128). Vi støtter på mange måter oppunder dette synet, men velger samtidig å se det fra et litt annet ståsted; *nøkkelen* for etablering av SA på nødmeldesentralene er *kommunikasjon*. Grunnen er at informasjon på et eller annet vis må kommuniseres inn til nødmeldesentralen for å kunne oppfattes og slik starte etablering av SA.

6.1.3 Oppsummering situasjonsbevissthet og SSA

Ettersom individet fremstår viktig for TSA og SSA, har vi i denne delen av drøftingen sett på hvordan situasjonsbevissthet etableres på individuelt nivå og innad på egen sentral. Vi har også sett på hvordan begreper forstås ulikt, og grunner til at informantene kanskje ikke forklarer SA-begrepet helt likt med den teoretiske definisjonen. Oversettelser fra andre språk gir rom for tolkning, manglende bevissthet knyttet til begrepsbruk, og det at begreper brukes ulikt i beredskapsmiljøer, kan være grunner til ovenfornevnte. Vi mener likevel at den viktigste grunnen er å finne i de teoretiske definisjonene, begrepsinnholdet. Verden er komplisert, og teoretiske modeller *alene* greier kanskje ikke å synliggjøre dette i stor nok grad.

Selv om informantene gir et inntrykk av å være mest opptatt av nåtidssituasjonen, er det også indikatorer for at de tenker på utviklingen av situasjoner. Ansatte på nødmeldesentraler jobber i komplekse, dynamiske miljøer. Tilfanget av informasjon er stort, beslutningstaking er gjerne kompleks og multitasking av oppgaver kjennetegner sentralene på det mest hektiske. Vi har funnet at noen av de viktige faktorene for etablering av situasjonsbevissthet på sentralene er individuelle faktorer som persepsjon, oppmerksomhet og erfaring. Viktigste er likevel kanskje verktøyet kommunikasjon. Innad på sentralene kommuniserer ansatte med hverandre om sin forståelse av situasjoner. Videre er nødmeldesentralene helt avhengige av at informasjon på en eller annen måte kommuniseres inn til sentralen for at informasjonen skal kunne oppfattes.

6.2 Teamfølelse, felles mentale modeller og SSA

I vår problemstilling ønsket vi å finne ut hvordan nødmeldesentralene i Agder etablerer felles situasjonsbevissthet. Felles situasjonsbevissthet er som tidligere nevnt tett knyttet til begrepet team situasjonsbevissthet, og eksempler på team SA-prosesser kan knyttes til ulik teamteori for effektive team og teamkoordinering (Endsley, 2021). Videre er en av faktorene som kan bidra til felles situasjonsbevissthet i team gode felles mentale modeller (Endsley, 2021; Endsley, 1995). Vi vil derfor her drøfte hva våre informanter sa om det å være ett team med et felles overordnet mål, samt deres utsagn som kan peke i retning av felles mentale modeller mellom

nødmeldesentralene. Betydningen av ulike delmål som utfordring for felles situasjonsbevissthet vil vi komme tilbake til i oppgavens kapittel 6.3.5.

Nødmeldesentralene består av personer som jobber dynamisk sammen, og er avhengige av hverandre i oppdrag som krever innsats fra både politi, brann og helse. De er tilpasningsdyktige avhengig av den spesifikke hendelsen de har foran seg, og har hver for seg spesifikke roller og funksjoner i arbeidet mot et felles mål. De kan derfor beskrives som et team etter definisjonen til Salas et al. (1992). Videre må de samhandle fra ulike geografiske lokasjoner via teknologi, og kan dermed beskrives som distribuerte team (Cramton, 2001).

Alle våre informanter sier at de opplever de tre nødmeldesentralene som ett team. Eriksen (2018) sier at teamfølelse handler om og påvirkes av den daglige kontakten, ikke bare under aksjoner. Dette finner vi igjen i Noas opplevelse når han sier at det ikke bare er de akutte hendelsene, men også det å bli enige i de hverdagslige diskusjonene som gjør at det føles som at de jobber sammen om ting.

Eid og Johnsen (2018) og Eriksen (2018) fremhever at operative team har personer med ulik fagkompetanse, og ifølge Eriksen er teammedlemmene avhengige av hverandre for å håndtere en oppstått situasjon (Eriksen, 2018). Våre funn peker på at dette er en opplevelse også våre informanter har. Henrik sier at man holder linja lenger enn nødvendig for å kunne spørre og sparre med hverandre i ulike situasjoner, og William sier at de trenger hverandre fordi de kommer veldig til kort alene. «*Uten de andre så hadde det blitt et stusselig team.*» Lucas bruker begrepet «blålysfamilien», noe som kan indikere en annen dimensjon i samholdet mellom nødetatene enn kun den direkte oppdragshåndteringen.

Teamorientering, det å kunne ta andres atferd i betraktning, samt å kjenne hverandre og vise støttende atferd kan bidra til teamfølelse (Eriksen, 2018; Salas et al., 2005). Emil trekker frem at følelsen av å være et team kan være litt både og, knyttet til problemstillinger ved enkelte hendelser. Flere informanter trekker imidlertid frem at nødnett og innføringen av trippelvarsling har styrket samarbeidet og økt teamfølelsen. Ifølge Eriksen (2018) er en av faktorene for godt fungerende team at de har utviklet prosedyrer og roller. Salas (2005) trekker også frem felles forståelse av teamets oppgaver og støttende atferd som viktige prosesser for teamarbeid. Informant Henrik sier blant annet «*og da på et vis komme inn og avlaste på de punktene en forstår at usikkerheten ligger.*» Våre funn peker på at felles nødnett og samhandlingsprosedyrer

har gitt nødmeldesentralene en bedre teamfølelse. Dette fordi de har fått en større forståelse for hverandre, og en god arena for å kunne hjelpe hverandre og vise støttende atferd.

Teamorientering handler også om at teammedlemmenes mål må stemme overens med teamets mål (Eriksen, 2018), og troen på viktigheten av team mål over individuelle mål (Salas et al., 2005). Prioriterer et team felles mål vil de også ha felles fokus (Eid & Johnsen, 2018). Lucas beskriver nødmeldesentralene som ett team som består av tre deler. De fleste informantene er enige i at målene i en hendelse er todelt, og at alle sentralene har egne mål ut fra deres ansvar. Samtidig opplever de at det overordnede målet er det samme, liv og helse.

To av informantene mener det er bra at de nødvendigvis ikke er helt like. Selv om de har samme overordnet mål, løses det kanskje best ved at de jobber litt ulikt med egne mål. Samtidig mener Stefan at sentralenes fokus på egne fagfelt kan gi en mindre opplevelse av å jobbe mot et felles mål. Flere informanter mener også at trippelvarslingskort har økt opplevelsen av at sentralene jobber mot et felles mål. Ut fra våre funn kan det dermed tyde på at et felles overordnet mål, som kanskje har blitt enda tydeligere etter trippelvarslingsprosedyrene, er med på å gi en teamfølelse mellom sentralene. Samtidig fokuserer de på egne fagfelt og oppgaver som gjør at de også jobber mot ulike delmål i en hendelse. Dette kommer vi tilbake til i kapittel 6.4.

Når det gjelder felles mentale modeller mener Endsley (1995) at gode felles mentale modeller kan bidra til utvikling av SSA. En felles mental modell i et team kan også bidra til likere tolkning av informasjon, og enighet om hva som er relevant informasjon (Endsley, 2021). Ifølge Eriksen (2018) kan trening og prosedyrer medvirke til felles mentale modeller. Informant Emil er inne på dette når han sier at de etter innføring av felles nødnett og prosedyrer har fått en felles kilde å gå til som kvalitetssikrer at samarbeidet fungerer mye bedre. De som forteller om arbeidsmetodikken i felles talegruppe beskriver ganske like rutiner for bruken. Beskrivelsene finner vi igjen i felles sambandsreglement for nødnett (POD, 2021). Våre funn peker derfor på at våre informanter ved å ha jobbet sammen etter felles sambandsreglement har oppnådd en felles forståelse av hvordan talegruppen BAPS skal fungere, hva som er dens hensikt og form (Eid & Johnsen, 2018), samt hvordan de skal samhandle i den (Salas et al., 2005).

Imidlertid fant vi også noe ulike svar blant informantene. Anders ønsker at BAPS ble brukt mer, og Emil opplever at det fortsatt er litt igjen før alle som bruker det jobber helt omforent. Dette kan være fordi brukene av talegruppen har ulike behov og ønsker knyttet hvordan den

disponeres. En annen årsak til at det ikke er helt omforent bruk av BAPS kan være at det har dannet seg noe ulike rutiner for bruken av talegruppen innad i vaktlagene på de ulike sentralene.

Ulike mentale modeller kan være en utfordring i team da det kan medføre ulike forventninger til for eksempel kommunikasjon (Eriksen, 2018). Effektivt teamarbeid i komplekse miljøer krever at medlemmene har felles forståelse av hverandres oppgaver og utstyr (Salas et al., 2007). Emil beskriver en utfordring da en annen enn nødmeldesentralene var med i en trippelvarsling, og de ønsket stedsangivelse i et annet format enn sentralene er vant til. Våre funn viser her at når det kom inn en aktør uten den samme mentale modellen for hvordan nødetatenes varslingsystem fungerer, skapte det et problem i startfasen av hendelsen.

Lunde (2019) mener at en etablert standard for samarbeid og kommunikasjon kan øke effekten av en felles mental modell. I standard operasjonsprosedyrer beskrives håndtering av situasjoner og hvordan de som håndterer den skal støtte hverandre og forholde seg til hverandre (Lunde, 2019). Trippelvarslingsprosedyren kan beskrives som en standard operasjonsprosedyre, og alle våre informanter beskriver like handlingsmønstre knyttet til hvordan de jobber med en hendelse ut fra kortene. To av informantene fremhever at kortene har gjort det mulig at ansatte fra alle nødmeldesentralene kan styre samtalen uavhengig av hvilket hovedfagområde hendelsen gjelder. Ole sier at det er sånn sett det samme hvem som mottar samtalen. Emil sier at trippelvarslingskortene har gjort at de får et mindset på at visse hendelser trigger alle tre etatene «*så bare i kraft av at kortet finnes, så er vi der alle sammen.*» Det kan altså virke som at nødmeldesentralene ved innføringen og bruken av trippelvarslingsprosedyrene har oppnådd en felles mental modell knyttet til hvordan enkelte hendelser skal håndteres.

Informantene beskriver imidlertid noen forskjeller i hvor bokstavelig de følger kortene, og om de alltid stiller alle spørsmålene. Noen mener dette har sammenheng med erfaring og/eller i hvilken grad man er vant til å følge en såpass styrt prosedyre og arbeidsmetodikk. Våre funn rundt hvor nøyaktig informantene beskriver at de følger trippelvarslingskortene kan indikere at selv om de har en overordnet felles mental modell rundt når og hvordan kortene brukes, medfører de ulike etatenes fag og metodikk at utførelsen fortsatt ikke er helt lik.

6.2.1 Oppsummering teamfølelse, felles mentale modeller og SSA

Våre funn peker på at informantene opplever at nødmeldesentralene er ett team med felles overordnet mål, og at prosedyrer for felles nødnett og trippelvarsling har gitt dem en bedre teamfølelse. Dette da de har fått større forståelse for hverandre, og en arena for å kunne hjelpe

hverandre og vise støttende atferd. Videre beskriver mange informanter like handlingsmønstre knyttet til hvordan de jobber med en hendelse ut fra trippelvarslingskortene. De beskriver også nokså like prosedyrer rundt bruk av samband, selv om ikke alle nevner alle elementene. Dette kan tyde på at innføringen og bruken av trippelvarslingsprosedyrer og felles nødnett kan ha bidratt til å skape felles mentale modeller knyttet til enkelte deler av oppdrags håndteringen i initialfasen av en hendelse. Felles mål og felles mentale modeller kan som tidligere nevnt være med på å bidra til etableringen av en felles situasjonsbevissthet.

Et annet viktig verktøy for etablering av felles situasjonsbevissthet er som nevnt kommunikasjon, og dette vil vi drøfte nærmere i neste kapittel.

6.3 SSA og kommunikasjon – to sider av samme mynt

Vi vil nå undersøke hvordan nødmeldesentralene etablerer felles situasjonsbevissthet (SSA), og i kapittel 6.1 argumenter vi for at nøkkelen til etablering av situasjonsbevissthet er kommunikasjon. Endsley kaller kommunikasjon for et team SA *verktøy* (Endsley, 2021), men vi mener at knytningen mellom verktøyet og SA er så sterk at vi velger å se de teoretiske aspektene sammen.

I dette kapittelet vil drøfte informantenes svar om kommunikasjonen dem imellom opp mot både kommunikasjonsteori og teori om SA. Vi vil første drøfte SA som grunnlag for beslutningstaking. Deretter vil vi se på nødmeldesentralene sin kommunikasjon i felles talegrupper og på telefon. Kommunikasjon på telefon skjer som tidligere nevnt mye ved trippelvarslinger, og vi har derfor også et eget kapittel hvor vi drøfter disse varslingene opp mot etablering av situasjonsbevissthet. Deretter vil vi drøfte om informantene har et felles fokus fremover i hendelser, og hvordan målfokus kan påvirke situasjonsbevissheten. Til slutt vil vi se på noen ytterligere utfordringer for etablering av SA.

6.3.1 Viktigheten av felles situasjonsbevissthet

I kapittel 5.3.1 så vi at noen av informantene kommer med eksempler på at nødmeldesentralene kan ha ulik forståelse av en situasjon, mens andre synes det er vanskelig å komme med konkrete eksempler. Fire av informantene sier at det går stort sett bra, eller 'det flyter bra' mellom sentralene, og Noa tolker dette til å være et godt tegn.

Det er mulig Noa har rett og at sentralene som oftest har god nok felles situasjonsbevissthet. Samtidig kan fravær av eksempler, og følelsen av at det flyter bra være relatert til andre ting.

God eller dårlig SA er ikke ensbetydende med gode eller dårlige prestasjoner (Endsley, 1995). Videre jobber informantene i komplekse, dynamiske miljøer med stort informasjonstilfang. Å huske alle hendelser, til og med de av mer alvorlig karakter, kan være utfordrende. Det betyr likevel ikke at hendelsene ikke har forekommet. Av hensyn til taushetsplikt er det heller ikke utenkelig at informantene kan ha vegret seg for å dele av sin kunnskap. Videre så vi i kapittel 5.5.3 at flertallet av informantene mener det er lite tilbakemeldinger mellom sentralene. Uten tilbakemeldinger er det utfordrende å vite helt sikkert hvorvidt alle nødmeldesentralene hadde lik SA og opplevde hendelseshåndteringen som bra.

En annen grunn til at informantene opplever bra flyt kan være at sentralene justerer oppførselen sin. Som vi så i kapittel 5.2 mener tre informanter at trippelvarslingsprosedyrene medfører at de sender flere biler på oppdrag. En av disse er Jakob som sier: «*Altså all hjelp er jo god hjelp, men av og til så er det ikke nødvendig å skyte spurv med kanon.*» Dette oppfattet vi å være et uttrykk for at informanten mener at sentralene av og til kjører ut mer ressurser enn nødvendig.

«For vår del, så kjører vi ut tilstrekkelig ressurser uansett. Så snur vi heller etter hvert som det graderes ned. [...] Så jeg tror alle tre etatene kjører ut med det de kan. Og om akkurat om det er så positivt... det blir jo veldig mye utrykningsbiler på et skadested, men jeg tror alle har den samme tankegangen.» (Ole)

Ole er en av de som sier at sentralene sender flere biler på oppdrag. Her beskriver han hvordan tankesettet er ved hans sentral og hvordan de velger å sende ut «*tilstrekkelig ressurser uansett.*» Informantene sine utsagn indikerer at nødmeldesentralene jobber ut fra det som kalles proaktiv tenkning, at beslutninger tas med bakgrunn i konsekvenspotensialet i situasjoner (Lunde, 2019). Grunnen til at det flyter bra er kanskje derfor ikke at sentralene har god eller tilstrekkelig SA, men at de justerer handlemønsteret sitt etter hvilken SA de har. Ifølge Endsley vil ikke dårlig SA nødvendigvis føre til dårligere prestasjoner dersom vi vet om mangelen på SA og justerer oppførselen vår deretter (Endsley, 1990, referert i Endsley, 1995, s. 40). Bruk av proaktiv tenkning kan virke til å redusere sannsynligheten for dårlige prestasjoner. Et interessant spørsmål er likevel om vi ved proaktivitet behandler symptomet (dårlig SA), fremfor å behandle selve årsaken (grunnen til dårlig SA). Spørsmålet faller imidlertid utenfor oppgavens rammer.

Samtidig som noen informanter gir eksempler på at det flyter bra, gir informantene også eksempler på at sentralene har hatt ulike forståelser av situasjoner eller utviklingspotensialet.

Henrik og Stefan gir eksempler som minner oss om viktigheten av SA. Henrik viser at det kan være vanskelig for innsatsenhetene å gjøre jobben sin ved utilstrekkelig SA, mens Stefan viser hvordan manglende kommunikasjon av nøkkelinformasjon kan føre til at innsatspersonell kan havne i farlige situasjoner. Lundgaard viser hvordan politiets nødmeldesentraler fungerer som en slags portvokter i forhold til hvilke meldinger som tas tak i, og hvilke som prioriteres bort (2019, 2021). Dette tror vi har overføringsverdi til alle typer nødmeldesentraler. Sammenholdt med informantenes svar i denne oppgaven konkluderer vi derfor med at SA fremstår å danne et grunnlag for beslutningstaking. Dette er i tråd med Endsley (1995) sin modell av SA i en beslutningstakingskontekst. Samtidig må det som presiseres at god eller dårlig SA ikke er ensbetydende med gode eller dårlige prestasjoner (Endsley, 1995).

6.3.2 Kommunikasjon i trippelvarsling og felles talegrupper

Et viktig funn i denne oppgaven er at samtlige informanter nevner trippelvarsling når vi spør om hvordan nødmeldesentralene etablerer SSA, og et av våre forskningsspørsmål er hvordan kommunikasjonen mellom operatørene på de ulike nødmeldesentralene har betydning for etablering av felles situasjonsbevissthet. Som vi så i teorikapittelet er kommunikasjon et sentralt verktøy for å etablere SSA (Endsley, 2021), og som diskutert i kapittel 6.1 er kommunikasjon etter vårt syn nøkkelen til etablering av SA.

Alle våre informanter sier at sentralene i hovedsak kommuniserer over telefon eller på samband. Hvis alle sentralene er involvert i hendelsen bruker de trippelvarsling på telefon, og en BAPS talegruppe på samband. Årsaken til dette er at de jobber fra tre ulike geografiske steder, og dermed kan beskrives som distribuerte team. Slike team må ifølge Cramton (2001) bruke teknologi til å kommunisere i større grad enn ansikt-til-ansikt. En annen grunn kan også være at det ikke er utviklet andre teknologiske muligheter for samhandling og kommunikasjon dem imellom. Nødmeldesentralene har dermed mindre verktøy for felles situasjonsbevissthet tilgjengelig enn team som er samlokalisert. De kan blant annet ikke kommunisere med non-verbale tegn og har ikke informasjon om hverandre på felles display (Endsley, 2021). Da går nødmeldesentralene glipp av flere mulige verktøy for etablering av felles situasjonsbevissthet.

Ut fra våre informanter sine svar virker det imidlertid som de har fått noen verktøy i senere tid som har bedret kommunikasjonen. Flere trekker frem at innføringen av felles nødnett har forenklet kommunikasjon og samhandling mellom sentralene, og at bruken av det er viktig. Som informant Ole sier har det gitt sentralene en bedre mulighet til å kommunisere mens bilene

er på vei til skadestedet. Informant Stefan sier at tydelig kommunikasjon og informasjonsdeling i felles talegruppe er en årsak til om de lykkes. En grunn til dette kan være at felles nødnett har gitt sentralene en arena hvor de kan motta informasjonen som kommer fra alle etatenes ressurser på vei til stedet. De kan også dele informasjonen de ulike sentralene får gjennom egne kanaler. Dette kan bidra til at de alle sitter på en mer omforent forståelse av hendelsen, og også hvordan den utvikler seg i en tidlig fase.

Hva gjelder kommunikasjon mellom sentralene i trippelvarsling sier alle at de bruker kortene i de hendelsene de skal brukes. Ut fra våre funn kan det imidlertid se ut som det har oppstått litt ulike rutiner. I teorikapittelet så vi at closed-loop kommunikasjon innebærer at man får en bekreftelse på at et budskap er forstått riktig (Macintyre og Salas 1995 referert i Salas et al., 2005). Henrik sier at det i akutte hendelser ofte stilles spørsmål mellom sentralene om de har forstått det riktig. Stefan beskriver at de har en rutine med å avstemme hva de har oppfattet i en oppsummering etter at melder har forlatt trippelvarslingen. Noa nevner også en slik oppsummering, men mener at de ikke gjør det ofte nok. En slik rutine finner vi også igjen i funnene til Øren et al. som forsket på de samlokaliserte nødmeldesentralene i Bodø (Øren et al., 2021). En av politiets operasjonsledere sier der at det er viktig at de etter utspørringen i trippelvarslingen tar seg et lite minutt til å forsikre seg om at etatene har lik situasjonsforståelse (Øren et al., 2021).

Flere andre informanter nevner ikke at de har en oppsummering, men trekker frem at det i kraft av trippelvarslingskortene blir gitt mulighet til å stille spørsmål, og på grunn av det oppklare egne usikkerheter. Anders nevner en helt annen rutine igjen, nemlig at de har pause i starten for å forsikre seg om stedet og utgangsinformasjonen om hva hendelsen gjelder.

Her kan det tyde på de ansatte ved sentralene har utviklet litt ulike måter å kommunisere på i trippelvarslingen. De som bruker en oppsummering hvor de sjekker at de har forstått det riktig eller avstemmer hva de har oppfattet, ser ut til å jobbe etter en rutine som gjør at de får en større grad av closed loop kommunikasjon (Macintyre og Salas 1995 referert i Salas et al., 2005). Ved at hver sentral stiller sine spørsmål og får svar på disse vil alle få den samme informasjonen. Det kan imidlertid være større risiko for å ende på en ulik forståelse ut fra egne tolkninger eller andre forstyrrelser på egen sentral som gjør at ikke får med seg alt. Persepsjon er som nevnt i kapittel 3 en viktig del i etableringen av SA (Endsley, 1995).

En årsak til at det har utviklet seg litt ulike rutiner kan være at en prosedyre sjelden beskriver alt ned til hver minste detalj. Våre funn tyder på at personer på ulike vaktlag har lagt til noen ekstra trinn i varslingen som de mener er gode. I nasjonal prosedyre for trippelvarsling står det at sentralene etter melder har forlatt samtalen skal avtale blant annet oppmøtested, men det er ikke nevnt at de skal forsikre seg om en felles forståelse av hendelsen og dens utviklingspotensial (POD et al., 2019). Ved å ta en felles oppsummering i slutten hvor de forsikrer seg om at det som er sagt også er forstått riktig og likt, er de kanskje også et steg nærmere en felles situasjonsbevissthet.

Ved bruk av felles talegruppe sier de fleste informantene at viktig informasjon skal meldes, men ingen nevner en rutine for å bekrefte hvordan informasjon er forstått. En årsak til dette kan være at det i talegruppen er mange brukere som har behov for å både melde og få informasjon. Å bekrefte alt kan medføre så mye trafikk på samband at det vil hindre de som må nå ut med tidskritisk informasjon. Våre funn tyder på at kommunikasjonen på samband da er mer lineær, som beskrevet av Berlo (1960). Det sendes en melding i en kanal som bekrefte av en mottaker. I Berlos modell ser vi imidlertid at kommunikasjon kan påvirkes av en rekke faktorer knyttet til både avsender, meldingen, kanalen og mottakeren (Berlo, 1960). Da er det også mange muligheter for at meldingene på samband kan bli tolket og forstått ulikt, eventuelt ikke bli fanget opp i det hele tatt.

Emil nevner at meldinger på samband er åpne for korreksjon. Slik er det en mulighet til å avdekke ulike forståelser også her. Imidlertid sier Emil videre at det vil koste noe å korrigere en annen etat i felles talegruppe med mange tilhørere. Dette vil drøftes nærmere i kapittel 6.4 om tillit og psykologisk trygghet.

En bedre mulighet til å bekrefte hvordan også meldinger på samband er forstått, kunne vært Stefan sitt forslag med å bruke en 11X-talegruppe mellom sentralene. Dette kunne medført en større mulighet for closed loop kommunikasjon mellom sentralene også utover i oppdragsløsningen. Imidlertid er det også en utfordring for sentralene å ha tid til å følge med på flere ulike talegrupper. Dette, og andre utfordringer for etablering av felles situasjonsbevissthet, vil vi drøfte i de neste delkapitlene.

6.3.3 Trippelvarsling gir ikke nødvendigvis SSA

Vi skal nå se nærmere på hvorvidt trippelvarslingsprosedyren bedrer sentralenes felles situasjonsbevissthet, herunder spesielt SA nivå 2.

Ved bruk av trippelvarslingsprosedyre skal nødmeldesentralene få tilgang til samtidig og lik informasjon i form av at alle sentralene er sammen med innringer i en telefonkonferanse (POD et al., 2019). Som vist i funnkapittel 5.2.3, samt under diskusjonen i kapittel 6.3.2, bekrefter informantene at prosedyren følges.

«Hvis det er en trippelvarsling med alle 3 nødetatene, så er det utarbeidet felles utspørringskort på en del hendelser [...] Der har vi en mulighet til å få samme informasjon og etterspør de tingene som hver etat trenger spesifikt.» (Lucas)

Slik beskriver Lucas hvordan nødmeldesentralene etablerer felles situasjonsbevissthet i kapittel 5.3.4. Dette synet støttes av samtlige informanter og flertallet mener at trippelvarslingsprosedyren bedrer SSA mellom nødmeldesentralene. Ifølge Noa er grunnene flere; viktige spørsmål stilles, og ved at alle får informasjon samtidig unngås det at sentralene må videreformidle informasjon. Det kan derfor virke som at trippelvarsling bidrar til bedre SSA ved å unngå hviskeleken hvor meningsinnhold lett kan endres.

I kapittel 3.1.3 så vi at SSA handler om at teammedlemmer har felles SA om de punktene det er påkrevd (Endsley & Jones, 1997). Ved undersøkelse av trippelvarslingskortene begynner alle med innledende spørsmål og det som kalles for felles avklaringer. Under felles avklaringer er det formulert spørsmål som alle nødetatene trenger å få svar på for å kunne ta beslutninger. Eksempler på slike spørsmål er ‘hva har skjedd’, ‘er alle ut av bygningen (ved brann i bygning)’ og ‘er det noen som sitter fastklemt’ (ved trafikkulykke). Spørsmålene under felles avklaringer forsøker å gi svar på informasjonskravene som er felles for alle nødmeldesentralene.

Spørsmålet er likevel om tilgang på samtidig informasjon på felles informasjonskrav, er det samme som at nødmeldesentralene oppnår lik forståelse av denne informasjonen. For at nødmeldesentralene skal oppnå SSA må teammedlemmene ha *«the same SA on shared SA requirements»* (Endsley & Jones, 1997, s. 47), og ifølge Lucas er ikke det så enkelt:

«Den direkte kontakten vi har alle tre, med samme informasjon, vi kan jo på bakgrunn av egne opplevelser og persepsjon og alt dette her, vi kan danne oss forskjellige inntrykk, og vi skriver jo garantert tre forskjellige logger på bakgrunn av den trippelvarslingen [...] Men informasjonen er jo den samme inn.» (Lucas)

I kapittel 6.1 så vi at informasjonsprosesseringsmekanismer som persepsjon og oppmerksomhet, samt erfaring spiller viktige roller for etablering av SA. I en trippelvarsling

avgir hver nødmeldesentral en operatør inn i telefonkonferansen. Det er denne operatøren som først og fremst skal oppfatte og forstå (SA nivå 1 og 2). Operatøren formidler så innringers budskap og sin egen SA til egen sentral. Dette gjøres som nevnt i kapittel 6.1 blant annet ved nedtegning i skriftlig logg, ved muntlig kommunikasjon, samt para- og kroppsspråk. Andre ansatte ved sentralen kan også bistå ved å bruke medlyttsfunksjon på ICCS.

Tre av informantene våre gir uttrykk for at tilgang til samtidig og lik informasjon er med på å danne et *grunnlag* for felles forståelse, men Stefan presiserer at informasjon må deles kontinuerlig for å få en så lik forståelse «*som mulig.*» Dette indikerer at informanten mener at det ikke er mulig å oppnå helt lik forståelse av situasjoner. Tre andre informanter uttrykker klart at ulikheter i bakgrunn, erfaring og personlige egenskaper kan gjøre at informasjon tolkes ulikt. Dette samsvarer med Endsley sin modell som sier at evner, erfaring og trening har betydning for blant annet informasjonsprosesseringsmekanismer (1995). Oppsummert sier åtte av informantene, direkte eller indirekte, at informasjon kan tolkes ulikt og William går så langt at han sier at det er trolig at nødmeldesentralene *ikke* sitter med like bilder av en situasjon.

«Jeg opplever ikke at det er noe stor utfordring i det daglige, men jeg tenker at det kan være en liten fallgrube der, og at vi sitter og spør og snakker sammen, om vi ikke har en oppsummering og bevisstgjøring på at vi har oppfattet det her likt da.» (Noa)

Etter vårt syn uttrykker Noa her at manglende bevisstgjøring mellom sentralene kan føre til at de risikerer å sitte med feilaktig inntrykk av å ha samme forståelse. Mye informasjon, multitasking, og det å være en del av det komplekse, dynamiske miljøet inne på sentralene, er faktorer som gjør det krevende for nødmeldeoperatører å oppfatte, forstå og forutsi utviklingen av situasjoner. Diskusjonen vår under kapittel 6.1 sammenholdt med informantenes svar og diskusjonen her, indikerer at nødmeldesentralene ikke nødvendigvis alltid sitter med helt lik forståelse (SA nivå 2) av situasjoner.

Samhandling og kommunikasjon kan også være en krevende eksersis, og som William formulerer det i kapittel 5.3.1: «*Ja, det er jo en hemske at det er flere enn meg (alle ler). Det kan vi si. Med en gang en blir til to, så begynner jo forvirringen å bre seg.*» William påpeker imidlertid at sentralene trolig sitter med et 'likt nok'-bilde, og noe av grunnen til dette så vi kanskje i kapittel 6.2 hvor vi fant at det foregår teamprosesser og -mekanismer mellom nødmeldesentralene. Disse prosessene og mekanismene hjelper med etablering av TSA og SSA (Endsley, 2021). Som nevnt i kapittel 6.2 kan felles mentale modeller også bidra til likere

tolkning av informasjon (Endsley, 2021). Det at sentralene bruker trippelvarslingsprosedyren kan altså i seg selv føre til at de oppfatter og forstår informasjon mer likt.

En annen grunn kan være at selv om sentralene ikke nødvendigvis oppnår helt lik SA på felles informasjonskrav, vil de kanskje likevel greie å oppnå team situasjonsbevissthet. TSA handler om i hvilken grad det enkelte teammedlem (her: nødmeldesentral) har den SA som kreves for hens ansvar og oppgaver (Endsley, 2021; Endsley, 1995). Så lenge hver nødetat oppnår SA for egen rolle vil det støtte teamets helhetlige prestasjon. Med andre ord, så lenge brannvesenet oppfatter det som er viktig for deres ansvarsområde, politiet for sitt og helse for sitt, kan det være godt nok. Mangler i SSA vil likevel kunne være en utfordring dersom informasjonen som tolkes ulikt av nødmeldesentralene er av kritisk karakter og dermed går på bekostning av TSA.

6.3.4 Et ubevisst, men felles fokus fremover

Vi vil nå se nærmere på om nødmeldesentralene jobber med en felles tanke for utviklingspotensialet i situasjoner. Som vi så i kapittel 6.1 gir informantene et førsteinntrykk av å være opptatte av nåsituasjonen og forståelsen av denne (SA nivå 2). Samtidig er det indikatorer for at informantene tenker på hvordan situasjoner kan utvikle seg (SA nivå 3).

Underveis i intervjuprosessen innså vi at det var behov for å stille mer direkte spørsmål knyttet til utviklingspotensialet, og vi spurte derfor seks informanter om nødmeldesentralene snakker sammen om dette. Lucas sier at *«mitt inntrykk, uten at det trenger å være helt riktig, er at vi prater ikke så veldig mye scenario, på sikt.»* De øvrige informantene fremstår å dele Lucas sitt syn, men på samme tid ser vi indikatorer på at nødmeldesentralene likevel har utviklingspotensialet i tankene. Jakob og Emil sier eksempelvis at det er noen hendelser hvor det enten naturlig snakkes om, eller tenkes på utviklingspotensialet. William og Lucas nevner også trippelvarslingskortene, hvor William sier at disse tar høyde for omfattende oppdrag.

Ved nærmere undersøkelse av trippelvarslingskortene ser vi at de utformet med tanke på utviklingspotensialet. Noen eksempler på spørsmål som tar for seg hendelsespotensial er 'farlig gods?' (trafikkulykke), 'ser du spor inn / ut av skredet?' (snøskred), og 'er det fare for spredning' (brann). Noen av forventningene til trippelvarslingskortene er at nødetatene skal samvirke bedre og at alle får *«lik situasjonsforståelse som gir best mulig utgangspunkt for felles situasjonsbevissthet (hendelsens utviklingspotensial)»* (POD et al., 2019, s. 5-6). Ved bruk av trippelvarslingskort fremstår det dermed som at sentralene forsøkes styrt til å tenke på

utviklingspotensialet. Ut fra informantenes svar virker det imidlertid ikke som at alle nødvendigvis er dette bevisst.

Ifølge Emil kunne situasjonsbevissthet blitt kommunisert bedre mellom sentralene, og det at SA nivå 3 ikke formuleres muntlig mellom dem kan etter vårt syn by på utfordringer. Spesielt synlig er kanskje dette i evalueringsrapporten etter terrorhendelsen ved Al-Noor moskeen (Dalgaard-Nielsen et al., 2020). Der får politiet kritikk for feil situasjonsforståelse og manglende PLIVO-definering. Det som er spesielt interessant i denne sammenheng er at AMK som ble varslet av politiet underveis i hendelsen (ikke trippelvarsling), sendte ut alt av disponible ressurser og tenkte at dette kunne være et PLIVO-scenario (Dalgaard-Nielsen et al., 2020, s. 128-189). Det skal riktignok bemerkes at AMK spurte politiets nødmeldesentral om det var PLIVO, uten å få svar. Hendelsen illustrerer likevel hvordan to nødmeldesentraler kan oppfatte, forstå og forutsi utviklingen av en situasjon nokså ulikt.

Som tidligere diskutert formes SA først på et individuelt nivå, og i kapittel 6.3.3 så vi at nødmeldesentralene trolig ikke alltid sitter med helt lik forståelse av situasjoner (SA nivå 2). Dette ettersom informasjon kan tolkes ulikt. Da de samme individuelle faktorene påvirker de ulike nivåene av SA (Endsley, 1995), er det heller ikke trolig at sentralene sitter med helt like tanker om hvordan situasjoner kan utvikle seg. Jakob underbygger dette synet når han sier at det må være litt opp til den enkelte etat å tenke selv:

«Fordi at hvis jeg skal sitte og tenke videre utvikling av en sak, så er det ikke sikkert at hun tenker det samme. Hvis alle skal komme med sine meninger om videre utvikling av en sak, så går den dagen.» (Jakob)

Samtidig som Jakob synliggjør hvordan individer kan ha ulike tanker om utviklingspotensialet, presiserer han at alle kan ikke få komme med meninger om en sak, der strekker ikke tiden til. Informanten ser likevel viktigheten av at informasjonen deles i spesielle tilfeller. *«Han har kula i den pistolen», så er jo det greit å vite. 'Han satte inn et nytt magasin'.*» (Jakob)

Tid til rådighet kan altså være en grunn til at sentralene ikke verbalt kommuniserer situasjonsbevissthet nivå 3 seg imellom. Andre grunner kan være som Jakob også sier, at *«Vi tenker jo at dette skjønner de andre»*. Det kan også være som Emil sier: *«Men mye hverdagshendelser så tenker vi ikke så skrekkelig på det. Kanskje ikke så mye som vi burde.»*

Her forstår vi informanten dithen at nødmeldesentralene ikke alltid har et bevisst forhold til tematikken. En alternativ forklaring er at sentralene ikke tenker så mye på utviklingspotensialet da dette er mentalt arbeid som koster. Når vi jobber med prediksjon må arbeidsminnet jobbe ekstra hardt (Endsley, 1995), og ifølge Kahneman (2013) svekker alt som opptar arbeidsminnet vår evne til å tenke. Disse aspektene kommer også til syne i det Henrik sier om at dess mer kompleks hendelse, dess vanskeligere er det å planlegge frem i tid.

En siste mulig grunn som vi ønsker å nevne, er det Emil påpeker i forhold til psykiatrioppdrag: «*Men så har vi andre situasjoner med samarbeidet rundt psykiatriske pasienter der en ikke helt tør å tenke scenarioene helt ut.*» Få ønsker kanskje å tenke verstefallsscenario, eller å fremstå som overbekymret. Et naturlig spørsmål er derfor om vegringen for å tenke det utenkelige, kan gjøre at de oppnår lavere nivå av SA i enkelte tilfeller.

Selv om flesteparten av informantene uttrykker at nødmeldesentralene sjeldent snakker om utviklingspotensialet i situasjoner, fremstår det likevel ikke som at informantene opplever dette som en stor utfordring. Noa mener at dette kanskje er fordi hendelser som oftest løser seg bra og «*at det ikke er behov for det rett og slett.*» En annen mulig grunn er som vi diskuterte i kapittel 6.3.1, at dårlig SA ikke nødvendigvis fører til dårligere prestasjoner dersom vi justerer oppførselen vår deretter (Endsley, 1990, referert i Endsley, 1995, s. 40).

Som vi så i kapittel 6.2 er det indikasjoner på at blant annet trippelvarslingsprosedyrene har bidratt til å skape felles mentale modeller mellom nødmeldesentralene. Mentale modeller kan hjelpe oss med å unngå arbeidsminnets begrensninger, og ifølge Endsley kan slike modeller hjelpe operatører med å effektivt rette oppmerksomhet, integrere informasjon uten å belaste arbeidsminnet og sørge for en mekanisme for generering av prediksjon (2000, s. 11). Vi tror dette muligens kan være årsaken til at den manglende kommunikasjon om SA nivå 3 mellom nødmeldesentralene ikke nødvendigvis skaper store utfordringer for sentralene i hverdagen.

Det kan således argumenteres for at det ikke er behov for verbal kommunikasjon knyttet til utviklingspotensialet i situasjoner. Etter vårt syn ligger det imidlertid en fallgrube i den manglende bevisstheten informantene utviser. Som Henrik sier, kan kompleksitet i en hendelse vanskeliggjøre planlegging frem i tid. Det kan tenkes enkelttilfeller hvor det er formålstjenlig eller nødvendig å kommunisere SA nivå 3 muntlig. Vi tror slike tilfeller kan bli vanskelig å

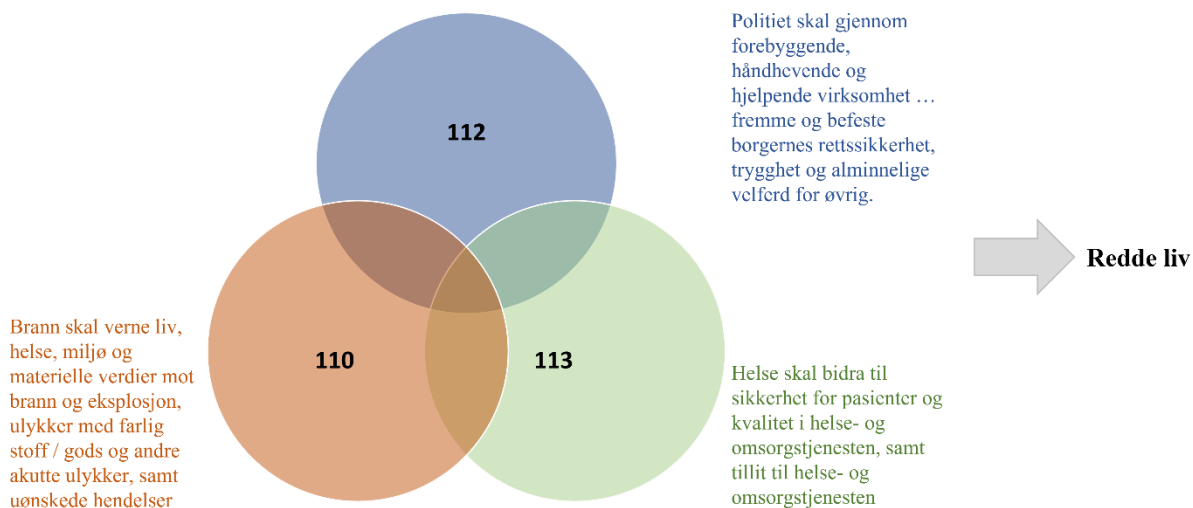
identifisere dersom vi ikke er bevisst kommunikasjonsbehovet. Et annet viktig spørsmål er hvordan SA nivå 3 kommuniseres mellom sentralene i tilfeller der det *ikke* finnes forhåndsdefinerte trippelvarslingskort, eller der situasjonen ikke passer til kortet. Som nevnt i kapittel 6.1.2 er det også indikatorer på at nødmeldesentralene jobber gjenkjennelsesbasert. En fallgrube er dermed at nødmeldeoperatører kan risikere å gjenkjenne samme hendelse ulikt. Uten en muntliggjøring av SA vil slike ulikheter være vanskelig å oppfatte.

Evalueringsutvalget etter Al-Noor hendelsen viste hvordan ulike situasjonsforståelser kan herske innad på en nødmeldesentral, og en av anbefalingene til utvalget er at det burde holdes korte statusbriefer 'i rommet' for å bidra til omforent og felles situasjonsforståelse (Dalgaard-Nielsen et al., 2020). Denne anbefalingen kan tenkes å ha overføringsverdi til nødmeldesentralene i denne oppgaven. Som vi så i kapittel 5.1.2 og diskuterte i kapittel 6.1.2, kommuniserer informantene både verbalt og med kroppsspråk innad på egne sentraler for å få riktig forståelse av situasjoner. Det kan derfor argumenteres for at manglende muntliggjøring av SSA mellom nødmeldesentralene vil kunne føre til feil SSA. Endsley og Robertson sine funn i distribuerte team, der blant annet dårlig muntliggjøring og forklaring av beslutninger kan medføre utfordringer, er også av betydning her (1996; Robertson & Endsley, 1997).

6.3.5 Vi styres av våre mål

Vi har nå identifisert flere faktorer for etablering av SSA, men med disse kommer også utfordringer. I denne delen av drøftingen ønsker vi å se nærmere på noen av de utfordringene som enda ikke er nevnt. Ifølge Endsley (2000) gir ikke informasjon mening uten å forstå operatørens mål. Vi skal derfor først se nærmere på temaet målfokus.

Våre informanter gir som drøftet i kapittel 6.2 uttrykk for at de jobber mot et og samme mål; liv og helse (Figur 10). Samtidig sier fem av informantene at nødetatene jobber mot ulike mål i en hendelse. Dette kan ha sammenheng med det vi så i oppgavens kapittel 2, at nødetatene tross et overordnet mål om å redde liv, har hver sine spesifikke ansvarsområder og arbeidsoppgaver, og dermed ulike delmål (Brann- og eksplosjonsvernloven, 2002; Helsepersonelloven, 1999; HRS, 2018; Organisasjonsplan for redningstjenesten, 2019; Politiloven, 1995).



Figur 10 Illustrasjon av nødmeldesentralenes mål basert på Endsley og Jones (1997, s. 45) sin modell for TSA

At nødetatene er ulike kan være en faktor som motvirker gruppetenkning. Gruppetenkning er en tankemåte der behov for enighet settes foran realistiske vurderinger av handlingsalternativer (Janis, 1971), og motvirkning av slikt tankesett kan derfor være positivt. Fordelen ved at vi har tre ulike nødmeldesentraler kan også være som Wellens (1993) sier, at gruppe medlemmene kan overvåke ulike deler av et miljø og samle sammen sine ulike perspektiver ved behov. Samtidig kan ikke etatenes ulike delmål sies å være utelukkende positivt. De kan også gi utfordringer.

Mål utgjør en av de viktigste individuelle faktorene for SA og vi søker og tolker informasjon i lys av våre mål (Endsley, 1995). Mål hjelper oss med å velge riktige mentale modeller og oppfatte nøkkelinformasjon (Endsley, 1995). Hvis vi jobber mot feil, eller et mindre viktig mål, kan det imidlertid føre til at vi mister kritisk informasjon (Endsley, 2000). Derfor er det kanskje ikke overraskende at ulikheter i team sine mål kan skape problemer for etablering av SA nivå 2 og 3 (Endsley et al., 1998, Farley et al., 2000, Farley et al., 1998, referert i Endsley, 2021).

Sistnevnte kommer til uttrykk i noe av det våre informanter sier. Stefan sier at nødmeldesentralene kan risikere å ikke oppnå SSA på grunn av ulike mål og han sier at hans nødmeldesentral ofte ønsker direkte kontakt med innringer slik at de kan danne seg et bilde fra deres etats perspektiv. «For erfaringsmessig så ser en at vi har så utrolig forskjellige innfallsvinkler på en og en annen situasjon, med forskjellig fokus. Hvor noen ting er mye viktigere for oss» (Stefan). Jakob sier også at det er naturlig at vi bedre forstår informasjon relatert til eget fagfelt, og selv om sentralene forsøker å få en felles forståelse for det som skjer, påpeker han at «men noen vet jo mer enn det de andre to etatene gjør sannsynligvis.» Vi tolker

Jakob sitt utsagn dithen at informasjon tolkes i lys av vår ekspertise og våre mål, hvilket samsvarer med Endsley sine utsagn om at mål brukes til å forstå informasjon (2000).

Det beste eksempelet på at ulikt målfokus kan skape utfordringer er det informanten Lucas som kommer med. Han reflekterer rundt et tenkt scenario hvor noen er knivstukket på en fest. Lucas problematiser hvordan meldingsmottaket kan tenkes å foregå ulikt på de ulike nødmeldesentralene. Der en sentral kanskje ser for seg at situasjonen kan utvikle seg i retning av et PLIVO-scenario, vil en annen sentral kanskje tenke annerledes ut fra målfokus. Lucas sin beskrivelse av det tenkte scenarioet er mer detaljert i intervjuet enn det vi gjengir i denne oppgaven, men er av hensyn til informanten anonymisert. I den detaljerte beskrivelsen ser vi imidlertid at informanten beskriver Endsley sitt poeng om at vi kan gå glipp av kritisk informasjon dersom vi jobber mot feil, eller et mindre viktig mål (Endsley, 2000). Samtidig må det her påpekes at målstyring kan føre oss ut i beslutningsfeller som nevnt i kapittel 3.1.2. Ved å gå i en bekreftelsesfelle, hvor vi søker informasjon som passer antagelsene våre og siler ut informasjon som ikke passer (Eid & Johnsen, 2018; Johnsen, u.å.), vil dette kunne få store konsekvenser for SA i det at elementer ikke oppfattes (SA nivå 1).

Ettersom nødetatene jobber ut fra ulike ståsteder, mener Emil at det er viktig å holde seg trofast til trippelvarslingskortene. For så lenge nødmeldesentralene greier å holde seg *«inni den boksen, og jobbe oss igjennom lista»*, har de ifølge Emil et godt utgangspunkt for SSA. Ut fra tidligere drøftinger i dette kapitlet og funn knyttet til felles mentale modeller, er vi langt på vei enig i Emil sitt utsagn. Samtidig ser vi utfordringer for situasjoner uten trippelvarslingskort, eller der kortene ikke passer situasjonen helt. Før trippelvarslingsprosedyre iverksettes skal også nødmeldeoperatøren som tar imot anropet vurdere om hendelsen er egnet for slik varsling, herunder gjenkjenne situasjonen til å passe et trippelvarslingskort. Lucas sitt eksempel illustrerer således godt hvordan målfokus kan spille en viktig rolle for etablering av SSA.

Noen av Lundgaard (2019, 2021) sine observasjoner knyttet til samarbeidet mellom nødetatene styrker også troverdigheten av våre funn hva gjelder målfokus. Lundgaard sier at samarbeidet mellom etatene i hovedsak flyter friksjonsfritt og at *«Uenighetene jeg har observert, har særlig vært med AMK og har kommet av at hendelser er blitt oppfattet forskjellig, fordi de ulike etatene er opptatt av ulik informasjon eller har ulikt fokus»* (Lundgaard, 2021, s. 130). Den svenske Kriseberedskapsmyndigheten (2007) påpekte også etter en samvirkeøvelse at ulike

myndigheter nesten utelukkende fokuserte på å skaffe seg et situasjonsbilde ut fra egne perspektiver og behov.

Etter vårt syn fremstår nødmeldesentralene styrt av sine delmål og opptatte av egne ansvarsområder. Dette synet styrkes av Svehaugen (2019) sine funn, hvor også hun fant at nødetatene jobber mot ulike mål. Det må imidlertid presiseres at Svehaugens oppgave er skrevet før innføring av nasjonal trippelvarslingsprosedyre. Sammenholdt med diskusjonen fra forrige delkapittel, kan målfokus tenkes å styrke argumentet om at nødmeldesentraler bør muntliggjøre sin situasjonsbevissthet overfor hverandre i større grad. Som beskrevet i kapittel 3.2.4 fant imidlertid Wellens og Ergener at der distribuerte team kommuniserte mer, gikk dette på bekostning av egen situasjonsbevissthet (1988, referert i Wellens, 1993). «*Thus, a modest gain in situation awareness on the part of the remote (fire) team was apparently bought at the expense of decreased awareness on the part of the originating (police) team*» (Wellens, 1993, s. 281). I kapittel 3.2.1 så vi også at tidsutfordringer kan føre til at operatører får mindre kapasitet til å følge med på andre ting enn eget display (Wellens, 1993). Som vi videre skal se bekrefter også informantene at det foreligger tidspress, og fasiten er derfor trolig ikke gitt.

6.3.6 Andre utfordringer for SSA

Hverdagen ved en nødmeldesentral kan som nevnt ofte være hektisk. Selv om vi ikke spurte direkte om dette, nevner over halvparten av informantene utfordringer knyttet til mangel på tid. Wellens (1993) fant i et forsøk at jo dårligere tid en operatør hadde på et oppdrag, jo mindre kapasitet hadde vedkommende til å følge med på andre ting enn kun eget display. Hovedutfordringene våre informanter nevner er at de ikke har tid til å gjennomføre en hel trippelvarsling, at de ikke har tid til å følge opp kommunikasjonen i sambandskanalen BAPS, eller at de ikke får snakket med de andre nødmeldesentralene om oppdragsløsningen i etterkant.

Ifølge Salas et al. (2005) kan arbeid under tidspress og stress hindre kommunikasjon fordi teammedlemmene blir for opptatt av individuelle oppgaver. Informant Stefan beskriver akkurat dette godt, og drar samtidig inn litt om konsekvensene av det: «*Og det er rett og slett ikke tid til informasjonsdeling eller oppsummering. At tiden faktisk kan være en utfordring der. Og det er jo klart det er litt uheldig for samarbeidet og situasjonsbevisstheten.*» Hvor ofte det skjer er utenfor det vi har sett på. Våre funn peker imidlertid på at grunnen til at det skjer er at de ansatte på sentralene til tider har for stor arbeidsbelastning sammenholdt med bemanning. Mangel på tid medfører at de må prioritere bort felles kommunikasjon i både trippelvarsling og BAPS, og

da kan gå glipp av nøkkelinformasjon som kunne vært viktig for felles situasjonsbevissthet. Som vi så i teorikapittelet fant Jones og Endsley (1996) i sin studie at den største enkeltkategorien av SA-feil ble knyttet til at man ikke fikk med seg tilgjengelig informasjon, noe som igjen hovedsakelig var knyttet til oppgavedistraksjoner og høy arbeidsmengde.

Lunde (2019) mener en annen utfordring for kommunikasjon kan være profesjonsspråk. Flere informanter trekker frem at det finnes fagspesifikt språk som kan være vanskelig å forstå. Imidlertid mener de fleste at dette hovedsakelig brukes når sentralene snakker internt med hverandre eller egne ressurser, og at det derfor ikke er noen hindring for kommunikasjonen mellom sentralene. Anders sier at kommunikasjonen på samband er lik uansett egne stammespråk, og enkelte informanter trekker frem at de gjennom nødnett og trippelvarsling har kommet frem til et felles språk alle bruker.

Våre funn peker her på at felles nødnett, felles sambandsreglement og innføringen av trippelvarslingsprosedyrene har bidratt til å skape et mer felles språk mellom sentralene. Lucas trekker også frem at de endret et begrep ikke alle etatene var komfortable med, slik at alle forstod betydningen, og sier at «*vi må bare jenke oss til hverandre for å kunne snakke felles språk.*» Endringen Lucas nevner handler om begrepet vindusmelding, og dette begrepet finner vi igjen i det felles sambandsreglementet (POD 2021). Dette kan tyde på at det her også er en sammenheng mellom behovet til de som jobber direkte i hendelsene og det overordnede prosedyreverket. Ut fra våre funn ser det altså ut som at felles rutiner og prosedyrer, og også brukerpåvirkning på disse, har hatt en rolle i at profesjonsspråket ikke er en hindring for kommunikasjonen mellom sentralene.

Wolbers og Boersma (2018) mener at kommunikasjon i krisehåndtering handler om å dele informasjon mellom de ulike aktørene slik at alle sitter med den samme situasjonsbevisstheten. Dette setter informant Ole fokus på når han sier at «*skal en samhandle, må man jo få alle de opplysningene man trenger.*» Noe som kan hindre kommunikasjon og informasjonsdeling mellom sentralene er at de følger ulikt lovverk knyttet til taushetsplikt (Forvaltningsloven, 1967; Helsepersonelloven, 1999; Politiloven, 1995; Politiregisterforskriften, 2013). Alle informantene trekker frem taushetsplikt som utfordring for kommunikasjonen. De er imidlertid delte i svarene på hvor vanskelig det er å vurdere om informasjon kan deles, og om de deler den eller ikke hvis de er usikre. Dette kan skyldes at de forholder seg til ulike formuleringer i lovverket, men våre funn kan også peke mot andre årsaker. Stefan synes det mangler tydelige

retningslinjer og fokus på temaet i fag, og for enkelte kan det virke som at erfaring gir større trygghet i deling av informasjon.

Noe som også kan være et hinder for kommunikasjon og informasjonsdeling mellom sentralene er manglende kommunikasjonsmuligheter. I kapittel 5.4.5 så vi at noen av informantene uttrykte et savn etter andre kommunikasjonsverktøy enn nødnett og telefoni. Spesielt pekte de på manglende felles kartverk og hvordan dette gjør sentralene helt avhengige av muntlig kommunikasjon. I kapittel 5.2.3 gav Emil et godt eksempel på hvordan dette igjen kan føre til dårligere SA. I eksemplet viste han til en sjøhendelse hvor et felles kartverk kanskje kunne ha gjort at involverte aktører hadde en mer lik forståelse av hendelsesstedet. Felles display (her: kartverk) kan være et verktøy for informasjonsdeling og etablering av SSA (Endsley, 2021).

I tillegg til lovverket, kan en annen årsak være sentralenes generelle arbeidsmetodikk og prosedyrer. Dette da enkelte generelt jobber mer styrt, mens andre har mer frihet knyttet til bruk av skjønn og egne vurderinger i oppdragshåndteringen. Ut fra våre funn ser vi altså at selv om noen av informantene mener at utfordringer knyttet til taushetsplikt har bedret seg i nyere tid, er det fortsatt flere som mener at de ikke alltid får all informasjonen de har behov for i tilknytning til en hendelse. På grunn av dette ser det ut til å være et behov for mer fokus på, og tydeligere retningslinjer for informasjonsdeling mellom nødmeldesentralene knyttet til lovverket rundt taushetsplikten. Da vil de også kanskje lettere kunne kommunisere det som er relevant for en felles forståelse av situasjonen og dens utvikling, noe som er en viktig faktor for å oppnå felles situasjonsbevissthet i team (Endsley, 2021).

6.3.7 Oppsummering SSA og kommunikasjon

Ut fra våre funn fremstår SA som viktig for beslutningstaking. Samtidig må det presiseres at god eller dårlig SA ikke er ensbetydende med gode eller dårlige prestasjoner (Endsley, 1995). Et viktig funn i denne oppgaven er at alle våre informanter sier at sentralene i hovedsak kommuniserer over telefon eller på samband. Hvis alle sentralene er involvert i en hendelse brukes trippelvarsling på telefon, og en BAPS talegruppe på samband.

Det fremstår imidlertid som at de ansatte har utviklet ulike måter å kommunisere på, hvor noen i større grad enn andre gjør bruk av closed loop kommunikasjon. Trippelvarslingsprosedyren fremstår viktig for etablering av SSA mellom nødmeldesentralene, og har blant annet bidratt til at sentralene unngår en form for hviskelek hvor meningsinnhold lett kan endres. Tilgang til

samtidig og lik informasjon er likevel ikke ensbetydende med felles situasjonsbevissthet. Etter vårt syn er det flere indikatorer på at sentralene ikke nødvendigvis alltid sitter på lik forståelse av situasjoner (SA nivå 2). Samtidig kan det være at de sitter på en 'god nok' forståelse.

Informantene gir uttrykk for at de sjeldent snakker sammen om utviklingspotensialet i hendelser (SA nivå 3), samtidig som de kanskje noe ubevisst styres mot å tenke på dette gjennom trippelvarslingsprosedyren. Nødetatene fremstår også styrt av sine delmål og opptatte av egne ansvarsområder, og vi har synliggjort flere argumenter både for og imot mer muntliggjøring av situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene. Underveis i våre diskusjoner har vi også sett på flere fallgruver og utfordringer for etablering av SSA.

Videre skal vi nå se nærmere på temaet tillit og psykologisk trygghet, og hvordan disse begrepene kan ha betydning for etablering av SSA.

6.4 Tillit, psykologisk trygghet og SSA

Psykologisk trygghet i et team stammer fra gjensidig respekt og tillit i teamet (Edmondson, 1999), og tillit er en viktig faktor for effektivt teamarbeid (Salas et al., 2005). Teamprosesser er igjen viktig for å kunne oppnå SSA og TSA (Endsley, 2021), og mangel på tillit kan utfordre teamarbeidet og etableringen av felles situasjonsbevissthet (Robertson og Endsley 1997b, referert i Endsley, 2021). Spørsmålet er hvorvidt det foreligger tillit og psykologisk trygghet mellom nødmeldesentralene, og om faktorene har betydning for etablering av sentralenes SSA?

Ifølge teologen Løgstrup (1991) møter vi mennesker hverandre med en naturlig tillit, men ifølge McCarter og White (2012) tar det tid å stole på andre, og tillit kan lett rives ned. Perspektivene fremstår ved første øyekast å være motstridende, men ser vi på Jakob sitt utsagn, kan det argumenteres for at perspektivene heller utfyller hverandre. Jakob sier at tillit både handler om å *velge* å stole på noen, men også at det er noe som må bygges over tid og fort kan mistes. Som vi skal se videre er denne dualiteten representativ for flere av svarene våre informanter gir, og det kan virke som at informantene beskriver ulike tillitsformer.

Innad på egen nødmeldesentral forteller alle våre informanter at de har tillit til at kollegaene utfører sine oppgaver på en god måte. Flere mener at den interne tilliten henger sammen med gode opplæringsrutiner og prosedyrer; «*Som gjør at du kan føle trygghet og tillit til de du jobber med, at de gjør det de skal*» (Stefan). Der Løgstrup (1991) snakker om en grunnleggende

naturlig tillit til andre, mener Meyerson et al. (1996) at vi også kan velge å stole på andre uten at vi egentlig har grunn til det. Eksempelvis stoler vi på eksperter fordi vi stoler på fagfeltet deres (Dawes 1994, referert i Meyerson et al., 1996). I tråd med Løgstrup (1991) sitt syn, indikerer våre funn at informantene internt på egen sentral stoler naturlig på nyansatte. Samtidig begrunner informantene tilliten med god opplæring og kompetanse, hvilket kan vitne om en type swift trust. Over tid med samhandling bygger de også en mer tradisjonell tillit.

Spørsmålet er videre om det foreligger tillit *mellom* nødmeldesentralene. Tillit handler om å være sårbar for andres handlinger (Mayer et al., 1995), og nødmeldesentralene kan sies å være sårbare i mange tilfeller. Et eksempel kan være at en sentral ikke varsler de andre sentralene der de skulle ha gjort det, og nødmeldesentralene blir således sårbare for hverandres handlinger. Tillit handler også om at vi stoler på at andre gjør handlinger uavhengig av om vi kan kontrollere den andre parten (Mayer et al., 1995). Dette finner vi igjen i Lucas sitt utsagn om at «*Vi ser ikke hva de skriver, ser ikke egentlig hvordan de håndterer det. Vi bare antar det var godt håndtert.*» Ifølge åtte av våre informanter er det åpenhet, trygghet og tillit mellom sentralene, og våre funn tyder derfor på at det foreligger tillit mellom nødmeldesentralene. Det kan imidlertid diskuteres hvilken form for tillit dette er.

Flertallet av informantene sier at de stoler på at de andre er gode på sine respektive fagfelt. Stefan sier blant annet at han har full tillit, og kanskje litt naiv tillit, til at de andre etatene er gode på sine fagfelt. Noen informanter mener også at det åpenhet for å stille spørsmål til de andre sentralene. Kompetanse og åpenhet kan tyde på en form for tradisjonell tillitsform ettersom faktorene er to av fem nøkkeldimensjoner for tillit (Schindler & Thomas, 1993, referert i Kaufmann & Kaufmann, 2016).

Samtidig kan det argumenteres for at tillitsformen mellom nødmeldesentralene er av mer midlertidig art. Teamene innad på de ulike sentralene skiftes ut fra arbeidstidsordninger, og det er ikke faste team på tvers av sentralene. Tidligere i denne oppgaven har vi også sett at informantene beskriver en hektisk arbeidshverdag med liten tid til rådighet. Det er med andre ord få muligheter til å bygge tillit over tid (McCarter & White, 2012). Å stole på kompetansen til andre kan derfor likegodt være et uttrykk for swift trust, og at nødmeldesentralene stoler på hverandre i kraft av at de stoler på fagfeltene deres (Dawes 1994, referert i Meyerson et al., 1996). Eksempelvis kan vi stole på at brannvesenets nødmeldesentral er gode i jobben sin, fordi vi stoler på brannslukning som fagfelt og har sett beviser på at brannvesenet slukker branner.

Våre informanternes svar tyder på at det er en viktig forskjell på tilliten som formes *innad* og *mellom* nødmeldesentralene. Denne forskjellen har sammenheng med hvor godt de kjenner hverandre. Et flertall av informantene i vår undersøkelse sier at det er viktig å kjenne hverandre og at det er mye lettere å ta kontakt når de vet hvem som er i “den andre enden”. I likhet med flertallet av informantene, mener William at de fleste på nødmeldesentralene kjenner lite til de som jobber på de andre sentralene, og Henrik sier at *«jeg kjenner ikke veldig godt til mange ansikter i de andre nødmeldesentralene, det er tilfeldigheter som gjør at jeg kjenner noen i [... en bestemt etat].»*

Øren (2021) fant at mer kunnskap om de andre sentralenes arbeidsform og ressurser ga økt tillit og lavere terskel for å ta kontakt. Dette understøttes av informantenes svar om hva de mener kan bygge tillit. Flere sier at det er lettere å ringe en annen sentral dersom de kjenner de som jobber der. Informantene nevner hospitering, felles øvelser og fagdager som noe som kan gi bedre kjennskap og forståelse mellom sentralene. Stefan mener felles fagdager er positivt for tillitsbygging fordi det å *«faktisk komme sammen og jobbe med ting. Det har gitt oss større innsikt og større tillit til de vi samarbeider med»*. Videre sier Emil at *«[...] det og møtes ansikt til ansikt. Det er jo en verdifull greie synes jeg personlig. Få ned garden litt.»* Henrik har forventninger til bedre forståelse, kontakt og tillit mellom sentralene når de blir samlokalisert, mens Anders ser frem til den uhøytidelige kaffekoppen. Utsagnene samsvarer med Ellingsen og Antonsen (2017) sine funn om at samhandling ansikt til ansikt ga bedre relasjonell tillit.

Kjennskap og fysisk nærhet kan også tenkes å være av betydning for det som kalles psykologisk trygghet. Denne formen for trygghet er tett knyttet til tillit og handler om tiltro til at teamet ikke vil avvise eller straffe noen for å si sin mening (Edmondson, 1999). Det å gi tilbakemeldinger kan vitne om psykologisk trygghet, og *internt* på egen sentral er mulighet for å gi tilbakemeldinger og rom for å feile, utsagn som går igjen hos flertallet av våre informanter. Jakob sier blant annet at det er lov å gjøre feil og å stille kritiske spørsmål, mens Stefan forteller at *«Det skaper tillit. At man faktisk tør å si ifra. At det er åpenhet for å feile.»*

Flertallet av informantene mener at nødmeldesentralene ikke er flinke nok til å gi hverandre tilbakemeldinger etter hendelser. Samtidig ser vi at svarene varierer noe. Ole sier for eksempel at *«det kommer stadig mange rare spørsmål fra de andre etatene, og da regner jeg med at de har tillit til å spørre om hva de vil [...]»*. Mot til å spørre om det de vil kan indikere en viss grad av psykologisk trygghet, og Henrik og Stefan mener også at det er åpenhet mellom sentralene

til å spørre hverandre om det de lurte på. De mener sentralene kan gi hverandre tilbakemeldinger etter hendelser, mens to andre informanter synes at det kan være vanskelig, spesielt når det er ris og ikke ros. Ifølge Noa er det ikke ofte at nødmeldesentralene ringer hverandre i etterkant av en hendelse.

Mangel på tilbakemeldinger kan være et uttrykk for manglende psykologisk trygghet. Samtidig kan det være at sentralene rett og slett ikke har tid til å ringe hverandre. Lucas påpeker også at det er vanskelig å gi tilbakemelding på godt utført arbeid fordi sentralene ikke vet hva de andre gjør. Anders sier imidlertid at hvis det skal gis kritikk er det «*veldig fort at du føler at de du ringer til får litt piggene ut. Det tror jeg kanskje blir lettere når vi blir bedre kjent.*» Dette kan indikere at det ikke alltid er like stor grad av psykologisk trygghet mellom sentralene. Anders sitt utsagn tyder også på at kjennskap kan være av betydning, hvilket samsvarer med Øren et al. sine funn (2021) om at kunnskap om hverandre gjør det lettere å ta kontakt.

Psykologisk trygghet handler om oppfattelsen av konsekvensene ved å ta mellommenneskelig risiko i en kontekst (Edmondson & Lei, 2014). Informant Emil mener at det kan oppleves ansiktstruende og kostbart å drite seg ut på de få møtene som er mellom sentralene. I tillegg sier han at hvis noen leser ut feil forståelse mellom nødmeldesentralene; «*[...]Jog vi har lyst til å gå inn og korrigere det, så koster det noe.*» Dette kan indikere at sentralene ikke alltid har tiltro til at de ikke blir avvist eller straffet dersom de kommer med sin mening (Edmondson, 1999). Samtidig ser vi at det er hendelser der informantene tør å si ifra, noe som begrunnes med kjennskap. «*Det tror jeg var litt heldig med at det var kjente ansikter i andre enden som gjorde at terskelen for å gjøre det var veldig lav.*» (Emil)

Samtidig som det å gi tilbakemeldinger kan være et uttrykk for psykologisk trygghet, så vi i kapittel 3.1.2 at tilbakemeldinger er en del av Endsley sin modell for SA (1995). Manglende tilbakemeldinger er også en av utfordringene for team situasjonsbevissthet som Endsley og Robertson (1996; Robertson & Endsley, 1997) har funnet i undersøkelser av distribuerte team. Som nevnt ovenfor sier Emil at nødmeldesentralene ikke nødvendigvis går ut og korrigerer en annen sentral, selv om de oppfatter at sentralen har feil forståelse av en situasjon. Det kan således argumenteres for at det er en direkte knytning mellom psykologisk trygghet og SSA.

I Ellingsen og Antonsen sin studie av samlokaliserte nødmeldesentraler fant de at felles situasjonsforståelse var vesentlig enklere ved samlokalisering, og informantene der pekte blant annet på at kjennskap gjør at de tør å spørre om det de ikke kan (2017). Mot til å spørre

hverandre og å ta opp avvik er indikasjoner på tillit ifølge Ellingsen og Antonsen, og kan være avgjørende i kritiske hendelser (2017). Etter vårt syn kan imidlertid indikatorene også være et uttrykk for psykologisk trygghet, som igjen styrker argumentet om at det er direkte knytning mellom begrepet og SSA.

Tillit kan også tenkes å være av betydning for nødmeldesentralenes SSA. Ifølge Ndlela (2018, s. 119-120) er tillit mellom nødetater en form for sosial kapital, en nødvendig forutsetning for effektiv krisekommunikasjon og kunnskapsdeling. Informasjonsflyt og kvaliteten på kommunikasjonen påvirkes også av tillit, og interorganisatorisk interaksjon er essensielt for etablering av situasjonsbevissthet (Seppänen et al., 2013). Interaksjon påvirkes igjen av informasjon, kommunikasjon og tillit (Seppänen et al., 2013). Sagt på en annen måte; tillit påvirker kommunikasjon og samhandling, som igjen har betydning for SSA (Figur 11).



Figur 11 Illustrasjon av knytning mellom tillit og SSA

Flere informanter uttrykker som nevnt at kjennskap kan bygge tillit, og ifølge William er det ikke tvil om at «jeg ser i hvert fall innad på sentralen vår, når en kjenner folk, en utvikler jo oppdrag bedre om jeg har tillit [...]» Informanten gir her uttrykk for at det er en sammenheng mellom kjennskap, tillit og god oppdragsløsning. Flere av våre informanter sier videre at kommunikasjonen mellom sentralene er lettere når de kjenner hverandre. Et eksempel på dette finner vi i Henrik sine forhåpninger til at nødmeldesentralene skal samlokaliseres: «Kommunikasjonen blir jo lettere hvis en kjenner folk, sånn er det jo i alle sammenhenger.» (Henrik). Svehaugen (2019, s. 50) fant også at flere operatører merket forskjell på samarbeid ut fra hvor godt operatørene kjente hverandre.

Tidligere i kapittel 6 har vi diskutert og argumentert for at kommunikasjon er selve nøkkelen til SA. Bedre kommunikasjon vil følgelig påvirke etablering av SSA i positiv retning. Ser vi

kjennskap som bidragsytende til tillit, fremstår det også som at informantene beskriver koblingen mellom tillit, kommunikasjon og SA i samsvar med Seppänen et al. (2013).

Selv om vi enkelt forklart kan si at tillit handler om å stole på hverandre, er også tillit som Bergh og Boe (2018) påpeker, 'limet' i samhandling. Det ligger i limets natur å være en klebrig substans som er overalt. Avslutningsvis ønsker vi derfor å bemerke at det kanskje derfor er helt naturlig at tillit har stor betydning for etablering av felles situasjonsbevissthet.

6.4.1 Oppsummering tillit, psykologisk trygghet og SSA

Det fremstår å foreligge tillit både innad og mellom nødmeldesentralene, men det er vanskelig å konkludere med hvilken form for tillit dette er. Det kan imidlertid virke som at sentralene har anledning til å bygge en mer tradisjonell form for tillit over tid *innad* på sentralene, mens de kanskje er mer avhengige av swift tillit *mellom* sentralene. Nødmeldesentralene fremstår i stor grad å stole på hverandre i kraft av deres fagfelt (Dawes 1994, referert i Meyerson et al., 1996).

Hva gjelder psykologisk trygghet er funnene varierende. Der enkelte mener man kan ringe til de andre sentralene, svarer andre informanter at det gis lite tilbakemeldinger og at det koster noe å tape ansikt. Det tyder på at det er noe rom for tilbakemelding, men samtidig at det ikke er nok psykologisk trygghet til alltid å tørre å korrigere en annen nødmeldesentral ved behov. Sistnevnte kan indikere at det foreligger en direkte knytning mellom psykologisk trygghet og etablering av SSA. Våre funn tyder også på at kjennskap til andre påvirker både tillit og psykologisk trygghet under oppdragsløsning. Kjennskap virker å være bidragsytende til tillit, og flere av informantene sier at kommunikasjon blir lettere når vi kjenner hverandre. Dette indikerer at tillit har betydning for SSA.

7 Konklusjon

I dette kapitlet vil vi presentere våre konklusjoner. Videre vil vi si noe om oppgavens praktiske og teoretiske implikasjoner, noen avsluttende refleksjoner, samt forslag til videre forskning.

7.1 Hovedkonklusjoner

Et innledende funn i denne oppgaven er at informantene beskriver SA-begrepet på ulike måter, samt at begreper brukes ulikt i overordnede styringsdokumenter. Ut fra våre funn kan vi ikke konkludere med at det foreligger sammenheng mellom begrepsforståelse og etablering av SSA, men ut andre sine erfaringer (KBM, 2007) kan det tenkes å være av betydning.

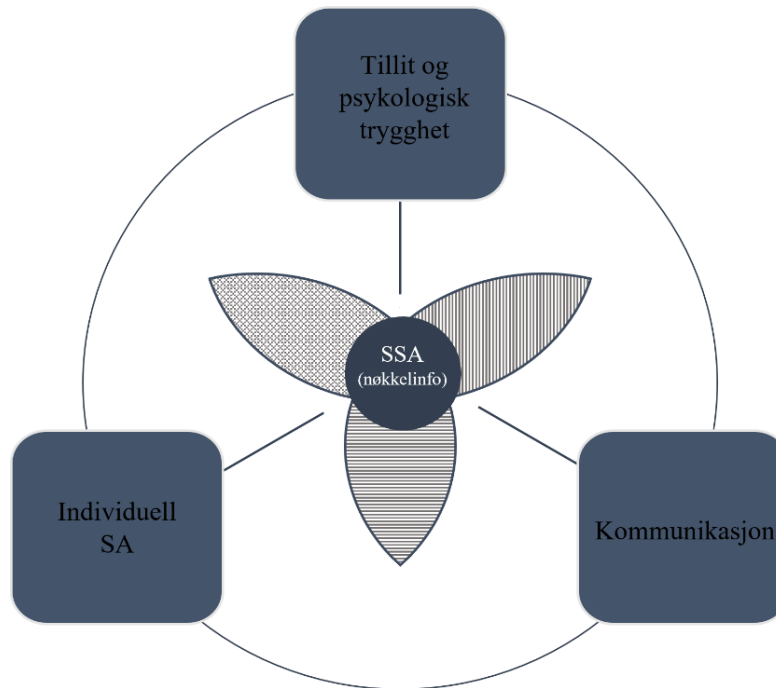
Nødmeldesentralene i Agder etablerer i hovedsak felles situasjonsbevissthet seg imellom over telefon og samband, herunder via trippelvarslingsprosedyre og felles nødnett. Mangelen på for eksempel felles displays medfører imidlertid at sentralene er helt avhengige av verbal kommunikasjon. Et av oppgavens viktigste funn er også nettopp dette; kommunikasjon fremstår å være selve nøkkelen for felles situasjonsbevissthet.

Et annet viktig funn i denne oppgaven er at trippelvarslingsprosedyren har stor betydning for etablering av SSA. Sammen med innføring av felles nødnett har prosedyren gitt nødmeldesentralene en bedre teamfølelse. Prosedyren og arbeidsmetodikk i nødnett fremstår videre å ha bidratt til felles mentale modeller, noe som er en mekanisme for etablering av SSA. Trippelvarslingsprosedyren gir tilgang til samtidig og lik informasjon og styrer sentralene mot å tenke på hendelsespotensialet.

At nødmeldesentralene får tilgang til samtidig og lik informasjon er likevel ikke ensbetydende med felles situasjonsbevissthet. Ulike delmål og ansvarsområder kan utfordre etablering av SSA, og tidspress på sentralene kan medføre at sentralene går glipp av viktig informasjon. SSA fremstår videre tett knyttet til individuell SA, hvor persepsjon, oppmerksomhet og erfaring er viktige faktorer for etablering av situasjonsbevissthet. Nevnte individuelle faktorer kan være noe av grunnen til et av våre funn; at nødmeldesentralene ikke nødvendigvis alltid oppnår SSA. En annen grunn kan være ulike rutiner knyttet til kommunikasjon, hvor vi blant annet har sett at noen informanter bruker closed loop kommunikasjon i større grad enn andre.

Mot til å si ifra kan være avgjørende for kommunikasjon av nøkkelinformasjon, og våre funn indikerer derfor en knytning mellom psykologisk trygghet og SSA. Tillit fremstår også betydningsfullt for etablering av felles situasjonsbevissthet, ettersom faktoren kan påvirke

kommunikasjonen mellom nødmeldesentralene. For å visualisere funnene våre har vi avslutningsvis laget en figur som viser hvordan tillit, psykologisk trygghet, kommunikasjon og situasjonsbevissthet påvirker hverandre, og sammen har betydning for etablering av SSA (Figur 12).



Figur 12 Illustrasjon av sammenheng mellom tillit, psykologisk trygghet, kommunikasjon, SA og SSA. Figuren laget med utgangspunkt i Endsley og Jones (1997, s. 47) sin modell for SSA.

7.2 Praktiske implikasjoner

Utover å beskrive hvordan nødmeldesentralene i Agder etablerer felles situasjonsbevissthet, har vi i denne oppgaven også synliggjort flere utfordringer for SSA. Vi vil derfor presentere noen anbefalinger for etablering av situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentraler, og foreslår at:

- Nødmeldesentralene enes om begrepsforståelse, da mål er av vesentlig betydning for etablering av situasjonsbevissthet.
- Det tilgjengeliggjøres flere felles verktøy for etablering av felles situasjonsbevissthet, for eksempel felles kartverk.
- Oppsummeringer vurderes som fast rutine i trippelvarslinger for bedre muntliggjøring av felles situasjonsbevissthet. 11x-talegrupper kan også vurderes benyttet i større grad.

- Det gjennomføres felles samlinger med mål om å bygge psykologisk trygghet og tillit, som vil kunne føre til at sentralene i større grad føler seg komfortable med å gi tilbakemeldinger, samt bedrer kommunikasjonen dem imellom.
- Det innføres faste felles fagdager hvor det trenes spesifikt på etablering av felles situasjonsbevissthet.
- Det vurderes økte ressurser til nødmeldesentraler for å sikre at
 - trippelvarslinger kan gjennomføres i sin helhet,
 - det er kapasitet til å oppfatte informasjon i felles talegrupper,
 - det frigjøres mental kapasitet for bedre å kunne forutsi utvikling av situasjoner (SA nivå 3)

7.3 Teoretiske implikasjoner

Vårt teoretiske bidrag knyttes i hovedsak til hvordan felles situasjonsbevissthet etableres mellom norske nødmeldesentraler, og funnene våre støtter i stor grad oppunder gjeldende teorier. Samtidig har vi vist at teoretiske modeller alene vanskelig kan beskrive en kompleks verden.

Vårt viktigste teoretiske bidrag handler om kommunikasjon og faktorens knytning til SSA. Ifølge Endsley (2021) er kommunikasjon et viktig verktøy for SSA, hvilket bekreftes av vår studie. Samtidig mener vi at kommunikasjon er selve nøkkelen til felles situasjonsbevissthet. Dette fordi nødmeldesentralene i stor grad er avhengige av verbal kommunikasjon. Spørsmålet er således om kommunikasjon burde få en mer fremtredende rolle i det teoretiske rammeverket når nødmeldesentraler studeres.

I tråd med det teoretiske rammeverket for denne oppgaven har vi vist at tillit kan knyttes til felles situasjonsbevissthet. Samtidig har vi ikke funnet direkte koblinger mellom psykologisk trygghet og SSA i det teoretiske rammeverket. Mot til å si ifra kan imidlertid være avgjørende for kommunikasjon av nøkkelinformasjon. Våre funn tyder derfor på at psykologisk trygghet er knyttet til etablering av felles situasjonsbevissthet.

Med denne oppgaven har også vi gitt et grunnlag for sammenligning i videre studier, inkludert nødmeldesentralene i Agder som snart skal samlokaliseres. Vi vil nå presentere forslag til videre forskning på området.

7.4 Videre forskning

Vår oppgave ble avgrenset til å omfatte kvalitative dybdeintervjuer. Det hadde vært interessant å kombinere vår fremgangsmåte med observasjon, for slik å kunne se og sammenligne hva nødmeldesentralene gjør rent praktisk, opp mot intervjusvar. En slik fremgangsmåte muliggjør nærmere undersøkelser av enkelttemaer, eksempelvis hvordan erfaring og tolkning kan påvirke de ulike sentralenes loggføring i en trippelvarsling.

Sistnevnte vil også kunne gjennomføres som rene simuleringer. For eksempel kan nødmeldesentralene få presentert en oppdiktet melding, hvorpå meldingsmottakene og prosessene innad på sentralene sammenlignes for å undersøke hvorvidt sentralene har SSA.

Videre er nødmeldesentralene i Agder som nevnt i en prosess mot samlokalisering. Det ville vært interessant å gjennomføre denne studien på nytt etter at de har jobbet samlokalisert en periode. I en sammenligningsstudie vil det kunne undersøkes hvorvidt fysisk nærhet har medført endringer i kommunikasjon, tillitsform og grad av psykologisk trygghet mellom sentralene. Herunder er det interessant å undersøke hvorvidt slike eventuelle endringer påvirker etablering av felles situasjonsbevissthet.

Avslutningsvis kunne det vært interessant å gjennomføre en studie som omfatter nødmeldesentralene i flere av landets fylker. Dette for å undersøke overførbarhet til andre sentraler. I en slik studie kunne det også vært spennende å se nærmere på hvilken rolle de nasjonale prosedyrene har hatt i å skape felles mentale modeller og lik arbeidsmetodikk.

7.5 Avsluttende refleksjoner

I likhet med våre informanter vil våre funn påvirkes av persepsjon, oppmerksomhet og erfaring. Som beskrevet i kapittel 4.6.2 har vi imidlertid forsøkt å møte disse utfordringene så godt som mulig. God takhøyde har vært viktig for å kunne gi hverandre tilbakemeldinger. Samtidig har det vært en utfordring at vi bor på ulike steder. Vi har tilbrakt utallige timer på teams, men flere fysiske møter hadde vært en fordel.

Større avgrensninger i teoretiske perspektiver kunne også vært hensiktsmessig. Underveis i datainnsamlingen vår oppdaget vi flere tema enn vi hadde planlagt for, og summen av teoretiske perspektiver ble derfor stort. Samtidig har omfanget av oppgaven ført til et stort faglig utbytte og vi har lært mye på et personlig plan.

Litteraturliste

- Bergh, J. & Boe, O. (2018). Chapter 17 Samhandling and Trust in Military Leadership Structures. I. Oslo: Cappelen Damm Akademisk/NOASP (Nordic Open Access Scholarly Publishing). <https://doi.org/10.23865/noasp.36.ch17>
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication*. Rinehart Press.
- Brann- og eksplosjonsvernloven. (2002). *Lov om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver (brann- og eksplosjonsvernloven)* (LOV-2002-06-14-20). Lovdata. <https://lovdata.no/>
- Cannon-Bowers, J. A., Salas, E. & Converse, S. (1993). Shared mental models in expert team decision making IN. J. Castellan & N. J. Castellan (Red.), *Individual and Group Decision Making : Current Issues* (s. 221-246). Taylor & Francis Group. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/nord/detail.action?docID=1123018>
- Cramton, C. D. (2001). The Mutual Knowledge Problem and Its Consequences for Dispersed Collaboration. *Organization science (Providence, R.I.)*, 12(3), 346-371. <https://doi.org/10.1287/orsc.12.3.346.10098>
- Crichton, M. T., Lauche, K. & Flin, R. (2005). Incident Command Skills in the Management of an Oil Industry Drilling Incident: a Case Study. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 13(3), 116-128. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2005.00466.x>
- Dalgaard-Nielsen, A., Eriksen, J. R., Hansen, M. L., Ilum, J., Ishaq, B., Ravndal, J. A. & Renå, H. (2020). *Evaluering av politiets og PSTs håndtering av terrorhendelsen i Bærum 10. august 2019* <https://www.politiet.no/>
- Edmondson, A. (1999). Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Edmondson, A. C. (2018). *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. Newark: John Wiley & Sons, Incorporated.
- Edmondson, A. C. (2019). *The fearless organization : creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth* (1st edition. utg.). Wiley.
- Edmondson, A. C. & Lei, Z. (2014). Psychological Safety: The History, Renaissance, and Future of an Interpersonal Construct. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 1(1), 23-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091305>
- Eid, J. & Johnsen, B. H. (Red.). (2018). *Operativ psykologi* (2. utg.). Fagbokforlaget.
- Ellingsen, M.-B. & Antonsen, Y. (2017). Samlokalisering bygger tillit i nødmeldingstjenesten. *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift*, 33(3-04), 254-271. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-2936-2017-03-04-03> ER
- Endsley, M. (2021). Situation Awareness in Teams: Models and Measures. I (s. 1-27). <https://doi.org/10.1201/9780429459733-1>
- Endsley, M. & Jones, W. (1997). Situation Awareness Information Dominance & Information Warfare. 94.
- Endsley, M. & Jones, W. M. (2001). 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. CA, 46-67.
- Endsley, M. & Robertson, M. (1996). Team Situation Awareness in Aviation Maintenance. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 40. <https://doi.org/10.1177/154193129604002107>
- Endsley, M. R. (1995). Endsley, M.R.: Toward a Theory of Situation Awareness in Dynamic Systems. *Human Factors Journal* 37(1), 32-64. *Human Factors: The Journal of the*

- Human Factors and Ergonomics Society*, 37, 32-64.
<https://doi.org/10.1518/001872095779049543>
- Endsley, M. R. (2000). Situation awareness analysis and measurement, chapter theoretical underpinnings of situation awareness. *A Critical Review*, 3-33.
<https://www.researchgate.net/>
- Endsley, M. R. (2015a). Final Reflections: Situation Awareness Models and Measures. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 9(1), 101-111.
<https://doi.org/10.1177/1555343415573911>
- Endsley, M. R. (2015b). Situation Awareness Misconceptions and Misunderstandings. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 9(1), 4-32.
<https://doi.org/10.1177/1555343415572631>
- Eriksen, J. (2018). *Krise- og beredskapsledelse - teamtrening* (Bd. 2). Cappelen Damm Akademisk.
- Espevik, R., Johnsen, B. H., Eid, J. & Thayer, J. F. (2006). Shared Mental Models and Operational Effectiveness: Effects on Performance and Team Processes in Submarine Attack Teams. *Military Psychology*, 18(sup1), S23-S36.
https://doi.org/10.1207/s15327876mp1803s_3
- Fiore, S. M., Salas, E., Cuevas, H. M. & Bowers, C. A. (2003). Distributed coordination space: Toward a theory of distributed team process and performance. *Theoretical issues in ergonomics science*, 4(3-4), 340-364. <https://doi.org/10.1080/1463922021000049971>
- Fischer, U., Mosier, K., Orasanu, J., Fischer, U., Morrow, D., Miller, C., Mosier, K., Veinott, B. & Orasanu, J. (2013). Exploring Communication in Remote Teams: Issues and Methods. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 57(1), 309-313. <https://doi.org/10.1177/1541931213571068>
- Forsvaret. (2020). *Forsvarets grunnsyn på ledelse*. <https://www.forsvaret.no/>
- Forsvaret. (2021). *FORSVARETS ETTERRETNINGSDOKTRINE*. <https://www.forsvaret.no/>
- Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (LOV-1967-02-10). Lovdata. <https://lovdata.no/>
- Fox, S. & Gilbert, J. H. V. (2015). Mapping Collective Sensemaking in Communication: The Interprofessional Patient Case Review in Acute Care Rounds. *Health and interprofessional practice*, 2(4). <https://doi.org/10.7710/2159-1253.1077>
- Fredriksen, M. (2018). *Etablering av situasjonsbevissthet i nødmeldesentraler* [Masteroppgave]. <http://hdl.handle.net/11250/2589926>
- Gripsrud, G., Olsson, U. H. & Silkoset, R. (2016). *Metode og dataanalyse*. Cappelen Damm
- Hansén, D. (2009). Effects of Buzzwords on Experiential Learning: The Swedish Case of 'Shared Situation Awareness'. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17(3), 169-178. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2009.00577.x>
- Helsepersonelloven. (1999). *Lov om helsepersonell m.v.* (LOV-1999-07-02-64). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>
- Hovedredningssentralen [HRS]. (2018). *Håndbok for redningstjenesten*. <https://www.hovedredningssentralen.no/>
- Hovedredningssentralen [HRS]. (2021). *Evaluering - Redningsaksjonen og den akutte krisehåndteringen under kvikkleireskredet på Gjerdrum* (Rapport til Justis- og beredskapsdepartementet 1. juni 2021). <https://www.hovedredningssentralen.no/>
- Janis, I. L. (1971). Groupthink. *Psychology today*, (5(6)), 43-46.
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2020). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag*. Abstrakt forlag.

- Johnsen, B. H. (u.å.). *Beslutningstaking i operative situasjoner*. Hentet 11. april 2022 fra <https://www.politiet.no/globalassets/04-aktuelt-tall-og-fakta/22-juli/beslutningstaking.pdf>
- Jones, D. & Endsley, M. (1996). Sources of situation awareness errors in aviation. *Aviation, space, and environmental medicine*, 67, 507-512.
- Justis- og politidepartementet. (2004). *Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten - Et trygt system*. https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/jd/vedlegg/forenkling_og_effektivering_av_nodmeldetjenesten.pdf
- Kaber, D. B. & Endsley, M. R. (1998). Team situation awareness for process control safety and performance. *Process safety progress*, 17(1), 43-48. <https://doi.org/10.1002/prs.680170110>
- Kahneman, D. (2013). *Tenke, fort og langsomt* (E. Lilleskjæret & G. Nyquist, Overs.). Pax forlag A/S.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2016). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (Bd. 5). Fagbokforlaget.
- Klein, G. (1989). Recognition-primed decisions. I *Advances in man-machine systems research*. In W.B. Rouse.
- Krisberedskapsmyndigheten [KBM]. (2007). *Utværdering av Samverkansövning 2007 (SAMÖ)*. Krisberedskapsmyndigheten. <https://rib.msb.se/Filer/pdf%5C23478.pdf>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative Forskningsintervju*. Gyldendal Akademisk.
- Lai, L. (1999). *Dømmekraft*. Tano Aschehoug.
- Løgstrup, K. E. (1991). *Den etiske fordring*. Nordisk forlag.
- Lunde, I. K. (2019). *Praktisk krise- og beredskapsledelse : etablering av beredskap : potensialbasert beredskapsledelse : proaktiv stabsmetodikk* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Lundgaard, J. M. (2019). *Kritisk kunnskap: meningsdannelse og beslutningsprosesser ved politiets operasjonssentral* [Doktorgradsavhandling, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Juridisk fakultet, Universitetet i Oslo]. Oslo.
- Lundgaard, J. M. (2021). *Nød og neppe - Fra anrop til beslutning ved politiets operasjonssentral*. Universitetsforlaget. <https://www.idunn.no/doi/pdf/10.18261/9788215040974-2021>
- Maitlis, S. & Sonenshein, S. (2010). Sensemaking in Crisis and Change: Inspiration and Insights From Weick (1988). *Journal of Management Studies*, 47(3), 551-580. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00908.x> (Journal of Management Studies)
- Malterud, K. (2003). Kvalitative metoder i medisinsk forskning — en innføring, 2.utg. *Vård i Norden*, 23(2), 50-50. <https://doi.org/10.1177/010740830302300212>
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- McCarter, B. G. & White, B. E. (2012). How to Build Trust. I B. G. McCarter, B. E. White & P. R. Garvey (Red.), *Leadership in Chaordic Organizations*. Auerbach Publishers, Incorporated. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/nord/detail.action?docID=1092330>
- Meld. St. 10 (2016-2017). *Risiko i et trygt samfunn — Samfunnssikkerhet*. Justis- og beredskapsdepartementet [JD]. <https://www.regjeringen.no/>
- Meyerson, D., Weick, K. E. & Kramer, R. M. (1996). Swift Trust and Temporary Groups. I *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452243610>

- Ndlela, M. N. (2018). *Crisis Communication : A Stakeholder Approach*. Palgrave Macmillan UK. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-97256-5>
- NOU 2012:14. (2012). *Rapport fra 22. juli-kommisjonen* <https://www.regjeringen.no/>
- Olson, J. D., McAllister, C., Grinnell, L. D., Walters, K. G. & Appunn, F. (2016). Applying constant comparative method with multiple investigators and inter-coder reliability. *Qualitative report*, 21(1), 26-42. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2016.2447>
- Øren, A., Almklov, P. G., Evjemo, T. E. & Antonsen, S. (2021). *Følgforskning på samlokaliserte nødmeldesentraler i Bodø* (2021:00384). SINTEF. <https://hdl.handle.net/11250/2826925>
- Organisasjonsplan for redningstjenesten. (2019). *Organisasjonsplan for redningstjenesten* (FOR-2019-12-06-1740). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/INS/forskrift/2019-12-06-1740>
- Politidirektoratet [POD]. (2020a). *ETTERRETNINGSDOKTRINE FOR POLITIET* (Versjon 1.2). <https://www.politiet.no/>
- Politidirektoratet [POD]. (2020b). *Politiets beredskapssystem del 1 (PBS1)*. <https://www.politiet.no/>
- Politidirektoratet [POD]. (2021, 30. november). *Felles sambandsreglement for nødnett*. Hentet 05. februar fra <https://www.politiet.no/>
- Politidirektoratet [POD], Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap [DSB] & Helsedirektoratet [Hdir]. (2019, 12. april). *Nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene*. Hentet 05. februar 2022 fra <https://www.politiet.no/>
- Politiet, Nordlandssykehuset, Salten brann IKS, Sivilforsvaret, Nord universitet, Fylkesmannen i Nordland, Nordland fylkeskommune & Bodø kommune. (2019). *Albertmyra II - Innovasjonsarena for trygghet i Nordland - Mulighetsstudie*. <https://bodo.kommune.no/>
- Politielloven. (1995). *Lov om politiet* (LOV-1995-08-04-53). Lovdata. <https://lovdata.no/>
- Politiregisterforskriften. (2013). *Forskrift om behandling av opplysninger i politiet og påtalemyndigheten* (FOR-2013-09-20-1097). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-09-20-1097>
- Rasch, B. (2020). *Eksamen i strategisk mediehandtering*. Nord Universitet.
- Rasch, B., Brekke Karlsen, T. & Torsrud, T. B. (2021). *Eksamen i metode*. Nord Universitet.
- Robertson, M. M. & Endsley, M. R. (1997). Development of a Situation Awareness Training Program for Aviation Maintenance. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 41(2), 1163-1167. <https://doi.org/10.1177/107118139704100298>
- Salas, E., Dickinson, T. L., Converse, S. A. & Tannenbaum, S. I. (1992). Toward an understanding of team performance and training. I *Teams: their training and performance* (s. 3-29). Ablex.
- Salas, E., Rosen, M., Burke, S., Nicholson, D. & Howse, W. (2007). Markers for enhancing team cognition in complex environments: The power of team performance diagnosis. *Aviation, space, and environmental medicine*, 78, B77-85.
- Salas, E., Shuffler, M. L., Thayer, A. L., Bedwell, W. L. & Lazzara, E. H. (2015). Understanding and Improving Teamwork in Organizations: A Scientifically Based Practical Guide. *Hum Resour Manage*, 54(4), 599-622. <https://doi.org/10.1002/hrm.21628>
- Salas, E., Sims, D. E. & Burke, C. S. (2005). Is there a “Big Five” in Teamwork? *Small Group Research*, 36(5), 555-599. <https://doi.org/10.1177/1046496405277134>
- Samfunnssikkerhetens hus. (2022a). *Regionalt samvirkesenter*. Hentet 14. mai 2022 fra <https://ssh.no/om-oss/avdelinger/regionalt-samvirkesenter/>

- Samfunnssikkerhetens hus. (2022b). *Sammen skaper vi en tryggere fremtid for innbyggerne i Vestland*. Hentet 12. mai 2022 fra <https://ssh.no/>
- Saus, E.-R., Johnsen, B. H., Eid, J., Riisem, P. K., Andersen, R. & Thayer, J. F. (2006). The Effect of Brief Situational Awareness Training in a Police Shooting Simulator: An Experimental Study. *Military Psychology*, 18(S), S3-S21. https://doi.org/10.1207/s15327876mp1803s_2
- Saus, E.-R., Johnsen, B. H., Eid, J. & Thayer, J. F. (2012). Who benefits from simulator training: Personality and heart rate variability in relation to situation awareness during navigation training. *Computers in human behavior*, 28(4), 1262-1268. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.02.009>
- Schindler, P. & Thomas, C. (1993). The Structure of Interpersonal Trust in the Workplace. *Psychological Reports*, 73, 563-573. <https://doi.org/10.2466/pr0.1993.73.2.563>
- Seppänen, H., Mäkelä, J., Luokkala, P. & Virrantaus, K. (2013). Developing shared situational awareness for emergency management. *Safety Science*, 55, 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ssci.2012.12.009>
- Statens Havarikommisjon. (2021). *Delrapport 2 om kollisjonen mellom fregatten KNM Helge Ingstad og tankbåten Sola TS utenfor Stureterminalen i Hjeltefjorden, Hordaland, 8.november 2018 (Sjøfart 2021/05)*. Statens Havarikommisjon. <https://havarikommisjonen.no/Sjofart/Avgitte-rapporter/2021-05>
- Statens Havarikommisjon for Transport [SHT] & Statens havarikommisjon for Forsvaret [SHF]. (2019). *Delrapport 1 om kollisjonen mellom fregatten KNM Helge Ingstad og tankbåten Sola TS utenfor Stureterminalen i Hjeltefjorden, Hordaland, 8.november 2018 (Sjø 2019/08)*. Statens Havarikommisjon for Transport. <https://havarikommisjonen.no/Sjofart/Avgitte-rapporter/2019-08>
- Svehaugen, M. F. (2019). Sammen blir vi gode - Om samvirke mellom 110, 112 og 113-sentraler ved trippelvarsling av alvorlige hendelser. I University of Stavanger, Norway.
- Weick, K. E. (1988). ENACTED SENSEMAKING IN CRISIS SITUATIONS [1]. *Journal of Management Studies*, 25(4), 305-317. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1988.tb00039.x>
- Weick, K. E. & Sutcliffe, K. M. (2015). *Managing the unexpected: sustained performance in a complex world* (3. utg.). John Wiley & Sons, Inc.
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M. & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization science (Providence, R.I.)*, 16(4), 409-421. <https://doi.org/10.1287/orsc.1050.0133>
- Wellens, A. R. (1993). Group situation awareness and distributed decision making: From military to civilian applications. I N. J. Castellan & N. J. Castellan (Red.), *Individual and Group Decision Making : Current Issues* (s. 267-291). Taylor & Francis Group. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/nord/detail.action?docID=1123018>
- Wolbers, J. & Boersma, K. (2018). Key challenges in crisis management. I R. P. Gephart, C. Miller & K. Svedberg Helgesson (Red.), *The Routledge Companion to Risk, Crisis and Emergency Management*. (s. 17-34). Routledge. <https://doi.org/https://doi-org.ezproxy.nord.no/10.4324/9781315458175>
- Yin, R. K. (2014). Case Study Research Design and Methods. *Canadian Journal og Program Evaluation*, 5.

Vedlegg 1: Informasjonsskriv 1 til ledere ved nødmeldesentralene

Vil dere delta i forskningsprosjektet (masteroppgave)

«SITUASJONSBEVISSTHET MELLOM NØDMELDESENTRALER»?

Dette er et spørsmål om dere ønsker å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke fenomenet *situasjonsbevissthet* i og mellom nødetater på et operasjonelt nivå.

I dette innledende informasjonsskrivet gir vi dere informasjon om mål for prosjektet og hva deltagelse vil innebære. Vi er enda i en tidlig fase av forskningsprosjektet og vil ettersende mer informasjon dersom dere ønsker å delta og når arbeidet settes i gang for fullt.

FORMÅL

Formålet med dette prosjektet (masteroppgaven) er å finne ut mer om hvordan situasjonsbevissthet etableres og deles mellom nødetater på et operasjonelt nivå. Vi ønsker å bidra til bevisstgjøring og videreutvikling av samhandlingen mellom nødetater og andre samvirkeaktører.

Slik vi har forstått det er det også et pågående arbeid med å samlokalisere nødetatene på operasjonelt nivå i Agder. Vi håper at prosjektet vårt kan være et nyttig bidrag inn i denne prosessen ved å gi et godt kunnskapsgrunnlag.

Noen av spørsmålene vi ønsker å svare på er:

- er det forskjell på hvilken grad av situasjonsbevissthet de ulike nødmeldesentralene oppnår i en og samme situasjon?
- hvilken betydning har tillitsbegrepet for etablering av delt situasjonsbevissthet?
- hvilken betydning har kommunikasjonen mellom operatørene for etablering av delt situasjonsbevissthet?

Dette er en avsluttende masteroppgave som inngår i masterstudiet Beredskap og kriseledelse ved Nord universitet. Opplysninger som fremkommer i dette prosjektet, skal kun brukes i denne masteroppgaven.

Vi som forskere har taushetsplikt og det påligger oss et særskilt ansvar for å påse at hverken informanter som bidrar til studien, eller andre personer skal kunne identifiseres direkte eller indirekte gjennom vårt arbeid. Deltagere vil bli anonymisert og vi forholder oss selvsagt til politiloven, forvaltningsloven, personopplysningsloven og annet aktuelt lovverk. Vi signerer gjerne på taushetserklæringer.

HVEM ER ANSVARLIG FOR PROSJEKTET, OG HVEM ER VI?

Universitet i Nord blir ansvarlig for prosjektet, og vi er tre studenter ved studiet master i beredskap og kriseledelse. Kort om oss:

Tuva Brattskar Torsrud: Bachelor fra Politihøgskolen (PHS). Gikk ut fra PHS i 2011 og har jobbet ulike steder i politiet siden. Herunder jobbet flere år ved politiets operasjonssentral i Oslo og er sikkerhetsklarert i sin nåværende jobb.

Benedicte Rasch: Bachelor fra Politihøgskolen. Gikk ut fra PHS i 2011 og har jobbet ulike steder i politiet siden. Siden 2014 i hovedsak jobbet som både operatør og oppdragsleder ved ulike operasjonssentraler, hhv. politiets operasjonssentral i Romerike, Oslo & Vest. Har per dags dato permisjon fra operasjonssentralen i Vest pd. og jobber ved det nyopprettede Samfunnssikkerhetens hus i Bergen kommune. Er sikkerhetsklarert i nåværende jobb.

Tone Merete Nordby Brekke Karlsen: Bachelor i sykepleie i 2006, samt videreutdanninger innen HMS, organisasjonspsykologi og konflikthåndtering. Arbeidet ved sykehjem, sykehus, hjemmesykepleie og legekantor. De siste åtte årene jobbet innen bedriftshelsetjeneste, herunder bl.a. rådgivning innenfor krise, sikkerhet og beredskap til olje- og gassvirksomheter. Ikke sikkerhetsklarert per nå.

FORSKNINGSMETODE

Vi er som nevnt i en tidlig fase av vårt forskningsprosjekt og det er fortsatt flere spørsmål som må besvares. I forbindelse med datainnsamling er det i utgangspunktet ønskelig å kunne intervju, og dersom mulig foreta observasjoner, av ansatte og ledere ved nødmeldesentraler i samvirkesituasjoner. Vi håper at prosjektet høres interessant ut og at dere kanskje er villige til å en samtale med oss for å avklare spørsmål og en eventuell mulig vei videre.

Med vennlig hilsen

Benedicte Rasch, og på vegne av

Tuva Brattskar Torsrud og Tone Merete Nordby Brekke Karlsen

Vedlegg 2: Informasjonsskriv 2 til ledere ved nødmeldesentralene

Informasjonsskriv før datainnsamling til forskningsprosjektet (masteroppgave)

«SITUASJONSBEVISSTHET MELLOM NØDMELDESENTRALER»

Først av alt ønsker vi å takke de tre nødmeldesentralene for muligheten til å besøke dere og studere dere for å finne mer ut av fenomenet *situasjonsbevissthet* i og mellom nødetater på et operasjonelt nivå.

Vi nærmer oss nå avreise til dere og planen vår er å tilbringe en dag hos hver nødetat, hhv. [REDAKERT]. I følgende skriv forsøker vi å kvittere ut noen spørsmål vi oppfattet at dere hadde til oss, samt informere om noen viktige aspekter for prosjektet.

Timeplan og oppmøtested:

Dersom det er mulig, ønsker vi gjerne en omvisning og en kort innføring i organisering av den enkelte nødmeldesentral på starten av dagen. Dette for å få et bedre innblikk i konteksten og arbeidshverdagen til informantene. Et bedre innblikk i informantenes arbeidshverdag vil bl.a. gjøre det lettere for oss å forstå svar som informanter gir oss i intervju og slik bedre vår forståelse av fenomenet vi forsker på.

Dersom vi har forstått det riktig, er nødmeldesentralene i Agder lokalisert i ulike byer. Vi foreslår derfor følgende timeplan og ber samtidig om bekreftelse på adresser og oppmøtested:

[REDAKERT] - Arendal	[REDAKERT] - Lillesand	[REDAKERT] - Kristiansand
0830: Omvisning/orientering?	0830: Omvisning/orientering?	0830: Omvisning/orientering?
0915: Intervju 1	0915: Intervju 1	0915: Intervju 1
1145: Intervju 2	1145: Intervju 2	1145: Intervju 2
1345: Intervju 3	1345: Intervju 3	1345: Intervju 3

Dersom noen av informantene kommer på kveldsskiftet er det også mulig for oss å holde på lenger.

Om utvelgelse av informanter, særlige hensyn knyttet til informanter og samtykke:

For å få gode data til forskningsprosjektet vårt, er det viktig at informantene som rekrutteres har tilstrekkelig erfaringsgrunnlag. Med tilstrekkelig erfaringsgrunnlag mener vi et grunnlag for å kunne si noe om situasjonsbevissthet i ulike typer beredskapssituasjoner. For å kunne gi denne type informasjon må informantene ha erfaring fra kriseledelse i alvorlige og gjerne komplekse hendelser. Videre er det ønskelig at informanten har et minimum av 5 års arbeidserfaring fra egen etat, samt 2 års erfaring fra nødmeldesentral.

Av hensyn til forskningsprosjektets pålitelighet, objektivitet og troverdighet, samt for å sikre at prosjektet vårt er i tråd med etiske retningslinjer, er det også viktig for oss å komme med et par presiseringer som vi håper at dere kan hjelpe oss med å overholde.

Ved rekruttering og arbeid med informanter til et forskningsprosjekt er det viktig at all deltagelse er frivillig. Ettersom dere foretar utvelgelsen av informantene til studien, er det viktig for oss å presisere dette. Det er ønskelig at dere i rekrutteringsprosessen kan informere om at informantene når som helst kan trekke seg, og at dette ikke vil medføre noen form for negative konsekvenser.

Videre har vi som forskere taushetsplikt og det påligger oss et særskilt ansvar for å påse at hverken informanter som bidrar til studien, eller andre personer skal kunne identifiseres *direkte* eller *indirekte* gjennom vårt arbeid. Informanter vil derfor bli anonymisert og de som deltar skal kunne delta i forvisning om at opplysninger ikke kan tilbakeføres til de.

Vedlagt dette skrivet er et eget informasjonsskriv som vi bes gis til informantene ved rekruttering. Det bes her om skriftlig samtykke til å delta i intervju. Disse samtykkeskjemaene er det også ønskelig at dere som ledere skriver under på (hvor dere da vil samtykke til at vi får lov til å gjennomføre datainnsamling på nødmeldesentralen).

Om intervjuguiden:

Intervjuguiden vår vil innbefatte spørsmål om temaene situasjonsbevissthet, kommunikasjon og tillit. Herunder vil vi be informantene om å komme med eksempler på situasjoner knyttet til delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene.

[REDACTED]

Vi kommer ikke til å be om taushetsbelagt informasjon, og vi vil minne informantene om taushetsplikten før intervjuet starter. Ved oppgaveskriving vil vi utvise forsiktighet ved gjengivelse av eksempler som fortalt.

Forberedelser til intervju:

Informantene bes lese gjennom samtykkeskjema i forkant av intervju.

Det er ønskelig at informantene i forkant av intervjuet tenker gjennom tematikken som skal gjennomgås. Etersom informantene vil bli bedt om å komme med eksempler på situasjoner knyttet til delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene, er det ønskelig at informantene har tenkt gjennom situasjoner og eksempler hvor delt situasjonsbevissthet har vært en faktor for oppdragsløsning (både positivt og negativt).

Dersom informantene har spørsmål knyttet til egen taushetsplikt og hva de eventuelt kan dele med oss, bes det om at dette tas opp på egen arbeidsplass før intervjutidspunkt.

Angående rom for intervju:

Ved intervju av informanter har vi behov for å være et sted som er skjermet fra avbrytelser, støy og høy arbeidsaktivitet. Et større rom er også å foretrekke med tanke på smittevern. Dersom dette er vanskelig å få til bes det om snarlig tilbakemelding slik at vi kan forsøke å ordne alternative lokaler.

Annet:

Vi håper med dette at vi har kvittert ut spørsmål løftet under forberedelsesmøtet. Ved behov for flere avklaringer er det selvsagt bare å ta kontakt.

Vi gleder oss til å treffe dere og videre samarbeid i dette forskningsprosjektet.

Med vennlig hilsen

Benedicte Rasch, Tone Brekke Karlsen & Tuva Brattskar Torsrud

Vedlegg 3: Intervjuguide

Intervjuguide – delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentraler i Agder

Hovedspørsmål er merket i fet skrift. Hovedspørsmålene er spørsmålene som informantene skal stilles i utgangspunktet. Underspørsmål er hjelpespørsmål i hovedsak til hjelp for intervjuer, men vil også kun brukes som spørsmål til informanten dersom informant ikke kan svare på hovedspørsmål.

Innledning:

Presentere oss selv, masteroppgaven og vår problemstilling.

Informere om samtykke, databehandling, taushetsplikt, anonymisering av eksempler og veien videre.

Starte med introduksjonsspørsmål hvor vi ber dem fortelle litt om seg selv og deres bakgrunn.

TEMA: Situasjonsbevissthet:

1. **Hva legger du i begrepet situasjonsbevissthet?**
2. **Hva betyr det å ha «felles» eller «delt situasjonsbevissthet» for deg?**
3. **Etablering av situasjonsbevissthet**
 - **Hvordan etablerer du din egen situasjonsbevissthet i en hendelse?**
 - **Hvordan etablerer ditt team/din etat en situasjonsbevissthet i en hendelse?**
 - **Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i en hendelse?**
4. **Eksempler (anonymisert)**
 - **Kan du beskrive noen typer hendelser der du mener at det er viktig at alle tre nødmeldesentraler har delt situasjonsbevissthet?**
 - **Kan du beskrive en hendelse du mener at alle nødmeldesentralene hadde delt situasjonsbevissthet?**
 - Hva hadde delt situasjonsbevissthet å si for oppdragsløsningen?
 - Kan du si noe om hvorfor du tror dere hadde lik situasjonsbevissthet i akkurat den hendelsen?
 - **Kan du beskrive en hendelse hvor du mener at nødmeldesentralene *ikke* hadde delt situasjonsbevissthet?**
 - Hva hadde den manglende delte bevisstheten å si for oppdragsløsningen?
 - Kan du si noe om hvorfor du tror dere ikke hadde delt situasjonsbevissthet i akkurat den hendelsen?
5. **Er det noen spesielle grep du/dere foretar dere for å oppnå delt situasjonsbevissthet med de andre nødmeldesentralene?**
 - Er det evt. faktorer du opplever at gjør det lettere å oppnå en delt situasjonsbevissthet?

6. **Hva opplever du som utfordrende ved å oppnå en delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene?**
7. **Opplever du at de ulike nødmeldesentralene som *et* team?**
 - I hvilken grad mener du at nødmeldesentralene jobber mot samme mål? Beskriv.
8. **Med tanke på den tematikken vi har vært igjennom så langt, er de andre ting du ønsker å utdype?**

TEMA: Kommunikasjon:

1. **Hvordan deler du informasjon med de andre nødmeldesentralene?**
 - Hvordan kommuniseres situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene?
 - Opplever du å få viktig informasjon fra de andre nødmeldesentralene for hvordan din etat skal løse hendelser?
2. **Hvordan opplever du nødmeldesentralene sin kommunikasjon med hverandre i en hendelse?**
 - Hvordan opplever du at kanalene for kommunikasjon fungerer? (telefon, samband eller annet)?
 - Brukes begreper som situasjonsforståelse og situasjonsbevissthet i nødmeldesentralene sin kommunikasjon med hverandre?
 - Opplever du at de andre nødmeldesentralene benytter ord eller uttrykk som er vanskelig å forstå eller som ikke gir mening under håndtering av oppdrag?
3. **Bruker du trippelvarslingskort ved hendelser som er aktuelle for det?**
4. **Hvilke erfaringer har du gjort knyttet til bruk av trippelvarslingskort og delt situasjonsbevissthet?**
 - Beskrive evt. fordeler og ulemper ved bruk av trippelvarslingskort?
5. **Opplever du at trippelvarslingskort bedrer nødmeldesentralene sin delte SB? Hvorfor/hvorfor ikke?**
6. **Med tanke på tematikken kommunikasjon, er de andre ting du ønsker å utdype?**

TEMA: Tillit:

1. **Opplever du at det foreligger åpenhet, trygghet og tillit *innad* på egen nødmeldesentral?**
2. **I hvilken grad kjenner du til de andre nødmeldesentralene?**
 - Hvor godt kjenner du til arbeidshverdagen og prosedyrene hos de andre nødmeldesentralene?

3. **Opplever du at kjennskap og nærhet til de som jobber på de andre nødmeldesentralene påvirker i hvilken grad dere oppnår delt SB i en hendelse?**
4. **Opplever du at det foreligger åpenhet, trygghet og tillit mellom nødmeldesentralene og deres ansatte?**
 - Herunder, åpen og tillitsfull kommunikasjon mellom sentralene?
 - Har du/dere noen gang vegret dere for å dele informasjon med de andre nødmeldesentralene? Hvorfor?
 - Dersom noe ikke gikk som det skulle under håndtering av en hendelse, opplever du det som greit å ta kontakt med de andre nødmeldesentralene for å defuse og diskutere hendelsen?
5. **Hvilke faktorer mener du kan gi forbedret tillit mellom nødmeldesentralene?**
 - Fysiske møter på jobb? Fysiske møter på fritid? Felles øvelser? Annet?
 - Hvor ofte skjer slike aktiviteter mellom nødmeldesentralene i Agder?
6. **Med tanke på tematikken tillit, er de andre ting du ønsker å utdype?**

TEMA: Øvrig:

1. **Nødmeldesentralene i Agder skal samlokaliseres. Hvilke tanker gjør du deg om denne samlokaliseringen?**
2. **Nå er vi ferdige med spørsmålene vi hadde, er det noe mer du ønsker å legge til helt til slutt?**

Vedlegg 4: Samtykkeerklæring til informantene

Vil du delta i forskningsprosjektet ” Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder”?

Det er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke fenomenet situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentraler som ikke er samlokalisert.

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

Formål

Formålet med dette prosjektet (masteroppgaven) er å finne ut mer om hvordan situasjonsbevissthet etableres og deles mellom nødmeldesentraler som ikke er samlokaliserte. På denne måten ønsker vi å bidra til bevisstgjøring og videreutvikling av samarbeidet mellom nødetater og andre samvirkeaktører.

Problemstillingen vår er:

«Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom de ikke samlokaliserte nødmeldesentralene i Agder»?

Herunder ønsker vi også svar på om:

- Det er forskjell på hvilken grad av situasjonsbevissthet de ulike nødmeldesentralene oppnår i en og samme situasjon?
- Hvilken betydning tillitsbegrepet har for etablering av delt situasjonsbevissthet?
- Hvilken betydning kommunikasjonen har for etablering av delt situasjonsbevissthet?

Det er en avsluttende masteroppgave som inngår i masterstudiet Beredskap og kriseledelse ved Nord universitet.

Opplysninger som fremkommer i dette prosjektet, skal kun brukes i denne masteroppgaven. Deltagere vil bli anonymisert.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitet i Nord er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Vi ønsker å intervju deg med bakgrunn i din kunnskap, kompetanse og erfaring fra arbeid på en nødmeldesentral som ikke er samlokalisert med andre nødmeldesentraler.

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.

Dersom du ønsker å avbryte intervju eller avstå fra å svare på spørsmål, kan du når som helst avstå fra dette.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hva gjelder intervju vil dette ta omtrent 1,5 time. Det er ønskelig å foreta lydopptak da vi ønsker å kunne kvalitetssikre arbeidet vi gjør, og være sikre på at vi ikke glemmer viktig informasjon som du gir oss. Det er kun tre studenter, og en veileder som vil ha tilgang på lydopptaket. Lydopptak lagres elektronisk i sikker skyløsning som er godkjent av Nord Universitet. Opptaket slettes senest etter prosjektslutt og godkjent masteroppgave (innlevering er mai 2022).

Masteroppgaven har ingen sikkerhetsgradering og vil være tilgjengelig for offentligheten. Dersom du vet at det ved et uhell fremkommer taushetsbelagt informasjon, ber vi om at du sier ifra snarest slik at vi ikke tar dette med i masteroppgaven.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

- *Prosjektgruppen (3 studenter og 1 veileder) vil ha tilgang til opplysninger om deg mens prosjektet går*
- *Navnet ditt og dine kontaktopplysninger vil vi erstatte med en kode som lagres på en egen navneliste som er atskilt fra annen data. Opplysningene vil lagres i en sikker skyløsning som er godkjent for bruk til slikt formål av Nord Universitet.*
- *Behandling av informasjonen du gir i intervjuene vil skje i dataprogrammet Nvivo.*
- *Ved beskrivelse av delt situasjonsbevisst i oppdragsløsning knyttet til en spesifikk hendelse, vil det kunne være at andre kan forstå hvilken hendelse som er beskrevet og også vite at du var en av de som håndterte hendelsen. Dersom du ikke ønsker at en hendelse skal beskrives i så detaljert grad i oppgaven, kan du si ifra og vi vil avstå fra å skrive detaljert om den.*

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Personopplysningene vil slettes når prosjektet avsluttes og oppgaven er godkjent. Etter planen skal oppgaven leveres inn for sensur den 26. Mai 2022.

Lydopptak og andre skriftlige rådata som har fremkommet og blitt behandlet under prosjektperioden vil også slettes ved prosjektslutt.

Selve masteroppgaven og informasjonen som fremkommer der vil ligge offentlig tilgjengelig i Nord Universitet sitt arkiv.

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 NSD – Norsk senter for forskningsdata AS 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 Jan Oddvar Sørnes, jan-oddvar.sornes@nord.no
- Vårt personvernombud, Toril Irene Kringen, toril.ikringen@nord.no

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Benedicte Rasch, Tone Brekke Karlsen og Tuva Brattskar Torsrud
(Studenter)

m/veileder Jan-Oddvar Sørnes

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet (innlevering av masteroppgaven er mai 2022)

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 5: Samtykkeerklæring til nødmeldesentralens ledere

Vil dere delta i forskningsprosjektet ” *Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder*”?

Dette er et spørsmål til dere om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke fenomenet situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentraler som ikke er samlokalisert.

I dette skrivet gir vi dere informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for dere.

Formål

Formålet med dette prosjektet (masteroppgaven) er å finne ut mer om hvordan situasjonsbevissthet etableres og deles mellom nødmeldesentraler som ikke er samlokaliserte. På denne måten ønsker vi å bidra til bevisstgjøring og videreutvikling av samarbeidet mellom nødetater og andre samvirkeaktører.

Problemstillingen vår er:

«Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom de ikke samlokaliserte nødmeldesentralene i Agder»?

Herunder ønsker vi også svar på om:

- Det er forskjell på hvilken grad av situasjonsbevissthet de ulike nødmeldesentralene oppnår i en og samme situasjon?
- Hvilken betydning tillitsbegrepet har for etablering av delt situasjonsbevissthet?
- Hvilken betydning kommunikasjonen har for etablering av delt situasjonsbevissthet?

Dette er en avsluttende masteroppgave som inngår i masterstudiet Beredskap og kriseledelse ved Nord universitet.

Opplysninger som fremkommer i dette prosjektet, skal kun brukes i denne masteroppgaven. Deltagere vil bli anonymisert.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitet i Nord er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Vi ønsker å intervjuere ansatte ved deres nødmeldesentral med bakgrunn i deres kunnskap, kompetanse og erfaring fra arbeid på en nødmeldesentral som ikke er samlokalisert med andre nødmeldesentraler.

Det er frivillig å delta

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

Dersom informanten ønsker å avbryte intervju eller avstå fra å svare på spørsmål, kan informanten når som helst avstå fra dette.

Hva innebærer det for dere å delta?

Hva gjelder intervju vil dette ta omtrent 1,5 time. Det er ønskelig å foreta lydopptak da vi ønsker å kunne kvalitetssikre arbeidet vi gjør, og være sikre på at vi ikke glemmer viktig informasjon som du gir oss. Det er kun tre studenter, og en veileder som vil ha tilgang på lydopptaket. Lydopptak lagres elektronisk i sikker skyløsning som er godkjent av Nord Universitet. Opptaket slettes senest etter prosjektslutt og godkjent masteroppgave (innlevering er mai 2022).

Masteroppgaven har ingen sikkerhetsgradering og vil være tilgjengelig for offentligheten. Dersom dere vet at det ved et uhell fremkommer taushetsbelagt informasjon, ber vi om at dere sier ifra snarest slik at vi ikke tar dette med i masteroppgaven.

Personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker informantenes opplysninger

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

- *Prosjektgruppen (3 studenter og 1 veileder) vil ha tilgang til opplysninger om informantene mens prosjektet går*
- *Navn og kontaktopplysninger til informanter vil vi erstatte med en kode som lagres på en egen navneliste som er atskilt fra annen data. Opplysningene vil lagres i en sikker skyløsning som er godkjent for bruk til slikt formål av Nord Universitet.*
- *Behandling av informasjonen som gis i intervjuene vil skje i dataprogrammet Nvivo.*
- *Ved beskrivelse av delt situasjonsbevisst i oppdragsløsning knyttet til en spesifikk hendelse, vil det kunne være at andre kan forstå hvilken hendelse som er beskrevet og også vite at informanten var en av de som håndterte hendelsen. Dersom det ikke ønskes at en hendelse skal beskrives i så detaljert grad i oppgaven, kan informanten si ifra og vi vil avstå fra å skrive detaljert om den.*

Hva skjer med informantens opplysninger når vi avslutter forskningsprosjektet?

Personopplysninger vil slettes når prosjektet avsluttes og oppgaven er godkjent. Etter planen skal oppgaven leveres inn for sensur den 26. Mai 2022.

Lydopptak og andre skriftlige rådata som har fremkommet og blitt behandlet under prosjektperioden vil også slettes ved prosjektslutt.

Selve masteroppgaven og informasjonen som fremkommer der vil ligge offentlig tilgjengelig i Nord Universitet sitt arkiv.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om informanten?

Vi behandler opplysninger om deg basert på informantens samtykke.

På oppdrag fra Nord Universitet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Informantens rettigheter

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

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

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

- Nord Universitet ved Jan Oddvar Sørnes, jan-oddvar.sornes@nord.no
- Vårt personvernombud, Toril Irene Kringen, toril.ikringen@nord.no

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Benedicte Rasch, Tone Brekke Karlsen og Tuva Brattskar Torsrud
(Studenter)

m/veileder Jan-Oddvar Sørnes

Samtykkeerklæring

Jeg har som leder av _____ (politiets, helsevesenets eller brannvesenets) nødmeldesentral mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- at deres nødmeldesentral deltar i forskningsprosjektet, herunder at det foretas datainnsamling

Jeg samtykker til at opplysninger i forskningsprosjektet behandles frem til prosjektet er avsluttet (innlevering av masteroppgaven er mai 2022)

(Signert av leder for aktuell nødmeldesentral, dato)

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

Vurdering

Referansenummer

419358

Prosjekttittel

Hvordan etableres delt situasjonsbevissthet mellom nødmeldesentralene i Agder?

Behandlingsansvarlig institusjon

Nord Universitet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Ledelse og innovasjon

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Jan-Oddvar Sørnes, jan-oddvar.sornes@nord.no, tlf: +4790839821

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Tuva B. Torsrud, tuva.brattskar-torsrud@student.nord.no, tlf: 97667187

Prosjektperiode

30.08.2021 - 30.06.2022

Vurdering (1)

14.09.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 14.09.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med prosjektansvarlig (veileder). Del ved å trykke på knappen «Del prosjekt» i menylinjen øverst i meldeskjemaet. Prosjektansvarlig bes akseptere invitasjonen innen en uke. Om invitasjonen utløper, må han/hun inviteres på nytt.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.06.2022.

TAUSHETSPLIKT

Deltagerne i prosjektet har taushetsplikt. Intervjuene må gjennomføres uten at det fremkommer opplysninger som kan identifisere enkelt personer eller hendelser.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD 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).

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!