

Sikkerhetskultur hos vektene

2017

Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet

SVF-3920, Vår 2017

Richard Raanes-Bendiksen

Prosjektrapport – Side 2

Universitetet i Tromsø

Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet

9037 TROMSØ

Studieretning :	Samfunnssikkerhet master.	År: 2017
---------------------------	----------------------------------	-----------------

Tittel: Sikkerhetskultur hos vektere	Dato: 08/06-17
	Gradering: Åpen
Forfattere: Richard Raanes-Bendiksen	Antall sider: 54
	Vedlegg: 2
Fortrolighet: Ingen	
Veileder: Aud Solveig Nilsen	
Oppdragsgiver:	Oppdragsgivers kontaktperson:

Sammendrag
Denne oppgaven tar for seg en kvalitativ undersøkelse om sikkerhetskultur innen vekteryret og ser på elementene i Reasons informert kultur opp mot empiri. Jeg har beskrevet ved hjelp av teori hvordan sikkerhetskulturen er i bedrifter preget av mange og ulike risikoer.
Stikkord: Sikkerhetskultur, vekteryret, informert kultur, barrierer, Reason, unrocked boat, harde og myke barrierer, sveitserostmodellen, vekter, rapportering, rettferdighet, fleksibilitet, læring,

Forord

Vekteryrket er variert og spennende hvor man arbeider tett på ulike mennesker hver dag. Man blir sett på som en ordensperson som skal opprettholde orden og normal drift samtidig må man skal være serviceinnstilt og imøtekommende ovenfor publikum. Vektere er ofte førstelinjen i en hendelse. Ofte er de på plass før blålysetatene, og skal da arbeide med å redde liv og bistå nødetatene for å løse situasjonen på best mulig måte. Jeg jobber i vekteryrket og synes det er interessant hvor ulike situasjoner man kan komme opp i som vekter. Alt fra folk som takker deg for at du gjør jobben din, til det helt motsatte hvor man må prioritere og ivareta egen sikkerhet.

Jeg ønsker å takke bedriften i oppgaven min som har stilt seg villig til å la meg intervju deres ansatte. Jeg ønsker å takke informantene som har funnet tid i sine hektiske arbeidshverdager og familieliv til og la meg intervju dem. Jeg ønsker å takke min strålende veileder som har vært støttende og interessert hele veien, og som har kommet uvurderlige tilbakemeldinger. Den største takken skal familien der hjemme ha som har stilt velvillig opp når pappa og ektemann har arbeidet langt ut i de små timer med denne oppgaven. Uten alle de overnevntes støtte hadde ikke denne oppgaven vært mulig. En stor takk til alle involverte.

Sammendrag

Denne oppgaven tar for seg sikkerhetskultur i vekteryrket. Jeg ville undersøke hvordan sikkerhetskulturen er innenfor yrker preget av mange ulike risikoer. På bakgrunn av det valgte jeg følgende problemstilling: Hvordan kan man besitte og vedlikeholde en tilfredsstillende sikkerhetskultur innen vekteryrket som kan være utsatt for mange forskjellige og komplekse risikoer?

Jeg valgte ut teorier rundt sikkerhetskultur og barrierer, og fikk gjøre intervjuer med vektere innenfor en bedrift som jeg har valgt å holde anonym. Jeg gjennomførte 8 intervjuer med vektere fra ulike tjenester og oppdrag.

Jeg strukturerte funnene etter rapportering, rettferdighet, fleksibilitet, opplæring og barrierer. Det kommer fram noen utfordringer med rapporteringen, men oppleves som stort sett greit. Bedriften ansees og ha en rettferdig kultur, og det oppleves høy grad av fleksibilitet innenfor gitte grenser. Opplæringen har noen utfordringer men oppleves som greit, og er noe det arbeides med. Barrierene er og stort sett greie, men med noen utviklingsmuligheter.

Det er ikke det faktum at bedriften er veldig god på ett moment innen sikkerhetskultur som gjør at den innehar en god sikkerhetskultur. Svaret er heller at de er tilfredsstillende på de fleste områder, men det viktigste er at det jobbes kontinuerlig med å forbedre sikkerheten i bedriften. Man forsøker hele tiden å bli bedre, og ivareta vektene med bedre opplæring, bedre rutiner, bedre rapportering og bedre utstyr. På den måten vedlikeholder man sikkerhetskulturen i bedriften.

Innhold

Forord	2
Sammendrag	3
Innledning.....	6
Problemidentifisering	6
Motiver	6
Hva er en vektor?.....	7
Problemstilling	8
Avgrensinger	8
Forskningsspørsmål.....	9
Teori	10
Reasons «Sveitserost-modell».....	16
Harde og myke barrierer.	18
Unrocked boat.	18
Metode.....	20
Datainnsamling.....	22
Utvelgelse av informanter	22
Intervjuer	22
Reliabilitet og validitet.	24
Empiri.....	26
Hvordan påvirker rapporteringen sikkerhetskulturen i bedriften?	26
I hvilken grad er bedriften preget av en retterferdig kultur?	29
Hvor stor grad av fleksibilitet opplever arbeidstakerne?.....	30
Er opplæringen tilstrekkelig til å ivareta en god sikkerhetskultur?.....	32
Er barrierene som beskytter arbeidstakerne gode?.....	35
Diskusjon.....	37
Hvordan påvirker rapporteringen sikkerhetskulturen i bedriften?	38
I hvilken grad er bedriften preget av en retterferdig kultur?	40

Hvor stor grad av fleksibilitet opplever arbeidstakerne?.....	41
Er opplæringen tilstrekkelig til å ivareta en god sikkerhetskultur?.....	42
Er barrierene som beskytter arbeidstakerne gode?.....	43
Avsluttende kommentar	46
Litteraturliste og kilder.....	48
Internettkilder:.....	49
Figurkilder.....	49
Vedlegg 1. Intervjuguide.....	50
Vedlegg 2. Informasjonsskriv til informanter.....	53

Innledning

Problemidentifisering

Sikkerhetskultur er i seg selv en utfordring å utvikle og vedlikeholde og krever et sterkt engasjement fra ledelsen for en effektiv implementering hos de ansatte. Desto flere risikoer arbeiderne er utsatt for jo mer utfordrende blir det å ivareta en tilfredsstillende sikkerhetskultur. Selv med universelle opplæringsrutiner og prosedyrer kan sikkerhetskulturen variere fra bedrift til bedrift. Reason (1997) trekker frem et godt eksempel. Innen flyindustrien er det i stor grad de samme type flymaskinene som opererer i forholdsvis lik tilstand. Besetning, flyveledere og vedlikeholdspersonell har stort sett lik utdanning og sertifisering uansett hvor de har fått den. Likevel viste forskning i 1995 at sannsynligheten for havne i en ulykke varierer innenfor de ulike flyselskapene, fra 1 til 260 000 i de verste tilfelle til 1 til 11 000 000 i de beste tilfellene. Selv om nasjonale ressurser og bedriftsressurser spiller en rolle er det liten tvil om sikkerhetskultur har en innvirkning på denne forskjellen. (Reason 1997)

Hvordan kan man da skape en god sikkerhetskultur? Dette er et spørsmål som har vært debattert lenge. Selv ved mindre bedrifter med relativt kjente risikoer er det utfordrende å bygge en tilfredsstillende sikkerhetskultur. Da er det selvsagt at i yrker preget av tidspress, komplekse arbeidsoppgaver, tidvis høy arbeidsmengde, høyst varierte arbeidsoppgaver og mange ulike risikoer vil det være enda mer utfordrende å tilrettelegge en god sikkerhetskultur. I oppgaven ønsker jeg å bidra med hvordan man bygger sikkerhetskultur innen vekteryrket som er preget av nettopp mange varierte arbeidsoppgaver, mange ulike potensielle risikoer og tidvis variert arbeidsmengde. I teorikapittelet vil jeg foreta en videre gjennomgang av viktige elementer i en god sikkerhetskultur.

Motiver

Temaet om sikkerhetskultur er interessant fordi det er så utfordrende å etablere en god sikkerhetskultur i en bedrift eller organisasjon. Som nevnt ovenfor i eksemplet fra Reason kan sikkerhetskulturene innenfor samme bransje variere i stor grad, og dette viser hvor utfordrende det kan være. Sikkerhetskultur er ikke noe universelt som er lik for vær bedrift eller organisasjon, den er noe som må tilpasses vær enkelt bedrift og kanskje til og med underavdelinger.

Som vekter møter man en spennende og variert hverdag. Arbeidsoppgavene variere mye fra oppdrag til oppdrag.

Med vekterkurs kan man få seg jobb i for eksempel resepsjonsstillinger, mobilt vakthold, stasjonært vakthold, sikkerhetskontrollør på flyplass, pengetransport eller teknikker. Innenfor disse vil det igjen være mye variasjon, for eksempel stasjonært vakthold kan være et kjøpesenter eller anleggsvakthold. Med en så variert arbeidsmengde sier det seg selv at truslene og utfordringene er like variert. Kanskje spesielt variert siden det er et yrke hvor man er i kontakt med mange forskjellige og nye mennesker hele tiden. For eksempel stasjonært vakthold på et kjøpesenter hvor det er dagligdags med konflikthåndtering og bistand ved tyveri/ nasking hvor trusler og angrep på vektere faktisk ikke er så sjeldent. Det kan være verbale trusler, fysiske trusler med sprøyter eller kniv og man har opplevd og få kastet etter seg kroppsværker av ulike slag.

Dette er de mer «vanlige» hendelsene, så til de mer sjeldne hendelsene hvor for eksempel en mobilveker som rykker ut på brannalarm, eller innbruddsalarm. Blant de første på stedet i regjeringskvartalet 22.juli var vektere som var på jobb i området.

Hvordan kan man bygge en sikkerhetskultur som er tilfredsstillende, som griper over de nødvendige momenter og risikoer når vekteryrket er så variert med så mange forskjellige trusler?

Hva er en veker?

En veker sine hovedoppgaver er å sørge for trygghet, sikkerhet og redusere uønskede hendelser som ulykker og kriminalitet. Innholdet i vektertjenesten kan variere men de vanligste oppgavene er:

- Forebygge kriminelle handlinger
- Planlegge sikkerhetstiltak
- Sørge for sikkerhet på eiendommer
- Håndtere konflikter
- Jobbe med overvåkningsanlegg
- Parkeringskontroll på private parkeringsplasser

«For å bli veker må du være selvstendig, serviceinnstilt, ta initiativ og ha god vurderingsevne. Andre viktige egenskaper er empati, snarrådighet og evne til konflikthåndtering.» ... «Som veker kan man jobbe i veker- og vaktelskaper, alarmsentraler eller store bedrifter som har ansatt egne vektere for eksempel flyplasser.» (Se URL 1)

For å ivareta rettssikkerheten til de som kommer i kontakt med vektere samt sikre god kvalitet på vaktjenester er det utarbeidet en egen lov for vaktbransjen, lov om vaktvirksomhet.

Den skal i tillegg til overnevnte, legge til rette for en effektiv kontroll av virksomheten og hindre vaktvirksomhet som på grunn av sin militære eller annen sikkerhetsmessige karakter er uforenlig med vaktvirksomhet etter loven eller annen internasjonal rett. (Se URL 2).

I tillegg må bedriften godkjennes av politiet for å kunne drive vaktvirksomhet. Det gjelder offentlige etater, bedrifter, serveringssteder eller andre som har egne ansatte til å utføre vaktjenester på egen eiendom. I tillegg blir vandel kontrollert når arbeidstakere søker om jobb innen vaktbransjen. Det kan også bli foretatt en kredittvurdering hvis man skal behandle store mengder kontanter.

Min problemstilling blir dermed:

Problemstilling

Problemstilling: Hvordan kan man besitte og vedlikeholde en tilfredsstillende sikkerhetskultur innen vekteryirket som kan være utsatt for mange forskjellige og komplekse risikoer?

Avgrensinger

Siden dette er en oppgave med begrensninger i henhold til tid og ressurser, har jeg valgt å fokusere på én bedrift. Bedriften er en leverandør av vektertjenester i Norden og er anonymisert i oppgaven da dette ikke skal påvirke de resultater oppgaven fører til. På bakgrunn av dette valgte jeg en case-tilnærming, som betyr at informasjon fra denne studien begrenser seg til denne bedriften. Jeg gjorde intervjuer med vektere som jobber innenfor ulike grener av vekteryirket, men slett ikke alle former for vektertjenester som finnes. Jeg valgte å avgrense meg til de avdelinger jeg hadde lett tilgang til og som jeg mener er mye utbredt over hele Norden. Siden jeg også jobber som vekter fikk jeg en unik tilnærming til informantene. I denne oppgaven var utgangspunktet å se på utfordringer rundt sikkerhetskultur i vekterbransjen. Fokuset har hovedsakelig vært på sikkerhetskultur med innslag av elementer fra barriereteori.

Forskningsspørsmål.

Dette er en konkretisering av de forhold som jeg ønsker og se nærmere på.
Forskningsspørsmålene skal hjelpe meg med å svare på problemstillingen.

1. Hvordan påvirker rapporteringen sikkerhetskulturen i bedriften.
2. I hvilken grad er bedriften preget av en rettferdig kultur?
3. Hvor stor grad av fleksibilitet opplever arbeidstakerne i hverdagen?
4. Er opplæringen tilstrekkelig til å ivareta en god sikkerhetskultur?
5. Er barrierene som beskytter arbeidstakerne gode?

I neste del av oppgaven ser jeg videre på teori knyttet til min oppgave. Jeg vil se på definisjoner og momenter i sikkerhetskultur, harde og myke barrierer, unrocked boat og Reasons sveitserostmodell. Teorien skal hjelpe meg med å underbygge og forklare de funn jeg gjør senere i empirikapitlet.

Teori

For å forstå sikkerhetskultur må vi også ha en innsikt i hva kultur er. James Reason definerer i sin bok kultur som:

«Shared values (what is important) and beliefs (how things work) that interact with an organization's structures and control systems to produce behavioral norms (the way we do things around here.» (Reason 1997:192)

Organisasjonskultur beskrives av Henning Bang som «Organisasjonskultur er de sett av felles normer, verdier og virkelighetsoppfatninger som utvikles i en organisasjon når medlemmene samhandler med hverandre og omgivelsene, og som kommer til uttrykk i medlemmenes handlinger og holdninger på jobben.» (Bang 2013:327)

Eller som Jacobsen og Thorsvik skriver er Edgar Schein sin definisjon mye brukt:

«Organisasjonskultur er et mønster av grunnleggende antakelser utviklet av en gitt gruppe etter hvert som den lærer å mestre sine problemer med ekstern tilpasning og intern integrasjon – som har fungert tilstrekkelig bra til at det blir betraktet som sant, og som derfor læres bort til nye medlemmer som den riktige måten å oppfatte på, tenke på og føle på i forhold til disse problemene.»(Jacobsen og Thorsvik 2007:120)

Den klassiske definisjonen på risiko er risiko = sannsynlighet * konsekvens. Denne har blitt debattert lenge i fagmiljøet som mener den er for enkel og ikke beskriver alle momenter i en risiko. Det finnes flere andre definisjoner, men jeg mener definisjonen til Aven, Røed og Wiencke beskriver de fleste elementer i en risiko.

«Risiko handler om hendelser (A), og konsekvenser (C) av disse, som kan skje i fremtiden. Vi vet ikke i dag om disse hendelsene vil inntreffe eller ikke, og hvis de skjer, hva som blir konsekvensene. Det er med andre ord usikkerhet (U) knyttet til både A og C. Hvor trolig det er at en hendelse A vil inntreffe og at spesifikke konsekvenser C vil inntreffe, kan vi uttrykke ved hjelp av sannsynligheter (P), med basis i vår kunnskap (bakgrunnskunnskap) K.» (Aven, Røed og Wiencke 2010:27)

Videre forteller de at risiko kan beskrives med: «(...) C,C*,U,P,K) der C er mulige konsekvenser (inkludert initierende hendelse A), C* er prediksjoner av C, U er usikkerheten knyttet til hva C kommer til å anta, P er våre sannsynligheter om C, gitt bakgrunnskunnskapen K.» (Aven, Røed og Wienke 2010)

Denne definisjonen er noe teknisk men samtidig så viser den at risiko er nettopp teknisk og innviklet. Den viser at risiko består av usikkerhet, kunnskap, våre forutsigelser for konsekvenser og sannsynligheter. Altså mye mer enn den klassiske risiko=sannsynlighet*konsekvens. Den klassiske definisjonen av risiko har vært mye brukt, blant annet i bedrifter fordi det er enkelt tallfeste risiko med denne. Det er enkelt å finne et tall for sannsynlighet og konsekvens og gange de to sammen og få et tall, så kan vi rangere det med andre risikoer og prioritere deretter. Dette er ikke nødvendigvis sannheten. Derfor har jeg valgt å ta med definisjonen til Aven, Røed og Wienke, fordi den viser at risiko er mer komplisert, at det er flere ting som spiller inn på risiko.

I 1991 i forbindelse med utbygging av nytt atomkraftverk ved kysten av Essex sør England, utalte daværende statssekretær for energi mr. Peter Walker at dette kjernekraftverket kunne ikke bli rammet av en ulykke lignende Tsjernobyl. Dette begrunnet han med blant annet at den britiske atomindustrien har en bedre sikkerhetskultur enn den som eksisterte i Tsjernobyl (Pidgeon 1991:129).

Sikkerhetskultur ble brukt som en av forklaringene på ulykken i Tsjernobyl, og har siden den gang blitt diskutert i andre større granskninger av ulykker og sikkerhetsbrudd. (Cox & Flin 1998:190) Den mest brukte definisjonen på sikkerhetskultur er:

«The safety culture of an organisation is the product of individual and group values, attitudes, perceptions, competencies, and patterns of behavior that determine the commitment to and the style of, and organisation's health and safety management.»
(Cox & Flin 1998:191)

Cox og Flin skriver i sin artikkel at sikkerhetskultur oppleves som en kur mot alle helse-, miljø- og sikkerhetsproblemer. De hevder i sin artikkel at sikkerhetskultur er på god vei mot å bli en kur mot «alt», og at det er mye å tjene på et stengt og kontrollert fokus på organisatorisk sikkerhetskultur.

Videre skriver de at begrepene sikkerhetskultur og sikkerhetsklime ofte er brukt om hverandre, og begge er vist å ha en parallell utvikling fra ulike teoretiske bakgrunner.

De sier at klima fokuserer på arbeidsstyrkens oppfatninger av sosiale og ledelses-messige aspekter av arbeidsmiljøet. Mens kulturbegrepet var mer fokusert på å avdekke dypere organisatoriske verdier, underliggende antagelser, ritualer og normer. (Cox & Flin 1998:191) De siterer Reichers og Schneider (1990) som har konkludert at «kultur eksisterer på et høyere nivå av abstrakthet enn klima, og at klima er en manifestasjon av kultur.» (Cox & Flin 1998:192)

Arbeideres holdninger til sikkerhet, herunder sikkerhetskultur, kan forklares med tre faktorer: ledelsens handlinger for en sikker arbeidsplass, kvaliteten på opplæring og deres personlige handlinger vedrørende sikkerhet. (Cox & Flin 1998:197)

Cox & Flin, og Pidgeon går i sine artikler også inn på hva en «god» sikkerhetskultur er. Pidgeon kommer med tre momenter:

- Normer og regler for håndtering av farer: Normene og reglene som styrer innad i en organisasjon er ved hjertet til en sikkerhetskultur. Som organisasjonens retningslinjer vil de påvirke oppfatninger og handlinger til individer, og definere hva som er og ikke er risiko.
- Holdninger til sikkerhet: Holdninger til sikkerhet refererer til individuelle og kollektive oppfatninger om farer og viktigheten av sikkerhet. I tillegg til motivasjonen til å iverksette de oppfatningene.
- Evne til å reflektere over sikkerhetspraksis: En pågående refleksjon over nåværende praksiser og oppfatninger kan bli karakterisert som en læringsprosess. Evnen til å reflektere virker som en forhåndsregel mot at eksisterende regler skal bli for rigide og neglisjere uventede trusler. Man spør seg: hva betyr dette, hva gjør vi med dette? (Pidgeon 1991:136-137)

Cox & Flin skriver at de to mest siterte listene av karakteristikk på en god sikkerhetskultur stammer fra atomindustrien. Den første består av 143 spørsmål med varierende temaer fra konsernets sikkerhetspolicy til tilsyn av arbeidslinja. Disse skulle oppfordre til selvransakelse i organisasjoner. Den andre var utformet for å bidra til den første med 91 punkter som kan karakterisere sikkerhetskulturen ved et atomkraftverk eller andre potensielle farefulle arbeidssteder. Denne listen inneholder kategorier som kommunikasjon, kompetanse, planlegning, policy, fare-håndtering, risikovurdering og risikohåndtering, tilsyn og arbeidsstress. (Cox & Flin 1998:193)

For å oppnå en god sikkerhetskultur er det viktig at prosedyrene satt fra ledelsen er krystallklar slik operatørene bedre kan håndtere uforutsette hendelser i arbeidshverdagen. “In these (strong culture) companies, people way down the line know what they are supposed to do in most situations because the handful of guiding values is crystal clear” (Reason 1997:193)

Reason forteller det finnes flere, men kommer med definisjonen på sikkerhetskultur gitt av UK's Health and Safety Commission:

«The safety culture of an organization is the product of individual and group values, attitudes, competencies, and patterns of behavior that determine the commitment to, and the style and proficiency of, an organization's health and safety programs. Organizations with a positive safety culture are characterized by communications founded on mutual trust, by shared perceptions of the importance of safety, and by confidence in the efficacy of preventive measure.» (Reason 1997:194)

Sikkerhetskultur er den delen av organisasjonskulturen som handler om sikkerhet, det kan være enkeltmenneskers og gruppers holdninger og atferd vedrørende sikkerhetsarbeidet i organisasjonen (Aven 2008) Sikkerhet i organisasjoner styres gjennom lover, forskrifter, programmer og prosedyrer. Sikkerhetskulturen i en organisasjon kjennetegnes ved at bedriften forstår hvilke særtrekk som kan bidra til et større eller mindre fokus på sikkerheten. Økt fokus på faktorer som verdier, forståelser av hvordan oppgaver skal utføres, organisasjonsstruktur, sanksjonsmekanismer og normer for atferd, vil bidra til større forståelse av kulturen i organisasjoner (Aven 2008).

I organisasjoner er det den kollektive forståelsen av hva som er farlig og hva som kan være med på å redusere farene som er hva sikkerhetskultur handler om. Disse sikkerhetstiltakene blir avveid opp mot økonomiske og tidsmessig hensyn, Sikkerhetskulturen i organisasjonen vil kunne virke avgjørende for om en velger snarveier og lettvinde løsninger som kan gå på bekostning av sikkerhetsmålene (Aven 2008).

Et viktig aspekt ved god sikkerhetskultur er ledelsens engasjement og involvering i å fremme sikkerhet. Dette oppnås ved at den øverste ledelsen stiller alle de nødvendige ressursene til disposisjon og støtter opp om arbeidet med å fremme sikkerheten. Denne implementeringen må gjenspeiles i alle deler av organisasjonen. Det må være en rutinemessig evaluering og forbedring av systemene.

Dette er ikke bare noe som gjelder den øverste ledelsen, men fordrer at mellomlederne deltar aktivt i alt som er relatert til forbedring av sikkerhet (Martinussen M og Hunter D 2008).

Reason beskriver sikkerhetskultur og dens komponenter ved å bruke en «informert kultur» som eksempel. Denne informerte kulturen består av fire subkulturer, - en rapporterende kultur - en rettferdig kultur - en fleksibel kultur - en lærende kultur. Dette er komponentene i en god sikkerhetskultur som Reason kaller “en informert kultur” (Reason 1997).

En rapporterende kultur: er en kultur der ulykker og nestenulykker blir rapportert og ikke forsøkt skjult eller underslått. En slik kultur er avhengig av tillit til systemet fra de ansatte. En rapporterende kultur er utfordrende og utforme. Man ber de ansatte om rapportere inn feil de selv begår. Reason nevner ekstra arbeid, skepsis, en naturlig tilbøyelighet til å glemme, mangel på tillit og frykt for represalier som utfordringer man må overkomme. Han foreslår videre fem momenter som hjelper på å utarbeide en god rapporterende kultur.

- Sikkerhet fra disiplinære tiltak, så langt som det er praktisk mulig.
- Konfidensialitet eller anonymisering av rapportene.
- Separering av avdelingen som samler inn og analyserer rapportene fra de som har autoritet til å iverksette disiplinære tiltak eller sanksjoner.
- Raske, nyttige, tilgjengelige og forståelige tilbakemeldinger til de som rapporterer avvik.
- Letthet i utførelsen av rapporten.

(Reason 1997)

Vi ser at de tre første punktene omhandler bygging av tillit. Dette illustrerer hvor viktig tillit nettopp er i en rapporterende kultur. Reason forteller at fordi tillit er viktig, er det gjort undersøkelser som viser at selskapene sjelden vil iverksette represalier som følge av rapportering. Både NASA og British Airways (BA) nevnes som store selskaper som bare i de sjeldneste ytterst alvorligste hendelsene som er rapportert inn er det blitt gitt sanksjoner. Den gjennomgående oppfatningen er at det så langt som det er mulig ikke skal gis sanksjoner eller represalier ved rapporterte avvik. Dette er viktig for å ikke skremme ansatte til å la være å rapportere inn avvik av frykt for represalier, og derimot oppfordre til rapportering og ærlighet hos de ansatte.

En rettferdig kultur utarbeider forutsigbare og aksepterte prinsipper for å skille ut uforsvarlig regelbrudd fra systemutløste feil.

For det første er det uakseptabelt å straffe alle feil og usikre handlinger. For det andre er det likefult uakseptabelt å gi immunitet fra sanksjoner for handlinger som kunne ha, eller bidro til ulykker. Et viktig moment for å utforme en rettferdig kultur er ett sett med prinsipper og regler som skal skille mellom akseptable og uakseptable handlinger (Reason 1997). Et vanlig eksempel er ikke aksept av bruk av rusmidler i en jobbsammenheng.

I en fleksibel kultur legges det til grunn høy oppmerksomhet på alle avvik fra normalsituasjon, man søker aktivt etter forklaringer på avvik som oppstår, det som skjer i den skarpe enden er mest sentral, evne til å gjenopprette normalsituasjon og faktisk ekspertise blir verdsatt. Organisatorisk fleksibilitet menes som en organisasjon som effektivt tilpasser seg stadig endrende krav, og er et av kjennetegnene i en HRO (high reliability organizations) (Reason 1997). Det betyr at mellomlederne som arbeider på operatørnivå må kurses og læres slik at de kan gi sikre og produktive føringer uten å måtte sjekke prosedyrer og regler. Et slikt lokalisert system av beslutningstaking er veldig avhengig av de personlige kvalitetene og opplæringen til mellomlederne. (Reason 1997)

Den siste komponenten er - en lærende kultur. Læring er avhengig av et godt informasjonsgrunnlag slik at man har kompetanse til å trekke de riktige konklusjonene, og vilje til å iverksette endringer ved behov. En lærende kultur oppnås enkelt og greit ved at en organisasjon evner å dra lærdom og erfaring av opplevde hendelser. Man observerer, rapporterer, reflekterer, spør, diskuterer og planlegger slik at man blir i stand til å utføre arbeidet på en tryggere måte neste gang.

Til slutt forteller Reason at selv om man innehar komponentene som kjennetegner en god sikkerhetskultur er det dermed ikke sagt at man har en god sikkerhetskultur. «Far more than the sum of its parts». (Reason 1997:219). Han sier det ikke er nok å inneha et rapporteringssystem, regler for disiplinærsaker, opplevd at mellomledere på operatør nivå foretar viktige beslutninger, og kan vise til lærdom av hendelser. Reason sier at kultur er noe en organisasjon «er» mer enn den «har». Det vil si at sikkerhetskultur handler mer om prosessen enn produktet, belønningen ligger i streben etter å oppnå en sikkerhetskultur, ikke utfallet.

For å beskrive hvordan organisasjoner behandler informasjon er det naturlig å trekke frem Westrum sin modell om informasjonshåndtering i organisasjoner. Westrum (2004) trekker frem tre ulike kulturer for informasjonsprosessering og figuren under viser disse kulturene.

Den patologiske kulturen vil ikke vite hvis det er et problem. Varslere blir ansett som problemet, feil blir straffet eller hysjet ned, nye ideer

motarbeides. Den byråkratiske organisasjonskulturen kjennetegnes ved at man ikke vil finne problemer, feil blir rettet lokalt og nye ideer medfører ofte problemer. Mens den generative organisasjonskulturen går aktivt inn for å søke etter feil, varslere blir lyttet til og oppfordres, feil fører til endringer og nye ideer er velkomne.

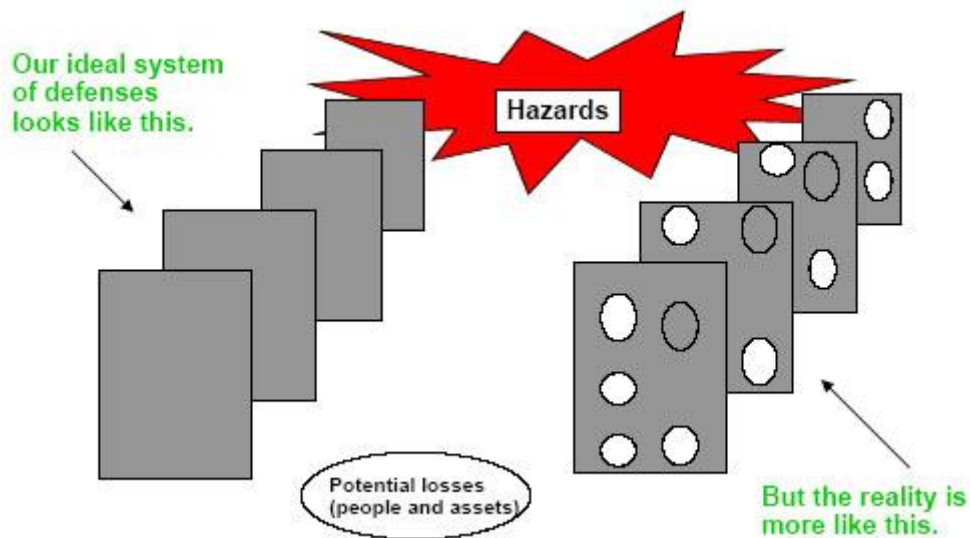
How organisations process information		
Pathological	Bureaucratic	Generative
Power oriented	Rule oriented	Performance oriented
Low cooperation	Modest cooperation	High cooperation
Messengers shot	Messengers neglected	Messengers trained
Responsibilities shirked	Narrow responsibilities	Risks are shared
Bridging discouraged	Bridging tolerated	Bridging encouraged
Failure→scapegoating	Failure→justice	Failure→inquiry
Novelty crushed	Novelty→ problems	Novelty implemented

Figur 1 Hvordan organisasjoner prosesserer informasjon (Westrum, 2004 s. 23)

Reasons «Sveitserost-modell»

Reason beskriver teorien om organisasjonsulykker som ulykker med et stort skadepotensiale. Men teorien kan også brukes på arbeidsulykker. Sveitserostmodellen viser hvordan flere lag med 'osteskiver' fungerer som barrierer for risiko, dette kalles også forsvar i dybden eller redundans. Hull og svakheter i skivene kan resultere i uønskede hendelser og eventuelt tap av liv.

Endringer i disse hullene kan oppstå, ved at de blir borte, forminskes eller ekspanderer (Reason, 1997). Disse hullene i 'Sveitserosten' kan være problemer i kommunikasjon, språk og kultur. Det kan også oppstå nye hull når det oppstår feil i den skarpe enden. Dette kan være forglemmelser eller at man tar snarveier, eller at man ikke følger opp fastsatte rutiner og regler. Svakheter som oppdages over tid i design og utforming, kan også oppstå.



Figur 2 James Reasons sveitserostmodell (Reason 1997)

Reason mener at det er sammensatte grunner til at uønskede hendelser oppstår. Det må som regel være flere feil eller mangler, gjerne i flere lag, for at uønskede hendelser skal kunne oppstå.

Det som er viktig å få frem med denne modellen er at det ikke er knyttet til enkeltindivider i den skarpe enden, men heller svikt i flere nivåer som er med på å påvirke sikkerheten.

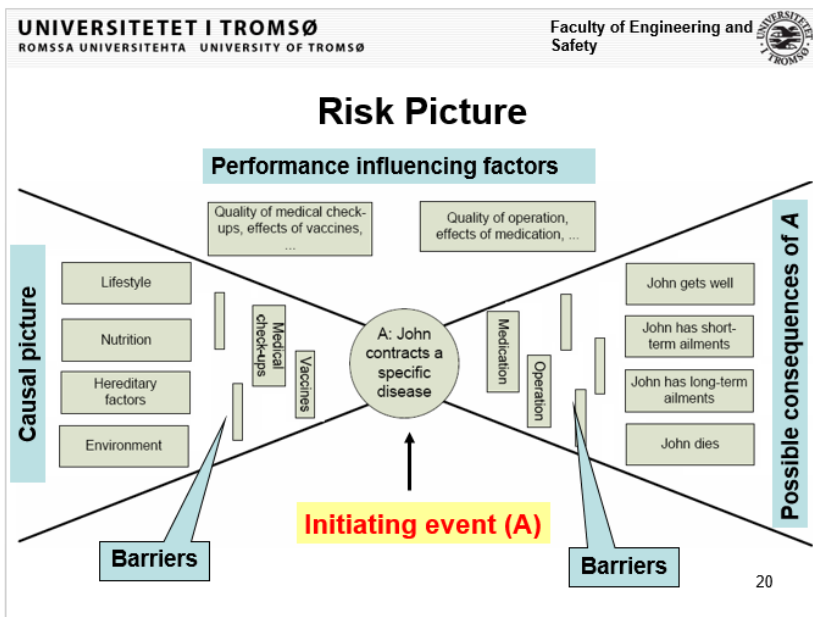
Arbeiderene i den skarpe enden er de siste i systemet som forsvarer systemet, men de er ikke ansvarlig for hele den organisatoriske sikkerheten. For eksempel vil en operatør som gjør en aktiv feilhandling, la oss si trykke på feil knapp, være for så vidt ansvarlig for den feilhandlingen. Derimot vil det kunne legges ansvar på den organisatoriske delen av systemet også, for eksempel at det ikke var bygget inn redundans og alarmer som ville varslet og hindret operatøren i å gjøre feilhandlingen. En annen organisatorisk feil vil kunne være mangelfull opplæring, mangel på hvile eller utilstrekkelig utstyr.

Sveitserostmodellen kan sees i sammenheng med Reasons elementer i en god sikkerhetskultur, hvor hvert element representerer et lag med barrierer.

Harde og myke barrierer.

Reason skiller mellom myke og harde barrierer. Disse kan forklare som fysiske og ikke fysiske barrierer. De myke eller ikke fysiske barrierene kan for eksempel være opplæring og prosedyrer. Mens harde eller fysiske barrierer kan for eksempel være sensorer, detektorer og varslingssystemer. (Reason 1997).

En bow tie illustrerer mer enn sveitserostmodellen. En bow tie viser at det er barrierer også etter at en hendelse har inntruffet og som skal redusere konsekvensene av utfallet. Bow tie'en viser da at på den ene siden har vi sannsynlighetsreduserende barrierer og på den andre siden har vi konsekvensreduserende barrierer. I figuren under av et bow tie diagram har vi den uønskede hendelsen av en person blir syk. Da kan vi på venstre siden se de sannsynlighetsreduserende barrierene som for eksempel livsstilen til personen. På høyresiden kan vi se de konsekvensreduserende barrierene som for eksempel en medisinsk operasjon.



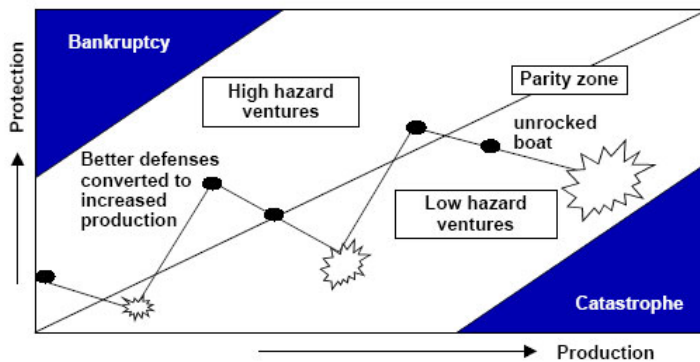
Figur 3 Bowtie diagram

Unrocked boat.

Forholdet mellom produksjon og sikkerheten til de ansatte er det som kalles for 'unrocked boat'. Organisasjonen må finne en gylden middelvei å prioritere riktig mellom sikkerhet til de ansatte og produksjon.

Hvis man for eksempel har for mye fokus på produksjon og fortjeneste vil sikkerheten til de ansatte forringes og ulykker vil oppstå. På den andre siden vil man bli slått konkurs om man har for mye fokus på sikkerhet og ikke på produksjon (Reason 1997).

Unrocked boat kan kobles til sikkerhetskultur ved at det kan direkte kobles opp mot sikkerhetsdelen i unrocked boat. Tiltakene innen sikkerhetskultur er ofte tid og ressurskrevende, noe som kan stride imot effektivitet og produksjonsaspektet i unrocked boat.



Figur 4 Unrocked boat (Reason 1997:5)

Metode

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for hvilke metodiske valg jeg har valgt for å få svar på min problemstilling.

Yrkesgruppen jeg har valgt ut er vektere med arbeidsoppgaver fordelt på stasjonært vakthold, mobilt vakthold, trafikkdirigering, internkontroll og verditransport. Informantene som jeg har intervjuet arbeider i Norge. Leverandøren jeg har valgt ut har over 6000 ansatte og har oppdrag også utenfor Norge.

Studiet mitt er en casestudie siden jeg er ute etter å undersøke fenomenet sikkerhetskultur i forhold til mange risikoer i en bedrift. På bakgrunn av det har jeg valgt meg ut et begrenset antall undersøkelsesenheter, fordi jeg ønsker å gå i dybden på temaet. Dette kalles ifølge Jakobsen (2005) for en casestudie. Jacobsen (2005) sier også noe om hvorfor casestudie er en egnet form for forskning. Jeg ønsket som nevnt en dypere forståelse i forhold til sikkerhetskultur i yrker med mange risikoer. Jeg er ikke ute etter å generalisere mine funn opp mot andre organisasjoner, men kanskje mine funn kan inspirere til videre undersøkelser. Selv om informasjonen jeg samler inn i denne studien begrenser seg til denne bedriften vil det teoretisk være en mulig overføringsverdi i dette.

Overordnet kan vi skille mellom to forskningsstrategier basert på kvantitativ og kvalitativ metode. En kvantitativ forskningsstrategi er basert på talldata, mens en kvalitativ forskningsstrategi er basert på tekstdata. (Ringdal, 2007). I denne oppgaven har jeg benyttet meg av tekstdata i form av intervju av arbeidere, mellomledere og ledere hos bedriften. Så med det har jeg benyttet meg av en kvalitativ forskningsstrategi.

Tradisjonelt har kvalitative metoder blitt forbundet med forskning som innebærer nær kontakt mellom forsker og de som skal studeres, som ved deltakende observasjon og intervju. (Thagaard, 2010). En viktig målsetting ved kvalitative tilnærminger er å oppnå en forståelse av sosiale fenomener, fortolkning har derfor en særdeles stor betydning i kvalitativ forskning.

Viktige metodiske utfordringer er knyttet til hvordan forskeren analyserer og fortolker de sosiale fenomenene som studeres. (Thagaard, 2010). Thagaard (2010) mener at intervjuundersøkelser er en velegnet metode for å få informasjon om hvordan informantene opplever og forstår seg selv og sine omgivelser. Med tanke på at sikkerhetskultur vil være utfordrende å observere, samt at vekterne jobber ulike skift og på ulike steder ble valget av forskningsmetode gjort til intervju.

Jeg forsøkte og oppsøke vekterne på deres objekter/arbeidssteder slik at de var i sitt vante miljø. Observasjon ville kanskje gitt en bedre forståelse, men dette ville medført en god del mer arbeid og felttimer.

I mitt forskningsdesign har jeg benyttet meg av en abduktiv forskningsstrategi. Dette begrunner jeg med at mine forskningsspørsmål består av både hva og hvorfor spørsmål. Blaikie (2010) forteller at induktiv forskningsdesign besvarer hva spørsmål mens deduktiv og retroduktiv forskningsdesign brukes ved hvorfor spørsmål. De abduktive forskningsdesign kan brukes for å svare på begge, altså både hva og hvorfor spørsmål. Derfor mener Blaikie at forskningsspørsmålene er viktige, fordi man på bakgrunn av dem velger forskningsdesign. Ved å produsere en forståelse besvarer forskningsdesignen hvorfor spørsmål. Forståelsen fører til at det er grunner i stedet for årsaker som blir vektlagt. Den abduktive forskningsdesignen handler om å beskrive aktiviteter og meninger innenfor en kontekst, for så å danne kategorier og konsepter som danner grunnlaget for å forstå problemet.

Det at jeg jobber i vekteryret fører til både fordeler og ulemper. Wadel (1991) har sagt at å gjøre feltarbeid på sin egen kulturkrets innebærer at en studerer en del av sin egen virkelighet. På mange måter er det lettere å studere i egen kultur enn i fremmed, i hovedsak av praktiske årsaker. Man kjenner språket, man har noe til felles med informantene og kanskje kjenner de fra før. Man kjenner arbeidsoppgavene, og man som forsker kan man få viktige peilepinner på hvor man bør undersøke for å få svar på sine spørsmål. Wadel (1991) sier også at det kan være vanskeligere å få tak i mange forhold i sin egen kultur enn i en fremmed kultur fordi de blir tatt for gitt. I sin egen kultur er det kanskje mange forhold man tar som en selvfølge, og dermed blir tatt for gitt. Innen vekteryret kan dette for eksempel være selvfølgeligheten av å hele tiden tenke sikkerhet, og kanskje i noen tilfeller ha et snev av paranoia for å hele tiden være forbered på uønskede hendelser. Hadde ikke uønskede hendelser eksistert så hadde heller ikke vekteryret eksistert. Wadel (1991) forteller videre at man som forsker i egen kultur har en felles kunnskap med dem han studerer, og det er denne kunnskapen vi trekker på når vi gjør feltarbeid i egen kultur. Det er altså ikke faglig innsikt som i første rekke gjør feltarbeideren i egen kultur i stand til å forstå hva han observerer, men den gjensidige felleskunnskapen (Wadel, 1991) Denne felles kunnskapen fører til at ting kan bli tatt for gitt.

«It takes an unusual mind to discover the obvious» (Wadel,1991:19)

Datainnsamling

Min oppgave er basert i all hovedsak på primærdata. Jacobsen (2005) beskriver primærdata som det forskeren selv samler inn med formålet om å belyse en spesiell problemstilling. Hovedtyngden av min oppgave er fokusert på primærdata i form av intervju. På denne måten ville jeg få tydelig fram hva informantene selv opplever når de er på jobb. Alle mine intervju fant sted i et avgrenset tidsrom og hensikten var først og fremst å beskrive forhold i nåtid. Data ble registrert en gang per intervju. Dette kalles et tverrsnittdesign (Ringdal, 2007). Jeg opplevde noen utfordringer med datainnsamlingen. Flere informanter jeg kontaktet ønsket ikke å stille til intervju, noen trakk seg underveis i prosessen, mens andre hadde ikke tid. Det var også utfordrende og finne et tidspunkt som passet for informantene på grunn av blant annet jobb og familieliv.

Utvelgelse av informanter

Jeg opprettet kontakt med bedriften via personlig fremmøte og epost. Her fikk jeg tilgang til bedriftens ansatte som alle stilte seg positive til min undersøkelse. Min gruppe med informanter ble plukket ut etter en gjennomgang av min problemstilling. Jeg ville gå i dybden på arbeidstakernes opplevelse av sikkerhetskultur i deres arbeidshverdag. Informantene er en sammensetning av mennesker som har ulike arbeidsoppgaver, ansvar og stilling, ulik erfaring, forskjellig utdannings og kursnivå, og av ulik alder.

Intervjuer

Ved valg av intervju som metode måtte jeg tenke nøye over hvor mye tid jeg hadde til rådighet. Min kontakt i bedriften sa at informantene kunne spørre sine nærmeste ledere om en halvtime til intervju ved vaktstart hvis de ville gjøre det i arbeidstid, eventuelt måtte vi ta det på fritid. Valget falt på en-til-en intervju, altså at jeg intervjuet en og en vekter på et forhåndsbestemt sted. De temaene forskeren skal spørre om, er i hovedsak fastlagt på forhånd, men rekkefølgen av temaene bestemmes underveis. På denne måten kan forskeren følge informantens fortelling, men likevel sørge for å få informasjon om de temaene som er fastlagt i utgangspunktet (Thaagard 2010). Dette hadde jeg i bakhodet og jeg måtte derfor passe på å styre intervjuet på en måte som gjorde at jeg fikk fram den informasjonen jeg var ute etter. Jeg hadde på forhånd utviklet en intervjuguide som hjalp oss til å styre intervjuet innom de temaene jeg ville vite mer om.

Intervjuguiden ble ikke fulgt slavisk under intervjuene. Noen hadde begrenset med tid disponibelt for intervju, og andre ganger ble intervjuet mer som en samtale hvor jeg hele tiden stilte oppfølgingsspørsmål.

I tillegg måtte jeg være påpasselig med å ikke la informantene styre samtalen inn på andre områder som ikke var aktuelt for vår undersøkelse. Intervjuene jeg gjennomførte bar preg av høy grad av nærhet og lav grad av standardisering. Dette kalles for semistrukturerte intervju (Ringdal, 2007). Jeg følte at jeg fikk god personlig kontakt med informantene samtidig som vi fulgte intervjuguidens temaer. Intervjuguiden var preget av definerte spørsmål, men samtidig var vi veldig åpen på at det var rom for god dialog under intervjuene.

Informantene hadde forskjellige stillinger i bedriften og på grunn av dette valgte jeg å intervju hver enkelt for seg. Jeg ønsket å minske muligheten for at informantene vegret seg for å si sin mening. Dette mener jeg var med på å gjøre det lettere for alle til å kunne uttrykke sin mening uten bekymring for at det de fortalte skulle påvirke deres arbeidshverdag i framtiden. Før hvert intervju ble informantene presentert med et informasjonsskriv som gjaldt full konfidensialitet, anonymitet og deltakelse på frivillig basis. Informantene ble gjort oppmerksomme på at deres identitet og all informasjon de ga under intervjuet blir holdt konfidensielt i all framtid. Informantene ble også gjort oppmerksomme på at deres deltakelse var på frivillig basis. Prinsippet om konfidensialitet innebærer at de som gjøres til gjenstand for forskning har krav på at all informasjon de gir, blir behandlet konfidensielt (Thagaard 2010).

På denne måten ble informantene trygge på at deres identitet og informasjonen de delte blir behandlet etter forskningsetiske standarder. Videre ble informantene gjort oppmerksomme på at intervjuet ble tatt opp via båndopptaker og at det ble tatt notater. Båndopptaker fører med seg positive og negative faktorer inn i intervjusituasjonen siden man får muligheten til å ha bedre kontakt med informantene samtidig som man har muligheten til å høre intervjuet flere ganger i ettertid. Informantene kan reagere negativt på en båndopptaker. Noen snakker mindre og vegrer seg for å si noe de kanskje ellers ville ha sagt (Jacobsen, 2005). I mitt tilfelle gav alle tillatelse til å bruke båndopptaker. Informantene ble også informert om hvilke type oppgave jeg arbeidet med og hvordan data ble behandlet i løpet av oppgaven.

Intervjuet forløp slik at det var en lett samtale i starten, før de tyngre temaene ble tatt opp, samtidig som oppfølgingsspørsmål på informantenes svar ble stilt selv om disse ikke nødvendigvis var skrevet i intervjuguiden. Til slutt spurte jeg informantene om det var informasjon de ville tilføye eller om de hadde spørsmål angående intervjuet eller min oppgave.

Reliabilitet og validitet.

I min oppgave samlet jeg inn hovedtyngden av min empiri igjennom intervjuer. Ifølge Jacobsen (2005) bør empirien tilfredsstillende to krav. «Empirien må være gyldig og relevant (valid) og empirien må være pålitelig og troverdig (reliabel)» (Jacobsen 2005:19).

De jeg intervjuet var ansatt som vektere i bedriften, men med ulike arbeidssteder og arbeidsoppgaver. Problemstillingens natur legger til rette for at dette ikke nødvendigvis kan overføres til hele bransjen. Nå har jeg riktignok fokus på mennesker som jobber i noen tilfeller sammen og i andre tilfeller alene for å løse krevende oppdrag, men for å si at dette gjelder andre liknende miljø må nok en mye større del av ansatte i vekteryret intervjues i en mye større skala. Jacobsen (2005) sier noe om intervjuets overlegenhet for å få fram hvorfor informantene har de synspunktene de har. Dette er fordi intervjuet gir muligheten til oppfølgingsspørsmål som gjør at man kan utdype det som kommer fram. Jeg mener at den informasjonen jeg har funnet fram til er svært relevant. Dette er fordi momenter med sikkerhetskultur har vært diskutert og forsket på lenge, dog ikke like mye innenfor vekteryret. Jeg har hele tiden hatt gyldighet og relevans i bakhodet slik at jeg ikke skulle falle for fristelsen til og «å dreie» empirien i retning av noe enklere men samtidig mer usann fremstilling av dataene. Jeg har så langt det lar seg gjøre med tanke på anonymitet og sikkerhet til mine informanter forsøkt å fremstille dataene så virkelighetsnært som mulig. Dette går på pålitelighet og troverdighet, så har jeg gjort et stort poeng av å framstille empirien så nært opptil den samlede informasjonen fra intervjuene som overhodet mulig.

Jeg har også forsøkt å ta hensyn til min innvirkning på intervjuet, den såkalte intervju-effekten. Jacobsen (2005) nevner at den som intervjues kan bli påvirket av intervjueren. Dette i form av hvordan man er kledd, ser ut, snakker eller bruker kroppsspråk. På bakgrunn av dette har jeg hele tiden vært påpasselig med å opptre på en rolig og interessert måte ovenfor informantene, samtidig som jeg har forsøkt å ikke la min felles kultur med informantene prege dataene.

Jeg har altså innenfor rimelighetens grenser forsøkt å forske som om jeg ikke var kjent med vekteryrket. Jeg kan dog ikke være sikre på om empirien jeg har samlet inn har blitt påvirket av typen intervju, min framtoning under innsamlingen og den felles kulturen med informantene.

“Det at forskeren har kjennskap til miljøet som studeres, kan altså både være en styrke og en begrensning. På den ene siden kan forskeren forstå informantenes situasjon, og forskerens erfaringer kan bidra til å bekrefte den forståelsen hun eller han utvikler. På den andre siden kan forskeren overse nyanser som ikke er i samsvar med egne erfaringer” (Thagaard 2010:203). Under analysen av intervjuene, var det en styrke å kjenne til miljøet, og faguttrykk. Dette bidro forhåpentligvis til at fortolkningen av intervjuene ble enda mer pålitelig.

Empiri

I det følgende kapitlet vil jeg presentere mine funn som ble gjort av intervjuene med mine informanter.

Når informantene ble spurt om hva de legger i sikkerhetskultur så kom det frem at egensikkerhet er viktig, og at man skal opptre profesjonelt. I tillegg var viktigheten av en god dialog både internt og med oppdragsgiver noe som kom frem. «Å ha en kultur i sikkerhet er jo at du tenker sikkerhet i alt du gjør, det blir en selvfølgelighet, at vi hele tiden risikovurderer og samarbeider.» sitat **informant 3**. «Sikkerhetskultur er hvorvidt man tenker sikkerhet i det større begrepet, at man tenker sikkerhet hele tiden. At det er en helhetlig greie.» sitat **informant 2**. Alle informantene mener at bedriften deres har en god sikkerhetskultur og de føler de kan påvirke den ved å opptre profesjonelt og ved å ha en god dialog med kolleger og ledelse rundt ivaretagelsen av sikkerhet. **Informant 2** sier at de ansatte tenker litt mer på sikkerhet enn ledelsen som også må tenke på økonomi. «*Det virker for meg som om det blir mer og mer fokus på at det er en bedrift, at det er penger man tjener. Klart det er jo naturlig, det er jo slik man gjør det, og for solgt produktet sitt, men det kommer et sted hvor de etiske grensene møter de økonomiske. Så slik sett synes jeg at de ansatte har en mer gjennomført kultur på å tenke sikkerhet enn hva bedriften har. Men det er en konsekvens av markedet i dag.*» Sitat **informant 2**. Dette støttes av **informant 4 og 7** som sier det til tider er litt mer fokus på økonomi enn sikkerhet.

Derimot sier **informant 3 og 6** at det er en fin balanse mellom sikkerhet og økonomi. «jeg synes det er bra heg på objektet. Her bruker vi en del penger på vakthold. Men du vet har du først fått en finger så kunne du tenke deg hele hånda, så det er egentlig bare magemålet ditt som setter begrensninger, så det må jo være en viss fornuft i det også. Jeg synes vi klarer fint å utføre den delen vi er satt til å gjøre innenfor de rammene vi er tildelt.» sitat **informant 6**.

Hvordan påvirker rapporteringen sikkerhetskulturen i bedriften?

Når det gjelder rapporteringen så er det varierende resultat. Det er ikke bare ett rapporteringssystem som brukes til enhver tid. Det varierer fra oppdrag til oppdrag, noen opplever og bruke tre rapporteringssystemer, avhengig av hvilke avvik de ønsker å sende inn. «Det varierer fra hvilket av de avvikssystemene vi har, det er 3 forskjellige jeg er innom» Sitat **informant 5**. Totalt sier 6 av de 8 informantene synes at rapporteringssystemet er greit eller helt ok. De synes det er lett og rapportere inn det de ønsker.

De ulike rapporteringssystemene har sin basis i hvem det er som skal motta rapporten eller avviket, om det er oppdragsgiver eller bedriften. 2 av de 8 informantene sier at de ikke er fornøyde med rapporteringssystemet, dette blir begrunnet med at de synes rapporteringen blir for tungvint og tidkrevende og at det er vanskelig og følge opp avvik og rapporter inne i systemet. **Informant 6** sier at de har strenge krav til rapporteringen, både på hvordan rapportene skal se ut, men også hvor mye som skal rapporteres. Han forteller at de skal rapportere alle avvik de finner, selv om de finner det gang etter gang så skal det rapporteres. Dette er for å synliggjøre avviket overfor oppdragsgiver, i tillegg til å vise nødvendigheten av å ha et vakselskap passe på objektet. «Men vi kunne gjerne ha hatt et forbedret system med rapportskrivning, slik at det ikke tar like lang tid. Tid som vi kan bruke på andre ting» Sitat **informant 6**. Videre forteller **Informant 3 og 7** at rapporteringssystemet har blitt vesentlig bedre de siste årene. Blant annet ved at oppfølgingen har blitt enklere inne i systemet, samt at alt blir dokumentert mye bedre slik at blir færre spørsmål i etterkant av hendelse, vekterne føler seg slik sett tryggere, så lenge de håndterer situasjonen tilfredsstillende og får rapportert det så blir det færre spørsmål rundt deres håndtering av situasjonen. **Informant 7** sier: «Rapporteringssystemet har blitt veldig mye bedre nå enn det det har vært i de tidligere år. I dag er det mer, du blir målt og du får dokumentert mye bedre, vi har mye mer som fanger opp, du blir ivaretatt på alle områder enn i de tidligere år.»

Informant 1 og informant 8 sier at bruk av telefon blir brukt ofte enten for å gjennomføre rapporteringen. Dette begrunnes i at det er nødvendig på grunn av oppdragets art og fordi man da får tilbakemeldinger omgående og kan iverksette tiltak straks.

Tilbakemeldinger er kanskje det som er mest fremtredende under rapporteringsdelen av intervjuene. Det oppleves at det varierer på hvor mye tilbakemelding informantene får når de rapporterer inn. **Informant 1,3,4,5,6 og 7** sier det er litt lite tilbakemeldinger, og de skulle ønske mer av det. De forteller at om hvorvidt de får tilbakemeldinger avhenger av avviket/rapporten. På de mer alvorlige avvikene/rapportene så får de tilbakemelding, og da også ganske raskt. Mens på de mer trivielle avvikene, slike som er hverdagslige ting er det sjeldent de opplever å få tilbakemeldinger. **Informant 5** sier at det har hent at han har gått lei av å rapportere inn avvik fordi han ikke opplever å få tilbakemelding. Men både han og **informant 7** sier at når de ikke får tilbakemeldinger så går de ut i fra at de har håndtert avviket korrekt. Men at det kunne være greit med en bekreftelse en gang i blant. **Informant 6** sier at mangel på tilbakemelding kan være et moment vekterne opplever som frustrerende, at det bare blir enveiskommunikasjon.

Videre forteller han at de ikke nødvendigvis får skriftlig tilbakemelding på avvikene, men de ser at ting blir gjort og rettet på, så det er jo en form for tilbakemelding. Han sier også at dette med tilbakemelding er noe som kan gå i rykk og napp ettersom oppdragsgiver blir minnet på om å gi tilbakemeldinger.

«På noen får vi, men generelt sett er det lite vi får tilbakemelding på skriftlig. Det kan ære et moment vektene synes er litt frustrerende, fordi man rapporterer og rapporterer men får ingenting tilbake. Men rapportene blir jo lest, det skjer ting, avvik blir rettet på, men ikke nødvendigvis at vi får skriftlig tilbake at nå er det fikset. Men de vil vi jo se når vi kommer tilbake på jobb neste gang og ser at avviket er blitt rettet på. Så alle rapporter blir lest, men det er ikke alltid at de gir tilbakemelding på dem.»
Sitat informant 6.

Som nevnt så rapporterer informantene både internt til ledelsen i bedriften og eksternt til kunden. Den mangelen på tilbakemeldinger som informantene savner virket hovedsakelig å dreie seg om den eksterne rapporteringen. Det er jo selvfølgelig her de rapporterer mest.

Ingen av de spurte informantene føler seg redd for å rapportere inn ting. Både **informant 7** og **informant 4** sier at de er slik av person, de mener det er på sin plass å si ifra, de er ikke redde for å rapportere inn ting. «Nei jeg er ikke typen til det heller. Jeg bruker å si ifra hvis det er noe, jeg tror ikke man kan være redd for å si ifra heller, for det er såpass alvorlig det vi jobber med at jeg føler at du er nødt til å si ifra, for det er en fysisk jobb det vi gjør og vi er nødt til å ha det på stell.» Sitat **informant 7**.

Informant 3 og 4 har opplevd at dem selv eller andre har fått sanksjoner som følge av rapporteringen. **Informant 4** sier det har vært tilfeller der de har måttet rapportere inn at en kollega ikke utfører arbeidet tilfredsstillende og at tiltak da ble iverksatt. **Informant 3** sier at fokuset er å se på hvorfor det avviket skjedde, og hva kan man som kollega/ledelse/bedrift kan gjøre for å bedre situasjonen. Kan det være rutinene som har sviktet, kan det være utstyret, kan det være opplæring, var det mye uventet som skjedde den vekten, alle disse tingene blir undersøkt i slike tilfeller.

Informant 2 sier det er ikke absolutt alt han har rapportert inn når det gjelder avvik som går på sine kollegaer. I de tilfellene har avviket blitt håndtert blant kollegane. «*Det er jo ikke alt man rapporterer inn fordi man vet at det kan bli utført sanksjoner som man selv ikke mener er nødvendig. Da er det smartest slik jeg ser det å la vær å rapportere inn. Hvis det gjøres feil som jeg mener er liten så er det ikke nødvendig å legge opp hele bedriften, når det kan korrigeres mye enklere.*» Sitat **informant 2**.

I hvilken grad er bedriften preget av en retterferdig kultur?

Informant 1,2,3,4,5,6 og 7 sier de har opplevd at noen har fått reaksjoner på uakseptabel atferd. Da har det hovedsakelig har vært mindre ting slik som å komme for sent gjentatte ganger og dårlig utført jobb i forhold til instruksverk og opplæring. **Informant 3** sier at det også har vært større ting, uten at han ønsker å gå videre inn på det. Det som de fleste informantene nevner som uakseptabel oppførsel er når oppdraget ikke blir utført slik det skal. **Informant 3** sier videre at det også at de vanligste reaksjonene på uakseptabel atferd går face to face, blir tatt der og da, for eksempel en påpekning om skopuss, uniform eller at jobben er dårlig utført. Dette blir en større sak hvis dette er gjentakende trend hos kollegaen. **Informant 6** sier at han også har opplevd kolleger som har fått reaksjoner på uakseptabel atferd, men disse har vært nødvendige da arbeidet ikke ble utført tilfredsstillende.

«Det har vært, for eksempel det vi kaller å være uprofesjonell i tjenesten. Man har gjort personlige ting mens du har vært på arbeid for eksempel» Sitat **informant 2**.

«Ja, det kan være så enkelt som å ikke møte tidsnok på jobb, eller dårlig utført jobb i forhold til instruksverk og oppdrag og så videre. Det har jeg sett flere ganger, og det er helt riktig synes jeg, det er jo det vi har betalt for, det kunden har betalt for, at vi skal gjøre jobben vår. Både kundene og kollegaen forventer noe av deg. Sitat **informant 7**.

«Ja i høyeste grad. Det er jo det vi får betalt for, det er jo nettopp å gjøre det som står i instruksen på jobb. Hvis ikke så sitter man jo bare der og drikker kaffe.» Sitat **informant 1**.

At oppdraget ikke er utført i henhold til instruks er ikke nødvendigvis et problem i seg selv, så lenge oppdraget er utført tilfredsstillende. **Informant 6** sier: «Instruksen kommer med et forslag til hvordan rundene skal gås, det er dermed ikke sagt at det er slik vektene går runden, men så lenge alle kontrollpunkter er tatt så er det greit.» Om vektene velger å utføre oppdraget på en annen måte enn det som framkommer av instruksen så er det greit ifølge **informant 6**, så lenge arbeidsoppgavene blir utført.

Informant 4 sier om uakseptabel oppførsel at man skal forsøke å holde seg nøytral, man skal opptre profesjonelt og passe på språkbruk og ordvalg i tjenesten.

I motsetning til de andre så sier **informant 8** at hvis det blir reaksjoner på uakseptabel atferd så blir det mellom ledelse og den det gjelder. Det er kun hvis det skulle dreie som rutinesvikt eller andre viktige ting som kan forhindre at den situasjonen oppstår på nytt at de andre vekterne blir informert. «Hvis det skjer noe så går det gjennom sjefen og den personen det gjelder. Det går jo historier, og det synes blant de ansatte, men vi vet ikke noe sikkert. I hovedsak så blir det mellom den personen og sjef. Hvis det skjer noe så går det oppover. Skulle det for eksempel være en rutinesvikt som er årsak, da kan det hende at det går nedover slik at alle blir informert.» **Sitat informant 8.**

Ved spørsmål om det finnes skrevne regler/prosedyre for akseptabel og ikke akseptabel atferd i jobbsammenheng henviser **informant 1,3,6,7 og 8** til instruksene som finnes for vært enkelt oppdrag og objekt. **Informant 7** sier i tillegg til instruksene så må man ha sunn fornuft. Dette støttes av **informant 2** som sier: «Samtidig hvis du er et normalt oppegående menneske og har litt sunn fornuft og normal oppførsel så er du innenfor stort sett hele tiden.» Han sier også at det finnes en etisk guide som sier litt om hva som forventes av deg som vekter og hvordan man bør opptre.

Informant 4 sier at det finnes vel regler og prosedyrer, men det har han ikke sett noe til. Han påstår det går mye på skjønn. **Informant 5** viser til lover og forskrifter som gjelder for vektere, slik som eiers rett, borgers rett og lov om vaktvirksomhet av 2001.

Hvor stor grad av fleksibilitet opplever arbeidstakerne?

Fleksibilitet blir i denne oppgaven definert som den myndighet informantene opplever å ha til å løse uventede situasjoner selv i løpet av arbeidsdagen. På spørsmål om i hvilken grad informantene føler nettopp dette sier **informant 1,2,3,4,5,6 og 7** at de så absolutt har frihet til å løse uventede ting selv. Under visse forutsetninger selvsagt. Dette med fleksibilitet i uventede situasjoner må distanseres litt fra tidspressede situasjoner, for eksempel alarmer, ran, brann eller konflikthåndtering. Dette er situasjoner hvor tidsbruk er kritisk, hvor vekteren må agere, og dermed ikke kan tenke seg om to ganger eller konferere med kollega eller andre.

Informant 3 og 7 føler et ansvar som følger med jobben, man skal agere i slike situasjoner, samtidig som man har egensikkerheten i minne. «Du er jo den første de (publikum) ser, og det gjelder jo uansett hva det er.

Er det medisinsk hjelp, eller er det å ivareta noen, eller er det en utagerende, eller er det brann, eller hva det er så er det du som blir tatt tak i, du er poteten i dette her. Så forventningene er jo der.» Sitat **informant 7**.

Informant 3 beskriver meget godt dette ansvaret med å agere i situasjoner: «*Men samtidig kundene betaler ikke for å ha en vekter som ikke gjør noe. Hvis du har en som er full på et kjøpesenter, så betaler du ikke for at vekteren skal sitte forskremt under rulletrappa og ringe til politiet, det kan hvem som helst gjøre. Men du betaler heller ikke for at vekteren skal komme å 'flykick`e' rett inn. Du betaler for en person som håndterer saken, som har handlekraft til å gå bort å si at du må forlate her, og også kunne følge opp med å eskortere personen ut til slutten av eiendommen. Hvis han da gjør motstand, da prøver han jo å hindre deg fra å gjøre en lovlig handling, og da er vi over på nødrett. Hvis han motsetter seg og trekker kniv så skal jo vekteren trekke seg ut, men oppgavene er ikke over. Da må vekteren ringe politiet, prøve å holde publikum unna, og følge etter og observere på avstand.*»

Det som heller menes med fleksibilitet i uventede situasjoner er i ikke like tidspresede situasjoner, hvor vekteren potensielt har muligheten til å ringe kollega/ledelse/oppdragsgiver for å komme til enighet om beste løsning. Erfaring spiller også inn her som **informant 1** sier: «*Jeg vil si at jeg og de vekterne som har erfaring her er best egnet til å ta de nødvendige beslutningene. Og vi får lov til det. Dersom det er ingenting som strider imot loven eller instruksen på noen måte som helst, da synes jeg at det er helt greit. Det virker også sim om at kunden også setter pris på at oss vektere tar tak i ting selv, om det ikke nødvendigvis er pålagt fra hørere hold.*» I noen situasjoner for eksempel ved nattarbeid kan det være at vekter ikke får kontakt med for eksempel oppdragsgiver eller ledelse. I slike tilfeller er det også forventet at vekteren skal håndtere situasjonen selv uten å involvere oppdragsgiver eller ledelse. «... og det ligger jo i stillingens natur, du er jo alene hele tiden, det er ikke så mange å rådføre seg med klokken halv 4 på natten. Så da må du ta avgjørelsen der og da. Det er vanskelig å lære slike ting, for du kan ikke læres hvert eneste eksempel som kan skje, det er helt umulig. Du må bare erfare og ta avgjørelsene.» Sitat **informant 2**. De avgjørelsene og løsningene som blir håndtert av vekteren alene er da hovedsakelig nødløsninger ifølge **informant 4**. Løsningen er på et sikkert nivå, ikke et permanent nivå. Men hvis det skulle være større ting som kan få et etterspill, hvis det blir stilt spørsmål om avgjørelsen var korrekt pleier **informant 7** og varsle og forteller om problemstillingen. «Men da er ikke ansvaret hos meg, da er det over på oppdragsgiver.» Sitat **informant 7**.

Den myndighet og frihet vekteren har til å løse uventede situasjoner kan variere fra oppdrag til oppdrag, dette avhenger av instruks og føringer fra oppdragsgiver. Noen er veldig fornøyde når vekterne tar ansvar og håndterer situasjonen selv, mens andre ønsker en større kontroll eller oversikt over situasjonene som utfolder seg på objektet. «Vekterne har håndtert helt syke situasjoner her. Langt over det du kan forvente. Og det har ført til gode tilbakemeldinger fra oppdragsgiver og ledelsen.» Sitat **informant 6**. Derimot forteller **informant 8** at de aller fleste uventede beslutninger som må tas på oppdraget må godkjennes fra nærmeste leder eller oppdragsgiver før du iverksetter. Man kan finne en løsning men få den godkjent før man iverksetter den. «Alt skal gå igjennom sjef eller noen andre høyere opp som kan ta avgjørelser. ... Altså vi kan initiativ, men du må innhente tillatelse til å gjøre det. Du kan presentere hva du mener blir den beste løsningen i denne situasjonen, men du må få ok fra sjef før du iverksetter løsningen.» Sitat **informant 8**.

Er opplæringen tilstrekkelig til å ivareta en god sikkerhetskultur?

Opplæringen som utføres ute på de ulike oppdragene kan variere litt i kvalitet som følge av at det er andre vektere som skal lære opp de nye på oppdraget. «Det er jo det som er veldig skummelt da, for det som kommer fra dem holder man ganske høyt, så da er det viktig at det er solide folk og folk som ikke har blitt rund i kantene over tid. Min erfaring er at de vekterne som har vært her lengst er veldig solid, ...» Sitat **informant 1**. Dette støttes av **informant 2** som sier de har et bra system for opplæring som fungerer veldig bra, der man starter lett og øker etter hvert. «Før var det mindre opplæring og rett ut. Nå er det mer balansert, samtidig som du kan ikke læres absolutt alt. Du må erfare noe. Hvis du kan det grunnleggende, og kan litt om lover og regler og har et sunt fornuft i deg, da greier du deg bra.» Sitat **informant 2**. Ifølge **informant 5** avhenger kvaliteten på opplæringen av mellomleder, instruks og hvem som gir opplæringen. Men så langt har han også bare positive opplevelser av opplæringen. **Informant 6** sier at de har en ganske tung opplæring, med mye som skal gjennomgås. Dette gjør at de av og til tester de nye vekterne med spørsmål, for å sikre seg at opplæringen er ivaretatt og oppdraget blir løst tilfredsstillende. **Informant 8** påpeker at jo mer opplæring du har fra forskjellige oppdrag, jo mer vil du se at ting går igjen. Noen ting er universelt. «Som oftest har jeg sett at det bare er småting de glemmer etter opplæringen, ...» sitat **informant 8**. Selv om **informant 2** sier at opplæringen er bra og har utviklet seg i positiv forstand, mener **informant 4 og 7** at de kunne tenke seg mer tid til opplæring av nye vektere. Ifølge **informant 7** blir detaljene ivaretatt bedre ved lengre opplæring der man kan følge etter en erfaren vokter for å lære.

Selv om det kanskje står nedskrevet i instruksene så kan denne være tidkrevende å sette seg inn i. «... det er så mye enklere om noen viser deg det, av folk som har gått opp sporene for deg.» sitat **informant 7**. Et potensielt problem med opplæring blir som nevnt ovenfor av **informant 1** at det er dine kolleger som gir opplæring. Hvis det da ikke er blitt definert hva som skal inngå i opplæringen slik at man unngår at ting blir glemt kan man risikere at det oppstår latente feil. Som **informant 3** forteller: «Tidligere var det ofte slik at de nye vekterne ble en kopi av en kopi av en kopi, og da blir mer og mer glemt jo flere kopier man får.»

Det som gjøres for å motvirke at ting skal bli avglemt er bruk av opplæringsplaner og skjema, disse blir tatt nevnt av **informant 2,3,4 og 6**. **Informant 3** sier videre at det arbeides med forbedre opplæringen slik at den skal foregå mer effektivt å forhåpentligvis gi kortere tid med opplæring, bedre men kortere opplæring. Det har arbeides også med en forbedring av instruksene på objektene, hvor ønsket er at instruksene skal blir mer spesifikke for oppdragene og ikke være på en generelt nivå og relativt like fra objekt til objekt. «*Jeg har sett at objekt-instruksene kan være påfallende like, dette har jeg tatt opp og vi arbeider med å utbedre dem. På objektinstruksen skal det stå hva som er spesifikt for dette objektet eller oppdraget, hvor er innganger, hvor er personalinngang, hvor er brannsentral, hvor er sprinkelannlegg, spesifikke ønsker fra oppdragsgiver osv. Slike ting skal komme mer fram på instruksene.*» Sitat **informant 3**. På de objektene hvor dette er på plass er det gode tilbakemeldinger fra vekterne. «Instruksen er ganske detaljert og forklarende, den dekker det meste som vi kan komme utfor her på objektet. Den er kjekk å ha med seg ute på rundene, for hvis det oppstår en hendelse kan vi støtte oss på den hvis vi skulle lure på noe.» Sitat **informant 6**.

Generelt for vaktbransjen arbeides det med å utvide vekteropplæringen. Det vil komme et nytt opplæringsprogram som utvider den opplæring vekterne får når de tar vekterkurset. (URL 3) **Informant 3** sier at en utvidelse av vekterkurset vil høyne kvaliteten på vekterne og arbeidet vekterne utfører.

Alle informantene sier at det arbeides kontinuerlig med sikkerhetsutfordringer. Man forsøker alltid å bli bedre, og ivareta sikkerhet enda bedre, både overfor kunde men også overfor ansatte. «Ja det blir jo hele tiden bedre, det kommer hele tiden nytt utstyr ettersom det kommer noe bedre. Det er vel nesten også et krav til at nytt utstyr skal brukes. Om ti år kan du kanskje ikke bruke det utstyret vi har nå rett og slett fordi det ikke er godt nok.» Sitat **informant 8**. Det forsøkes hele tiden å gjøre endringer til det bedre. «Nye ting settes inn og prøves ut å gis tilbakemelding på.» sitat **informant 7**.

Det trekkes også fram av flere informanter deriblant **informant 2** som en styrke at den nærmeste ledelsen i bedriften er kommet igjennom bedriften. De har vært igjennom mye av det samme som informantene. Det gjør at de kjenner til de fleste sikkerhetsutfordringer som er i bedriften. Både **informant 7 og 8** sier at selv om ledelsen kjenner til sikkerhetsutfordringene så er det viktig at de er aktiv i rapporteringen slik at de bidrar mest mulig til å holde ledelsen oppdatert. «De er jo selvfølgelig ikke sammen med alle sammen ute på hvert objekt, de har jo sine oppgaver. Det er jo derfor vi rapporterer» Sitat **informant 8**. Det trekkes fram av **informant 2,4 og 7** at de ikke må tenke like mye på den økonomiske biten ved oppdraget slik som deres nærmeste ledelse må.

Det kommer også fram av intervjuene at flere er positive til mer kursing og utdanning, og at dette er noe som det er kommet mer av i de siste årene. **Informant 2,3,4,5,6 og 7** uttrykker under intervjuene at de ønsker mer kurs som går på førstehjelp og livreddende tiltak, konflikthåndtering, håndjernkurs, tekniske ting slik som heis og strøm, og brannvern kurs. «På den kursfronten har vi kanskje litt å gå på. Kanskje mer kurs innen konflikthåndtering, håndjern og brannvernleder. Men det virker som om det har blitt bedre med kursing nå over de siste årene.» Sitat **informant 4**. «Jeg tror vi har mye å lære på konflikthåndtering og pågrepelse, ... den opplæringen kunne vært bedre på vekternivå. ... Det viktigste verktøyet vi har i slike situasjoner er jo kompetansen, og kunne konflikthåndtering.» Sitat **informant 3**. «På mitt objekt skal alle ha god kompetanse innen førstehjelp. Men det er jo en ferskvare, så det kunne jeg tenkt meg mer av. Jeg mener det er for lite kursing på mannskapene. ... Vi er veldig god på vakthold, men vakthold er så mye mer enn det å kjenne på en dør.» Sitat **informant 6**. Derimot sier **informant 8** at han ikke savner noen kursing eller ekstra utdanning. Han sier at dette er ting som blir jevnlig tatt opp blant ansatte og ledelsen hvor det da gjøres avtaler om hvorvidt man skal ha kurs, når det skal holdes, hvor mange som kan stille og så videre. «Det er ikke ofte mine kolleger sier de savner kursing fordi vi har det jevnlig. De kursene er alltid greie å ha fordi det hele tiden kommer nye som må ha dem.» Sitat **informant 8**.

Er barrierene som beskytter arbeidstakerne gode?

Ingen av informantene sier de er bekymret eller redd for å gå på jobb. **Informant 8** forteller at selv om man arbeider i et yrke hvor man kan komme utfor potensielt farlige situasjoner så er det noe man ikke tenker så mye på. Man har heller fokuset på arbeidet og gjøre det riktig slik at man er best mulig forberedt dersom det skulle skje noe.

Når det gjelder utstyret sier **informant 2,5,6 og 8** at det er fornøyde med utstyret de bruker hver dag. Det fungerer slik det er ment å fungere, og de har utstyr dimensjonert etter arbeidsoppgavene. Det vil si, hvis de skal på en byggeplass har de hjelm, vernesko, synlighetsklær osv. Er de på et oppdrag med mye konflikthåndtering har de for eksempel stikkvest og stikksikre hansker tilgjengelig, og flere oppdrag får elektroniske hjertestartere som en del av sitt utstyr. **Informant 6** sier at det er mellomleder sitt ansvar og vurdere om trusselnivået er såpass om stikkvest skal tas i bruk på objekter som har dette tilgjengelig. I motsetning sier **informant 2** at det er en vurdering hver enkelt må gjøre om de ønsker å bruke eller ikke. Om utstyret sier **informant 2** videre: «det er jo kjøpt inn med en økonomisk tanke i bakhodet. Det er ikke dårlig utstyr, men i en ideell verden hadde det kanskje kunne blitt bedre.» Dette støttes av **informant 6** som sier de har utstyr sett i forhold til arbeidsoppgavene deres. «Jeg kunne selvfølgelig tenkt at det skulle vært bedre, stikkvestene er begrenset i størrelse, de er tung og de er ikke særlig behagelige, slik sett kunne vi gjerne ha hatt personlige vester. Men det koster jo.» Sitat **informant 6**. Han sier videre at han er svært fornøyd med sambandet som brukes på objektet. « , det fungerer fra det høyeste til det dypeste. Jeg har ikke funnet en plass der vi ikke har samband. ... Vi kunne tenkt oss mer, men det er stort sett greit.» **Informant 2** sier også at det er årlige HMS vurderinger rundt utstyret de bruker.

Derimot sier **informant 4 og 7** at de ikke er like fornøyde med utstyret sitt. **Informant 4** sier at han bruker mye utstyr han har ordnet selv fordi han ikke er fornøyd med det som kommer via bedriften. **Informant 7** sier det går mer på de småtingene, slik som lommelykt osv. Han synes sambandet også kan ha sine utfordringer, med tanke på dekningsmangel. Han mener du er avhengig av å ha godt samband som fungerer i alle situasjoner for å få tilkalt hjelp. «Det fungerer i de fleste tilfeller, ... men tør du å stole på den. Du kan gjerne prøve men i kampens hete når du trenger hjelpen så er det tungvint å begynne med den telefonen å sitte å prøve å ringe. Det tar tid, og når det smeller så trenger du å varsle hvor du er og at du trenger hjelp.» Sitat **informant 7**. Han sier etterpå at det er ikke så ofte det utspiller seg slike situasjoner, og at han føler at han håndterer dem, og at det går litt på egnethet også, hvem du er som person.

Som nevnt lengre opp i oppgaven av **informant 7 og 8** så jobbes det hele tiden med nye tekniske løsninger som skal bidra til å ivareta sikkerheten på oppdraget. Dette er også en del av barrierene som beskytter vekterne.

Opplæringen og instruksjonen betraktes som en myk barriere i den forstand at de bidrar til å redusere sannsynligheten til uønskede hendelser. Dette utdypet mer i det forrige underkapitlet men **informant 2,5,6 og 8** sier at opplæringen er tilfredsstillende. **Informant 5** sier at de myke barrierene slik som instruksjoner, prosedyrer og opplæring er stort sett greie. Han har ikke så langt opplevd noen problemer eller vanskeligheter med dem. Informant 2 sier at det er prosedyrer for opplæring, for hendelser og for håndtering etter hendelser. Han opplever dem som tilfredsstillende til tross for at det er sjeldent at det oppstår situasjoner hvor de får bruk for dem.

Diskusjon

I dette kapitlet skal jeg diskutere og utdype mine meninger om de funnene jeg presenterte i empirikapitlet og forsøke å knytte dette opp mot det som ble presentert i teorikapitlet.

Informantene var enige i at deres bedrift innehar en god sikkerhetskultur, og de pekte på egensikkerhet, profesjonalitet og god kommunikasjon som viktige deler i en god sikkerhetskultur. Dette kan man tolke som om informantene synes deres bedrift har disse elementene. Disse elementene kan vi kjenne igjen i UK's Health and Safety Commission definisjon av sikkerhetskultur som gjengitt av Reason: *“The safety culture of an organization is the product of individual and group values, attitudes, competencies, and patterns of behavior that determine the commitment to, and the style and proficiency of, an organization's health and safety programs. Organizations with a positive safety culture are characterized by communications founded on mutual trust, by shared perceptions of the importance of safety, and by confidence in the efficacy of preventive measure.”* (Reason 1997:194)

På spørsmål om balansegangen mellom økonomi og sikkerhet var det 3 av informantene som var av den oppfatning at det er noe mer fokus på økonomi, og forklarer dette med at det er slik markedet er i dag. Hvor man er avhengig av å selge sine tjenester for og overleve. Man kan diskutere i hvilken utstrekning dette er å anse som negativt, men som **informant 2** selv sier: «det kommer et sted hvor de etiske grensene møter de økonomiske». Hvorvidt denne grensen er blitt nådd kommer ikke frem. Det er selvfølgelig å anse som negativt hvis en slik grense krysses, og det vil i et slikt tilfelle bare være et tidsspørsmål før en ulykke er faktum. På den andre siden er det negativt hvis bedriften ikke får solgt tjenestene sine og må kutte i bemanningen eller i verstefall slås konkurs. Dette understreker viktigheten av å holde en balanse mellom økonomi og sikkerhetstiltak. Da kan det betraktes som positivt at to av informantene mener at en slik balansegang er noe bedriften innehar. Det forklares veldig godt av **informant 6** som sier at man aldri blir helt mett på sikkerhetstiltak og utstyr som skal sikre vekterne, at man alltid higer etter noe bedre. Det kan dermed synes å være rart at bare to av informantene er fornøyde med denne balansegangen, mens fire av informantene er fornøyde med utstyret de bruker i hverdagen. Hva denne forskjellen stammer fra vet ikke forfatteren selv, men kan spekulere i at det kan skyldes forskjeller i oppdragene vekterne kommer fra.

Hvordan påvirker rapporteringen sikkerhetskulturen i bedriften?

Det kom fram i empirikapitlet at flere informanter opplever å måtte bruke flere forskjellige rapporteringssystemer avhengig av hvilke rapporter de ønsket å sende inn. Disse ulike systemene ble basert på om det var kunde eller ledelse som skulle motta rapporten. Man kan ha forståelse for at informantene må rapportere både eksternt og internt, men her burde man velge løsninger som forenkler og ikke skaper merarbeid. Et viktig punkt i en god rapporteringskultur, som nevnt i teorikapitlet, er at brukerne oppfatter systemet som lett anvendelig, at man ikke føler det er tungvint å skrive rapporten. Da er det positivt å høre at 6 av 8 informanter føler at rapporteringen er greit eller helt ok og at de synes det er lett å rapportere inn det de ønsker. Det at 2 av informantene synes det er tidkrevende og tungvint å bruke rapporteringssystemet kan forklares med at informantene kommer fra forskjellige oppdrag, som kanskje har sin egen vri på rapporteringen. Et annet moment som kan gjøre rapporteringen tidkrevende er selvfølgelig mengden med rapporter, dette er også noe som kan variere fra oppdrag basert på føringer fra oppdragsgiver. På andre oppdrag kan andre vektere ikke oppleve rapporteringen som tidkrevende rett og slett fordi det ikke er like mye som må rapporteres.

Det kommer frem fra to informanter at rapporteringssystemet har blitt vesentlig bedre over tid. De føler seg mer fulgt opp og ivaretatt slik. Det er veldig positivt at arbeidstakerne føler at endringer fører til det bedre, og det er enda et steg i retningen av et lettvent rapporteringssystem. Vi kan også se dette i lys av Westrums modell om informasjonshåndtering. Det at rapporteringssystemet utvikler seg til de positive er et tegn mot den generative kulturen hvor feil fører til endringer og nye ideer er velkomne.

To av informantene sier at de foretrekker å bruke telefon for å gjennomføre rapporteringen. Dette ble forklart med oppdragets art og nødvendigheten av raske tilbakemeldinger for å implementere strakstiltak. På den ene side kan vi se dette som positivt, på den måten at informantene synes det er lett og gjennomføre en rapport per telefon, og at man ved å ringe med en gang ikke glemmer viktige detaljer til senere. Reason trekker fram at den naturlige tilbøyeligheten til å glemme er et hinder som må overkommes for å opprette en god rapporterende kultur. På den andre siden kan det tolkes som at det skriftlige rapporteringssystemet ikke oppleves som passende til oppdraget og at det dermed må tas over telefon.

Det var en bred enighet blant informantene om at det var lite tilbakemelding å få på rapportene de sender inn. Dette kan spekuleres i å skyldes forskjellige oppdragsgivere som har ulik prioritering av viktigheten av å gi tilbakemeldinger.

Her kan det også være en forskjell på den interne og den eksterne rapporteringen som informantene utfører. Et viktig punkt i Reasons momenter for en god rapporterende kultur er nettopp raske, gode og nyttige tilbakemeldinger. Når informantene ikke opplever mye av dette er det ikke utenkelig at det kan føre til demotivasjon til å utføre rapporteringen. På den andre siden så ble det og nevnt at informantene merker at rapporteringen fører til forandringer ute på oppdragene, dette kan ses på en form for indirekte tilbakemelding.

Ingen av de forespurte informantene utrykte at de har følt seg redd for å rapportere inn ting. Dette kan på den ene siden vise at det er tillit til rapporteringen som Reason beskriver som et viktig element i en god rapporterende kultur. På den andre siden kan det forklares med at det er slik informantene er av natur. De føler at de må si ifra uansett. «Nei jeg er ikke typen til det heller. Jeg bruker å si ifra hvis det er noe,» sitat **informant 7**. Om denne mangelen på frykt for å rapportere gjelder både internt så vel som eksternt er vanskelig å si. Det kan lett tenkes at man ikke vil være redd for å peke på mangler og feil overfor oppdragsgiver siden de ikke har noen direkte sanksjonsmulighet mot vokteren alene. At informantene ikke er redd for å rapportere kan også tolkes i retning av en generativ kultur.

To av informantene sier de har opplevd sanksjoner som følge av rapportering, men dette har vært hensikten med rapporteringen, ifølge dem selv. Det kan tolkes som det første punktet i Reasons momenter i en god rapporterende kultur, at man skal unngå disiplinære tiltak så langt som mulig. Det kommer også frem at man forsøker å finne ut hva som skyltes avviket som blir rapportert inn. Dette er også et tegn på den generative kulturen i Westrum sin modell, ved at man aktivt søker etter feil.

Det at informant 2 forteller at han ikke alltid rapporterer inn ting han mener fører til unødvendige sanksjoner kan på den ene siden tolkes som en mistillit til rapporteringssystemet og motsetning til det første punktet i Reasons momenter i en god rapporterende kultur. Det kan tenkes at informanten mener det ikke er sikkerhet fra disiplinære tiltak. Samtidig peker det også mot den byråkratiske siden av Westrums modell av informasjonshåndtering. Feil blir rettet lokalt og man ønsker kanskje ikke å finne problemer.

I hvilken grad er bedriften preget av en retterferdig kultur?

Det at informantene hovedsakelig har opplevd mindre reaksjoner på uakseptabel atferd, altså mindre ting som blir løst der og da, seg i mellom, er positivt og kan betraktes som i tråd med teorien til Reason som hevder det blir feil å straffe alle feil og usikre handlinger.

På den andre siden kan det forklares ved at informantene får ikke vite om det hvis det inntreffer store sanksjoner på grov uakseptabel atferd slik som fortalt av **informant 8**. «*Hvis det skjer noe så går det gjennom sjefen og den personen det gjelder. Det går jo historier, og det synes blant de ansatte, men vi vet ikke noe sikkert.*» Sitat **informant 8**. De informantene som sier de har opplevd sanksjoner ved uakseptabel atferd, større enn det som tas blant kollegaene, sier at sanksjonene var nødvendige. Dette stemmer også med Reasons moment i en retterferdig kultur. Det kan ikke gis immunitet mot sanksjoner for handlinger som kunne ha, eller bidratt til ulykker.

På spørsmål om skrevne regler/prosedyrer for akseptabel og ikke akseptabel atferd trakk alle informantene frem instruksene for sine oppdrag. Dette kan tolkes som positivt og betyr at informantene kjenner den ganske godt, siden den er det første som blir nevnt. Det stemmer bra overens med Reason som sier at ledelsen må gjøre prosedyrene krystallklare slik at operatørene bedre kan håndtere uforutsette hendelser i arbeidshverdagen. Mange nevnte også at en sunn fornuft er en fordel. Hvis man ser dette i lys av Pidgeon som sier at de normer og regler som styrer innad i en organisasjon er ved hjertet til en sikkerhetskultur, vil vi da anta at instruksene og den sunne fornuften er ved hjertet til bedriftens sikkerhetskultur. Det kan da tenkes at det vil være litt bekymringsverdig at bare en av informantene nevnte at bedriften har en etisk guide som forteller hva som forventes av deg og hvordan du bør opptre og bare en som nevner lover og forskrifter. Det kan i tillegg tolkes negativt at en informant sier at han ikke har sett noe til noen regler og prosedyrer vedrørende skrevne regler eller prosedyrer for akseptabel og uakseptabel atferd på jobb.

Hvis vi sier at instruksene og sunn fornuft er nærmest hjertet til en sikkerhetskultur, kan vi dermed si at det er dette som utgjør brottdelen i en av barrierene i Reasons sveitserostmodell. Som følge av en variasjon i instruksene fra oppdrag til oppdrag som nevnt i empirien om opplæring vil styrken på barrieren også variere. Dette kan man argumentere for er negativt, og vil tillegg peke på skyld hos den ansatte hvis den sunne fornuften ikke er tilstede i en situasjon, noe som fører til 'hull' i den barrieren.

Hvor stor grad av fleksibilitet opplever arbeidstakerne?

Det at 7 av 8 informanter opplever en stor myndighet til å løse uventede oppgaver selv kan ses på som veldig positivt. Hvorvidt de føler at denne myndigheten er noe de ønsker eller ikke kan man bare spekulere i. Det er i hvert fall veldig interessant det som to av informantene forklarer med det ansvaret de føler som kommer med jobben. De føler seg forpliktet til å gjøre noe. «... , eller hva det er så er det du som blir tatt tak i, du er poteten i dette her». Sitat **informant 7**. Utfordringen her blir jo å holde kompetansen såpass høy at når de havner i en situasjon hvor de føler at de må agere, vil de ta de rette valgene og vurderingene. Som nevnt tidligere var egensikkerhet en viktig del av det informantene betegnet som en god sikkerhetskultur. Vi får da bare anta at egensikkerheten også er på plass når de samtidig føler en forpliktelse til å håndtere situasjon. Vi kan argumentere for at forpliktelsen de føler kan stemme overens med Reasons fleksible kultur ved å peke på at det som skjer i den skarpe enden er mest sentral og evnen til å gjenopprette normalsituasjon og den faktiske ekspertisen blir verdsatt.

Som nevnt under rapporteringskapitlet uttalte **informant 2** at han har unnlatt å rapportere når han mener det kan føre til det han mener er unødvendige sanksjoner, og har heller valgt å håndtere situasjonen der og da med dem det gjelder. Dette kan vi tolke som et tegn på fleksibilitet med bakgrunn i Reasons fleksible kultur, hvor mellomledere skal kurses og læres opp til å gi sikre og produktive føringer uten å måtte sjekke prosedyrer og regler. Et slikt lokalisert system av beslutningstaking er veldig avhengig av de personlige kvalitetene og opplæringen til mellomlederne. Selv om det ikke kommer fram at informant 2 er en mellomleder så har han i dette eksemplet vist en kompetanse og de personlige kvaliteter en mellomleder burde ha, ifølge Reason.

Det som **informant 6** forteller om instruksene som følger de ulike oppdragene, og at det ikke nødvendigvis er et problem i seg selv hvis vekterne ikke følger denne eksakt, men heller har et fokus på hvorvidt oppgavene blir utført. Dette kan tolkes som et tegn på fleksibilitet vekterne opplever i det daglige. De får frihet til å vurdere og bestemme selv de mindre detaljene i hvordan de ønsker å utføre sine arbeidsoppgaver. Dette kan sammenlignes med Pidgeons moment i en god sikkerhetskultur hvor holdninger til sikkerhet refererer til individuelle og kollektive oppfatninger om farer og viktigheten av sikkerhet. I tillegg til motivasjonen til å iverksette de oppfatningene. I og med at vekterne vil vurdere og oppfatte situasjonene og farene forskjellige er det da positivt at de har fleksibilitet til å tilpasse måten de selv ønsker å utføre oppdraget, innenfor gitte betingelser.

Denne fleksibiliteten som informantene føler de har, kan vi se i lys av Reasons sveitserostmodell. Hvor vektere med høy fleksibilitet vil kunne utbedre hull og svikter i barrierene etter hvert som de oppstår. Videre skal det ikke legges skjul på at et viktig moment i hvorvidt vekterne utøver denne friheten eller fleksibiliteten avhenger av erfaring og evnen til beslutningstaking. Som beskrevet av **informant 8** kan denne fleksibiliteten variere fra oppdrag til oppdrag, noe som også vil påvirke måten vekterne utfører oppdragene. Det betyr at hvis vekterne bytter eller utfører andre oppdrag vil de kunne være preget av instruksene fra tidligere oppdrag.

Er opplæringen tilstrekkelig til å ivareta en god sikkerhetskultur?

Flere av informantene fortalte at opplæringen kunne variere i kvalitet fra oppdrag til oppdrag, som de selv oppfatter som veldig skummelt. Mangelfull eller dårlig kvalitet i opplæringen kan føre til direkte feilhandlinger og skape latente forhold som kan i verste fall føre til en ulykke, eller i beste fall føre til arbeid utført feil i henhold til instruks og forhåpentligvis rettet opp i. Disse latente feilene kan være utilsiktet. Som nevnt av **informant 3** så man tidligere at vekterne ble en kopi av en kopi av en kopi. Dette førte til at informasjon ble glemt og opplæringen sank i kvalitet etter hvert som nye vektere lærte opp nye vektere. Dermed er det veldig positivt at det kommer frem at opplæringen er noe som jobbes med både med opplæringsplaner som skal gjennomgå hva som faktisk skal inngå i opplæringen samt opplæringseskjemaet som skal utfylles og signeres etter hvert som man går igjennom de ulike temaene. Dette vil øke kvaliteten på tjenestene vekterne leverer og samtidig dokumentere og sikre bedriften på en helt annen måte enn før. Dette kan vi argumentere stemmer overens med Reasons lærende kultur som sier at man observerer, rapporterer, reflekterer, spør, diskuterer og planlegger slik at man blir i stand til å utføre arbeidet på en tryggere måte neste gang. Et annet moment som inngår i opplæringen er instruksene. Det oppdaget at instruksene var påfallende lik fra oppdrag til oppdrag noe som nå jobbes med å gjøre dem mer detaljrik og spesifikk for hvert oppdrag. Dette er å anse som positivt, og er også i samsvar med Reasons overnevnte lærende kultur. Det kan også medføre interessante konsekvenser ved at vekteropplæringen generelt er under revisjon. Man kan også spekulere om en utvidet vekteropplæring vil føre til større kostnader ved rekruttering som igjen kan føre til mindre utskiftning av arbeidsstokken, høyere kvalitet på de ansatte og en høyere kvalitet på tjenestene som leveres. Både utvidelsen av den generelle vekteropplæringen og arbeidet med å høyne kvaliteten på opplæringen i bedriften kan ses i sammenheng med Pidgeons siste moment i en god sikkerhetskultur, som sier at man må inneha en evne til å reflektere over sikkerhetspraksis.

Evnen til å reflektere virker som en forhåndsregel mot at eksisterende regler skal bli for rigide og neglisjere uventede trusler. Dette er noe man kan argumentere stemmer bra overens.

Det må også nevnes at det er bra at informantene nevner det som en styrke at deres nærmeste ledelse har kommet igjennom bedriften og opplevd de samme ting som informantene. Det kan da tenkes at ledelsen på den måten har god kjennskap til de sikkerhetsutfordringer som er ved bedriften. Dette er selvfølgelig å anse som positivt. Det vil føre til at ledelsen kjenner de oppgavene som skal utføres og dermed ikke sitter på urealistiske forventninger til arbeiderne. Det nevnes også av informantene at det jobbes kontinuerlig med sikkerhetstiltak. Det er utelukkende positivt og kan ses i sammenheng med Reasons lærende kultur som sier at en lærende kultur oppnås ved at en organisasjon evner å dra lærdom og erfaring av opplevde hendelser.

Det siste som kommer frem under kapitlet om opplæring er informantenes villighet til ekstra kursing og utdanning innen vekteryret. Det kan kanskje virke negativt at vekterne savner ting som kompetanse på førstehjelp, konflikthåndtering og tekniske ting, men dette er noe som må vurderes ut ifra hvert enkelt oppdrag og nødvendigheten av det. Noe **informant 8** bekrefter siden han er den eneste som sier det ikke er et savn etter kursing på grunn av at dette er noe som holdes jevnlig. Det er selvfølgelig positivt at vekterne stiller seg positive til ekstra utdanning og kursing, som vil føre til høyere kvalitet på tjenestene som leveres og er i samsvar med Reasons lærende kultur som sier at læring er avhengig av et godt informasjonsgrunnlag slik at man har kompetanse til å trekke de riktige konklusjonene.

Det må også trekkes fram at siden bedriften arbeider aktivt med forbedring av opplæring, instruks og prosedyrer viser dette tegn på organisatorisk læring slik som Reason trekker frem i sin teori om en lærende kultur.

[Er barrierene som beskytter arbeidstakerne gode?](#)

Det er veldig positivt at ingen av informantene føler seg bekymret eller redd for å gå på jobb, men heller har fokus på arbeidet som skal utføres. Dette vitner om at vekterne er ivaretatt på en slik måte at de ikke er utsatt for mer enn de føler de kan håndtere.

Fire av informantene forteller at de er fornøyde med utstyret de bruker hver dag, dette er å anse som positivt. Utstyret er en viktig del av hverdagen til vekterne og skal i hovedsak ivareta sikkerheten til vekterne, men også vekternes evne til å løse oppdraget på en effektiv måte. De fire informantene sier de har utstyr dimensjonert til oppdragene de er på, stikkvest, hjelm, hjertestarter osv. Det er positivt at vekterne føler de ikke mangler utstyr.

Derimot sier to av informantene at de ikke er fornøyde med utstyret deres. Det kommer frem at en informant har fikset det meste utstyret selv, hvorvidt dette skyldes en direkte mangel på utstyr eller at en er misfornøyd med utlevert utstyr er bare spekulasjoner. Vi som mennesker er forskjellig, og har dermed ulike kriterier for når vi føler oss trygge og effektive i våre omgivelser. Derav vil noen kanskje trenge mer utstyr enn andre.

En annen av informantene uttrykker problemer med varsling over samband eller telefon, han sier dette er tidkrevende prosess som er hemmende i tidspressede situasjoner. Dette er selvfølgelig en uheldig opplevelse, varsling og tilkalling etter hjelp er viktig i hektiske situasjoner. Her burde man kanskje se over rutiner og vurdere andre bedre kommunikasjonsmidler. Samtidig kan man argumentere at det er slik hverdagen er som vokter, i slike tidspressede situasjoner må man ta en vurdering på hva som blir prioritert. I noen tilfeller kan man kanskje varsle mens man håndterer situasjonen, eventuelt varsle etter den mest kritiske fasen av en situasjon.

I underkapitlet om barrierene i empirien så kommer det frem at bruk av stikkvest skal ifølge **informant 2** hver enkelt vurdere om skal brukes eller ikke, mens **informant 6** sier det er mellomleder som må avgjøre om det skal brukes eller ikke. Denne forskjellen kan forklares med at de kommer fra ulike oppdrag som kanskje har ulike instruks og prosedyrer. Dette er ikke noe problem i seg selv, men underbygger viktigheten av en god opplæring ved utskiftning av arbeidere.

De myke barrierene slik som opplæring, instruks og prosedyrer opplevdes som stort sett greie av informantene. Dette er å anse som positivt, for da føler vokterne seg ivaretatt og beskyttet av de myke barrierene. Om informantene føler at disse barrierene er tilfredsstillende fordi de sjelden har noe med dem å gjøre, kan man bare spekulere i. Hvis vi ser på barrierene som informantene har presentert ser vi at det er både harde og myke barrierer slik som Reason betegner dem som, og vi ser at det er konsekvensreducerende og sannsynlighetsreducerende slik som illustreres i en bow tie modell. De sannsynlighetsreducerende barrierene som informantene nevner er for eksempel opplæringen, instruks og prosedyrene. Mens de konsekvensreducerende barrierene som nevnes er for eksempel stikkvest, hjelm og hjertestarter. Det kommer også fram at det arbeides aktivt med å forbedre og kvalitetssikre de myke barrierene, slik at vokterne er enda mer ivaretatt. Dette er selvfølgelig å anse som positivt, og stemmer godt overens med Reasons siste poeng i en god sikkerhetskultur. Han understreker at poenget er ikke å kunne krysse av for at man har en god rapportering, skrevne regler for uakseptabel atferd, opplevd fleksibilitet og evne til lærdom.

Hans viktigste poeng er nettopp dette med å fortsette arbeidet med å forbedre seg. Han sier at en god sikkerhetskultur handler mer om prosessen enn selve produktet. Så det at informantene forteller at det arbeides med opplæring, instruks, rapportering er å anse som viktige poeng når man skal vurdere sikkerhetskulturen.

Der å anse som veldig positivt at de fleste informantene er interessert i mer kursing og utdanning. Dette vitner om at arbeiderne er interesserte og motiverte til å yte en enda bedre jobb enn det de gjør i dag. Ekstra kursing og utdanning vil høyne kvaliteten på vekterne og styrke barrierene som skal forhindre eller minimalisere en uønsket hendelse. Dette er noe bedriften burde vurdere og benytte seg av. På den andre siden kan vi se på det som negativt at informantene ikke får nok utdanning innen fagfeltet de arbeider med, og føler de må påpeke at kunnskapene deres er mangelfulle. Hva som er realiteten kan variere fra ansatt til ansatt.

Hvis vi ser på rapporteringen i bedriften i lys av Reasons sveitserostmodell så vil man argumentere for at det jobbes med å forbedre barrieren, og 'tette hullene' med og utvikle og forbedre rapporteringssystemet. Vi kan likevel peke på noen mulige 'hull' i barrierene, for eksempel ved tilbakemelding. Det at informantene savner tilbakemeldinger på rapportene som blir sendt inn er noe som burde arbeides med for å forhindre en demotivasjon og holde rapporteringen på et høyt nivå. Det kan også tenkes at det er potensielle 'hull' i barrieren ved at vekterne må forholde seg til flere rapporteringssystem. Det burde etterstrebes og holde disse til så få som mulig for å unngå misforståelser eller feilrapportering. Den varierende mengden med rapportering som gjøres av vekterne kan også skape latente forhold i barrierene, enten ved at vekterne blir demotiverte til rapporteringen, eller ved at rapporteringen tar såpass mye tid at andre ting blir nedprioritert.

Avsluttende kommentar

Hvordan rapporteringen påvirker sikkerhetskulturen i bedriften er vanskelig å gi et nøyaktig svar på. Hovedpoenget fra rapporteringskapitlet var at det er et generelt savn av tilbakemeldinger på rapporter, som kan spekuleres å føre til en demotivasjon i rapportskrivningen. Andre ting som ble nevnt under intervjuene av informantene var at de ikke var redde for å rapportere, noe som tyder på tillit til systemet. Vekterne må også forholde seg til flere rapporteringssystemer, avhengig av oppdraget de utfører. Dette kan føre til latente forhold og feil i rapporteringen.

Hvilken grad bedriften er preget av en retterferdig kultur? Det kommer frem at informantene kun har opplevd mindre alvorlige sanksjoner som følge av uakseptabel atferd. Dette kan hende skyldes at de mer alvorlige hendelsene blir mellom ledelsen og vekteren det gjelder. Informantene trekker frem instruksene for sine oppdrag som eksempel på skrevne regler over hva som er akseptabel atferd. Dette er positivt og man kan tolke det slik at informantene kjenner instruksene godt. Mulig er det negativt at bare én informant trekker frem en etisk guide som bedriften har.

Hvor stor grad av fleksibilitet opplever informantene? 7 av 8 opplever at de har myndighet til å løse uventede oppgaver selv. Det kommer også frem at de føler en forpliktelse til å håndtere situasjoner som oppstår, noe som tyder på engasjement til jobben. Utfordringene her blir å ivareta egensikkerheten til vekterne. Denne fleksibiliteten kan være oppdragsavhengig, på grunn av forskjellige kunders ønsker. Et siste moment innen fleksibilitet er vekternes evner i beslutningstaking og erfaring i yrket.

Er opplæringen tilstrekkelig til å ivareta en god sikkerhetskultur? Det pekes på en utfordring vedrørende varierende kvalitet på opplæringen fra oppdrag til oppdrag. I tillegg til hvem som gir opplæringen, så man tidligere at informasjon ble glemt etter som nye vektere ga opplæring til nye vektere. Derimot arbeides det med opplæringsplaner og instruksjoner for hvert oppdrag som skal gi bedre kvalitet på opplæringen. Informantene uttrykte villighet til ekstra utdanning og kursing innen vekteryrket. Det kan tolkes som negativt at de føler de må påpeke en kunnskapsmangel, eller det kan tolkes som positivt med engasjerte arbeidere som ønsker å høyne kvaliteten på arbeidet.

Er barrierene som beskytter arbeidstakerne gode? Flere av informantene forteller de er fornøyde med de harde barrierene som brukes i hverdagen. De mener de har utstyr dimensjonert til de oppgavene de skal utføre.

En informant forteller han har innhentet utstyret sitt selv, dette kan skyldes mangler eller misfornøydhhet med utstyret. De myke barrierene blir opplevd som tilfredsstillende og noe som det arbeides aktivt med å forbedre.

Min problemstilling var: hvordan kan man besitte en tilfredsstillende sikkerhetskultur innen vekteryret som kan være utsatt for mange forskjellige og komplekse risikoer? Vi ser at det er noen utfordringer med rapporteringen slik som påpekt, men oppleves som stort sett greit. Bedriften oppleves som en rettferdig kultur, og det oppleves høy grad av fleksibilitet innenfor noen grenser. Opplæringen har noen utfordringer, men oppleves som greit og er noe det arbeides med å forbedre. Barrierene oppleves og som stort sett greie, men med forbedringspotensial.

Det er ikke det faktum at bedriften er veldig god på ett moment innen sikkerhetskultur som gjør at den innehar en god sikkerhetskultur. Svaret er heller at de er tilfredsstillende på de fleste områder, men det viktigste er at det jobbes kontinuerlig med å forbedre sikkerheten i bedriften. Man forsøker hele tiden å bli bedre, og ivareta vektene med bedre opplæring, bedre rutiner, bedre rapportering og bedre utstyr. På den måten vedlikeholder man sikkerhetskulturen i bedriften.

En annen vinkling på oppgaven kunne vært og sett på vektene som en ressurs i en krise, og implementeringen av vektene i beredskapsplanene i kommunene. (Url 4) Vektene har potensiale til å være en stor ressurs i kriser, men de er enda ikke beregnet med i beredskapsplaner til politiet. Det kunne vært interessant å se på hvorfor det er slik, og hvilken ressurs vektene kan være ved en krise.

Innenfor sikkerhetskultur er Reason ganske fremtredende. Han arbeid er referert til i veldig mange vitenskapelige arbeid som omhandler sikkerhetskultur. Det vil kanskje kunne føre til et noe snevert syn på sikkerhetskultur som kanskje har behov for flere teoretikere som viser andre vinkler og måter å forstå sikkerhetskultur på.

Litteraturliste og kilder.

- Aven, T og Boyesen, M og Njå, O og Olsen, K og Sandve, K (2008) Samfunnssikkerhet. Oslo, Universitetsforlaget.
- Aven, T og Røed, W og Wiencke, H (2010) Risikoanalyse. Oslo, Universitetsforlaget.
- Bang Henning (2013) Organisasjonskultur: En begrepsavklaring, Tidsskrift for norsk psykologiforening, 2013, 50, 326-336
- Blaikie, N. W. H. 2010. Designing Social Research (2. Utgave). Cambridge: Polity Press
- Jacobsen D. og Thorsvik J. (2007) Hvordan organisasjoner fungerer, 3.Utgave. Bergen: Fagbokforlaget.7
- Jacobsen, D.I (2005) Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode (2.utgave). Kristiansand, Høyskoleforlaget.
- Martinussen, M og Hunter, D (2008) «Luftfatspsykologi» Kap 7 Kultur, organisasjon og ledelse. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Nick F. Pidgeon (1991) Safety culture and risk management in organizations, Journal of cross-cultural psychology, Vol 22 No.1, March 1991, 129-140
- Reason, J (1997) Managing the risks of organizational accidents. Ashgate publishing company.
- Sue Cox & Rhona Flin (1998) Safety culture: Philosopher's stone or man of straw?, Work & Stress, 12:3, 189-201
- Thagaard, T (2010) Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode. Bergen, Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Wadel, Cato (1991) Feltarbeid i egen kultur. En innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning. Flekkefjord: SEEK A/S
- Westrum, R. (2004). A typology of organisational cultures. *Journal of Quality and Safety in Healthcare*. Vol 13(2), 22-27. doi: 10.1136/qshc.2003.009522

Internettkilder:

URL 1: <https://utdanning.no/yrker/beskrivelse/vekker> (besøkt 09/05-17 18:46)

URL 2: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2001-01-05-1> (besøkt 09/05-17 18:46)

URL 3: <https://www.politi.no/tjenester/tillatelser/vaktvirksomhet/> (besøkt 02/06-17 13:28)

URL 4: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/politietaten/11-politimestre-vekkerne-er-ingen-ressurs-ved-kriser/a/23302486/> (besøkt 07/06-17 22:23)

Figurkilder.

Figur 3: Barabady, Javad (2014) Risikoanalyse, [Forelesning til bachelorgrad i samfunnssikkerhet og miljø] 14 januar.

Vedlegg 1. Intervjuguide.

Intervjuguide:

1. Generelt/bakgrunnsinformasjon:

- Alder.
- Antall år i virksomheten.
- Utdanning og kursing innen vekteryket.
- Stillingsprosent.
- Funksjon/ stillingstype

- Ser du noen utfordringer i forhold til din egen sikkerhet på jobb?
 - Hvilke?
- Har det vært ulykker i bedriften?
 - Hvilke typer?

2. Rapportering:

- Har du gjort feil i jobben?
 - Ble det rapportert?
 - Hvordan ble det mottatt?
- Har du opplevd at feil som blir rapportert inn blir møtt med sanksjoner?
- Er rapporteringen anonym?
 - Er det bra eller dårlig?
- Får du tilbakemeldinger på rapporter og avvik du sender inn?
 - Går det raskt?
 - Er det gode tilbakemeldinger?
- Er det lett og rapportere inn det du ønsker?
- Synes du rapporteringssystemet er bra?
 - Synes du rapporteringssystemet kan bli bedre?
 - Hva mener du mangler?

3. Rettferdighet:

- Har du opplevd at noen har fått reaksjoner på uakseptabel atferd?
 - Hva?
- Har det vært uakseptabel oppførsel blant vektere på jobb?
- Kan du gi eksempel på hva som ville vært uakseptabel oppførsel på jobb?
- Er det blitt definert noen prinsipper/regler/prosedyrer/eksempler for hva som er akseptabel og ikke akseptabel atferd i jobbsammenheng?
 - Hva er de?

4. Fleksibilitet:

- I hvor stor grad har de ansatte myndighet til å løse uventede oppgaver selv?
 - Eller må de ha tillatelse fra ledelsen?
- Kreative løsninger? Think outside the box? Ad hoc løsninger?
 - Hvem tar avgjørelsene?

5. Læring:

- Som nevnt innledende kan du fortelle litt mer om den kursingen du har?
- Hvilken opplæring har du?
- Hvilke kurs kan man ta ekstra når man jobber som vekter?
- Hvordan vil du si at de erfarne vekterne veileder de nye?

6. Sikkerhetskultur:

- Hva legger du i begrepet sikkerhetskultur? Hva er god sikkerhetskultur?
 - Har din bedrift en god sikkerhetskultur? Utdyp?
- Hvordan kan du påvirke sikkerhetskulturen i bedriften?
- Kan du beskrive noen nylig innførte sikkerhetstiltak?
- Kjenner ledelsen til alle sikkerhetsutfordringer ved avdelingen?
- Vil du si at det arbeides systematisk med sikkerhetsutfordringer i virksomheten?
- Har du laget/medvirket/lest en risiko og sårbarhetsanalyse for din stilling?
- Hva mangler for at sikkerhet skal ivaretas enda bedre?
- Hvilke tema/ områder anser du som spesielt sårbare i avdelingen?
- Hvis det oppstår en krise på jobben, er du forberedt? Vet du hva du skal gjøre?

7. Myke og harde barrierer:

- Kan du komme med eksempler på fysiske beskyttelsestiltak i jobben? (vest, lommelykt, kamera)
 - Hva synes du om de harde barrierene/ utstyret?
- Kan du komme med eksempler på myke beskyttelsestiltak i jobben? (opplæring, tilkalle andre,
 - Hva synes du om de myke barrierene/ opplæring prosedyrer osv?
- Når blir en situasjon så alvorlig at du velger å kontakte politiet?
- Hva er vekters jobb i en større krisesituasjon? Eks. terroranslag mot et objekt.
- Hvordan behandles vekterne i etterkant av en slik situasjon? Debrif, bedriftshelsetjeneste osv.

8. Avslutning:

- Noen spørsmål eller kommentarer?

Vedlegg 2. Informasjonsskriv til informanter.

FORESPØRSEL OM DELTAGELSE I INTERVJU

Jeg er masterstudent ved Universitetet i Tromsø og holder nå på med den avsluttende masteroppgaven. Temaet for oppgaven er Sikkerhetskultur i vekteryret, og hva som karakteriserer sikkerhetsarbeidet og –kulturen i virksomheten.

Jeg ønsker å intervju ca 8 ansatte innen ulike arbeidsområder. Intervjuet vil dreie seg om hva som hemmer og fremmer sikkerhetskultur på arbeidsplassen. Intervjuet vil bestå av cirka 25 spørsmål og vil vare ca. 1/2 time. Jeg vil ta notater underveis i tillegg til å bruke båndopptager. Tid og sted for intervjuet avtales med hver enkelt.

Intervjuet er frivillig og du har mulighet til å trekke deg når som helst, uten videre begrunnelse. All informasjon som kommer fram under intervjuet vil bli anonymisert og behandlet konfidensielt, og alle opplysninger fra intervjuene makuleres etter at oppgaven er ferdig.

Ta kontakt på mail sensurert@uit.no eller på mobiltlf. sensurert dersom du lurer på noe om intervjuet eller annet om oppgaven.

Med vennlig hilsen

Navn.

Adresse.

Samtykkeerklæring: Jeg har mottatt informasjon om studien av Sikkerhetskultur i vekteryret og ønsker å delta på intervju.

Signatur.....