

Institutt for teknologi og sikkerhet

## **Resilient innsatspersonell i Tromsøregionen**

*Hvordan kan politiet og brannvesenet i Tromsøregionen gjøre innsatspersonell mer resilient?*

Eilif Storslett Lund

Masteroppgave i samfunnssikkerhet, vår 2022

Antall ord: 21369





## Forord

Denne studien symboliserer avslutningen på masterutdanningen min i samfunnssikkerhet ved UiT - Norges arktiske universitet. Jeg ser tilbake på fem lærerike, spennende, utfordrende og i noen tilfeller frustrerende år som student innenfor fagfeltet. Jeg fullfører nå det mest omfattende og vanskeligste arbeidet jeg noen gang har avlagt, dog med høy ydmykhet og stolthet ovenfor meg selv. Jeg har lært utrolig mye.

Jeg vil rette en spesielt stor takk til alle respondenter i studien. Samtlige av dere har vist engasjement og nysgjerrighet i for-, under- og etterarbeidet. Dere er kjernen i dette arbeidsstykket og det er dedikert til dere.

En spesiell takk til veilederen min Chinwe, du har vist tålmodighet og alltid pekt meg i riktig retning. Du har vært til større hjelp enn du aner.

Gina, Stian og Siri. Det har vært en ære å dele kontor og gått gjennom denne prosessen sammen med dere. Stemningen, samholdet og kameratskapet på kontoret har vært upåklagelig til tross for en rekke sammenbrudd. Jeg håper dette bare har vært en hard start på et livslangt vennskap.

Sofie, min kjære samboer. Jeg kunne ikke tenkt meg en stødigere klippe gjennom denne prosessen, dette hadde jeg ikke klart uten deg.

Mamma og pappa, jeg håper dere er stolte av meg. Takk for at dere alltid har hatt troen.

En takk til Reidar, du har vært en god mentor for meg helt siden slutten av bachelorgraden min.

«Eilif, du er som ei ape med et atomkraftverk» (Pollen, 2022).



## **Sammendrag**

Spesielt Fagerengtragedien i 2019 har vist at dårlig oppfølging fra etatene kan resultere i mentale helseproblemer for innsatspersonell fra både brannvesenet og politiet. Det er sannsynlig at det vil komme flere hendelser som fører til lidelser i form av mentale helseproblemer for de som jobber i den skarpe enden i etatene. Dette kan forhindres med resiliensutvikling i innsatspersonellet. For å gjøre dette må forholdene rundt alvorlige hendelser være tilrettelagt for oppfølging, debrief, ettervern og tilbud for innsatspersonellet. Denne studien retter søkelyset på hvordan innsatspersonell i Tromsøregionen kan oppnå høyere grad av resiliens.

Det er gjort semistrukturerte intervjuer av taktisk utvalgte respondenter fra både Tromsø brann og redning og Troms politidistrikt. Funnene i intervjuene har vist at etatene kommer til kort på punkter som oppfølging av eget personell, debrief, organisasjonskultur og erfaringsutveksling. Forbedring av disse tiltakene kunne ha ført til høyere resiliens i innsatspersonellet og tenkelig forebygget psykiske helseproblemer tidligere.

På bakgrunn av de avdekte manglene har studien kommet frem til er at det er et behov for høyere resiliensutvikling i etatenes innsatspersonell, og et større mangfold av tiltak med høyere kvalitet for å sikre dette. I tillegg mangler etatene kunnskap og kultur for mental helse, og strekker seg i mange tilfeller ikke langt nok for å ivareta eget personell. Disse manglene kan gi konsekvenser som at innsatspersonellet ikke oppsøker hjelp ved behov, at ildsjeler påtar seg ansvar som egentlig tilhører etatene og at rus- og mentale problemer oppstår. Dersom resiliensutvikling i innsatspersonellet blir iverksatt, vil det være positivt for både ansatte i etatene og organisasjonene som helhet.

Studien konkluderes med metoder for å oppnå resiliensutvikling i innsatspersonell på bakgrunn av det teoretiske rammeverket og empiriske funn.

**Veileder:** Chinwe Philomina Oramah

**Søkeord:** Samfunnssikkerhet, resiliens, innsatspersonell, brannvesenet, politiet, Tromsø, debrief, psykolog, mental helse, psykisk helse, kollegastøtteordning, erfaringsutveksling, Lavangsdalulykken, Fagerengtragedien.

## **Forkortelser**

**CD-RISC:** The Connor–Davidson Resilience Scale

**CISD:** Critical Incident Stress Debriefing

**KSO:** Kollegastøtteordning

**PD:** Psykologisk debrief

**PHS:** Politihøgskolen

**PTSD:** Post Traumatisk Stress Syndrom

**UNISDR:** United Nations International Strategy for Disaster Reduction

# Innholdsfortegnelse

Forord .....	1
Sammendrag .....	3
Forkortelser .....	4
Figurliste.....	8
Tabelliste .....	8
1 Innledning.....	9
1.1 Bakgrunn og relevans .....	9
1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål .....	10
1.3 Avgrensninger i studien.....	11
1.4 Studiens struktur .....	12
2 Teoretisk rammeverk.....	13
2.1 Resiliens.....	13
2.1.1 Hvorfor resiliens i innsatspersonell? .....	13
2.1.2 Resiliens som buffer for PTSD .....	15
2.1.3 Metoder for å bygge resiliens i innsatspersonell .....	16
2.1.4 Resiliensutvikling gjennom kollegastøtteordning .....	17
2.2 Organisatoriske perspektiver .....	18
2.2.1 Organisasjon og organisasjonskultur .....	18
2.2.2 Resiliens i organisasjoner .....	19
2.2.3 Læring i organisasjoner .....	19
2.3 Erfaringslæring .....	20
2.4 Debrief .....	21
2.4.1 Psykologisk debrief og gruppestressdebriefing.....	22
2.4.2 Formål og gjennomføring av psykologisk debrief .....	22

2.5	Modell for resiliensutvikling i innsatspersonell .....	23
3	Metode.....	25
3.1	Filosofisk ståsted til forskningen .....	25
3.2	Strategi og design .....	27
3.3	Metode for datainnsamling .....	28
3.3.1	Utvalget for studien .....	29
3.3.2	Hvordan intervju er brukt i denne studien.....	30
3.4	Kvalitet i forskningen .....	32
3.4.1	Reliabilitet .....	32
3.4.2	Validitet .....	33
3.4.3	Kvalitetsindikatorer studien bygger på.....	33
3.4.4	Etiske refleksjoner.....	34
4	Empiriske funn .....	36
4.1	Etatenes tilbud og oppfølging.....	36
4.1.1	Etatenes tilbud .....	36
4.1.2	Et dårlig kommunisert og økonomisk tilbakeholdt psykologtilbud .....	37
4.1.3	Kollegastøtteordning i etatene.....	38
4.1.4	Innsatspersonellets erfaring med oppfølgingen.....	39
4.1.5	Konsekvenser av mangelfull oppfølging og tilbud fra etaten .....	41
4.2	Forberedelse før hendelser.....	42
4.3	Håndtering av inntrykk.....	44
4.3.1	Praktiske teknikker for å håndtere inntrykk .....	44
4.3.2	Egenmestring og motivasjonsfaktorer.....	45
4.4	Praktisering av debrief i etatene .....	46
4.4.1	Gjennomføring av debrief .....	46



4.4.2	Effekter av debrief.....	47
4.4.3	Tverrfaglige debriefer .....	48
4.4.4	Kultur for debrief i etatene .....	49
4.5	Erfaring og erfaringsutveksling .....	50
5	Diskusjon.....	53
5.1	Resiliensutvikling gjennom en sterkere organisasjonskultur .....	53
5.2	Hvordan debrief kan styrke resiliens i etatene.....	54
5.3	Tilstanden til eksisterende tilbud og oppfølging .....	55
5.3.1	Bedre tilpasning av kollegastøtteordning .....	56
5.3.2	Psykologtilbudet.....	56
5.3.3	Individuelle tilpasninger.....	57
5.4	Resiliensutvikling på eget initiativ .....	58
5.4.1	Håndtering av inntrykk.....	58
5.4.2	Erfaringsutveksling .....	59
5.5	Ildsjeler som skaper resiliens.....	60
5.6	Ny modell for resiliensutvikling i innsatspersonell.....	61
6	Konklusjon .....	63
6.1	Tiltak mot forhold som bremser resiliensutvikling .....	63
6.2	Tiltak mot manglende kommunikasjon og kvalitet i tilbud.....	64
6.3	Studiens begrensninger.....	64
6.4	Videre forskning .....	65
7	Litteraturliste .....	67
8	Vedlegg .....	71
8.1	Informasjonsskriv til respondenter .....	71
8.2	Intervjuguide.....	73

8.3 Meldeskjema til NSD .....	76
-------------------------------	----

## **Figurliste**

Figur 1 Modell for erfaringslæring.....	21
Figur 2 Modell for resiliensutvikling i innsatspersonell .....	24
Figur 3 Ny modell for resiliensutvikling i innsatspersonell .....	62

## **Tabelliste**

Tabell 1 Koding av respondenter .....	30
---------------------------------------	----

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn og relevans

Et av de første kriteriene for å utvikle post traumatisk stress syndrom (PTSD) er å bli utsatt for traumatiske hendelser. Sammenlignet med den øvrige befolkningen er spesielt innsatspersonell i brannvesenet og politiet i en høyrisikogruppe, da de gjentatte ganger blir utsatt for traumatiske hendelser som kan føre til PTSD (Lee et al., 2014). Innsatspersonellens yrkesliv setter dem derfor i en posisjon som øker sjansen for at de utvikler traumerelaterte psykiske lidelser (Berger et al., 2012; Stanley et al., 2016). Derfor er det et behov for tiltak som kan motvirke disse negative konsekvensene av å jobbe i beredskapssetater.

Organisasjoner er forpliktet til å fatte tiltak som skal tilrettelegge for at ansattes mentale og fysiske helse blir ivaretatt, spesielt når arbeidet er befengt med høy farerisiko. I yrker der traumatiske hendelser forekommer ofte og kombineres med faktorer som fører til høyt press akkumuleres de negative effektene. Uregelmessige skiftmønstre og redusert tilgang på uformelle støtteordninger kan være en trigger for dette. Nødetater spesielt er derfor under et enormt press for å tilby ansatte tiltak som skal beskytte mot psykologiske påvirkninger, som følger av stressende hendelser i innsatser (Wild et al., 2020). I følge Lee et al. (2014) fungerer resiliens som et botemiddel og en kraftig buffer mot de skadelige påvirkningene traumatisk stress etter hendelser har på utviklingen av PTSD. På den annen side eksisterer det lite forskning angående utvikling av en modell for resiliens, spesielt en som inkluderer både risiko- og beskyttelsesfaktorer.

Dette forskningsprosjektet undersøker hvordan brannvesenet og politiet i Tromsøregionen kan utvikle høyere resiliens i innsatspersonell. Temaet stammer blant annet fra Fagerengtragedien i 2019 og Lavangsdalulykken i 2011. I Fagerengtragedien omkom en voksen kvinne og to barn. I etterkant av hendelsen har innsatspersonell fra både politiet og brannvesenet i Tromsø fortalt åpent om mentale problemer, som følger av innsatsen de gjorde den kalde desemberkvelden (Rostad, 2020; Thjømøe, 2020). I Lavangsdalulykken omkom fem personer og totalt 59 personer var innom UNN, der det var slått katastrofealarm (Greiner, 2011). Både brannvesenet og politiet var delaktig i denne ulykken og for etatene førte dette til mer bruk og oppmerksomhet rundt debrief og oppfølging av innsatspersonell. I lys av hendelser som Fagerengtragedien og

Lavangsdalulykken har det blitt nødvendig å stille spørsmål om høyere resiliens i innsatspersonell kan forhindre at mentale helseproblemer blir en del av hverdagen. Grunnen til at høy resiliens er både ønsket og viktig for innsatspersonell, er at det styrker og støtter den mentale helsen under og etter kritiske hendelser (Crane et al., 2021). Det er derfor bekymringsverdig at det har vist seg å være en mangel på planverk og strategier for hvordan man skal utvikle resiliens i innsatspersonell og organisasjoner som politiet og brannvesenet.

Fører politiets og brannvesenets personellrettede arbeid til mer eller mindre resilient innsatspersonell i etatene? Eventuelt, hvilke kunnskapshull og mangler må tettes for denne måloppnåelsen? Jeg vil gjøre dette forskningsprosjektet for å besvare problemstillingen til nytte for disse etatene. Forhåpentligvis vil resultatet gi anbefalte metoder og fremgangsmåter som kan føre til at innsatspersonell i Tromsøregionen utvikler høyere resiliens mot traumatiske hendelser. Man kan også se på de konseptuelle kunnskapene om fenomenet som generelle føringer og retningslinjer for resiliensutvikling i andre etater og områder der innsatspersonell jobber. Sammensettingen av aktørene som blir studert og hvordan man kan begrense traumer i innsatspersonell vil legge et godt grunnlag for generelle føringer for resiliensutvikling. Disse trenger ikke nødvendigvis kun å brukes i blålysetater, men også frivillige organisasjoner som Redningsselskapet og Norsk folkehjelp og selskaper med vektertjenester. Med andre ord kan studien også brukes utenom de aktørene som studeres, da det gir gode innsikter i resiliensutvikling og traumeforebygging som fenomen.

## **1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål**

Problemstillingen for studien er satt sammen ved å se nærmere på aspekter av tidligere hendelser som har hatt konsekvenser for innsatspersonell og teoretiske perspektiv på hvordan man kan utvikle resiliens i innsatspersonell. Fagerengtragedien har vist seg å føre til noe som kan tenkes å være sårbart innsatspersonell, da flere fra både brannvesenet og politiet har rapportert om utfordringer i ettertid (Rostad, 2020; Thjømøe, 2020). Man kan derfor bruke forskning for å finne en løsning på disse tydelige utfordringene som oppstår i etterkant av hendelser. Problemstillingen for dette studiet er «Hvordan kan ettervern, debrief og erfaringsutveksling gjøre innsatspersonell i Tromsøregionen mer resilient?». For å enklere kunne besvare problemstillingen har jeg formulert tre forskningsspørsmål:

**FS1:** Hvilke rutiner har etatene i forhold til traumatiske hendelser?

**FS2:** Hvordan blir tilbud og oppfølging kommunisert ut til innsatspersonellet?

**FS3:** I hvilken grad er innsatspersonellet tilfreds med oppfølgingen og tilbudene fra etaten sin?

Det første forskningsspørsmålet vil vise etatenes rutinemessige arbeid med tilrettelegging og ettervern av innsatspersonellet, spesielt med tanke på forebygging av psykiske helseproblemer som følger av hendelser. Det andre forskningsspørsmålet vil bidra med et perspektiv på hvordan etatenes organisatoriske forhold kan eller burde føre til at innsatspersonellet oppsøker de tilbudene og oppfølgingen de har tilgang på. Det tredje og siste forskningsspørsmålet vil gi et innblikk i respondentenes tanker og syn på oppfølgingen og tilbudene. Forskningsspørsmål en og to vil sammensatt vise et mer helhetlig bilde av samspillet mellom etatens oppfølgingsprosess og innsatspersonellens eget inntrykk av oppfølgingen. Forskningsspørsmålene vil legges til grunn for å kunne besvare problemstillingen.

### **1.3 Avgrensninger i studien**

Denne studien er basert på få aktører i Tromsø, i de avgrensede miljøene i Tromsø brann og redning og Troms politidistrikt. Studien inneholder seks respondenter fra brannvesenet og fem respondenter fra politiet. Respondentene fra brannvesenet stammer fra et og samme vaktlag, mens respondenter fra politiet er tilfeldige kolleger fra politiet i Tromsø. I denne studien er det ikke satt søkelys på team-resiliens, men heller organisatorisk og individuell resiliens. Team-resiliens i brannvesenet kunne vært et interessant aspekt av oppgaven, og hvordan team-resiliens i brannvesenet fungerer i motsetning til politiet, der oppdrag utføres i team med færre personer. Studien har ikke satt søkelys på kvaliteten, fakta og funksjon i etatens psykologtilbud, annet enn hva de empiriske funnene fra intervjuene viser. De nevnte elementene er utelatt fra oppgaven og har ikke latt seg gjøre på grunn av begrensninger i tid og ressurser. Studien fokuserer derfor på de organisatoriske ordningene for oppfølging og tilbud som er tilgjengelige for innsatspersonellet.

De empiriske funnene fra brannvesenet har til tross for dette gitt et godt helhetlig bilde av de kulturelle forholdene og oppfølgingsordningene hos brannvesenet som jeg var ute etter. De semistrukturerte intervjuene har gitt store mengder data, og studien er derfor sterkt preget av

empiriske funn. På grunn av de store mengdene empiri er det lagt gode føringer for hva som kan være interessante steg i videre forskning. Dette vil bli tatt opp i delkapittel 6.3 Videre forskning.

## **1.4 Studiens struktur**

I kapittel 1 Innledning har studien blitt kontekstualisert, og bakgrunnen og relevansen har blitt redegjort for. I tillegg har problemstilling og forskningsspørsmål blitt presentert, og studiens avgrensninger har kommet inn her. Kapittel 2 Teoretisk rammeverk viser de teoretiske perspektivene som ligger til grunn for å besvare oppgavens problemstilling. Teorier om resiliens, organisatoriske perspektiver, læring og debrief står sentralt og vil trekke tråder til fokusområder i empirikapittelet som et grunnlag for diskusjon. Kollegastøtteordning kommer inn under resiliens-delen. Kapittelet avsluttes med en sammenfatning av det teoretiske rammeverket i form av en teoretisk modell. I kapittel 3 Metode redegjøres metodikken i studien. Kapittelet viser mine filosofiske tilnærminger til forskningen, strategi og design av studien, hvordan jeg har hentet inn empiri og tiltak som har sikret forskningens kvalitet. De empiriske funnene for studien kommer frem i kapittel 4 Empiriske funn der det vises hvordan etatene følger opp innsatspersonell, hvordan innsatspersonellet forbereder seg før hendelser og håndterer inntrykk og gangen i debriefene. Kapittelet avsluttes med hvordan erfaringsutveksling foregår blant innsatspersonellet. De empiriske funnene drøftes i lys av det teoretiske rammeverket i kapittel 5 Diskusjon, og kapittel 6 inneholder konklusjon av studien i tillegg til forslag for videre forskning.

## 2 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for og begrunne de teoretiske perspektivene som ligger til grunn for studien. Jeg vil først forklare begrepet resiliens og hvordan man kan utvikle resiliens, deretter hvordan dette påvirker organisasjoner og individer. Dette blir etterfulgt av hvordan debrief og læring kan brukes for å utvikle resiliens og kapitlet avsluttes med en teoretisk modell der de teoretiske perspektivene er sammenfattet.

### 2.1 Resiliens

Engen et al. (2021) beskriver resiliens som kapasiteten et sosialt system har til å motstå og tilpasse seg forventede og uventede forstyrrelser, og til å gjenopprette funksjonaliteten etter alvorlige påkjenninger i ettertiden. Man kan vanligvis ikke oppnå full beskyttelse mot uønskede hendelser. Det gjør at man må tenke alternativt og heller bygge proaktive samfunn som tåler påkjenninger og raskt kan komme tilbake til normalen igjen. Definisjonen er bygget på United Nations International Strategy for Disaster Reduction (UNISDR) sitt perspektiv på resiliens: «Evnen et system eller samfunn utsatt for farer har til å motstå, absorbere, imøtekomme og hente seg inn fra konsekvensene av en fare på en effektiv måte, der essensielle grunnleggende strukturer og funksjoner blir gjenopprettet og ivaretatt» (UNISDR, 2009).

I denne oppgaven vil resiliens bli brukt som en mental styrke i innsatspersonell. De positive effektene av resiliens som gjør at innsatspersonell henter seg inn raskere etter hendelser og motstår stressmomenter (Masten & Coatsworth, 1998) kan manipuleres i negativ eller positiv grad. Dette gjør at resiliens kan brukes som et virkemiddel for å motstå sterke inntrykk med konsekvensen av psykiske helseproblemer under og i etterkant av hendelser. Som tidligere nevnt retter oppgaven søkelyset mot hvordan innsatspersonell kan utvikle en høyere grad av resiliens. Hva resiliens har å si for innsatspersonell vil bli utdypet i kommende delkapitlet.

#### 2.1.1 *Hvorfor resiliens i innsatspersonell?*

Individuell resiliens baserer seg på å enten 1) raskt vende tilbake til samme funksjonsnivå som før man ble utsatt for et stressmoment eller motgang, eller 2) at man fullstendig klarer å motstå effektene av et stressmoment eller motgang (Masten & Coatsworth, 1998). Dette har ført til at

trening og forskning spisser seg mot hvordan man kan oppnå høyere mental resiliens. Målet er å finne ut hva som skal til for å utvikle evnen til å håndtere hendelser. I en forsvarssammenheng kan dette være å forebygge og/eller igangsette tidlige tiltak for situasjoner som kan kulminere i traumatiske hendelser (Crane et al., 2021).

I følge Masten (2001) bestemmer resiliente faktorer utviklingen av resiliens i innsatspersonell. Samhandlingen mellom de resiliente faktorene legger grunnlaget for resiliens. Målet for trening av hvor rustet man er til å takle stressituasjoner deles inn i kategoriene 1) troen på resiliens, 2) mestringsteknikker og 3) bruken av mestringsteknikker. Troen på resiliens er en beskrivelse av individets forventninger til egen evne til å oppnå et vellykket resultat, og endre seg selv og verden i positiv retning. «Growth mindset», også kalt endringsfremmende tenkning (Svartdal, 2020), selvtillit, realistisk optimisme og håp er elementer som fremmer troen på resiliens. Mestringsteknikker er mangfoldet og antall strategier som individer har, i tillegg til evnen til å benytte ulike mestringsteknikker over tid som er tilpasset forskjellige situasjoner. Bruken av mestringsteknikker er de tilgjengelige praktiske, kognitive og motiverende ressursene man har for å mestre situasjoner. Eksempler er tid, kunnskap og sosiale ressurser. Mestringsteknikker kan gå ut på å skaffe sosial støtte, men mangel på tilgjengelig støtte kan bety at en slik mestringsteknikk blir vanskelig å bruke. Avhengig av situasjon og kontekst, kan ressurser være begrenset eller utvidet. Personlige egenskaper er også et aspekt som kan påvirke, og derfor legge føringer for hvilke verktøy man har tilgang på. Disse resiliente faktorene samhandler med enkeltsituasjonen man er i, og påvirker om man som innsatspersonell får et resilient utfall av en situasjon (Crane et al., 2021).

En hensikt med å trene på resiliens er å øke individets mangfold og bruk av mestringsteknikker. Dette gjøres gjennom trening på diskrete adferdsstrategier og kognitive teknikker som gjør at man håndterer krevende stress. Eksempelvis trener man på problemløsning og å ta kontroll på egen åndedrett i stressede situasjoner. Ved å trene inn ferdighetene økes beredskapen i individer. Strategien skal gjøre det lettere å mestre belastende arbeidsmiljøer som kan involvere alvorlig skade eller død. Denne formen for trening øker også individuell kapasitet til å håndtere hverdagslige krav i stressende arbeidsmiljøer (Crane et al., 2021). Flere måter å utvikle resiliens på via mestringsstrategier er ifølge Dijkstra & Homan (2016) bedre opplæring i håndtering av stressfaktorer. Dette bidrar med positive konsekvenser i form av at personens tro på kontroll i



situasjoner gir trygghet og derav mer bruk av mestringsstrategier. Kontroll leder til at personer i høyere grad oppnår resultater de kan si seg fornøyd med. Andre former for å trene på resiliens forsøker også å gjøre mestringsressurser mer tilgjengelig for individet. Eksempelvis har det amerikanske forsvaret lenge hatt det sosiale støttesystemet «Battle Buddy» som øker soldaters kameratskap, samhold og støtte til hverandre og minsker stress og selvmordsrater (Adler et al., 2009; Ramsberger et al., 2002).

### **2.1.2 Resiliens som buffer for PTSD**

Resiliens er ansett som en kraftig og effektiv buffer mot de skadelige påvirkningene traumatisk stress har på utviklingen av PTSD etter hendelser (Lee et al., 2014). I en studie på 552 koreanske brannmenn kom det frem at opplevelsen av traumatisk stress har en direkte og indirekte påvirkning på utviklingen av PTSD. I tillegg førte individuell resiliens i innsatspersonellet til demping av påvirkningen traumatisk stress hadde på PTSD-symptomer som følger av opplevd stress. Innsatspersonell med høye nivåer av resiliens var mer beskyttet mot både indirekte og direkte påvirkninger av traumatisk stress, i forhold til de med lavere nivå av individuell resiliens som var utsatt for samme nivå av stress (Lee et al., 2014). Målet med studien var å undersøke mulige faktorer som kan bremse påvirkningen traumatisk stress har for å utvikle PTSD. De 552 deltakerne fullførte en rekke selv-rapporteringstiltak for å avgjøre grad av resiliens i innsatspersonellet. Blant disse selv-rapporteringstiltakene var «The Connor–Davidson Resilience Scale» (CD-RISC), som er det mest brukte og anerkjente verktøyet for å fastsette grad av psykologisk resiliens. CD-RISC viser at resiliens på individnivå er kvantifiserbart, og påvirkes av helsestatus på den måten at individer med mentale problemer har lavere nivåer av resiliens enn den generelle befolkningen. Resiliens i individer kan også modifieres og forbedres ved hjelp av behandling, og det er korrelasjon mellom høy grad av resiliens i individer og høye nivåer av globale forbedringer i samfunnet (Connor & Davidson, 2003).

Forskningsprosjektet til Lee et al. (2014) viste et helhetlig bilde og ga bedre forståelse av personell i brannvesenet. Siden det er antatt at brannmenn har en høy risiko for å utvikle PTSD etter traumatiske stressfaktorer, poengterte Lee et al. (2014) viktigheten av å rette søkelyset mot tiltak som kan begrense omfanget av psykiske plager. Innsatspersonell med lav resiliens, som hadde vært utsatt for mange traumatiske hendelser, fikk gode resultater av psykologbehandling. Terapien var rettet mot kognitiv revurdering av traumatiske stressfaktorer og bidro til å styrke

personens tidligere lave resiliens. I tillegg indikerte funn gjort av Bonanno (2004) at det å bruke flere metoder eller faktorer som tilrettelegger for resiliens kan virke ytterligere begrensende på utviklingen av PTSD i innsatspersonell.

### ***2.1.3 Metoder for å bygge resiliens i innsatspersonell***

Det har i nyere tid vært et gradvis skifte, som har ført til en økning i antall tiltak som skal sikre innsatspersonell sin psykiske helse etter kritiske hendelser (Wild et al., 2020). Ifølge Wild et al. (2020) er eksempler på slike tiltak 1) at personell med økt risiko for utvikling av psykologiske problemer blir identifisert før ansettelse, 2) økt kunnskap om psykiatriske diagnoser, 3) operasjonell trening, 4) trening av mellomledere og 5) tiltak som skal styrke resiliens, velvære og stressmestring hos innsatspersonellet. Dette er som følger av at nødetater er under et enormt press for å tilby ansatte tiltak som skal beskytte mot psykologiske påvirkninger som følger av stressende hendelser i innsatser. På den annen side er det variasjon i effekten av disse tiltakene, og det er vanskelig å vite hva som skal tilbys og iverksettes for innsatspersonell før de utsettes for kritiske hendelser.

Studien gjort av Wild et al. (2020) kommer med anbefalinger om hva man skal tilby, og hva man bør unngå å tilby innsatspersonell før de blir utsatt for kritiske hendelser. Funnene fant at det er lite til ingen bevis for at to av tiltakene hadde noen effekt. Disse tiltakene var identifisering av personell med økt risiko for utvikling av psykologiske problemer før ansettelse og tiltak som skal styrke velvære og resiliens mot stress, i form av undervisning om psykisk helse. På den annen side fant Wild et al. (2020) bevis på at operativ trening bidrar til bedre psykisk helse. I tillegg har en rekke andre studier også vist at operativ trening i motsetning til stressmestringsteknikker bidrar til bedre psykisk helse etter hendelser (Brooks et al., 2018). Dette korrelerer også med studier av operativt militært personell, der personell som følte seg godt forberedt som følger av trening hadde mindre sannsynlighet for å utvikle psykiske helseproblemer, blant annet PTSD (Iversen et al., 2008).

Det ble også gjort funn på at programmer for opplæring og trening av mellomledere på ferdigheter innenfor psykisk helse hadde en lovende effekt på innsatspersonellets resiliens og psykiske helse. Opplæring av mellomledere viste seg å fremme et organisatorisk miljø som

oppmuntret innsatspersonell til å søke hjelp når mentale problemer oppsto, noe som førte til redusert sykdomsfravær. Dette var de mest lovende funnene i studien (Wild et al., 2020).

#### **2.1.4 Resiliensutvikling gjennom kollegastøtteordning**

KSO har som formål å forebygge psykiske belastninger som følger av stressende hendelser og er å anse som et virkemiddel til å utvikle resiliens i innsatspersonell. Som følge av at innsatspersonell i politiet ofte er i situasjoner som kan føre til stressbelastninger, traumer og andre opplevelser med varige helsekonsekvenser, ble KSO innført i politiet allerede i 1992. KSO har også vært en del av utdanningen av politibetjenter ved Politihøgskolen (PHS) siden 1994 og er å anse som et tiltak for å hindre stressbelastninger i politiets innsatspersonell (Strype & Barland, 2007).

KSO er av Strype & Barland (2007) definert som et organisert tiltak hvor spesielt utvalgte ansatte som har fått nødvendig opplæring fungerer som støttepersoner for kollegaer på eget tjenestested eller i sitt politidistrikt. Prinsippene for KSO er å finne i «Håndbok i systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid». KSO bygger på 1) tillit og fortrolighet, 2) at kollegastøtten velges av innsatspersonellet, 3) at ledelsen med fordel også er kollegastøtte, 4) fortrolighet, 5) at KSO er en selvstendig ordning utenfor politiets organisasjon og 6) at KSO skal være aktiv og oppsøkende for berørt og utsatt innsatspersonell (Strype & Barland, 2007).

I henhold til Bjørklund (1995) er retningslinjene for KSO umiddelbarhet, kortfattet, uforstyrret, respekt, støtte og konfidensialitet. Umiddelbarhet går ut på at KSO skal inntre rett etter en hendelse, kortfattet vil si at KSO skal være konsis og konkret og uforstyrret er at KSO skal foregå i skjermede omgivelser. Med respekt menes at den som yter KSO må utvise forståelse for at mottaker kan være preget av hendelser og derfor får emosjonelle utblåsninger. Støtte vil si at støtten skal være rettet mot individet og ikke på spørsmål om skyld eller vurderinger av selve hendelsen. Den siste retningslinjen er konfidensialitet, som er ordningens vanskeligste tema siden den skal lene seg på tillit blant kolleger, samtidig som den er underlagt klare juridiske retningslinjer.

KSO er et lavterskeltilbud, som vil si at alle kan bringe problemene sine til de som har KSO-utdanning. De med KSO-utdanning kan også henvisse personell videre til spesialtjenester i

HMS-sektoren, for eksempel en psykolog. Det poengteres likevel at KSO ikke er en erstatning for den omsorgen ledelsen skal ha for innsatspersonell (Strype & Barland, 2007).

## **2.2 Organisatoriske perspektiver**

### **2.2.1 Organisasjon og organisasjonskultur**

Organisasjoner kjennes ved at det eksisterer klare mål og oppgaver som knytter ei gruppe, flere deltakere eller de ansatte sammen. I tillegg er det fastsatte prosedyrer eller retningslinjer som koordinerer oppgavene til organisasjonens medlemmer eller ansatte mot realisering av en felles måloppnåelse (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Etzioni (1978) definerer organisasjoner som «Et sosialt system som er bevisst konstruert for å løse spesielle oppgaver og realisere bestemte mål». I følge Jacobsen & Thorsvik (2013) er organisasjonskultur felles meninger, tanker og opplevelser som deles av flere i en sosial sammenheng. Dette vil si at organisasjonskultur er å anse som et sett av kollektive meninger i et fellesskap. Organisasjonskultur defineres som:

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. (Schein, 1985)

Bang (2013) og Kaufmann & Kaufmann (2015) forklarer organisasjonskultur som «måten ting gjøres på hos oss». Videre definerer Bang (2013) organisasjonskultur mer presist som «de sett av verdier, normer og virkelighetsoppfatninger som utvikler seg i organisasjonen når individer samhandler med hverandre og omgivelser». Slike felles verdier og regler blir med tiden tatt som korrekte metoder for å oppfatte, tenke, reagere og opptre på i forhold til problemer og andre i organisasjonen. Disse felles verdiene blir etter hvert om til underbevisste regler og normer som håndheves og læres videre til fremtidige medlemmer i organisasjonen (Schein, 2010).

I følge Wild et al. (2020) er en organisasjonskultur som er åpen og støttende for mental helse avgjørende for å sikre at innsatspersonell ber om hjelp ved behov, uten frykt for å bli straffet eller miste jobben. Derfor vil planverk for å minske stigmatisering av mental helse

sannsynligvis føre til fordeler for organisasjoner, på den måten at psykiske helseproblemer blir snakket mer åpent om, og forhåpentligvis forebygget.

Beskrivelser og definisjoner viser at organisasjonskultur kan legge et grunnlag for, og har høy betydning for den mentale helsen til innsatspersonell. De teoretiske perspektivene vil klargjøre og vise hvordan organisasjonskultur spiller en rolle i arbeidet med resiliensutvikling i innsatspersonell.

### ***2.2.2 Resiliens i organisasjoner***

Innenfor samfunnssikkerhet er det beskrevet flere typer resiliens (Pettersen & Schulman, 2016). Her blir det beskrevet tre former av organisatorisk resiliens som tydeliggjør hvorfor det er viktig med både organisatorisk resiliens og resiliens i innsatspersonell.

Proaktiv resiliens er en organisasjons evne for å tilpasse seg i forkant av uforutsette alvorlige hendelser, når tidligere rutiner og prosedyrer kommer til kort. Proaktiv resiliens går ut på å tilrettelegge og håndtere endringer uten at katastrofale feil eller ulykker finner sted (Schulman & Roe, 2016). Den andre typen kalles reaktiv resiliens. Dette defineres som organisasjoner og samfunnets evne til å komme tilbake med økt robusthet etter å ha vokst seg sterkere som følger av alvorlige hendelser (Comfort et al., 2010). Den siste formen for resiliens går ut på improvisasjon og at organisasjoner må utnytte ressursene sine på nye måter for å ta kontroll over alvorlige hendelser. Denne formen ser på resiliens som en strategi for å håndtere kompleksitet. For å kunne gjøre dette må individene i organisasjonene være koordinerte og ha samme oppfattelse av situasjonen (Engen et al., 2021). Dette viser at individer i organisasjoner bidrar til høyere organisatorisk resiliens. De forskjellige typene organisatorisk resiliens sammensatt med de positive effektene av å utvikle resiliens i innsatspersonell viser et konseptualisert og større bilde av viktigheten og samspillet mellom individ- og organisatorisk resiliens.

### ***2.2.3 Læring i organisasjoner***

Læring i organisasjoner kan bli forstått som prosesser der organisasjonen og enheter, som for eksempel vaktlag og avdelinger, endrer seg som følger av erfaring (Baum et al., 2002). Disse

endringene er enten organisatoriske kunnskapsendringer eller endringer som skjer i organisasjonens atferd eller ytelse (Argote, 2012).

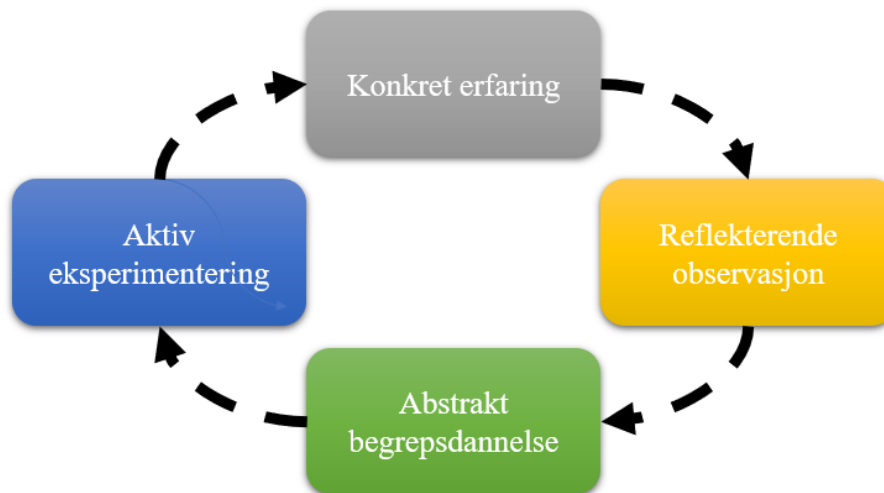
Organisatorisk læring skjer når organisasjonens individer får erfaringer fra situasjoner de undersøker videre på vegne av organisasjonen. Læringen blir organisatorisk når resultater fra undersøkelsene blir en del av kunnskapen til individer eller utstyret og prosedyrene som brukes i organisasjonen (Schön & Argyris, 1996). I forlengelsen av det, har forskjellige definisjoner av organisatorisk læring til felles at det er en prosess som fører til endring av praksis (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Organisatorisk læring skjer derfor når en organisasjon 1) erfarer noe som bør endres, 2) analyserer hvorfor et problem har oppstått, 3) utvikler tiltak for å løse et problem og 4) fatter tiltak for å løse et problem og endre atferd. Disse punktene viser at læring i organisasjoner er en prosess som involverer både enkeltindivider og organisasjonens samlede medlemmer som en enhet.

Læring skjer når tre forutsetninger er til stede. 1) Individer må reflektere over erfaringer, og enkeltindivider må lære for at organisasjonen skal lære. 2) Internkommunikasjon og kunnskapsoverføring må være på plass for at organisasjoner skal lære, og det individer lærer må spres til resten av organisasjonen slik at kollektiv læring oppstår og ny erfaring blir tilgjengelig for alle i organisasjonen. Det må derfor tilrettelegges for utveksling av erfaringer og kunnskap. Og til slutt 3), at praksis må endres for at læring skal skje. Dette betyr at individer i organisasjonen må omforme ny kollektiv kunnskap til kollektiv adferd, for å kunne dra nytte av ny kunnskap (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

### **2.3 Erfaringslæring**

Kolb (2014) anser læring som en prosess der erfaringer omdannes til kunnskap som følger av refleksjon og eksperimenterende handlinger gjennom en kontinuerlig og gjentakende prosess. «Konkrete erfaringer» opplevd av et individ igangsetter prosessen. Individet prøver deretter å forstå opplevelsen og oppklare hva som skjedde i forhold til den opprinnelige antakelsen i situasjonen, gjennom å reflektere over erfaringen. Dette kalles for «reflekterende observasjon». Å selv sette ord på observasjonen, eller ved å snakke med andre om observasjonen, kalles «abstrakt begrepsdannelse», der ideer og forslag til forbedringer i fremtiden blir dannet. Praktisering av disse forbedringene fører til at man gjennom «aktiv eksperimentering» tester

om forbedringene virker eller ikke, noe som legger til rette for ny erfaring og læring, ved at sirkelen for læring startes på ny.



Figur 1 Modell for erfaringslæring (Kolb 2014)

Erfaringsgrunnlag påvirker også hvordan man aksjonerer i hendelser, da man har med seg ulike bakgrunner og grunnlag av erfaring og trening. I situasjoner og hendelser har innsatspersonell med seg en viss grad av både positivt og negativt stress. Høye nivåer av stress fører til mindre potensiale til å håndtere situasjoner befyngt av ekstremt stress. Noen kan ha mye erfaring, mens andre har mindre erfaring å falle tilbake på. Hos innsatspersonell henger trening og erfaring på mange måter sammen. Relevant trening i forkant av hendelser fører til at innsatspersonell opplever hendelser som mindre stressende (Engen et al., 2021).

## 2.4 Debrief

I både brannvesen og politiet har innsatspersonell høy risiko for å bli utsatt for kritiske og belastende hendelser. Dette fører til et behov for etablerte rutiner med formål å forhindre eller redusere sjansen for tap av arbeidsevne eller utvikling av helseplager som følger av traumatiske hendelser. Eksempler på slike helseplager er PTSD (Johnsen & Eid, 2018). Etter at innsatspersonell er utsatt for kritiske hendelser er det aktuelt å iverksette tiltak som skal identifisere personell med risiko for å utvikle helseplager. Deretter skal det legges til rette for

oppfølging som fremmer mestringsfølelse og tilpassing etter hendelser. Disse tiltakene kan involvere enkeltpersoner, grupper, vaktlag og i sjeldnere tilfeller en hel organisasjon hvis en hendelse har berørt alle ansatte (Johnsen & Eid, 2018).

#### ***2.4.1 Psykologisk debrief og gruppestressdebriefing***

Psykologisk debrief (PD) er et kjent forebyggende tiltak, og kalles også for Critical Incident Stress Debriefing (CISD). PD er et tiltak for personell eksponert for traumatiske hendelser, der involverte innen 48 timer etter en kritisk hendelse får anledning til å bearbeide egne inntrykk, reaksjoner og tanker om det som har skjedd. Normalt skjer PD i grupper, der kun de som var involverte i den kritiske hendelsen deltar (Dyregrov, 1997). PD kan være nyttig i en tidlig fase av oppfølging. Det er påvist at gruppestressdebriefing bidrar til å redusere akutte aktiveringssymptomer og fremmer personlig vekst og mestring i operativt innsatspersonell (Eid et al., 2001). Etter en alvorlig hendelse vil en strukturert PD alltid være et av flere tiltak for å fremme mestring og kollegastøtte, samt tilrettelegge og motivere for eksponeringsbehandling for å gradvis komme tilbake i arbeid (Johnsen & Eid, 2018). Det er et skille mellom gruppestressdebriefing og debrief. Debrief går mer på debriefing av operasjonell og teknisk innsats i en hendelse. I dette studiet fokuseres det derfor på gruppestressdebriefing og CISD, og dette vil heretter omtales kun som debrief.

Defuse er også en prosedyre der man kan dele egne tanker og reaksjoner på en hendelse (Mitchell & Everly, 1996). Defuse foregår på lavere nivå og har en enklere prosedyre enn debrief ved at den går ut på at innsatspersonellet deler egne tanker og reaksjoner med hverandre etter en hendelse. Fordelene med defuse er at man kan utnytte samholdet i grupper, stimulere til kollegastøtte og personellomsorg og normalisere stressreaksjoner ved at man viser at selv om man er i en profesjonell setting er det individuelle forskjeller i reaksjoner på hendelser (Johnsen & Eid, 2018).

#### ***2.4.2 Formål og gjennomføring av psykologisk debrief***

Arbeid med debrief skal fortrinnsvis ledes av en med relevant utdanning og trening. Forløpet avhenger av situasjonen, men normalt starter man med introduksjonsfasen der man blir enige om rammer og føringer for gjennomgangen. Det neste er faktafasen, der enkeltpersoner forteller

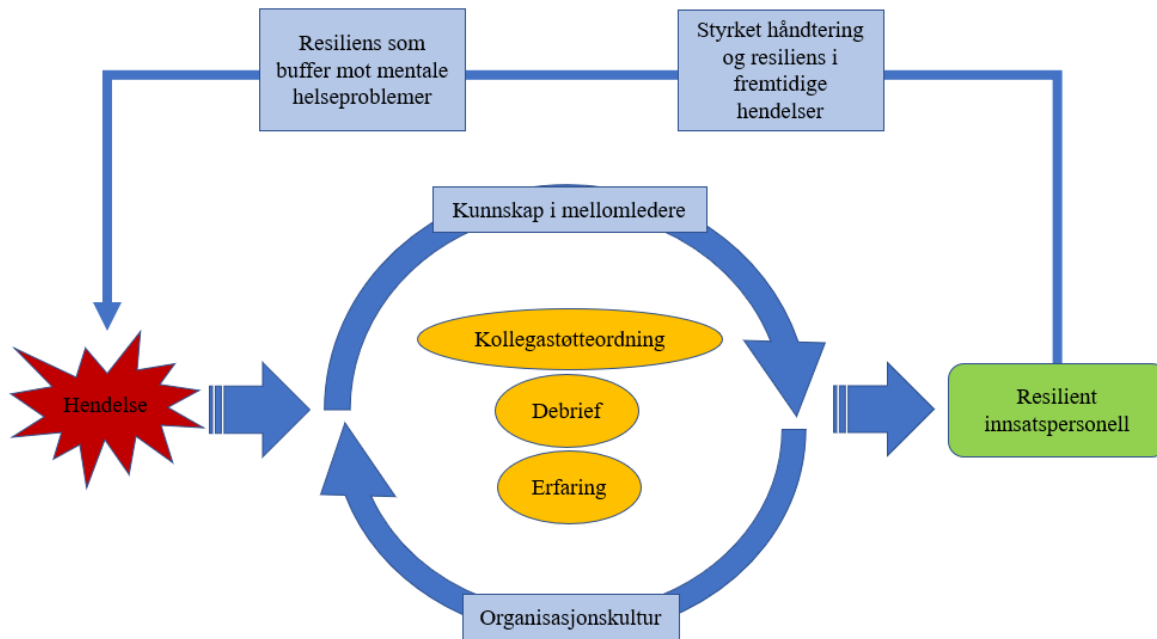


om sin opplevelse av hendelsen i form av hva som ble sett og gjort. I neste fase gjøres det oppfølging av hva som ble gjort i hendelsen. Her er oppmerksomheten rettet mot personellens tanker, og de følelsesmessige reaksjonene blir drøftet her. Avslutningsvis går man gjennom naturlige reaksjoner etter kritiske hendelser og man får råd og veiledning om hva enkeltpersoner burde gjøre i tiden fremover (Everly Jr et al., 1999).

Ifølge Johnsen & Eid (2018) er formålene med en debrief knyttet til 1) oppklaring av misforståelser og konsekvenser som følger av en hendelse, 2) gjenkjenning, aksept og diskusjon av følelser og reaksjoner på stress, 3) identifisering av innsatspersonell som har behov for ekstra oppfølging, 4) å sette inn kolleger som hjelp og støtte til hverandre, 5) informere om tilgjengelig støtte og hjelp, 6) forklare og informere om hva som er naturlige reaksjoner på stress, 7) forsterke og utdype læring etter en hendelse og 8) oppmuntre til eksponeringstrening for å gradvis vende tilbake til arbeid. På den annen side påpeker Johnsen & Eid (2018) at innsatspersonell kan utvikle kroniske og vedvarende helseplager som PTSD, depresjon og rusproblemer til tross for at det finnes forebyggende tiltak. Organisasjoner med operativt innsatspersonell burde derfor legge til rette for, og være forberedt på å gjennomføre tiltak som bidrar til økt livskvalitet og rehabilitering av personer med stressreaksjoner og PTSD.

## **2.5 Modell for resiliensutvikling i innsatspersonell**

For å konseptualisere de teoretiske perspektivene har jeg sammenfattet en teoretisk modell som viser hvordan man kan utvikle resiliens i innsatspersonell. Modellen er ment for å illustrere en kontinuerlig prosess som gjentar seg selv. I det røde feltet har en hendelse oppstått. Fra hendelsen går man over i en fase med faktorer som bidrar til resiliens i innsatspersonellet, og elementer rundt som påvirker disse faktorene. KSO, debrief og erfaring er komponenter sentralisert i midten, som kan føre til resiliens i innsatspersonellet. Kunnskap i mellomledere og organisasjonskultur er elementer rundt, som vil ha en effekt på faktorene. Hvis brukt riktig vil dette gjøre at sammensettingen og samspillet mellom faktorer og elementer for resiliens vil føre til resiliensutvikling i innsatspersonell. Dette skjer i form av styrket håndtering og resiliens i fremtidige hendelser. I tillegg går innsatspersonellet inn i fremtidige hendelser med resiliens som en buffer mot mentale helseproblemer.



Figur 2 Modell for resiliensutvikling i innsatspersonell (egen figur)

Empirien i studien vil forsterke den teoretiske modellen ved å bidra med ytterligere tiltak for resiliensutvikling i innsatspersonell. Modellen kan brukes som et rammeverk med føringer for hvordan man kan skape resiliens i innsatspersonell i Tromsøregionen. Den nye modellen kommer vi tilbake til i delkapittel 5.6 Ny modell for resiliensutvikling i innsatspersonell, og vil være et sterkt bidrag til konklusjonen i studien.

### **3 Metode**

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere de metodiske tilnærmingene og fremgangsmåtene brukt i studien. Jeg vil redegjøre for de metodiske valgene jeg har tatt for å hente inn empiri, samt beskrive tiltak gjort for å heve oppgavens gyldighet og pålitelighet. Empirien i denne studien er bygget på semistrukturerte intervjuer av respondenter fra brannvesenet og politiet i Tromsø.

#### **3.1 Filosofisk ståsted til forskningen**

Det er en rekke valg som skal tas i forskningssammenheng, og det er viktig at man velger en retning med utgangspunkt i problemstillingen. Kan problemstillingen best besvares med en kvalitativ eller kvantitativ tilnærming? Skal man ha en induktiv eller deduktiv metode, eller vil en blanding av disse være det beste? Hvordan skal man sikre et godt utvalg? Dette er viktige spørsmål å tenke på i forskning. For å besvare problemstillingen i studien har valget falt på at empiri hentes inn kvalitativt ved hjelp av intervju. Hva den kvalitative metoden går ut på og gangen i intervjuprosessen blir nærmere forklart i delkapittel 3.2 Strategi og design og 3.3 Metode for datainnsamling. Først vil jeg redegjøre for en mer overordnet tilnærming jeg har tatt til metoden jeg skal bruke, i lys av det positivistiske og konstruktivistiske perspektivet på forskning.

I kvalitativ forskning og med intervju som metode for datainnsamling, vil interaksjonen mellom meg som forsker og intervjuobjektet som respondent spille en stor rolle for problemstillingen. Temaene som skal gjennomgås kan være av en sårbar karakter og kan oppfattes som noe konfronterende, spesielt for respondentene med større ansvar i etatene. Selv om det er umulig å forutse atmosfæren i intervjuene og hvordan respondentene reagerer på mine spørsmål, har det i forkant av intervjuene vært nødvendig med forberedelser. Jeg har derfor reflektert over hvorvidt jeg ønsker å ta et standpunkt til en statisk eller en mer flytende tilnærming til prosessen og den innhentede dataen. Dette for å sikre at empirien blir forsvarlig samlet inn, er relevant og gjør det mulig å besvare problemstillingen.

Med statisk tilnærming menes det positivistiske synet som utelukkende baserer seg på å hente ut informasjon fra respondenter, der forskeren er en nøytral part mens respondenten ses på som

et objekt. Den positivistiske fremgangsmåten ser på resultatene i forskningen som nøytrale og svært uavhengige av forskeren selv (Thagaard, 2018). Ulempen med tilnærmingen er at man ikke får med seg handlinger, tanker, lærdom, atferd og reaksjoner, for dette er et mer naturvitenskapelig syn som generaliserer kunnskap. Tilnærmingen kan sammenlignes med å studere «døde» ting (Jacobsen, 2005). For mitt prosjekt er handlinger, tanker og reaksjoner essensielle elementer å få med seg i intervjuene. Dersom jeg stiller et spørsmål som kan føles ubehagelig, vil det være viktig å ta hensyn til måten respondenten reagerer på og eventuelt følge opp dette i intervjuprosessen. Jeg ønsker å se det store bildet av sammenhengen mellom intervjusituasjonen, respondenten og egen etat, noe en statisk eller positivistisk fremgangsmåte ikke ville klart.

Det må også tas en avgjørelse på om man søker etter generelle lovmessigheter eller en forståelse av det spesielle og unike (Jacobsen, 2005). Derfor er det hensiktsmessig å gå for en mer flytende tilnærming til både intervjuet og dataene jeg vil hente inn, og jeg beveger meg inn på det konstruktivistiske perspektivet. Her blir forskningskunnskap sett på som et resultat av relasjon mellom forsker og de som blir studert. Begge parter har innflytelse på prosessen og empirien i forskningen. I forhold til positivismen som tar stilling til å se på innhentet data som objektiv, gir et slikt flytende eller konstruktivistisk perspektiv grunnlag for refleksjon av hva menneskelige interaksjoner har å si for forskningen og resultatene (Thagaard, 2018). Dette vil si at jeg i prosessen med å hente inn og analysere forskningsdata må tolke utover de konkrete svarene som kommer fra intervjuet. Blir et intervjuobjekt for eksempel tydelig utilpass av et spørsmål og «går rundt grøten», eller direkte unngår å svare på spørsmålet? Hvis det er tilfelle, må man stille oppfølgingsspørsmål istedenfor å gå videre i intervjuet. Selve reaksjonen på spørsmålet kan også analyseres og sammenlignes med andre respondenters reaksjon. Kan det være at innsatspersonell hos brannvesenet har en tendens til å unngå å svare på en gitt spørsmålskategori, men innsatspersonell fra politiet har ingen problemer med å svare på det samme spørsmålet? Dette er et eksempel på hva som kan og burde analyseres ut fra det store bildet i stedet for en mer statisk tilnærming. I slike tilfeller er det greit at intervjuene blir tatt opp med lydopptaker. Dette gjør at det blir enklere å analysere i etterkant, i tillegg til at jeg som forsker kan konsentrere meg om intervjusituasjonen i stedet for notatskriving.

## 3.2 Strategi og design

Hensikten med denne studien er å undersøke hva som fører til høyere resiliens i innsatspersonell. Problemstillingen har lagt grunnmuren for valg av både design og strategi i forskningen.

En billedlig beskrivelse av et forskningsdesign er ifølge Johannessen et al. (2021) prosessen der en idé blir videreført til et konstruert produkt. Videre sies det at på samme måte er forskningsdesign formgivingen av hvordan man starter med et forskningsspørsmål, og vurderer hvordan man fra start til slutt skal gjennomføre undersøkelsen. Forskningsdesignet sammenlignes med retningslinjene for utførelsen av et prosjekt. Dette er hva, hvem, hvor og hvordan undersøkelsen skal utføres og den faglige konteksten for prosjektet, i tillegg til at typen forskningsdesign skal kunne knyttes til formålet med undersøkelsen (Thagaard, 2018). Dette vil si at spørsmålet om hvorvidt innsatspersonell i Tromsøregionen blir mer eller mindre resilient etter en hendelse skal kunne besvares på bakgrunn av valgt forskningsdesign.

Induktiv metode er en forskningsstrategi der man ikke har et fast teoretisk utgangspunkt i starten av undersøkelsen. Man vil se etter mønstre i innsamlet datamateriale som kan brukes til teorier eller begreper, og man vil gå fra det som skiller seg ut og omforme dette til noe allment (Asbjørn Johannesen, 2019). Selv om opphavet til undersøkelsen har begreper og teorier knyttet til organisatorisk, psykologisk og individuell resiliens som utgangspunkt, har det i starten vært av en mer induktiv og utforskende karakter. Dette for å hente inn empirisk datamateriale fra etatene slik at nye teoretiske perspektiver og konsepter kan utvikles (Thagaard, 2018). Det deduktive perspektivet, der man analyserer data med utgangspunkt i etablerte teoretiske perspektiver kommer senere frem i bruken av eksisterende litteratur og teori (Thagaard, 2018). Her vil eksempelvis tidligere nyhetsartikler, tidligere hendelser og teori om begreper som debrief og organisasjonskultur komme til nytte.

Det finnes to forskjellige måter forskningsdesign, kvantitativ eller kvalitativ. Brinkmann (2019) skildrer forskjellen mellom disse ved at man i kvantitativ forskning er ute etter hvor mye som finnes av noe, og man søker etter mangfold og verdier der man kan tilskrive egenskaper et gitt tall, slik at man kan arbeide med statistiske analyser. I den kvalitative forskningen derimot er man ute etter individets egne perspektiver og beretninger. Den kvalitative tilnærmingen i form

av et intervju vil gi en mer nyansert og detaljrik fremtoning for denne oppgaven, enn det metoder for å produsere kvantitative data ville gjort (Brinkmann, 2019). Videre sier Brinkmann (2019) at det ikke finnes noen allment akseptert definisjon av hva kvalitativ forskning er, men uttaler at man vil forske på hvordan noe gjøres, sies, oppleves, fremstår eller utvikles, og man er opptatt av å beskrive, forstå, fortolke eller dekonstruere de menneskelige erfaringenes kvaliteter. Presisert er kvalitative metoder som for eksempel intervju eller feltarbeid, og de kvalitative tilnærmingene som fenomenologi eller diskursanalyse utviklet for å belyse menneskers opplevelser, erfaringer, meninger og verdier.

Med bakgrunn i redegjørelse av kvantitativ og kvalitativ metode, begrunnes hvorfor valget for denne studien falt på en kvalitativ tilnærming. Det er innsatspersonellens personlige erfaringer, tanker og inntrykk fra arbeid i den skarpe enden som vil brukes til å besvare problemstillingen. En kvantitativ tilnærming ville ikke gitt meg tilstrekkelig og dyptgående empiri for å kunne besvare studiens problemstilling. Intervjuene har også gitt god empiri på hvordan KSO, debrief og erfaringsutveksling foregår i etatene, og har gitt gode grunnlag for videre drøfting av elementer jeg i starten ikke så for meg at jeg ville hente inn data på. Det har altså vist seg at valgt metodisk tilnærming har vært riktig.

Det er ellers på plass å påpeke at den kvalitative metodikken er fleksibel, og at problemstillingen og forskningsdesignet blir sett på som et utgangspunkt for prosjektet. Dette vil si at både problemstillingen og forskningsdesignet kan ha behov for revidering og utdypning i prosjektets livsløp, da det er et gjensidig påvirkningsforhold mellom problemstillingens formulering, datainnsamling og analysering og tolkning av data (Thagaard, 2018).

### **3.3 Metode for datainnsamling**

Respondentene i studien er fra Tromsø brann og redning og Troms politidistrikt. Måten jeg har rekruttert respondenter på kan sees på som både blandet og utradisjonell. Innsatspersonell har blitt begrenset til innsatspersonell fra henholdsvis politiet og brannvesenet. Grunnen til dette er at politiet er statlig mens brannvesenet er kommunalt, noe som vil gi forskjellige organisatoriske grunnlag og nyanser på innsatspersonellet. Utvalget endte derfor opp med å være bestående av to enheter med til dels forskjellige organisatoriske opphav, noe som kan tenkes å gi et generaliserbart resultat for innsatspersonell fra Tromsø.

### *3.3.1 Utvalget for studien*

Jeg har brukt et strategisk tilgjengelighetsutvalg der jeg har identifisert respondenter til studiet gjennom formelle henvendelser til brannvesenet og politiet. Utvalget er strategisk ved at deltakerne har relevante egenskaper for problemstillingen og er tilgjengelige for meg som forsker (Thagaard, 2018). For å sikre respondenter som har disse foretrukne egenskapene og kriteriene for problemstilling og teori, kan man si at jeg har brukt en blanding av snøballmetoden og kriterie- og teoribasert utvelgelse. Jeg startet med å sende ut formelle henvendelser til etatene, der jeg spesifiserte at erfaringer fra hendelser med sterke inntrykk og behov for psykologhjelp var noe jeg ønsket at respondentene skulle ha. Det ble også spesifisert betydningen av resiliens som teori, og hva dette hadde å si for oppgavens vinkling (Johannessen et al., 2021).

Min kontaktperson i brannvesenet kom ut fra henvendelsen med et løsningsforslag, der jeg fikk den ære av å komme til stasjonen for å holde et kort foredrag for aktuelle kandidater som oppfylte egenskaper og kriterier for å delta. Jeg ble forsikret om at alle som deltok på foredraget var relevant for prosjektet. Etter foredraget delte jeg ut lapper der man kunne krysse av for «Ja, jeg vil delta som respondent», eller «Nei, jeg vil ikke delta som respondent». Krysset man «Ja», fylte man også inn kontaktinformasjon nederst på lappen, slik at jeg kunne kontakte respondentene i ettertid. Selv om jeg og alle de aktuelle kandidatene over lengre tid var i samme rom, ble anonymiteten til utvalget ivaretatt ved at de kunne gi svar ved pulten sin, og jeg hentet inn alle lappene selv. Løsningen fungerte utmerket og jeg sto igjen med flere deltakere enn jeg hadde behov for, og måtte velge ut seks stykker. Da jeg skulle innhente respondenter fra politiet var jeg nødt til å bruke en annen tilnærming, da det var vanskelig å komme gjennom og i kontakt med nøkkelpersoner. Etter hvert kom jeg i kontakt med to hyggelige politibetjenter, som videre henviste meg til aktuelle respondenter. Dette var uten hell og jeg fikk videre hjelp fra kontaktene mine i politiet. Kontaktene hadde poengtert viktigheten av prosjektet ovenfor sine kolleger, og jeg endte med å få fem kandidater derfra. Tabellen viser en oversikt over hvordan respondentene er kodet i kapittel 4 Empiriske funn:

<b>Etat</b>	<b>Brannvesenet</b>	<b>Politiet</b>
<b>Respondent</b>	BR1	PR1
	BR2	PR2
	BR3	PR3
	BR4	PR4
	BR5	PR5
	BR6	

*Tabell 1 Koding av respondenter (egen tabell)*

Som man kan se er studiens empiriske funn basert på seks respondenter fra brannvesenet og fem respondenter fra politiet. Til tross for dette anser jeg ikke utvalget som skjevfordelt, og valgte å inkludere det sjette intervjuet fra brannvesenet, da det inneholdt en rekke relevante punkter for studien. Mangfoldet i utvalget består av en blanding av innsatspersonell og innsatspersonell i mellomlederstillinger med kort (0-5 år), middels (5-10 år) og lang (over 10 år) erfaring.

### **3.3.2 Hvordan intervju er brukt i denne studien**

Brinkmann (2019) ser på intervju som den mest utbredte formen for kvalitativ forskning. Dette er den viktigste av de empiriske metodene, og gir rom for å tilegne seg kunnskap om livssituasjon, meninger, holdninger og opplevelser hos mennesker. Det vi er ute etter i et intervju er innblikk i intervjuobjektets egne opplevelser fra deres ståsted, uten at man reflekterer eller teoretiserer verden i forkant. Dette gjør at man kan konstruere modeller og utvikle teori basert på personers opplevelser og erfaringer. Videre sier Brinkmann (2019) at målet er å komme så tett som mulig på intervjuobjektets opplevelser og erfaringer, som resulterer i et sammenhengende teoretisk tredjepersonsperspektiv sammenfattet i for eksempel en skriftlig rapport. Intervjuformen var derfor riktig vei å gå for dette studiet. Ved å hente inn «ufiltrerte» data gjennom intervjuene, fikk jeg innsatspersonellets egne meninger og deres oppfatning av etatenes arbeid, som et stabilt empirisk grunnlag.

I intervjusituasjonen skal den som intervjuer sees på som en nøytral mottaker av intervjuobjektets erfaringer og intervjuet skal ha en struktur og formål som preges av dialog



snarere enn et intervju der en part stiller spørsmål som den andre svarer på (Thagaard, 2018). Intervjuguiden ble utformet med baktanke om at spørsmålene både skal være åpne, og tilrettelagt for å stille oppfølgingsspørsmål underveis. I tillegg førte spørsmålene til engasjement hos respondentene, og jeg som forsker kunne la de prate mye fritt under intervjuet. Informasjonen som samles inn, skal også være basert på forskningsspørsmålene man ønsker å besvare. Det er derfor viktig å ha hensikten til intervjuet med seg hele veien, som er å hente inn en beskrivelse av respondentens verden, som man skal bruke til å fortolke de fenomenene man vil beskrive (Johannessen et al., 2021). Intervjuguiden har derfor blitt produsert på bakgrunn av problemstilling og forskningsspørsmål.

Johannessen et al. (2021) beskriver det kvalitative intervjuet som enten mer eller mindre strukturert, som vil si i hvor stor grad intervjuet er tilrettelagt i forkant. Den semistrukturerte intervjuemetoden særpreger kvalitative intervjuer og er den mest brukte metoden i denne formen for forskning (Thagaard, 2018). Denne tar utgangspunkt i en intervjuguide, der spørsmål, tema og rekkefølge kan justeres, som videre åpner for at man kan bevege seg frem og tilbake i intervjuet som man ønsker. Dette er spesielt nyttig dersom respondenten bringer opp nye temaer underveis, og det semistrukturerte intervjuet gir en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet (Johannessen et al., 2021). Ved å gjøre det på denne måten vil jeg som forsker kunne følge det intervjuobjektet ønsker å fortelle, men samtidig være sikker på at viktige temaer for problemstillingen blir diskutert underveis (Thagaard, 2018). Det semistrukturerte intervjuet viste seg å komme godt til nytte, da respondentene hadde mye de ville fortelle om og gode poenger de ville fremme. Det ble en del digresjoner fra intervjuguiden, som ikke var å anse som problematisk da dette førte til ytterligere punkter med empirisk tyngde for studien. En strukturert intervjuform kan tenkes å ikke ha gitt denne informasjonen, da strukturerte intervjuer preges av asymmetriske forhold mellom forsker og respondent, og fokuserer på gjengivelse av hendelser og perspektiver (Thagaard, 2018).

Asbjørn Johannesen (2019) underbygger at intervjuguiden ikke skal anses som et spørreskjema, men en liste over tema og spørsmål som vil gjennomgås i intervjuet. Temaene skal stamme fra forskningsspørsmålene som undersøkelsen ønsker å belyse, og under utformingen av guiden skal de sentrale deltemaene i de overordnede forskningsspørsmålene først belyses. Spørsmålene skal utformes slik at de oppmuntrer respondenten til å gi utdypende informasjon, i tillegg til at

guiden skal inneholde underpunkter og oppfølgingsspørsmål for å ytterligere dekke de ulike temaene.

### **3.4 Kvalitet i forskningen**

Forskningens kvalitet vurderes på grunnlag av dens troverdighet, der reliabilitet og validitet er sentrale begreper i vurderingen. Reliabilitet knyttes til spørsmålet om forskning er pålitelig, mens validitet knyttes til spørsmålet om forskning er gyldig (Thagaard, 2018). I denne studien er det også tatt utgangspunkt i kvalitetsindikatorerne «Worthy topic» og «Rich rigor» fra Tracy (2010). Kapittelet avsluttes med forskningsetikk og hvilke etiske prinsipper studien har fulgt.

#### **3.4.1 Reliabilitet**

Reliabilitet handler om forskningens pålitelighet og om en kritisk leser vil bli overbevist om at forskningen er utført på en tillitsvekkende måte (Corbin & Strauss, 2008; Silverman, 2011). Det er derfor essensielt at jeg som forsker har redegjort for hvordan empirien har blitt produsert og satt et skille mellom informasjon hentet inn under innsamlingen, og mine egne vurderinger av informasjonen. Reliabilitet er også basert på at forskeren redegjør for relasjoner til deltakerne og hvilken betydning erfaringer i felten har for de data forskeren får (Thagaard, 2018). I denne studien har jeg som forsker ingen relasjon til noen av respondentene. På den annen side følte jeg meg godt mottatt og fikk en god og vennskapelig relasjon til samtlige respondenter. Jeg følte i tillegg at alle respondenter tok oppgaven alvorlig og utviste en lettelse over at temaet er objekt for forskning. Man kan fort anta at dette har bidratt til å forme intervjuene, men jeg var påpasselig med å stille åpne og ikke ledende spørsmål underveis, uavhengig av den vennskapelige relasjonen til respondentene.

Dette poengteres ytterligere av Thagaard (2018), ved at reliabilitet som begrep er spørsmålet om en annen forsker med de samme metodene, ville kommet frem til samme resultat. I denne sammenheng er reliabilitet noe som kalles repliserbarhet, som er knyttet til positivistisk forskning der nøytralitet står sentralt, som vi har vært innom tidligere. Repliserbarhet er derimot ikke relevant i det konstruktivistiske perspektivet, der data utvikles i samarbeid mellom forsker og de som det forskes på. At en forsker ikke er i relasjon med deltakerne er ikke holdbart i studier der mennesker forholder seg til hverandre, og forskeren må derfor argumentere for

reliabiliteten ved å redegjøre for hvordan data er blitt utviklet i prosessen (Thagaard, 2018). For å sikre reliabilitet i studien har jeg derfor valgt respondenter med relevant erfaring og kunnskap. Et annet tiltak har vært å kjøre testintervjuer for å prøve ut intervjuguiden på forhånd, for å sikre at jeg stiller de riktige spørsmålene og henter inn et korrekt og bredt empirigrunnlag.

### **3.4.2 Validitet**

Validitet handler om gyldigheten av de tolkningene undersøkelsen fører til. Som forsker burde man gå kritisk gjennom grunnlaget for egne tolkninger. Posisjonering i relasjon til miljøet som studeres, har betydning for tolkingen forskeren kommer frem til. Om forskeren i utgangspunktet er knyttet til det miljøet som studeres, eller er en utenforstående, har betydning for den forståelsen forskeren vil utvikle i løpet av prosjektet. Som forsker har jeg som nevnt ikke hatt noe forhold til de jeg har forsket på i forkant. Intervjusituasjonene har til tross for dette vært preget av tillit og vennlighet mellom intervjuer og respondenter. Validitet kan også knyttes til at tolkninger fra ulike studier kan bekrefte hverandre. Forholdet mellom tolkninger som er utført i ulike settinger, kan vurderes med henblikk på de betingelsene som tolkingen baserer seg på (Thagaard, 2018).

### **3.4.3 Kvalitetsindikatorer studien bygger på**

For å sikre kvaliteten i forskningen er denne studien bygget på kvalitetsindikatorer i kvalitativ forskning. Jeg vil vise hvordan jeg har tatt disse i bruk igjennom fleksible metoder som har vært avhengig av studiens mål og ferdighetene til meg som forsker. Kvalitativ forskning skal være «worthy», relevant, tidsriktig og interessant. Kvalitetsindikatoren om at studier er gjort på «Worthy topics» kan springe ut fra at det forskes på tidsriktige sosiale eller personlige hendelser, aktuell politikk eller kontroversielle temaer (Tracy, 2010). Forskningsprosjekter må derfor bli utviklet på bakgrunn av en unik og autentisk kontekst, i dette tilfellet hendelser som Fagerengtragedien i 2019 og Lavangsdalulykken i 2011. Er en studie basert på at den utelukkende er praktisk å gjennomføre, vil den mangle en større betydning på det personlige plan, noe som resulterer i mindre omsorg til design og datainnsamling. «Worthy topics» er studiene som peker ut interessante og overraskende problemer som kan ryste leserens antakelser. Hvis forskning kun er ute etter å bekrefte en eksisterende antakelse vil leseren se på studien som åpenbar i stedet for rystende, der leserens antakelser vil føre til en følelse av at

studien er interessant (Tracy, 2010). En annen kvalitetsindikator er «Rich rigor» og viser om studien har nødvendig variasjon i form av teoretiske perspektiver, empiriske funn og kontekst. Dette måles igjennom å undersøke om studien har tilstrekkelige empiriske funn til å støtte påstander, om forskeren har satt av nok tid til å samle empiri, om kontekst og utvalget passer til studiens mål og om forskeren har gjort intervjuer og analysen på en passende måte (Tracy, 2010). I denne studien har jeg samlet inn og analysert data fra 11 intervjuer, noe som ga et mangfold av empiri. «Rich rigor» indikatoren er å anse som oppfylt, da jeg sto igjen med store mengder data og måtte snevre funnene inn for å kunne analysere mer konkret empiri. I tillegg er konteksten mellom problemstilling og utvalget samkjørt ved at problemstillingen omhandler brannvesenet og politiet og respondentene er hentet fra disse etatene.

#### **3.4.4 Etiske refleksjoner**

Etiske problemer i alle typer forskning er ikke til å unngå, da forskningsprosessen er kilde til spenning mellom det å generalisere resultatet, og deltakernes rett til privatlivets fred. Etikk i forskning handler om å unngå å forstyrre eller skade den eller de man vil forske på, ved å bruke etiske prinsipper. Denne formen for beskyttelse av de man vil forske på, er avgjørende i all forskning (Orb et al., 2001).

Capron (1989) sine synspunkt tilsier at all forskning skal følge prinsippene om menneskelig respekt, godhet og rettferdighet. Har man respekt for de man vil forske på, anerkjenner man også forskningsobjektene rettigheter som om de i det hele tatt vil delta, og at man har rett til å trekke seg fra studien når som helst. Dette respekteres ved å gi informert samtykke, og deltakerne får brukt sine rettigheter som selvstendige personer til å frivillig akseptere eller nekte for å delta i en studie. Plas & Kvale (1996) refererer til samtykke i forskning som en forhandling av tillit mellom forsker og de det skal forskes på.

For dette forskningsprosjektet er nok termen om «Beneficience» mest relevant. «Beneficience» er et etisk prinsipp som handler om å gjøre godt for andre, og forhindre skade. Eksempelvis, hvis man studerer vold i nære relasjoner unngår man å inkludere de man intervjuer, for å ikke sette dem i sårbare posisjoner. Hvis man som forsker ønsker å ivareta de man forsker på, er det en moralsk forpliktelse å ta høyde for konsekvensene det vil ha å avsløre deltakernes identiteter. Tiltak for å sikre dette er eksempelvis bruk av kodeord for respondenter og begrenning av

studiens sirkulasjon hvis studien gjøres i et lite samfunn eller en mindre gruppe. Dette kommer av at selv om deltakerne er anonyme, kan identiteten avsløres. Deltakere burde i tillegg få beskjed om hvordan resultatene blir publiserte og ideelt sett få anledning til å godkjenne bruken av sitatene som brukes i publikasjonen (Orb et al., 2001).

Som et tiltak for å sikre etisk ivaretagelse er dette prosjektet sendt inn og godkjent av NSD. Alle respondenter har også fått sette seg inn i prosjektets omfang og hva det står for, og til slutt signert et samtykkeskjema. Respondentene har også vært informert om at de når som helst kan trekke seg fra studien og at dataene som er samlet inn ikke er koblet til spesifikke respondenter, for å sikre anonymitet. Det har heller blitt prioritert å få frem felles meninger og likhetstrekk mellom etatene, og poengene er i noen tilfeller underbygget med direkte, anonymiserte sitater. Det er gjort lydopptak av intervjuene, i tillegg til signering med navn. Alle respondenter har godtatt dette, på premisset om at innsamlet rådata og sensitive opplysninger blir destruert for godt, innen tidsfristen for prosjektet, 01.06.2022. Prosjektet har fulgt etiske retningslinjer, og er å anse som etisk forsvarlig med bakgrunn i nevnte tiltak som er tilpasset den kvalitative metoden.

I kvalitativ forskning vil spørsmålene man stiller i intervjuene avgjøre hvilke svar man vil få. Som tidligere nevnt er dette ivaretatt ved at intervjuguiden er testet ut på forhånd for å sikre at jeg samler inn empiri som kan brukes til å besvare problemstillingen. I denne studien ble det også vurdert om en form for spørreskjema kunne blitt brukt som metode for innsamling av empiri, dog falt vurderingen på at dette ikke ville gitt dybdeinformasjon om temaene. Det semistrukturerte intervjuet viste seg å være en mer riktig tilnærming i dette tilfellet. Det semistrukturerte intervjuet gjorde at respondentene fikk mulighet til å snakke fritt og komme med poenger jeg kunne følge opp underveis i intervjuet. Dette førte til funn som opprinnelig ikke var en del av intervjuguiden, men som har spilt en stor rolle for studien.

## 4 Empiriske funn

Denne delen av oppgaven inneholder det innsamlede empiriske grunnlaget for studien, og vil bli brukt til å besvare problemstillingen. Empirien er hentet inn ved hjelp av semistrukturerte intervjuer av ansatte fra Tromsø brann og redning og Troms politidistrikt. Kapitlet er strukturert etter hva etatene kan tilby innsatspersonell, hvordan innsatspersonellet forbereder seg før hendelser, hvordan debrief gjennomføres og funn i forhold til erfaring.

### 4.1 Etatenes tilbud og oppfølging

Begge etatene har tilbud og oppfølging av innsatspersonellet til dels på plass, men de empiriske funnene sår tvil om kvaliteten og bruken av begge deler.

#### 4.1.1 *Etatenes tilbud*

Innsatspersonell fra begge etatene velger heller å snakke med kollegene sine fremfor den hjelpen etaten kan tilby. Respondentene har gitt inntrykk av at etaten sin har manglende kompetanse på psykologisk oppfølging av innsatspersonell. Det er en tendens til at det må større hendelser til før innsatspersonellet får et tilbud om oppfølging, og det har vært situasjoner der tiltak ikke har blitt iverksatt i det hele tatt. Dette fører til at enkeltpersoner må si ifra om at de trenger hjelp eller oppfølging, og funnene viser ingen faste rutiner for oppfølging av personell etter hendelser. På den annen side viser funnene at det eksisterer avtaler for psykologhjelp i begge etatene.

Alle respondentene sier at oppfølgingen er i en positiv utvikling, som følger av tøffe hendelser som Fagerengtragedien i 2019 og Lavangsdalulykken i 2011.

Etter Fagerengtragedien er første gang jeg har hørt om at vi har fått psykolog. Deretter skjedde en annen alvorlig hendelse, og da ble psykologen til politiet koblet inn tidlig. Denne praksisen er i utvikling, vi har ingen prosedyrer på hvor høy alvorlighetsgrad eller mengde av visse hendelser som skal utløse psykologhjelp. (PR1)

Slike hendelser har ført til at innsatspersonellens behov har blitt mer tydelige og oppfølging og debrief får større oppmerksomhet. Kommunens kriseteam har i noen tilfeller blitt koblet inn for

innsatspersonell fra brannvesenet, men dette fungerte ikke som forventet, ved at kommunen kom med lovnader som ikke ble fulgt opp (BR6). Det er også blitt forespurt bistand fra kommunens psykososiale støtteteam, men brannvesenet har fått beskjed om at dette tilbudet ikke er for dem (BR6). KSO er et tilbud begge etatene har, dette blir nærmere beskrevet i delkapittel 4.1.3 Kollegastøtteordning.

#### ***4.1.2 Et dårlig kommunisert og økonomisk tilbakeholdt psykologtilbud***

Funnene viser at begge etatene har et psykologtilbud knyttet til en psykolog med operativ erfaring fra forsvaret og politiet. Alle respondentene i brannvesenets synes dette er et bra tilbud, og de som har vært hos psykologen har videreformidlet til kolleger at psykologen er god i jobben sin. Innsatspersonellet synes det er viktig med en psykolog som har det samme operative perspektivet som dem, istedenfor en «vanlig» psykolog. For brannvesenet er dette det eneste psykologtilbudet de har. Psykologtilbudet er svært viktig da funn basert på utsagn fra to respondenter viste at ansatte har holdt seg hjemme fra jobb og fått rusproblemer på grunn av psykiske problemer som følger av hendelser med sterke inntrykk.

En respondent fra brannvesenet beskrev sin erfaring med å snakke med psykolog som en investering, på den måten at man forbereder seg mentalt og aksepterer de forskjellige måtene man reagerer på, ved hjelp av informasjon fra psykologen (BR5). Den samme respondenten fortalte at psykologen hadde nevnt at det kunne vært en idé å ha samtaler med innsatspersonellet, for å fortelle om normale reaksjoner på forskjellige inntrykk og tegn på at man trenger videre hjelp. Hvorfor dette ikke har blitt fulgt opp av etaten er uvisst.

Funnene viste at det sjeldent skjer at innsatspersonell fra politiet selv oppsøker psykolog. Det er i tillegg svært sjeldent psykolog blir koblet inn. En respondent fortalte at psykologhjelp sjeldent blir iverksatt på grunn av enkelthendelser, og som oftest kun som følger av større hendelser. Samme respondent forklarte at det er etter Fagerengtragedien at politiet har fått på plass et psykologtilbud for deres innsatspersonell (PR1). Praksisen er under utvikling, og per nå er det ingen prosedyrer på hvor høy alvorlighetsgrad eller mengde av visse hendelser som skal utløse psykologhjelp. Psykologkontakt skjer først og fremst etter en vurdering fra ledelsen og to av respondentene savner en form for årlig oppfølging og samtaler (PR4, PR5).

Tre respondenter i brannvesenet har fra etaten fått beskjed om å begrense bruken av psykologtjenesten, da dette medfører høye kostnader for etaten (BR2, BR5, BR6). Dette mener respondentene er en av grunnene til at det er problematisk og til dels skambelagt å komme i kontakt med psykologen. Psykologtilbudet har ifølge respondentene blitt tilbakeholdt og dårlig kommunisert ut til innsatspersonellet. Ifølge en annen respondent er vaktlaget i denne studien det eneste vaktlaget som har fått beskjed om at de har tilgang på psykolog. Andre vaktlag hos brannvesenet i Tromsø har ikke fått beskjed om dette tilbudet i det hele tatt ifølge denne respondenteren (BR3). Funnene viser at psykologtilbudet hos brannvesenet er dårlig kommunisert ut til innsatspersonellet og tilbakeholdt av økonomiske kostnader.

Alle respondentene fra politiet har kjennskap til at de har en form for psykologhjelp, men det varierer i stor grad hvor mye respondentene vet om tilbudet og hvordan de skal få tak i det. To av respondentene var fornøyde med psykologtilbudet (PR1, PR3), mens to av respondentene kun visste om ei liste over psykologer (PR4, PR5). En annen respondent vet kun om psykologene i bedriftshelsetjenesten, men mener disse ikke er for politiet da de mangler operativ erfaring og kompetanse på hva det innebærer å være politi (PR4).

Disse funnene viser at det er store variasjoner i kunnskap innsatspersonellet har om psykologtilbudet, som følger av at det ikke er kommunisert ut til innsatspersonellet hvem de kan prate med for å komme i kontakt med psykolog. Hos brannvesenet er tilbudet til dels tilbakeholdt, på grunn av de høye kostnadene. I begge etatene er det også i de fleste tilfeller personellet selv som må oppsøke tilbudet for å få hjelp.

#### ***4.1.3 Kollegastøtteordning i etatene***

Respondentene anser KSO som et tiltak som på lavere nivå i etatene skal styrke innsatspersonellens psykiske helse.

Alle respondenter i brannvesenet ser på KSO som et godt alternativ til samtale med psykolog, og poengterte at dette er et nytt tilbud for dem. Det er igangsatt et årsstudium av KSO for utvalgt innsatspersonell fra brannvesenet, og blir av respondentene sett på som et av de viktigste tiltakene etaten har innført hittil. Alle respondentene så på KSO som noe positivt, og det sees allerede en effekt av at personell har fått denne utdannelsen. I politiet har KSO eksistert i lang



tid, og respondentene mener dette fungerer greit. På den annen side mente to respondenter at tilbudet ikke fungerte som forventet og som det bør, på grunn av en machokultur der man ikke skal snakke om følelser (PR4, PR5). Respondentene mente at denne kulturen har eksistert i politiet i lang tid, men er i sakte endring.

#### ***4.1.4 Innsatspersonellets erfaring med oppfølgingen***

Funnene viste at i brannvesenet er det brannsjefen som har ansvar for å fatte tiltak for oppfølging av innsatspersonellet. På den annen side synes to av respondentene det var utfordrende at brannsjefen er den som vurderer og fatter tiltak, da brannsjefen ikke kan se problemene fra innsatspersonellets perspektiv som følger av manglende operativ erfaring (BR1, BR6). Innsatspersonellet ønsker en større forståelse fra etaten, ifølge tre av respondentene fra brannvesenet (BR1, BR2, BR6). De tre respondentene har en tiltro til at de ville fått noen form for hjelp ved behov, men det hersker en usikkerhet i innsatspersonellet angående hva denne hjelpen ville gått ut på og hvor hjelpen skulle kommet fra. Det kan hende personellet blir ringt opp av en med lederansvar, men dette skjer ved tilfeldigheter, og er ikke satt i system. Funnene viser at innsatspersonellet i brannvesenet foretrekker i stor grad å behandle hendelser og inntrykk på et lavt nivå kolleger imellom, fremfor oppfølging fra etaten. Dette er blant annet på grunn av tette bånd blant innsatspersonellet og at det er viktig for personellet at de som skal følge opp er innforstått med hva det omfatter å være innsatspersonell.

En respondent fra brannvesenet beskrev etatens oppfølging som «amatørmessig, dårlig og flaut», og fortalte at i de tilfellene representanter fra etaten er innom vaktlaget er de kun interessert i «skrekkbeskrivelser» av hendelser. De er ikke interessert i å høre hvordan det har gått med innsatspersonellet. Respondenten mener denne tilnærmingen blir feil og påpeker etatens manglende system og overordnede ansvar for oppfølging av innsatspersonell. Respondenten ser et behov for at en ekstern part eller selskap skal kjøre flere kurs i KSO, og at oppfølging av innsatspersonellets psykiske helse må bli tatt opp som et tema. Respondenten mener også at som følger av disse vesentlige manglene i etaten, har innsatspersonellet fått problemer etter hendelser, noe som kan føre til at man faller ut av arbeidslivet tidlig (BR6).

En respondent i politiet mente at alle tilbud som har positiv påvirkning på psykisk helse er velkomne, og at det aldri kan bli nok (PR3). En annen respondent fra politiet nevnte at det er

flere områder KSO kommer til kort, og at det derfor burde være uoppfordrede samtaler med en fagkyndig og uavhengig tredjepart, med rom for å få snakket ut og luftet tankene sine (PR4). Den samme respondenten syntes det burde vært årlige samtaler og oppfølging som ikke nødvendigvis er psykolog, men en form for helsetjeneste der man får en måling på hvordan personellet har det og man får luftet tankene sine. En respondent hadde følelse av at ledelsen kun følger opp ekstraordinære hendelser og sa: «Vi står i mye dritt hver dag, men det virker som om ledelsen ikke kunne brydd seg mindre om det» (PR5). Dette viser at respondenter fra politiet utviser en misnøye med tilbudene og oppfølgingen fra etaten. Tilbudene og oppfølgingen bærer også preg av dårlig struktur og formalisering, noe som gjør at oppfølgingen skjer av mer tilfeldige årsaker.

En respondent fra brannvesenet synes også innsatspersonellet burde ha et stående tilbud som kan brukes ved behov og begrunner dette med at det i mange tilfeller kreves mer oppfølging enn «bare en prat» (BR5). Hvis noen melder et behov for oppfølging, varierer det veldig hvordan behovet blir mottatt og behandlet av brannvesenet, ifølge respondenten. En annen respondent fra brannvesenet savner også en form for lavterskeltilbud som ikke er like drastisk som å gå til psykolog:

Når jeg føler på dette behovet for å lufte tankene mine skulle jeg gjerne hatt en plass å gjøre det, så dette tilbudet kunne blitt brukt etter behov. Det skulle vært noe som er mindre høytidelig, for eksempel KSO, sykesøster, prest eller lignende. Det hadde vært godt å vite at det var et slikt sikkerhetsnett rundt oss. (BR2)

Utsagnet til respondenten viser at det er et behov for en oppfølgingsform som havner mellom KSO og psykologhjelp. Systemet for oppfølging i politiet er lagt opp til at man må si ifra selv, blant annet fordi ledere ikke er tilgjengelige for innsatspersonellet på en dag-til-dag-basis (PR4). En respondent utviste sterk misnøye med denne kulturen: «Det skal ikke være sånn at den som roper høyest, den skal få, man kan ikke basere systemet på det. Jeg tror jeg hadde klart meg greit, men slettes ikke alle i politiet» (PR5). Utsagnet til respondenten viser også at tilbud må tilpasses enkeltindivider. Etter en alvorlig hendelse ble en respondent sendt på obligatorisk debrief. Dette var egentlig ikke offisiell praksis, og respondenten så på det som et slags forsøk på oppfølging:

Jeg fikk beskjed om at jeg hadde obligatorisk oppmøte i den kollektive debriefen dagen etterpå. Det var jeg ikke mottakelig for, jeg hadde ikke lyst til å snakke med noen form for psykolog, og i hvert fall ikke bare sitte der og høre på. Jeg følte også at andre hadde et behov for å prate, og jeg ble litt sur for at jeg måtte dit, mens de andre ikke måtte. Det var deres måte å prøve følge meg opp, men det er ikke noen offisiell praksis. (PR1)

Dette kan ses på som at etaten gjorde et forsøk på oppfølging, som ikke ble godt mottatt av respondenten. Funnet viser at etaten har manglende kunnskap på hvordan man skal følge opp innsatspersonellet. En annen respondent i politiet mente at man får hjelp hvis man har behov for det, selv om oppfølgingen i politietaten er dårlig strukturert. Respondenten begrunnet dette med at man må være ærlig om de behovene man har som innsatspersonell:

Man må være så ærlig med hverandre at man kan gå til sjefen sin og for eksempel si «jeg sliter litt etter denne hendelsen, er det noe måte jeg kan få hjelp på?». Det er aldri et nei man får når man kommer med problemer, men man må være ærlig og si hva man har behov for. (PR3)

Man ser at forskjellige respondenter fra begge etatene anser de eksisterende tilbudene og støtten etter hendelser som tilstrekkelige, mens andre respondenter synes det skulle vært enda flere tilbud. Dette klargjør at behovene varierer fra person til person, og må tilpasses deretter. I tillegg kan man se at etatene har manglende kompetanse på hvordan de skal gjøre oppfølgingen.

#### **4.1.5 Konsekvenser av mangelfull oppfølging og tilbud fra etaten**

Funnene viser at god team-kultur, kameratskap og mellomledere som tar på seg ansvar utover stillingen sin utvikler mer resiliens i personellet, enn det brannvesenet og politiet som organisasjoner klarer. Det er formet en kultur der mellomledere i brannvesenet og innsatsledere i politiet har påtatt seg ansvaret for oppfølging og debrief av innsatspersonell. Dette er en konsekvens av manglene i etaten. Hverken innsatsledere i politiet eller respondenter som har påtatt seg dette ansvaret i brannvesenet har i utgangspunktet personalansvar, men gjør dette på eget initiativ da de mener debrief og oppfølging er viktig for innsatspersonellet.

Et eksempel på dette er at en respondent fra politiet som er innsatsleder ivaretar kollegene sine, ved å tilrettelegge for debrief og følge opp innsatspersonellet. Respondenten har for vane å

trekke kolleger tilbake, dersom respondenten legger merke til at det er noe som plager kollegene sine: «Det skjedde senest i går, jeg stakk bare hodet ut i gangen og møtte blikket til en kollega, og fikk den personen med meg inn på kontoret. Da gikk det et sekund før den personen begynte å gråte, så da sendte jeg vedkommende hjem» (PR3). To respondenter fra politiet fortalte om sine synspunkter på at det er innsatsledere som har fått til en kultur der de tar ansvar for debrief:

Så der er innsatslederne veldig flinke. Dette går på at innsatslederne har en kultur på å gjøre det, så det er all honnør til dem at de tar det seriøst. Det er ikke noe de nødvendigvis skal gjøre fordi etaten sier det, men det er startet en kultur for det hos oss (...) Debrief skjer kun på innsatsledernes initiativ og resten av personellet blir med på det, så det har innsatslederne klart å skape en god kultur for, noe jeg synes er veldig bra at de tar initiativet til. (PR1, PR5)

Dette tydeliggjør det faktum at det er innsatsledere i politiet som velger å sette av tid til debrief og evaluering hos politiet etter behov. At dette er et ansvar som har falt over på innsatsledere er å anse som en konsekvens av de avdekte manglene i etaten.

En respondent fra brannvesenet fortalte om sitt syn på etatens oppfølging: «Jeg har ingen forventninger til etaten selv, de er for amatører til å håndtere slike hendelser. De har gitt oss telefonnummer til psykologen, noe som så vidt redder ræva demmes» (BR6). Samme respondent utviste også høy lojalitet til sine kolleger og det å ta vare på dem. Under debrief noterer denne respondenten ned punkter for forbedring og utvikler en forbedringsplan ved hjelp av teori og øvelser. Respondenten setter dette i system og får til en form for oppfølging av enkeltpersoner i debriefen, slik at om det er noen som har hatt «ugne følelser» følges dette opp av respondenten med samtaler senere. Denne ordningen er unik for dette vaktlaget og ikke vanlig norm i resten av brannvesenet. Funnene tydeliggjør at både brannvesenet og politiet lider av de samme manglene, som fører til at ansvaret for debrief og oppfølging faller over på mellomledere som på eget initiativ påtar seg arbeid utover stillingen sin.

## **4.2 Forberedelse før hendelser**

Resultatene omkring forberedelser før hendelser viser at under utrykning får innsatspersonellet i brannvesenet en melding om hva som har hendt, og 110 gir supplerende opplysninger til

utrykningsleder underveis, som tar en oppdatering høyt i plenum (BR4). Utrykningsleder har et ansvar for å gjøre alt av innsatspersonell i bilen klar for oppdraget de skal inn i. I tillegg gir første bil fremme på stedet informasjon til alle andre utrykningskjøretøy, og det er løpende kommunikasjon blant alle blålysetatene (BR4). Denne kontinuerlige informasjonsflyten mellom utrykningsleder, 110, innsatspersonell og andre blålysetater gjør at innsatspersonellet får tid i bilen til å reflektere over situasjonen de skal inn i. Alle respondentene mente det er viktig å sitte på mest mulig informasjon før de skal inn i en situasjon, slik at innsatspersonellet har en felles forståelse. En respondent forklarte at i bilen på vei til utrykning er personellet tydelig med hverandre på om alle får med seg beskjeder, hvilken situasjon de skal inn i og om det blir sterke inntrykk (BR2). Jo mer forberedt og mer informasjon innsatspersonellet har før de kommer ut i felt, jo bedre forberedt er de på jobben som skal gjøres ifølge alle respondentene.

Alle respondentene fra politiet fortalte om «fempunktsordren». Dette beskrives som en mal på forberedelse under utrykning, og er en situasjonsvurdering som gjøres høyt i bilen spesielt ved kritiske hendelser. Man går gjennom punktene situasjon, oppdrag, plan for utførelse, ressurser og sambandsledelse i det aktuelle oppdraget, slik at man oppnår en felles situasjonsforståelse og går inn i situasjonen på samme nivå. Respondentene fra politiet har gode erfaringer med fempunktsordren, men individuelle variasjoner og lengde på erfaring avgjør om man faller tilbake på denne. Tre av respondentene bruker fempunktsordren som et verktøy å falle tilbake på ved behov, og påpeker at det viktigste er å skape en forutsetning for hva man kommer til å møte (PR2, PR3, PR4).

En annen vurdering politiet gjør på vei til en hendelse er «Verstefallsteori». En respondent forklarer verstefallsteori som to ytterpunkter av en hendelse, der man tar stilling til begge ytterpunktene slik at man ikke blir overrasket når man ankommer en hendelse. Når personellet da står i en situasjon og har klart å sanse perspektivene rundt seg, tar de seg ned til et lavere nivå etter å ha fått oversikt. Denne typen forberedelser før hendelse er noe som praktiseres på PHS ifølge respondenten (PR1). Utover dette beskriver en respondent stemningen og samtalene i bilen før hendelser som strukturerte og fokuserte (PR2).

Det er ingen andre nedfelte instruksjoner eller føringer i politiet for hvordan man skal forberede seg selv på å gå inn i hendelser, for eksempel i bilen på vei til et skadested. Utenom «fempunktsordren» og «verstefallsteori» kunne ikke respondenter fortelle om noen rutiner eller

planverk for forberedelser før hendelser. Respondentene forklarte at man i tillegg lærer seg andre måter å forberede seg på, gjennom egne erfaringer, noe som vil vises i neste delkapittel. Funnene tilsier også at man i begge etatene tenker «Worst case scenario» under utrykning.

### **4.3 Håndtering av inntrykk**

Respondentene har selv klart å danne seg teknikker for å håndtere sterke inntrykk, noe de bruker hyppig. Teknikker for å håndtere sterke inntrykk er ikke noe innsatspersonellet lærer fra hverken brannvesenet eller politiet.

#### **4.3.1 Praktiske teknikker for å håndtere inntrykk**

Respondenter i brannvesenet har brukt bevisste teknikker der de unngår å se lik i øynene (BR1, BR2, BR5). De anser en kropp som bare en kropp, og en respondent forklarte at det er når man ser lik i øynene at man kan huske tilbake på hvordan døde personer ser ut (BR1). Samme respondent hadde en teknikk som gikk ut på å slå seg til ro med at døde mennesker er døde, for eksempel når man ankommer en bilkrasj med knuste menneskekropper. Det skjer også at det legges pledd eller lignende over hodet på kroppene, slik at man slipper å se mer enn nødvendig (BR1). Under redningsdykking gjøres det også bevisste valg, ved at man tar tak i kroppene fra baksiden for å unngå å se inn i øynene, ifølge to respondenter (BR1, BR5). En annen respondent forklarte at åndedrettsvern hjelper med å begrense lukt i innsatser (BR2). Flere av respondentene bruker en form for «Worst case scenario»-tenking, som fører til at når man ankommer et ulykkessted er ikke hendelsen like ille som man forestilte seg (BR2, BR5, BR6). En respondent synes også det er viktig å ha i bakhodet at innsatspersonellet selv aldri har skyld i en hendelse (BR6). Funnene viser også en god kultur på vaktlaget der teknikker for å håndtere inntrykk deles blant innsatspersonellet.

En respondent fra politiet har gjennom tidligere jobb i helsevesenet erfart en god teknikk der man i etterkant av hendelser går gjennom hvorfor ting skjedde slik at man får en forklaring på årsaker i hendelser (PR5). Dette fører til at man hindrer skyldfølelse og at sterke inntrykk og følelser ikke setter seg etter hendelser. En respondent fra brannvesenet hadde lært fra helsevesenet at det å få jobben gjort, og komme seg fra stedet før man møter pårørende var en

god teknikk for å begrense inntrykk, da det å møte pårørende kan være en stor påkjenning (BR4).

### **4.3.2 Egenmestring og motivasjonsfaktorer**

I forbindelse med egenmestring og motivasjonsfaktorer har en respondent i politiet dannet seg et bevisst forhold til å ikke kjenne for mye på ansvaret for å hjelpe personer og redde liv, men heller konsentrere seg om det man er trent på å gjøre (PR2). Samme respondent ser på det å føle for mye på dette ansvaret som et mer forstyrrende element, siden respondenten vet viktigheten av å redde liv, og faller derfor tilbake på treningen sin istedenfor å føle på presset om å gjøre ting rett.

Respondenter fra både brannvesenet og politiet har dannet seg egne kognitive teknikker for å håndtere mengden av inntrykk og erfaringer yrket medfører. Respondenter fra brannvesenet fortalte om en «ryggsekk» de fyller med inntrykk og erfaringer, og om man ikke tar noe ut av denne «ryggsekken» blir den fylt såpass opp at inntrykk og erfaringer ramler ut, noe som fører til frustrasjon (BR2, BR3). Tar man derimot inntrykk og erfaringer ut fra ryggsekken aktivt, for eksempel ved å snakke om det, er man ferdig med inntrykket eller erfaringen og trenger det ikke lengre. En respondent fra politiet hadde en lignende teknikk, der man plasserer inntrykk og erfaringer i riktig «boks» i hodet (PR3). Respondenten ser for seg fire bokser og prøver å legge inntrykk og erfaringer i de riktige boksene. Det hender at inntrykkene blir «utpå» etter hendelser, mens etter hvert blir de lagt i de riktige boksene og man slår seg til ro med det man har opplevd. Respondenten forklarte at når hendelsene havner i de riktige boksene, må man tørre å av og til ta hendelsene frem, for å tenke på det som har skjedd og gjøre hendelser mindre farlig. På spørsmål om hva som gjør at respondenten klarer å håndtere det psykiske presset i jobben, svarte respondenten: «Jeg vil si det er sammensettingen av mine egne teknikker, makker/kameratskap og tryggheten i å vite at politietaten vil hjelpe meg hvis jeg ber om det, som gjør at jeg berger min egen psyke i denne jobben» (PR3).

En annen respondent fra politiet har lært seg selv å kjenne i form av sin egen dårlige funksjon under stress (PR5). Respondenten liker ikke å være stresset og iverksetter derfor tiltak for å unngå ekstra stressmomenter, som å ha god utstyrskontroll på seg selv og i bilen. Respondenten kjenner seg selv godt og er klar over hvilke omstendigheter respondentene fungerer best under.

Respondenten prøver derfor å tilrettelegge for seg selv, for å være innenfor den graden av mental kapasitet der respondenten fungerer best.

#### **4.4 Praktisering av debrief i etatene**

Respondentene ble bedt om å beskrive debriefen som gjøres i etaten sin, og om det under debriefen ble tatt opp innsatspersonellens psykiske helse. Det ble stilt spørsmål om debriefene evalueres, men allerede i de to første intervjuene fikk jeg en forståelse av at selve debriefen ikke evalueres, kun hendelsen. Spørsmålet om evaluering ble derfor sett bort ifra, og intervjuet dreide seg mer om debriefen i seg selv. Her kom det semistrukturerte intervjuet godt til nytte.

##### **4.4.1 Gjennomføring av debrief**

Intervjuene har vist at debriefen i brannvesenet ledes av vakt sjef eller brannmester og gjøres så raskt som mulig etter en hendelse. Er det ikke tid til debrief på grunn av utmattelse eller at en hendelse skjer på natta, blir debriefen utsatt til neste vakt (BR3). Det kan også gjennomføres en rask debrief ute på skadestedet, der laget roser hverandres innsats (BR3). Innsatspersonellet forteller systematisk sin versjon av hendelser, tanker om hva som skjedde og tidslinjen i hendelsen blir fastsatt siden man ofte i store hendelser mister begrepet om tid (BR6). Målet er å sikre en felles forståelse av hendelsen og få til en vurdering av innsatsen. Alle respondentene hadde en følelse av at det er åpent for å stille spørsmål underveis. Kommunikasjon, hva man kan gjøre annerledes og hva man lærte fra hendelsen blir også gjennomgått, noe som i mange tilfeller resulterer i en øvelse dersom man avdekker områder for forbedring (BR1, BR4, BR6). Det blir også skrevet et referat etter debriefen, og informasjon logget av 110 hentes også inn (BR4). Debriefene i brannvesenet har i noen tilfeller ført til psykologhjelp for innsatspersonellet, ifølge en respondent (BR6).

Debriefen i politiet varierer. Ifølge respondentene er de interne debriefene i politiet veldig lik de tverrfaglige debriefen som gjøres med andre etater der en leder eller innsatsleder styrer ordet og forteller hva som var oppdraget, og resten av innsatspersonellet fyller på med sine synspunkt for å fastsette hendelsesforløpet (PR1, PR3). En respondent har aldri opplevd at noen har spurt om hvordan det går, og om det går bra med den psykiske helsen i disse mer offisielle debriefene som gjøres inne på stasjonen (PR1). Debrief i politiet er egentlig forbeholdt større hendelser



der flere aktører er involvert ifølge en annen respondent (PR5). Samme respondent fortalte videre at kunnskap om hvordan man gjør kvalifiserte debriefer var mangelfull i politiet, og noe det skulle vært mer av.

Når innsatspersonellet i politiet snakker sammen i bilen eller på skadestedet etter hendelser, og evaluerer det de har vært med på får de til en mildere form for debrief. I slike debriefer forklarte respondentene at man går mer detaljert gjennom det som skjedde i situasjonen og de snakker seg gjennom oppdraget og hvordan man oppfattet ting (PR2, PR3). To respondenter fra politiet fortalte at i de korte debriefene som gjøres på skadested kan det hende det blir tatt opp om noen trenger ekstra hjelp eller oppfølging etter hendelser, men det oppleves sjeldent at psykisk helse snakkes om i debriefene (PR1, PR3). Dersom det skjer er det kun hvis det er en innsatsleder til stede. En respondent fra politiet fortalte om sine egne metoder for debrief:

Har vi vært i et væpnet oppdrag samler jeg gjengen min etterpå for å ta en debrief, slik at folk får sakt hva de synes er bra, hva de mestret og hva de føler kunne blitt gjort annerledes. Er det da ting som trykker hos noen, har jeg ingen problemer med å ta det opp med personen for å få lettet på ting. Det har med tilliten vi har til hverandre som mennesker, i de tingene vi står i daglig å gjøre. (PR3)

Sitatet viser ytterligere at innsatsledere har selv påtatt seg ansvaret for debrief og oppfølging av innsatspersonellet. Funn fra alle intervjuene har vist at det ikke finnes rutiner på hvilken type oppdrag som skal ende med hverken små eller større former for debrief, og det er tilfeldig om det er store eller små hendelser som ender med debrief.

#### **4.4.2 Effekter av debrief**

Alle respondentene synes debrief er positivt og i stor grad hjelper med den psykiske helsen. Dette ved at man får svar på spørsmål, avklart om innsatsen var god og at man slipper dvele over om man kunne gjort noe annerledes, noe som fører til mindre spekulering. Debrief gjør også at sterke inntrykk ikke hopper seg opp ifølge en respondent fra politiet (PR4).

En respondent i politiet ser på debrief som «sunt og bra» og mener debrief bygger utholdenhet på den måten at man kan ha en lang karriere som politi til tross for at yrket medbringer en rekke påkjenninger (PR1). Respondenter fra brannvesenet syntes at det viktigste med debrief er at

man sikrer at innsatspersonellet sitter igjen med samme virkelighetsoppfatning og en felles forståelse (BR1, BR2). En av respondentene fortalte om viktigheten av å fortelle om tilfeller der de har fått bekreftet at en omkommet person mest sannsynlig var død før innsatspersonellet ankom, og synes det er en god følelse når man i debriefen får bekreftet at man ikke kunne gjort noe annerledes i en innsats (BR2).

#### **4.4.3 Tverrfaglige debriefer**

Funnene viser at det også gjennomføres tverrfaglige debriefer mellom brannvesenet, ambulanse og politiet. Disse debriefen skjer ved større hendelser som brann og dødsulykker der det er behov for en felles situasjonsforståelse for hva som har skjedd og hva som kunne blitt gjort annerledes. Disse debriefene beskrives av respondentene som at hendelsesforløpet gjennomgås og innsatspersonell fra forskjellige etater kommer med sine perspektiver og innspill på hva som kunne blitt gjort annerledes og hva som var bra.

En respondent fra brannvesenet fortalte om debriefen som ble gjort etter Fagerengtragedien, der det i regi av UNN ble iverksatt en stor debrief. Alle som var med på innsatsen ble invitert inn i et auditorium på UNN (BR6). Hvis politiet ser behovet for en tverrfaglig debrief, inviterer de etatene som var i hendelsen inn til stasjonen så snart som mulig og helst samme dag, ifølge en respondent (PR2). Samme respondent forklarte videre at i gjennomføringen av en tverrfaglig debrief på politistasjonen tar innsatsleder styringen og går kort gjennom oppdraget i meldingsmottaket. Deretter er det innsatsleder sin oppgave å legge til rette for at alle med egne ord kan fortelle hva som skjedde, slik at innsatspersonellet ser andres opplevelse av situasjonen. En annen respondent fra brannvesenet forklarte litt av gangen i de større debriefene:

Vi har jo pratet med og hatt større tverrfaglige debriefer med både ambulanse og politi etter større hendelser (...) For eksempel etter en hendelse der en person var psykisk syk, og det ikke var vår feil at ting skjedde som det skjedde får man til en samtale rundt den biten der slik at man ikke sitter igjen med en skyldfølelse. Det har fungert bra. Det er veldig godt med den felles praten blant de etatene som har vært med i en hendelse. (BR5)

Det psykologiske aspektet til innsatspersonellet kommer ikke direkte inn i de tverrfaglige debriefene, men sitatet viser at disse debriefene også kan ha en positiv effekt på

innsatspersonnellets psykiske helse. Funnene viser at de større tverrfaglige debriefene prioriterer hva som ble gjort i innsatsen og hva som kan gjøres bedre til neste gang istedenfor psykisk helse.

#### ***4.4.4 Kultur for debrief i etatene***

En respondent fra brannvesenet fortalte at laget under debrief er god på å motivere og oppfordre hverandre til å snakke om de opplevelsene de har hatt (BR5). Debriefene i brannvesenet har vært i en positiv endring i nyere tid, spesielt som følger av Lavangsdalulykken. Etter Lavangsdalulykken ble det ikke gjort noen form for debrief, til tross for at dette var den største ulykken for brannvesenet i nyere tid. Dette førte til at innsatspersonellet ble sittende igjen uten noen læring, mange spørsmål og ingen bidrag som styrket psykisk helse ifølge respondenten (BR1).

Kulturen rundt debrief hos politiet virker å være annerledes. En respondent opplever at debrief ikke brukes av mer offisiell art så ofte som det burde brukes, og trodde dette kom av at personellet er gode til å uformelt snakke sammen om oppdrag i hverdagen. Respondenten forklarte videre at selve debriefen blir sett på som noe mer høytidelig, sammenlignet med en mer avslappet evaluering på pauserommet etter en hendelse (PR2). På den annen side er debriefene som finner sted i bilen eller på skadestedet avhengig av hvem man er på patrulje med, og om noen tar initiativ til debrief (PR4). En respondent fortalte om hvordan kulturen for debrief har endret seg:

Før var det jo bare en intern debrief så var man ferdig, slik var det i tiden jeg startet å jobbe (...) I ettertid snakket jeg også med en kollega som fortalte om sine opplevelser og følelser, som sa at det er helt sinnssykt at vi ikke har hatt noen form for oppfølging tidligere. Dette var en betjent som hadde opplevd en god del stygge og groteske oppdrag i politiet, og var evig takknemlig for at vi nå kunne ha debrief og følte at det hjalp. (PR1)

Det har altså i politiet vært samme tendenser som hos brannvesenet, i form av at oppfølging og debrief har vært mangelfulle inntil nylig. Dette er ifølge respondentene i en positiv endring.

## 4.5 Erfaring og erfaringsutveksling

I dette segmentet presenteres en rekke funn angående den manglende erfaringsutvekslingen på tvers av lag og avdelinger i etatene. På den annen side ser det ut til at intern erfaringsutveksling fra individ til individ i begge etatene er gode.

En respondent fra brannvesenet forklarte at en god effekt av mer erfaring og lang tid i yrket er bedre stressmestring. En annen god effekt var ifølge samme respondent at man klarer være mer avslappet til daglig og stille seg om til riktig «modus» når alarmen går (BR3). Innsatspersonellet fra brannvesenet er gode på å dele erfaringer og teknikker hyppig seg imellom, for å begrense eller håndtere inntrykk (BR3, BR5, BR6). Erfaringer og teknikker deles spesielt med de som har mindre erfaring.

På den annen side viser funnene at læring og erfaringsutveksling mellom vaktlagene hos brannvesenet er så å si fraværende, da deling av læringspunkter etter debrief sjeldent skjer (BR1, BR2, BR4, BR5). En respondent synes det er lærerikt og viktig å høre om erfaringer og evalueringer fra andre vaktlag, men etaten setter ikke av nok tid og ressurser til dette (BR1). Det er en kultur i brannvesenet, der erfaringer tilhører vaktlagene, og hendelser blir blant de som er på vaktlaget. Ifølge to respondenter er det økonomiske problemer og manglende føringer og systemer fra etaten som setter en stopper for dette (BR4, BR6). Konsekvensen blir at det ikke settes av overtid for å briefe eller oppdatere vaktlagene på hverandre sine hendelser. Alle respondentene fra brannvesenet synes erfaringsutveksling blant vaktlag skulle vært mer tilrettelagt og prioritert.

Dette har ført til at erfaringsutvekslingen som skjer i brannvesenet kommer an på hva ledere på lagene gjør, og at innsatspersonellet må gjøre det beste ut av den erfaringen og kompetansen de sitter på internt på vaktlaget. En av respondentene har tatt tak i dette selv, og dette er derfor det eneste laget med et eget system for erfaringsutveksling.

Hadde det blitt satt av økonomiske midler til at vi kunne ha delt på erfaringer, kunne de andre lagene ha vokst sammen med oss. Når vi skal sette oss i hver vår bås og gjøre hver våre ting uten å bli kjent med vurderingene som ligger bak, blir det ingen utvikling i

etaten. Det blir en konkurranse uten utvikling av brannvesenet, og vi beveger oss ikke videre. Utveksling av erfaringer er ikke satt godt nok i system. (BR6)

Av sitatet til respondenten ser man at økonomiske begrensninger også fører til at læring og erfaringsutveksling faller bak hos brannvesenet, på samme måte som psykologtilbudet. En annen respondent fortalte om hendelser som var svært utenfor vanlige dødsulykker, med smeltede mennesker og skjeletter (BR2). Respondenten sa at man aldri blir vant til å se slike grusomme hendelser, til tross for at de får dra til patolog for å se og ta i døde mennesker. «Det er dessverre ikke i opplæringa at ved 350 grader så smelter hud, og om man ikke passer på så går man og vasser i smeltede mennesker. Dette blir man ikke opplært i, dette er noe man opplever og erfarer» (BR2). Dette poengterer viktigheten av erfaringsutveksling både internt på vaktlagene og fra vaktlag til vaktlag. Dette er en viktig faktor for å håndtere sterke inntrykk og utvikle resilient innsatspersonell.

Hos politiet er erfaringsutveksling noe som skjer ved tilfeldigheter, men de har dette til dels systematisert ifølge respondentene (PR1, PR2, PR3). Flere respondenter har fortalt om en erfaringsmail-konto det kan sendes erfaringer til, som deretter blir videreformidlet ut til etaten (PR1, PR2, PR3, PR5). På den annen side viser funnene at det er stor variasjon i bruk av dette mail-systemet og om erfaringer blir fanget opp i det hele tatt. Paroledager er også en plattform der man kan dele erfaringer i politiet, men har ikke blitt praktisert på lenge som følger av pandemi (PR1, PR2). To respondenter fortalte at rutiner for erfaringsdeling i etaten er alt for dårlig og nesten ikke gjøres (PR4, PR5).

Hos politiet er det de samme tendensene som hos brannvesenet, ved at det er en mangel på erfaringsdeling på tvers av avdelingene. En respondent poengterte at når avdelingene kun møtes gjennom saksarbeid, politilogg og systemer og telefonsamtaler resulterer ikke hendelser i læring og erfaringsutveksling (PR2). Utfordringene for erfaringsdeling i politiet går altså mellom avdelingene, mens internt på avdelingene skjer det mye god erfaringsutveksling gjennom det vanlige dag-til-dag arbeidet (PR5), på samme måte som hos brannvesenet.

En respondent fortalte at Fagerengtragedien er det eneste tilfellet hvor en systematisk form for erfaringsutveksling har skjedd på vegne av etaten, mens det til vanlig kun er en prat blant innsatspersonellet om hva som skjedde i oppdraget (PR1). Denne praten respondenten fortalte

om resulterer i at de minner hverandre på hva som skjedde til neste gang de skal på et lignende oppdrag. Dette gjøres kun på innsatspersonellets eget initiativ og er ikke satt i system av etaten. Respondenten trakk frem et eksempel av erfaringsutveksling blant innsatspersonellet:

Etter å ha gjenopplivet en rusmisbruker kommer vi inn på kvelden, og en medic spesialisert innenfor rus spør om hva som skjedde og hva vi gjorde. Da forteller vi hva som skjedde og medicen gir tilbakemeldinger. Det er egentlig kun det som skjer. (PR1)

Ifølge respondenten er dette er den eneste formen for denne typen erfaringsutveksling som finner sted, og ikke i mer strukturerte former rett etter hendelser.

## 5 Diskusjon

I dette kapittelet vil jeg i lys av de teoretiske perspektivene som kan føre til resiliensutvikling i innsatspersonell drøfte de empiriske funnene studien bygger på. Ved hjelp av forskningsspørsmålene vil drøftingen gjøre det mulig å konkludere med en besvarelse av problemstillingen «Hvordan kan ettervern, debrief og erfaringsutveksling gjøre innsatspersonell i Tromsøregionen mer resilient?». Kapitlet er delt opp i organisasjonskultur, debrief, etatenes tilbud og oppfølging, resiliensutvikling på eget initiativ, hvordan ildsjeler skaper resiliens og til slutt den nye modellen for resiliensutvikling i innsatspersonell. Jeg vil bygge videre på modellen og belyse ytterligere faktorer og elementer som enten forsterker eller bidrar til å utvikle resiliens i innsatspersonell. Som vi vet virker resiliens som en kraftig buffer for mentale helseproblemer, ifølge Lee et al. (2014). De empiriske funnene har avslørt manglende faktorer og elementer som må komme på plass dersom man skal utvikle resiliens i innsatspersonell i Tromsøregionen. Via disse manglende faktorene og elementene kan man forebygge mentale helseproblemer på en mer omfattende måte, og oppnå styrket håndtering og resiliens for fremtidige hendelser på bakgrunn av de teoretiske perspektivene og empiriske funnene for denne studien.

### 5.1 Resiliensutvikling gjennom en sterkere organisasjonskultur

God organisasjonskultur er kritisk for at innsatspersonellet selv ber om hjelp (Wild et al., 2020). Funnene tyder på at kulturen i etatene kan være en større faktor for resiliensutvikling i innsatspersonellet enn det som først var antatt. Systematiske feil og mangler i etatene som kunne ha ført til resiliens, har heller ført til at innsatspersonell og mellomledere selv har funnet egne metoder for resiliensutvikling.

At det er en kultur der innsatspersonell først og fremst får hjelp etter større hendelser eller om de sier ifra selv er en konsekvens av en noe manglende kultur angående mental helse i begge etatene. På den annen side viser funnene at det har vært en positiv endring på denne kulturen over en tiårsperiode, men denne endringen må ikke stanse opp, da det fortsatt er rom for forbedringer. For eksempel har psykologen for brannvesenet sin del kommet med tilbud om å ha samtaler med innsatspersonellet inne på stasjonen, for å fortelle om hvilke reaksjoner på sterke inntrykk som er normale og ikke normale. Dette er å anse som et tiltak som kunne endt

med resiliensutvikling i innsatspersonellet, men har ikke blitt fulgt opp av etaten. Dette kan bli sett på som et symptom på at brannvesenet som etat ikke tar den mentale helsen til innsatspersonellet på alvor, noe som burde kunne forventes. På den annen side viste studien til Wild et al. (2020) lite til ingen holdepunkter for at undervisning om psykisk helse hadde positive effekter for å styrke innsatspersonellens resiliens mot stress. Til tross for dette er det bekymringsverdig at etaten ikke fulgte psykologens tilbud opp. I tillegg er det holdepunkter for å påstå at undervisning av hvilke reaksjoner som er normale og ikke normale etter for eksempel makabre hendelser, ikke er det samme som undervisning om hva begrepet psykisk helse går ut på, som Wild et al. (2020) beskrev som et dårlig tiltak. At en psykolog hadde hatt undervisning om reaksjoner i hendelser kan heller forstås som implementering av flere mestringsteknikker, som er en faktor for utvikling av resiliens i innsatspersonell og påvirker om utfall av situasjoner fører til resiliens (Crane et al., 2021; Masten, 2001). I tillegg påpekte Crane et al. (2021) at et mangfold og høyere bruk av mestringsteknikker virker positivt for trening av resiliens. Dette underbygger problematikken med at brannvesenet som etat ikke følger opp tiltak som kunne ført til resiliensutvikling i innsatspersonell. At psykologen holder undervisning for innsatspersonellet kan derfor anses som et godt tiltak for resiliensutvikling.

Som Johnsen & Eid (2018) påpeker, kan innsatspersonell også utvikle mentale helseproblemer til tross for at det finnes forebyggende tiltak. Et annet viktig poeng fra Johnsen & Eid (2018), var at organisasjoner med innsatspersonell må tilrettelegge og forberede seg på tiltak som fører til bedre livskvalitet og rehabilitering av personer som har utviklet mentale helseproblemer. De empiriske funnene har vist at en tettere oppfølging er savnet i etatene, både i form av direkte og mer åpen psykologkontakt, sterkere KSO og en mellomting mellom disse to. Dette tydeliggjør ytterligere at en organisasjonskultur bygget rundt åpenhet, aksept og mottagelighet og gode tilbud for mental helse, er essensiell for å utvikle resiliens i innsatspersonell.

## **5.2 Hvordan debrief kan styrke resiliens i etatene**

Litteraturen sår ingen tvil, det er åpenbart at PD er en avgjørende metode for å bygge resiliens i innsatspersonell. PD er nyttig både som en start for oppfølging, som en barriere mot aktiveringen av mentale helseproblemer og som en motivator for å tidlig vende tilbake i arbeid etter hendelser (Eid et al., 2001; Johnsen & Eid, 2018).



Til tross for dette er det variasjon i hvordan etatene utfører debrief. Brannvesenet har bedre struktur og kultur for debriefene og mer fastsatte rutiner på når og hvordan debrief skal gjennomføres. Hos brannvesenet er det også flere offisielle debriefer der hele vaktlaget samles, og debriefen styres av en leder. Hos politiet virker det som at det er tilfeldigheter som fører til at debriefer blir gjort, og det må større hendelser til før offisielle debriefer blir iverksatt. På den annen side får innsatspersonellet ofte selv gjort debrief internt makkerpar imellom. Det kan virke som at mangelen på mer offisielle debriefer hos politiet har ført til en kultur der innsatsledere prioriterer debrief og tar på seg dette ansvaret. Dette skjer også hos brannvesenet, men ikke i like stor grad som hos politiet. Mangelen på de mer offisielle debriefene hos politiet kan ha ført til at defuse, en mildere form for debrief (Johnsen & Eid, 2018) fungerer som en erstatter for debriefene.

Everly Jr et al. (1999) viser at arbeidet med debrief bør ledes av en med relevant utdanning og trening på området. Det kan derfor tenkes at via dypere og mer inngående trening av mellomledere på debrief, i tillegg til sterkere struktur og tilretteleggelse for debrief fra etatens side, vil man klare å utvikle mer resiliens i begge etatenes innsatspersonell. Det virker også som det skapes mer resiliens gjennom debriefene brannvesenet gjør enn de debriefene politiet gjør. Dette kan tenkes komme av at det er lavere terskel og bedre struktur i brannvesenet for å gjennomføre debrief, mens politietaten på sin side har manglende kunnskap og mer rotete struktur på dette feltet.

### **5.3 Tilstanden til eksisterende tilbud og oppfølging**

I følge Bonanno (2004) bidrar bruken av flere metoder og faktorer som tilrettelegger for resiliens begrensende på utviklingen av PTSD i innsatspersonell. De empiriske funnene viser at det eksisterer flere gode tilbud for innsatspersonellet i begge etatene, men utfordringer knyttet til organisasjonskultur kan ha ført til at de eksisterende tilbudene ikke når ut til innsatspersonellet og derfor ikke blir brukt i den grad de er ment og burde. Respondenter fra begge etatene visste for eksempel ikke av andre oppfølgingsalternativer enn samtaler med kolleger, selv om de har både psykologtilbud og KSO. Dette er å anse som en konsekvens av at tilbudene ikke er godt nok kommunisert ut til innsatspersonellet.

### **5.3.1 Bedre tilpasning av kollegastøtteordning**

KSO skal i teorien være et svært godt tiltak for innsatspersonell, og brukes som et lavterskeltilbud med formål å hindre stressbelastning, i tillegg til å henvise til spesialtjenester innenfor psykologi (Strype & Barland, 2007). Hvorfor KSO brukes lite hos politiet virker å komme delvis fra machokultur, dårlig kultur for mental helse på flere nivåer, og at tilbudet er dårlig kommunisert ut. At KSO er nytt for brannvesenet er problematisk og noe de skulle hatt for lenge siden. På den annen side er implementeringen av KSO et godt tegn på at mental helse faktisk er i en positiv utvikling, og på vei til å bli tatt mer seriøst også hos brannvesenet selv om funnene viser at ikke alle respondentene fra brannvesenet var klar over at dette tilbudet eksisterte.

Man kan også trekke linjer mellom KSO og det amerikanske forsvarets sosiale støttesystem, «Battle buddy», som øker soldaters kameratskap og ferdigheter for å støtte hverandre og virker positivt for innsatspersonellens psykiske helse. KSO er på den annen side ikke like fokusert på det tette kameratskapet og team-samholdet, som det «Battle buddy» er. Det kan derfor tenkes at KSO kan bidra til høyere resiliensutvikling i innsatspersonell, gjennom mer individuellrettet tilpasning, spesielt hos brannvesenet, der innsatspersonellet foretrekker å behandle inntrykk kolleger imellom fremfor oppfølging fra etaten.

De empiriske funnene og teoretiske perspektivene viser at KSO er et tiltak som kan bidra til høyere resiliens, på grunn av det faktum at KSO er et lavterskeltilbud og har strenge retningslinjer som skal sikre tilbudets kvalitet. På den annen side skal ikke KSO fungere som en erstatning for omsorg fra ledelsen (Strype & Barland, 2007). Denne problematikken vil bli ytterligere diskutert i delkapittelet om ildsjeler som påtar seg ansvar utover stillingen sin.

### **5.3.2 Psykologtilbudet**

Psykologtilbudet i etatene kan anses som det sterkeste tilbudet de har, men funnene viser at dette tilbudet også er dårlig kommunisert ut til innsatspersonellet i begge etatene. Bruken begrenses spesielt i brannvesenet, på grunn av de høye kostnadene dette medfører for etaten. Til tross for dette, er innsatspersonellet fra begge etatene fornøyd med psykologen som har hjulpet innsatspersonellet i flere tilfeller. Forskjellige respondenter fra begge etatene har vært

hos denne psykologen, i tillegg til at de respondentene som ikke har vært hos psykologen kunne fortelle at kollegene som har hatt behov for denne hjelpen har hatt gode erfaringer.

Hos brannvesenet var psykologtilbudet tilbakeholdt på grunn av de høye kostnadene etaten får som følger av at innsatspersonellet trenger kontakt med psykolog. Det er bekymringsverdig at brannvesenet som etat ikke legger til rette for og ser at det eksisterer et reelt behov for psykologhjelp og andre former for oppfølging av innsatspersonellet. Psykologtilbudet hos politiet lider ikke av økonomiske innsparinger, men virker altså å være dårlig kommunisert ut til innsatspersonellet på samme måte som hos brannvesenet, som kan ha ført til at tilbudet ikke blir brukt i den grad det burde. Problematikken rundt psykologtilbudet gjør det utfordrende å utvikle resiliens i innsatspersonell, da vi vet at organisasjoner med innsatspersonell må tilrettelegge i form av flere mangfoldige tiltak som skal øke livskvalitet og virke forebyggende mot mentale helseproblemer (Johnsen & Eid, 2018). Når dette svikter, oppnår man heller ikke en resilient organisasjon, da individer påvirker organisatorisk resiliens på den måten at de er en ressurs som brukes til å ta kontroll over alvorlige hendelser og bidrar til å håndtere kompleksitet (Engen et al., 2021).

Vi ser at selve tilbudet er godt, men gjennomsyret av konsekvenser av dårlig organisasjonskultur rundt mental helse, som kan ha ført til at tilbudet ikke blir brukt i den grad det burde. Som Bonanno (2004) påpeker, styrker bruk av psykolog individuell resiliens, og er et effektivt virkemiddel for innsatspersonell som har lav resiliens og har opplevd flere traumatiske hendelser. Dette viser at psykologkontakt er et uunnværlig tilbud for innsatspersonell. KSO har et visst ansvar for at innsatspersonellet skal bli henvist psykolog, men skal ikke fungere som en erstatning for omsorg fra ledelsen (Strype & Barland, 2007). I tillegg er det ikke bærekraftig å belage systemet på andre ansatte, og etatene må vise mer engasjement rundt det å henvise innsatspersonell til psykolog.

### ***5.3.3 Individuelle tilpasninger***

Oppfølgingen og tilbudene ser ikke ut til å være godt nok tilpasset individuelle forhold. Det er et stort sprik i innsatspersonellens meninger og kunnskap om tilbudene, og resultatet viser at det er et hull som må tettes i begge etatene på dette området, der tiltak som KSO blir for svakt, men psykologtilbudet blir for inngripende. Det kan se ut til at det er et behov for flere tilbud på en

lavere terskel enn psykologkontakt i begge etatene, eller at KSO blir ytterligere styrket, revidert og bedre kommunisert ut til innsatspersonellet. Det vil alltid være innsatspersonell som «faller mellom to stoler» på den måten at individene er forskjellige. De empiriske funnene viser at noen ikke ønsker å snakke med hverken psykolog eller kollegastøtte og det er her et kombinert tilbud må implementeres.

## **5.4 Resiliensutvikling på eget initiativ**

Som vi vet legger mestringsteknikker grunnlaget for resilient innsatspersonell (Masten, 2001). Innsatspersonell i både brannvesenet og politiet i Tromsø lener seg i stor grad tilbake på både erfaringer og egne mestringsteknikker i hendelser, men på den annen side eksisterer det ikke nedfelte føringer eller rutiner for hvordan man skal utnytte og bruke hverken erfaring eller mestringsteknikker i noen av etatene. Til tross for at etatene har kommet til kort på disse punktene, har innsatspersonellet selv klart å utvikle resiliens. Funnene viser at innsatspersonellet har utviklet egne metoder for å håndtere inntrykk og er gode på å utveksle erfaringer med hverandre, spesielt med de som har vært kortere i yrket og har færre erfaringer.

### **5.4.1 Håndtering av inntrykk**

I begge etatene ser man tendenser der innsatspersonellet har utviklet egne teknikker for å håndtere inntrykk og det mentale presset yrkene som politibetjent og brannkonstabel medfører. Dette er teknikker innsatspersonellet for det meste har lært seg selv gjennom erfaringer, fra kolleger og i noen tilfeller gjennom tidligere ansettelsesforhold i helsevesenet. Ingen av respondentene kunne fortelle om teknikker de hadde lært fra hverken etaten sin, PHS eller Brannskolen. Teknikker som innsatspersonellet selv har skapt kan tenkes å føre til resiliensutvikling i innsatspersonellet på samme måte som mestringsteknikker (Crane et al., 2021). Det er kritikkverdige at dette ikke inngår i noen form for opplæring og at disse teknikkene utelukkende stammer fra erfaring. Enkle tiltak som å legge et tøyestykke over et dødt ansikt eller at redningsdykkere tar tak i lik bakfra, burde inngå i opplæringen og burde være relativt enkelt å bake inn i trinnene i de respektive utdanningene eller igjennom kursing på brann- eller politistasjonen. Funnene viser også at det er visse likhetstrekk mellom teknikkene til innsatspersonell fra begge etatene med tanke på kognitive teknikker for å håndtere inntrykk. Eksempelvis kan respondenten fra brannvesenet som nevnte ryggsekken man legger sterke

inntrykk i, sammenlignes med respondenten fra politiet som plasserer hendelser i riktige bokser. Dette viser at det kan være et behov for ytterligere opplæring i kognitive teknikker for å håndtere sterke inntrykk, noe som kan tenkes vil bidra til resiliensutvikling.

Siden mestringsteknikker er de tilgjengelige ressursene innsatspersonellet har for å mestre situasjoner og hendelser, vil man øke resiliens i innsatspersonell for å få et bredere mangfold og økt bruk av mestringsteknikker (Crane et al., 2021). Kombinerer man dette med at mestringsteknikker legger grunnlaget for resiliens i innsatspersonell (Masten, 2001), ser vi at mestringsteknikker og resiliens fungerer i et samspill. Dette kan ytterligere fremheves gjennom at innsatspersonell med flere mestringsteknikker- og strategier har økt tro på egen resiliens og et mer avslappet forhold til stressfaktorer (Crane et al., 2021), noe som kan styrke den mentale helsen. Det er derfor et behov for at mestringsteknikker blir prioritert i etatene.

#### ***5.4.2 Erfaringsutveksling***

Operativ trening bidrar til bedre mental helse i innsatspersonell, og studier av operativt militært personell har vist at individer som føler seg godt forberedt som følger av trening, har mindre sannsynlighet for å utvikle mentale helseproblemer (Brooks et al., 2018; Iversen et al., 2008). Erfaringsutveksling hos brannvesenet skjer for det meste kun internt i studiens vaktlag, og er ikke satt i system av etaten. Hos politiet eksisterer det systemer for erfaringsutveksling, men de brukes i liten grad. Til tross for etatenes mangler kan funnene tyde på at erfaring og erfaringsutveksling i innsatspersonellet har ført til resiliensutvikling, på samme måte som operativ trening i militære sammenhenger har gjort.

Dette vises ved at alle respondentene føler seg godt rustet og stødig i jobben som følger av erfaringer og erfaringsutveksling personellet imellom. Erfaringer har dannet grunnlaget for at innsatspersonellet klarer å håndtere inntrykk i hendelser, og erfaring blir sett på som det sterkeste personlige verktøyet de har. Respondenter fra begge etatene beskriver yrket sitt som veldig erfaringsbasert, og en positiv effekt av erfaring er at gjenkjennbare hendelser håndteres bedre enn andre hendelser. På den annen side er det svært problematisk at ingen av etatene har systemer for å utveksle erfaringer på tvers av avdelinger og vaktlag. Hos brannvesenet skjer det aldri erfaringsutveksling på tvers av vaktlagene, mens politiet har systemer for erfaringsutveksling, men funnene viser at disse brukes i liten grad og ikke fungerer best mulig.

Kolb (2014) sin læringsprosess tydeliggjør at neglisjering av erfaringsutveksling i etatene er problematisk. Erfaringer er det som til slutt skal ende opp som ny erfaring og læring for både individer og organisasjoner. Når dette ikke er på plass blir mangelen til et problem som går ut over læringen og forplanter seg i hele organisasjonen. Grunnstrukturen i organisatorisk læring er individer (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Når innsatspersonellet i begge etatene ikke får utvekslet erfaringer med flere enn de på vaktlaget sitt eller makkerpar imellom, stanser læringen opp på individnivå. Når læringen stanser opp her, legges det ikke et grunnlag for kunnskap- og erfaringsvekst i organisasjonene. Det kreves dermed systematisering av erfaringsutveksling hos brannvesenet og en bedre systematisering av erfaringsutveksling hos politiet. Dette vil føre til resiliensutvikling i innsatspersonellet og resiliens i organisasjonene. Grunnen til at erfaringsutveksling vil føre til resiliensutvikling, er at dette minsker sannsynligheten for at innsatspersonellet vil havne i situasjoner de vil mangle kunnskap på. I tillegg fører individer med manglende kunnskap til lavere resiliens i organisasjoner, da det er individer som håndterer kompleksiteten (Engen et al., 2021). Har man derimot fått innspill fra kolleger eller etaten sin på hvordan man skal løse komplekse, uvanlige eller uvante oppdrag, vil både individuell og organisatorisk resiliens øke i takt med økt kunnskap i innsatspersonell, makkerpar, avdelinger og vaktlag.

## **5.5 Ildsjeler som skaper resiliens**

Det har vist seg at mellomledere har påtatt seg personalansvar de egentlig ikke har, som følger av at etatene kommer til kort på fundamentale ansvarsområder. Politiet har blant mellomledere fått til en egen kultur for å få gjort debrief, til tross for at etaten ikke har føringer for når, hvor ofte eller etter hvilke hendelser debrief skal skje. Selv om brannvesenet har bedre rutiner for debrief, kommer dette av at mellomledere har påtatt seg ansvaret på samme måte som hos politiet. Dette er det mest markante funnet i denne studien. Det er positivt at mellomledere i begge etatene har gode kulturer for oppfølging og tilrettelegging for debriefing av personell under seg. På den annen side fremhever dette konsekvensene av etatenes mangler, ved at etatene fraskriver seg ansvar og skyver dette over på mellomledere som i utgangspunktet har et allerede høyt arbeidspress. Det burde forventes at etatene skal gripe inn med føringer, strukturer og systemer med formål å støtte opp og utvikle resiliens i innsatspersonellet. Det er problematisk at det må ildsjeler i etatene til for at innsatspersonell får den debriefen og oppfølgingen de

trenger og har krav på. Når etatene svikter sitt eget innsatspersonell, svikter de også ansvaret det innebærer å være utrykningsetat.

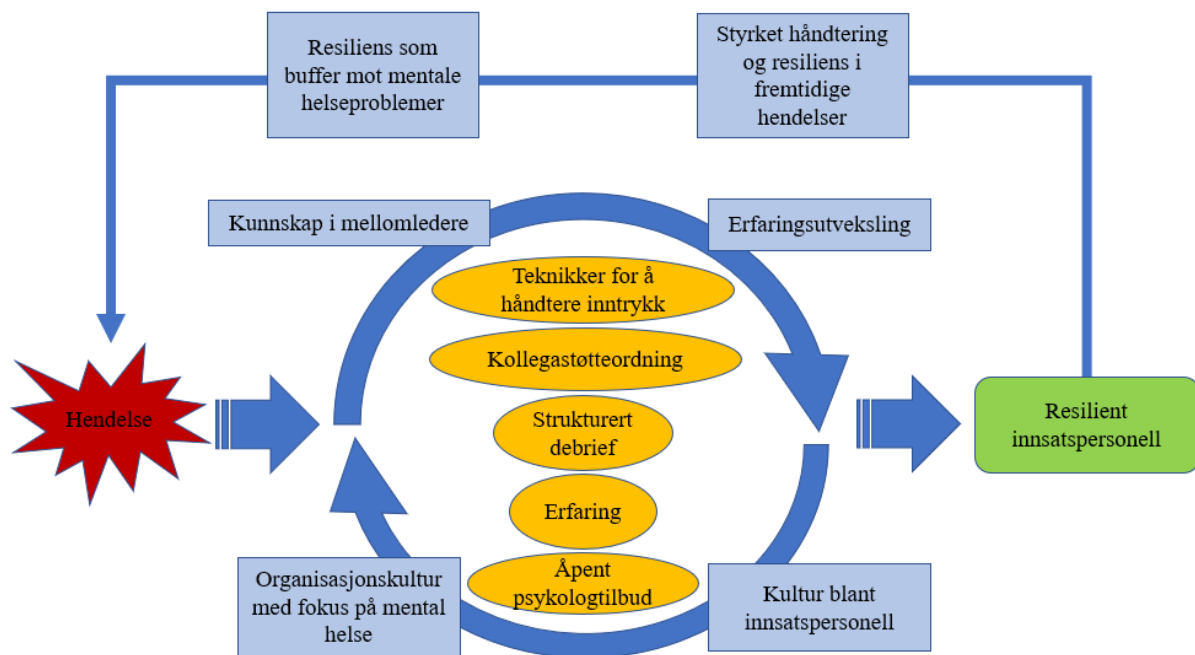
En anerkjent metode for å både bygge resiliens og styrke mental helse i innsatspersonell er via utdanning av mellomledere på for eksempel debrief og ferdigheter innenfor mental helse (Everly Jr et al., 1999; Wild et al., 2020). Det eksisterer forskning på at programmer for opplæring og trening av mellomledere på ferdigheter innenfor psykisk helse har effekt på innsatspersonellets resiliens og psykiske helse. Opplæring av mellomledere fremmer også et organisatorisk miljø som oppmuntret innsatspersonell til å søke hjelp når mentale problemer oppstår, noe som reduserer sykefravær (Wild et al., 2020). Hadde etatenes mellomledere som har påtatt seg ansvar i tillegg hatt formell opplæring eller utdanning i hva det vil si å følge opp personell under seg er det ikke utenkelig at resultatet ville blitt en betraktelig økning i resiliens i innsatspersonellet. Viktigheten av gode mellomledere poengteres ytterligere av Jones et al. (2012), ved at militære soldater har bedre mental helse og lavere terskel for å oppsøke hjelp når de enser egne symptomer på forverret mental helse, som følger av å se på sine ledere som støttende.

Det er ingen vil om at disse ildsjelene i begge etatene spiller en viktig rolle. De empiriske funnene hinter også til at ildsjelene er en viktig ressurs for innsatspersonellet. Dette vises spesielt etter uttalelser fra respondenter i brannvesenet, om at det er problematisk at personer fra høyere opp i hierarkiet i etaten skal fatte tiltak når de mangler perspektiver og kunnskap om hva det vil si å være operativt personell. Følgene av dette har vært at innsatspersonellet ytterligere kvier seg fra å søke hjelp via etaten. De empiriske funnene og teoretiske perspektivene på mellomledere viser at en sammensetning av økt kunnskap hos mellomledere, samt at etatene utarbeider et system der ansvaret for oppfølging ikke blir fraskrevet etaten, men delegert videre til mellomledere med et godt kunnskapsgrunnlag, vil med stor sannsynlighet føre til resiliensutvikling i innsatspersonellet.

## **5.6 Ny modell for resiliensutvikling i innsatspersonell**

I delkapittel 2.6 Modell for resiliensutvikling i innsatspersonell betegnet og forklarte jeg en teoretisk modell, sammenfattet av teoretiske perspektiver for resiliensutvikling i innsatspersonell. De empiriske funnene har dannet nye faktorer og elementer for å utvikle

resiliens i innsatspersonell, mens noen faktorer og elementer er videreutviklet. Disse er nå flettet inn i den nye modellen som fortsatt er en kontinuerlig og gjentakende prosess. Som tidligere blir prosessen igangsatt av en hendelse, men det må ikke nødvendigvis en ny hendelse til for å kunne ta modellen i bruk. Hendelse-illustrasjonen kan derfor hoppes over ved behov, og man kan utelukkende sikte modellen mot elementene og faktorene som fører til resiliensutvikling.



Figur 3 Ny modell for resiliensutvikling i innsatspersonell (egen figur)

Modellen er utvidet med nye faktorer i form av «teknikker for å håndtere inntrykk» og «åpent psykologtilbud», mens «debrief» er erstattet med «strukturert debrief». I tillegg er de nye elementene «erfaringsutveksling» og «kultur blant innsatspersonell» lagt til, og man kan se at «organisasjonskultur» er omgjort til «organisasjonskultur med fokus på mental helse».

Den nye faktoren «teknikker for å håndtere inntrykk» påvirkes av det nye elementet «erfaringsutveksling». Disse vil sammen bidra til resiliensutvikling, da det legges til rette for flere mestringsteknikker i innsatspersonellet. Erfaringsutvekslingen på tvers av avdelinger og vaktlag vil også føre til flere erfaringer i innsatspersonellet uten at de trenger å danne erfaringer selv. Ved å videreutvikle «debrief» til «strukturert debrief» vil man klare å utnytte debriefene bedre til resiliensutvikling enn før. Dette ved debriefene blant annet har forbedret struktur og det er satt klare føringer for hva som skal utløse debriefene og hvilket omfang de skal ha.



«Organisasjonskultur» er nå blitt til «organisasjonskultur med fokus på mental helse», som vil bidra til mer resiliensutvikling både i innsatspersonell og organisasjonen. Dette gjøres på den måten at psykiske helseproblemer blir snakket mer om og forebygget igjennom kulturendringer. «Kultur blant innsatspersonellet» er det siste nye elementet. Elementet bygger videre på den allerede gode kulturen i innsatspersonellet og motvirke eksempelvis machokultur. Gjennom kombinasjonen av god organisasjonskultur og god kultur i innsatspersonellet vil man dermed kunne utvikle resiliens. Som tidligere nevnt er dette elementet allerede til stede i etatene, men hører hjemme i modellen da det er i en positiv utvikling som ikke må stoppe opp. Denne perspektivutdypningen av modellen har høyere kapasitet, legger til nye bidrag og skaper et større mangfold av tiltak og fremgangsmåter som vil utvikle resilient innsatspersonell på en mer omfattende måte enn den første modellen ville gjort.

## **6 Konklusjon**

Jeg vil her oppsummere og forsøke å konkludere studien på bakgrunn av funnene og benyttet teori. Dette vil bli gjort i lys av forskningsspørsmålene og ved hjelp av modellen for resiliensutvikling i innsatspersonell.

### **6.1 Tiltak mot forhold som bremser resiliensutvikling**

Det virker som den største utfordringen for resiliensutvikling i etatenes innsatspersonell er kulturelle forhold og manglende tilpasninger til individuelle behov. Det første forskningsspørsmålet var «hvilke rutiner har etatene i forhold til traumatiske hendelser?». De empiriske funnene viser mangler i etatene rundt oppfølging, kommunikasjon av psykologtilbud, debrief og erfaringsutveksling. Dette har ført til at mellomledere og innsatspersonell har påtatt seg dette ansvaret, som har ført til høyere resiliens i innsatspersonellet. Høyere engasjement og innblanding fra etatene i form av bedre struktur og tilrettelegging for denne typen arbeid, kombinert med utvidet opplæring av mellomledere kan føre til resiliensutvikling i organisasjonene og innsatspersonellet. I denne tilnærmingen vil mellomledere fortsatt spille en stor, men styrket rolle i forhold til ansvar for oppfølging av innsatspersonell. Ved at mellomledere får et formalisert og utvidet ansvarsområde med solid opplæring vil også de individuelle forskjellene i innsatspersonellet bli ivaretatt.

## **6.2 Tiltak mot manglende kommunikasjon og kvalitet i tilbud**

Forskningsspørsmål nummer to og tre var «hvordan blir tilbud og oppfølging kommunisert ut til innsatspersonellet?» og «i hvilken grad er innsatspersonellet tilfreds med oppfølgingen og tilbudene fra etaten sin?». Psykologtilbudet er dårlig kommunisert ut i begge etatene og økonomisk tilbakeholdt i brannvesenet. KSO er til dels funksjonelt i politiet, og begynt å bli iverksatt hos brannvesenet. En konsekvens av dårlig oppfølging og manglende kunnskap om mental helse og innsatspersonellens behov fra etatene, er at innsatspersonellet heller velger å snakke med kolleger og er jevnt over lite fornøyd med tilbudene. Noen av respondentene sa seg fornøyd, mens flertallet sa seg misfornøyd og i liten grad visste om tilbud de har tilgjengelig. Dette poengterer den dårlige kommunikasjonen og åpenheten fra etatene. Funnene viser at god team-kultur, kameratskap og ildsjeler som tar på seg ansvar utover stillingen sin fører til mer omfattende resiliensutvikling enn det brannvesenet og politiet som organisasjoner klarer. Sammensettingen av kulturendringer i form av mindre stigmatisering av mental helse og mer åpenhet rundt temaet fra etatens side, prioritering og forbedring av KSO, mer trening og opplæring av mellomledere og mer åpent psykologtilbud vil derfor være gode tiltak for å heve kvaliteten i tilbudene og utvikle resiliens i innsatspersonell.

Den teoretiske modellen for resiliensutvikling i innsatspersonell er et multifunksjonelt verktøy for å utvikle resiliens i innsatspersonellet. Den har en motvirkende effekt på de avdekte forholdene som bremser resiliensutvikling og den manglende kommunikasjonen og kvaliteten i tilbudene for innsatspersonell. Den kan som nevnt iverksettes som en kontinuerlig prosess for resiliensutvikling umiddelbart som følger av en hendelse, eller man kan se på modellen som et planverk å falle tilbake på for å vedlikeholde resiliens i innsatspersonell. Ettervern, debrief og erfaringsutveksling er noe modellen vil ivareta, oppnå og bygge videre på.

## **6.3 Studiens begrensninger**

Studien konsentrerer seg utelukkende om innsatspersonell i Tromsø, i to begrensede miljøer. Hvis studien hadde inneholdt flere respondenter fra flere nødetater kunne man fått et bredere spekter av materiale for hva som virker positivt og negativt for å utvikle resiliens i innsatspersonell. Hadde respondentene i tillegg vært fra flere steder i landet kunne man sammenlignet avdelingenes metoder og rutiner for ivaretagelse av innsatspersonell.

Som nevnt viser studien heller ikke fakta om psykologtilbudet annet enn det de empiriske funnene viser. Hadde studien hatt tilgang på kvalitetene i psykologtilbudet og gangen i psykologutredningene, kunne man ytterligere ha avgjort hvilke effekter dette hadde hatt for innsatspersonellet.

Til tross for disse begrensningene har studien gitt gode resultater for hvordan man på et generelt grunnlag kan oppnå resiliensutvikling i innsatspersonell.

## **6.4 Videre forskning**

De empiriske funnene tilsier at begge etatene har føringer på hvordan innsatspersonellet skal forberede seg på hendelser under utrykning. Denne formen for forberedelse er mer basert på at innsatspersonellet skal ha en felles forståelse for situasjonen de skal inn i, og beveger seg ikke inn på området som omhandler prosessering av sterke inntrykk. Denne studien fant ingen markante funn på svikt i disse prosedyrene. Det kan på den annen side tenkes at i denne fasen av hendelser kan det være nødvendig med implementering av en gjennomgang av inntrykkshåndtering, på bakgrunn av den situasjonen man skal inn i. Det kan derfor være nyttig med forskning på hvordan innsatspersonellens samhandling under og føringer rundt utrykning.

KSO har tidligere blitt evaluert av politietaten selv. På den annen side tyder funnene i denne studien på at KSO trenger ytterligere revidering da KSO ikke brukes i den grad det burde, noe denne studien ser på som et symptom av dårlig organisasjonskultur snarere enn at KSO som tiltak er dårlig. Det kan derfor være et behov å forske på påvirkningen organisasjonskultur har på KSO.

Det er også gjort funn som kan tolkes dithen at de med lengre og høyere erfaring har høyere grad av resiliens. Vi vet at de med mangfoldig og lang erfaring i brannvesenet er gode på å dele erfaringer med annet personell, spesielt de som er yngre. Bedre erfaringsutveksling kan føre til høyere resiliens i nyutdannet innsatspersonell med mindre erfaring. Det trengs mer forskning på ytterligere tiltak for resiliensutvikling i personell som er ung i tjeneste eller av andre grunner har lite erfaring.

Det er også gjort funn på at personell utsatt for alvorlige hendelser har holdt seg hjemme og/eller utviklet rusproblemer som følger av hendelser med sterke inntrykk. Det er behov for utvidet

forskning på hvordan innsatspersonell som har fått såpass dårlig oppfølging at det har ført til mentale helseproblemer eller rusproblemer, skal komme seg tilbake i jobb.

Et annet steg for videre forskning kan være å se hvordan team-resiliens i brannvesenet blir utviklet på en annen måte enn i politiet, da dette studiet har samlet inn og generalisert empiriske funn fra et og samme vaktlag i brannvesenet. Det ville derfor vært interessant å forske på om eller hvordan større vaktlag utvikler resiliens i forhold til makkerpar i politiet.

## 7 Litteraturliste

- Adler, A. B., Castro, C. A., & McGurk, D. (2009). Time-driven battlemind psychological debriefing: A group-level early intervention in combat. *Military medicine*, 174(1), 21-28.
- Argote, L. (2012). *Organizational learning: Creating, retaining and transferring knowledge*. Springer Science & Business Media.
- Asbjørn Johannesen, P. A. T., Line Christoffersen. (2019). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5 ed., Vol. 3). Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Bang, H. (2013). Organisasjonskultur: en begrepsavklaring. *Tidsskrift for norsk psykologforening*, 50(4), 326-336.
- Baum, J. A., Amburgey, T., Argote, L., Azevedo, J., Baker, W., Bhatia, M. V., Brass, D., Dyaldin, D., Carley, K., & Dooley, K. (2002). *The Blackwell companion to organizations*. Oxford: Blackwell Business.
- Berger, W., Coutinho, E. S. F., Figueira, I., Marques-Portella, C., Luz, M. P., Neylan, T. C., Marmar, C. R., & Mendlowicz, M. V. (2012). Rescuers at risk: a systematic review and meta-regression analysis of the worldwide current prevalence and correlates of PTSD in rescue workers. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 47(6), 1001-1011.
- Bjørklund, R. A. (1995). *Politipsykologi*. Vett & Viten.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American psychologist*, 59(1), 20.
- Brinkmann, S. (2019). *Kvalitative metoder* (L. Tanggaard, Ed. 1 ed.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Brooks, S. K., Dunn, R., Amlôt, R., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2018). Training and post-disaster interventions for the psychological impacts on disaster-exposed employees: a systematic review. *Journal of mental health*.
- Capron, A. (1989). Human experimentation in RM veatch (Ed.), medical ethics.
- Comfort, L. K., Boin, A., & Demchak, C. C. (2010). *Designing Resilience : Preparing for Extreme Events*. University of Pittsburgh Press. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/tromsoub-ebooks/detail.action?docID=2039267>
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82.

- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). Strategies for qualitative data analysis. *Basics of Qualitative Research. Techniques and procedures for developing grounded theory*, 3(10.4135), 9781452230153.
- Crane, M. F., Falon, S. L., Kho, M., Moss, A., & Adler, A. B. (2021). Developing resilience in first responders: Strategies for enhancing psychoeducational service delivery. *Psychological services*.
- Dijkstra, M., & Homan, A. C. (2016). Engaging in rather than disengaging from stress: Effective coping and perceived control. *Frontiers in Psychology*, 7, 1415.
- Dyregrov, A. (1997). The process in psychological debriefings. *Journal of traumatic stress*, 10(4), 589-605.
- Eid, J., Helge Johnsen, B., & Weisæth, L. (2001). The effect of group psychological debriefing on acute stress reactions following a traffic accident: A quasi-experimental approach. *International Journal of Emergency Mental Health*.
- Engen, O. A. H., Gould, K. A. P., Kruke, B. I., Lindøe, P. H., Olsen, K. H., & Olsen, O. E. (2021). *Perspektiver på samfunnssikkerhet*. Oslo: Cappelen Damm.
- Etzioni, A. (1978). *Moderne organisasjoner*. Oslo: Tanum-Norli.
- Everly Jr, G. S., Boyle, S. H., & Lating, J. M. (1999). The effectiveness of psychological debriefing with vicarious trauma: A meta-analysis. *Stress medicine*, 15(4), 229-233.
- Greiner, R. (2011). Fem døde og flere skadd i trafikkulykke. *NRK*. <https://www.nrk.no/tromsogfinnmark/fem-dode-og-flere-skadd-pa-e8-1.7454001>
- Iversen, A. C., Fear, N. T., Ehlers, A., Hughes, J. H., Hull, L., Earnshaw, M., Greenberg, N., Rona, R., Wessely, S., & Hotopf, M. (2008). Risk factors for post-traumatic stress disorder among UK Armed Forces personnel. *Psychological medicine*, 38(4), 511-522.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (Vol. 2). Kristiansand: Høyskoleforlaget
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer* (Vol. 4). Bergen: Fagbokforlaget.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6. utgave. ed.). Oslo: Abstrakt forlag.
- Johnsen, B. H., & Eid, J. (2018). *Operativ psykologi*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Jones, N., Seddon, R., Fear, N. T., McAllister, P., Wessely, S., & Greenberg, N. (2012). Leadership, cohesion, morale, and the mental health of UK Armed Forces in Afghanistan. *Psychiatry: Interpersonal & Biological Processes*, 75(1), 49-59.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse*, 3 utgave. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kolb, D. A. (2014). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. FT press.
- Lee, J.-S., Ahn, Y.-S., Jeong, K.-S., Chae, J.-H., & Choi, K.-S. (2014). Resilience buffers the impact of traumatic events on the development of PTSD symptoms in firefighters. *Journal of affective disorders*, 162, 128-133.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American psychologist*, 56(3), 227.
- Masten, A. S., & Coatsworth, J. D. (1998). The development of competence in favorable and unfavorable environments: Lessons from research on successful children. *American psychologist*, 53(2), 205.
- Mitchell, J. T., & Everly, G. S. (1996). *Critical incident stress debriefing: An operations manual for the prevention of traumatic stress among emergency services and disaster workers*. Ellicott City, MD: Chevron.
- Orb, A., Eisenhauer, L., & Wynaden, D. (2001). Ethics in qualitative research. *Journal of nursing scholarship*, 33(1), 93-96.
- Pettersen, K., & Schulman, P. (2016). Drift, adaptation, resilience and reliability: Toward an empirical clarification (special issue on HRO and RE). *Safety Science*.
- Plas, J. M., & Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. California: Sage.
- Pollen, S. (2022). *Personlig kommunikasjon*.
- Ramsberger, P. F., Mills, L., & Legree, P. (2002). *Evaluation of the buddy team assignment program*.
- Rostad, I. L. (2020). Ingen hjelp etter Fagereng-tragedien: – De tror tøffe gutter ikke gråter. Nordlys. <https://www.nrk.no/tromsogfinnmark/reddet-livet-til-minstejenta-i-fagereng-tragedien.-fikk-ingen-hjelp-i-bakkant-1.15170467>
- Schein, E. H. (1985). Defining organizational culture. *Classics of organization theory*, 3(1), 490-502.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons.

- Schulman, P., & Roe, E. (2016). *Reliability and risk: The challenge of managing interconnected infrastructures*. Stanford University Press.
- Schön, D., & Argyris, C. (1996). *Organizational learning II: Theory, method and practice*. Reading: Addison Wesley, 305(2).
- Silverman, D. (2011). *A guide to the principles of qualitative research*.
- Stanley, I. H., Hom, M. A., & Joiner, T. E. (2016). A systematic review of suicidal thoughts and behaviors among police officers, firefighters, EMTs, and paramedics. *Clinical psychology review*, 44, 25-44.
- Strype, J., & Barland, B. (2007). En evaluering av kollegastøtteordningen i politi-og lensmannsetaten.
- Svartdal, F. (2020). *growth mindset*. [https://snl.no/growth\\_mindset](https://snl.no/growth_mindset)
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse* (5 ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Thjømmøe, S. L. (2020). FAGERENG-TRAGEDIEN. *Nordlys*. <https://www.nordlys.no/politimannen-som-fant-moren-og-barna-i-sjoen-ved-fagereng-jeg-tar-noen-skritt-lenger-ut-og-ser-at-det-ligner-en-hand/s/5-34-1342768>
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837-851.
- UNISDR, U. (2009). *Making Disaster Risk Reduction Gender Sensitive: Policy and Practical Guidelines*.
- Vale, L. J., & Campanella, T. J. (2005). Conclusion: Axioms of resilience. In *The resilient city*. Oxford: University Press.
- Wild, J., Greenberg, N., Moulds, M. L., Sharp, M.-L., Fear, N., Harvey, S., Wessely, S., & Bryant, R. A. (2020). Pre-incident training to build resilience in first responders: recommendations on what to and what not to do. *Psychiatry*, 83(2), 128-142.



## 8 Vedlegg

### 8.1 Informasjonsskriv til respondenter

#### Vil du delta i forskningsprosjektet *”Resilient beredskapspersonell i Tromsøregionen”?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt der formålet er å undersøke effekten hendelser med sterke inntrykk har på beredskapspersonell fra politiet og brannvesenet i Tromsøregionen. I dette skrevet blir det gitt informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Dette er en masteroppgave i samfunnssikkerhet ved UiT- Norges arktiske universitet. Den ferdigstilte oppgaven vil være på om lag 40 til 50 sider.

Personell i politi- og brannvesenet redder liv og hjelper sivile på daglig basis. Denne typen beredskapspersonell er en uunnværlig ressurs for det sivile samfunnet, da disse gjerne er de første profesjonelle som dukker opp på et skadested for å redde liv. Tiden etter at slike hendelser har inntruffet er også kritisk for politiet og brannvesenet selv, da det er her etterarbeidet skal gjøres med tanke på debrief, læring og behandling av inntrykk hos de involverte. Nylige hendelser som Fagereng-tragedien og leirskredet i Gjerdrum er drivere for oppgaven. I begge hendelsene gjorde både politiet og brannvesenet en heltmodig innsats, på bekostning av at det er rapportert om psykologiske problemer hos involvert beredskapspersonell. Temaet på oppgaven vil derfor i hovedsak handle om det personellrettede arbeidet som blir gjort før, under og etter hendelser med sterke inntrykk for de i den skarpe enden. Det vil settes søkelys på personell i politiet og brannvesenet i Tromsøregionen.

**Problemstilling for prosjektet:** *«Hvordan kan politiet og brannvesenet i Tromsøregionen gjøre beredskapspersonell mer resilient igjennom debrief, læring, samarbeid og ivaretagelse av personell?»*

**For å besvare problemstillingen vil jeg bruke disse forskningsspørsmålene:**

1. *«Er beredskapspersonellet tilfreds med den oppfølgingen de har fått i etterkant av hendelser?»*,
2. *«Har etatene tilstrekkelige rutiner for før, under og etterarbeid i forhold til traumatiske hendelser?»*
3. *«Eksisterer det noen åpenbare mangler i etatenes rutiner for ivaretagelse av eget personell?»*

Intervjuguiden vil bli tilsendt respondentene cirka en uke før avtalt intervju og oppgavens problemstilling skal besvares ved hjelp av empiri fra intervjuene og dokumentanalyse.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

UiT- Norges arktiske universitet avd. Tromsø, institutt for teknologi og sikkerhet er ansvarlig for prosjektet. Veileder for oppgaven er Chinwe Philomina Oramah.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

I søken etter relevante respondenter har jeg vært i kontakt med etatene, som vil videreformidle informasjon om prosjektet til sitt personell slik at interesserte kan melde seg. De som vil delta vil overlevere kontaktinformasjon til meg for videre informasjon. Respondentene blir deretter valgt på bakgrunn av deres erfaringer, sentrale rolle i etatene og faglige ekspertise innenfor fagfeltet og den betydning dette har for problemstillingen. Det vil være aktuelt med rundt fem respondenter, avhengig av hvor omfattende og tidkrevende hvert intervju viser seg å være.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta innebærer det deltakelse på et kvalitativt intervju utført via fysisk møte, telefon eller en digital plattform (for eksempel Teams). Under intervjuet vil det bli stilt spørsmål om dine personlige opplevelser og synspunkter i forhold til før, under og etter hendelser på jobb som har gitt, eller kan ha gitt sterke inntrykk. Den objektive vurderingen av hvilke hendelser som fører til sterke inntrykk er irrelevant, det er dine personlige opplevelser og synspunkter som blir vektlagt i intervjuet.

Det er forståelse for at tema(ene) i intervjuet kan være av en viss sårbar karakter, det presiseres derfor at det vil bli tatt hensyn til respondentens ve og vel ved å for eksempel tilrettelegge for god tid per spørsmål, og pauser underveis.

I tillegg til intervjuet vil det også bli utdelt spørreskjema som skal hente inn opplysninger som stilling, ansiennitet og arbeidsmiljøfaktorer. Spørreskjemaet tar cirka 10 minutter.

Opplysningene fra intervjuet vil bli registrert ved hjelp av både notater underveis og lydopptak for transkribering, mens opplysninger fra spørreskjemaet først blir samlet inn håndskrevet, deretter finskrevet digitalt.

### **Det er frivillig å delta**

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

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Undertegnede og veileder vil ha tilgang til de opplysninger du gir.

Personopplysninger som navn vil erstattes med tallkode og oppbevart adskilt fra innhentede opplysninger. Lydfiler og øvrig intervjumateriale blir i tillegg oppbevart kun på UiT sine datasystemer, bak brannmurbeskyttelse og behov for to-faktor autentisering. Lydfiler vil kun bli brukt for videre tolkning og transkribering etter intervjuet, deretter destrueres lydfilene og transkriberte intervjuene blir oppbevart forsvarlig.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres så fort som mulig etter innhenting, og lydfiler destrueres fortløpende etter transkribering. Når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 01.06.2022, vil opplysninger være anonymiserte i den ferdigstilte oppgaven.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

### **Dine rettigheter**

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

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

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

- UiT ved Chinwe Philomina Oramah, veileder, tlf 77 05 81 37, e-post [chinwe.p.oramah@uit.no](mailto:chinwe.p.oramah@uit.no)
- Student Eilif Storslett Lund, tlf 406 37 515, e-post [elu033@uit.no](mailto:elu033@uit.no)
- Vårt personvernombud: Joakim Bakkevold, e-post [personvernombud@uit.no](mailto:personvernombud@uit.no)

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

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Chinwe Philomina Oramah  
(Forsker/veileder)

Eilif Storslett Lund  
(Student)

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Resilient beredskapspersonell i Tromsøregionen», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at opplysninger om mitt yrke publiseres

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet 01.06.2022

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## 8.2 Intervjuguide

### Del 1, før hendelser

1. På bakgrunn av den kompetansen, erfaringen og treningen du har i dag, hvor godt vil du klare håndtere en hvilken som helst hendelse?
2. Hvordan opplever du det å gå inn i en krevende situasjon eller hendelse?
3. Kan du beskrive hva du gjør personlig for å forberede deg på å gå inn i en situasjon eller hendelse?

For eksempel i bilen på vei til et skadested. Eventuelt, hva gjøres i regi av etaten?

### **Del 2, erfaringer fra hendelser**

1. Kan du fortelle om den eller de hendelsene du føler har gjort sterkest inntrykk på deg?
2. Hvordan er opplevelsen av å håndtere en lignende hendelse igjen i ettertid?
3. Er det utfordrende å følge rutiner underveis i slike hendelser?

### **Del 3, etter hendelser**

1. Kan du beskrive hvordan denne eller disse hendelsene har påvirket deg?
2. Hvordan følger etaten deg opp etter en hendelse?
3. Hva er din helhetlige vurdering av etatens oppfølging? Har du sett noen åpenbare mangler i denne oppfølgingen?
4. I etterkant av hendelsen, er det noe du ser har utskilt seg som mer eller mindre hjelpende?

### **Del 4, debrief**

1. Kan du beskrive debriefen som gjennomføres i din etat? Kommer det psykologiske aspektet inn i debriefen?
2. Gjøres det evalueringer i etterkant av debrief?
3. Hva er din oppfatning, erfaring og opplevelse av debrief? Hjelper debrief med din psykiske helse?
4. Hvordan mener du debrief kan styrke psykisk helse i din organisasjon?

### **Del 5, involverte aktører**

1. Er du kjent med andre aktørers rolle og påvirkning i arbeidet med personellrettet psykisk helse? For eksempel psykologer, sykepleiere og leger.
2. Hvordan er den interne kommunikasjonen om psykisk helse? Er kommunikasjonen åpen og godt mottatt av for eksempel andre kolleger?
3. Ser du noen likhetstrekk mellom deg og dine kolleger rundt temaet?

### **Del 6, læring**

1. Kan du fortelle om den interne læringen etter en hendelse?
2. Ser du noen utfordringer i organisasjonen, relatert til læring etter hendelser?
3. Hvordan vil du si man kan styrke eller forbedre læringen?

4. Har du noen eksempler der du har dratt nytte av gjennomgang av læringen etter en hendelse?

### **Del 7, arbeidsmiljø og organisasjonskultur**

1. Hvordan vil du beskrive organisasjonens arbeid med personellens psykiske helse? Stiller dette opp til dine forventninger om organisasjonens kompetanse?

2. Opplever du at dine kolleger deler ditt syn på hva som er viktig og mindre viktig i arbeidet med psykisk helse?

### **Del 8, annet**

Vil du tilføye noe du ser på som relevant for prosjektet?

## 8.3 Meldeskjema til NSD

16.05.2022, 17:15

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



### Vurdering

#### Referansenummer

434919

#### Prosjekttittel

Resilient beredskapspersonell i Tromsøregionen

#### Behandlingsansvarlig institusjon

UiT Norges Arktiske Universitet / Fakultet for naturvitenskap og teknologi / Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet

#### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Chinwe Philomina Oramah, chinwe.p.oramah@uit.no, tlf: 77058137

#### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

#### Kontaktinformasjon, student

Eilif Storslett Lund, eilifstorslett@hotmail.com, tlf: 40637515

#### Prosjektperiode

01.01.2022 - 01.06.2022

#### Vurdering (1)

---

#### 04.03.2022 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 04.03.2022 med vedlegg. Behandlingen kan starte.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, særlige kategorier av personopplysninger om helse frem til 01.06.2022.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.



For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

#### PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

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

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til Personverntjenester ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra oss for endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet i tråd med den behandlingen som er dokumentert.

Kontaktperson hos oss: Olav Rosness

Lykke til med prosjektet!