



UIT

NORGES  
ARKTISKE  
UNIVERSITET

UIT – Norges Arktiske Universitet, Handelshøgskolen.

Fakultetet for biovitenskap, fiskeri og økonomi.

## Kollegastøtte i frivillige organisasjoner

*Hvordan kollegastøtte utformes og oppleves for frivillige ressurser i den norske redningstjenesten.*

**Rita Elisabeth Vasseng**

*Masteroppgave i ledelse, juni 2017*





## Sammendrag

Den norske redningstjenesten er et samarbeid mellom offentlige myndigheter, private aktører og frivillige organisasjoner som bidrar i søk og redningsoppdrag etter savnede personer. Letemannskaper utsettes gjennom dette for stress og belastninger som de kan få behov for å bearbeide i ettertid. Ansatte med arbeidsrelaterte kontrakter ivaretas i større grad innenfor virksomhetens HMS ansvar enn letemannskaper i frivillige organisasjoner. Det betyr at det er organisasjonens interne retningslinjer som sørger for ivaretagelse av den enkelte frivillige. En slik retningslinje kan være en kollegastøtteordning, som er et verktøy som er mye brukt som oppfølging innenfor operativ virksomhet, helsevesen og offentlig tjenesteyting i politiet. Det er sannsynlig at en slik ordning også vil fungere for frivillige organisasjoner.

Kollegastøtteordninger antas å være utformet annerledes i frivillig sektor enn i virksomheter med større hierarkisk organisasjonsstruktur og arbeidsrelaterte kontrakter. Dette undersøkes gjennom en dokumentanalyse av Norske Redningshunders kameratstøtteordning, som den frivillige konteksten. Ordningen blir sammenlignet med en dokumentanalyse av politi og lensmannsetatens kollegastøtteordning, som er den hierarkiske virksomheten. Analysen av dokumentene viser at antagelsen om at dette er annerledes utformet stemmer. Når det gjelder selve opplevelsen av fenomenet kollegastøtte i den frivillige konteksten undersøkes dette gjennom kvalitative intervjuer. Resultatene fra denne undersøkelsen sammenfaller med funn fra en kvalitativ undersøkelse gjort av politiets kollegastøtteordning. Ulik organisatorisk kontekst gir med andre ord like subjektive opplevelser, og dette er et overraskende funn.

To utfordringer med den frivillige kameratstøtteordningen fremkommer i undersøkelsen. Styrken i det horisontale samholdet som oppstår i uformelle nettverk lar seg i mindre grad overføres til en formell retningslinje. I tillegg synes frivillige letemannskaper ofte å ha behov for systematisk erfaringslæring etter enkelte oppdrag. Begge disse utfordringene medfører at den formelle kameratstøtteordningen noen ganger velges bort, og behovene synes å bli dekket i de uformelle strukturene som er vennsforhold opparbeidet over tid i treningsmiljøene. Uformelle strukturer består også av hundeførere som har vært involvert i samme hendelse.

Oppsummert ses kollegastøtte i frivillig kontekst ut til å være positivt for den frivillige organisasjonen, men hvis ordningen i større grad skal brukes må den forankres i samholdet som oppstår mellom de frivillige over tid. Erfaringslæring bør også få en større rolle i oppfølgingen av hundeførere etter hendelser.



## Forord

Å skrive denne masteroppgaven har vært en lærerik prosess. Det har tidvis vært krevende, men også et svært motiverende arbeid. Takk til mine respondenter som har delt av sine erfaringer til denne oppgaven.

Dette har ikke latt seg gjennomføre uten gode støttespillere. Først, takk til min arbeidsgiver *Harstad og Narvik familievernkontor*, og leder Torgeir Finsås for verdifull tilrettelegging i studietiden. Takk til min veileder Trude Høgvold Olsen for lærerik, presis og rask tilbakemelding underveis i oppgaveskrivingen.

Å være student i tillegg til jobb og familie har krevd stor plass. Jeg vil takke min mann Helge, for forståelse i situasjonen, og for dine innspill til temaet. Til mine barn, Elias og Jonas for at dere har vært tålmodige i prosessen. Storesøster Mariann, for de viktige tilbakemeldingene når jeg trengte det som mest. Gode kollegaer og venner for støtte og tilbakemeldinger.

Tusen takk, alle!

Harstad 1. juni 2017

Rita Elisabeth Vasseng



# Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	1
1.1. Bakgrunn for oppgaven.....	1
1.2. Problemstilling og forskningsspørsmål.....	3
1.3. Oppgavens oppbygning og struktur.....	4
2. Teoretisk rammeverk.....	5
2.1. Kollegastøtte som organisasjonsidè.....	5
2.2. Translasjon.....	7
2.2.1. Dekontekstualisering.....	8
2.2.2. Kontekstualisering.....	9
2.3. Stressmestring.....	12
2.3.1. Psykososial oppfølging.....	13
2.3.2. Erfaringslæring.....	14
3. Metode.....	15
3.1. Forskningsdesign.....	16
3.2. Kvalitativ metode.....	16
3.2.1. Vitenskapelig tilnærming.....	16
3.2.2. Enkelcase design.....	17
3.3. Dokumentanalyse.....	18
3.4. Det kvalitative intervju.....	19
3.4.1. Utvalgskriterier og respondenter.....	19
3.4.2. Forarbeid av intervjuguiden.....	21
3.4.3. Forskningsetiske vurderinger i forkant.....	22
3.4.4. Gjennomføring og etterarbeid.....	23
3.5. Undersøkelsens kvalitet.....	24
3.5.1. Reliabilitet.....	24
3.5.2. Validitet.....	26

4.	Dokumentstudier .....	27
4.1.	Retningslinje for kameratstøtte i Norske Redningshunder. ....	27
4.1.1.	Ordningens formål.....	28
4.1.2.	Organisering av ordningen.....	28
4.1.3.	Krav til kameratstøttevervet.....	29
4.2.	Kollegastøtteordningen (KSO) i politi og lensmannsetaten.....	29
4.2.1.	Ordningens formål.....	30
4.2.2.	Organisering av ordningen.....	30
4.2.3.	Krav til kollegastøttevervet.....	31
4.3.	Analyse av dokumenter.....	32
4.3.1.	Sammenligning av hovedfunn i dokumentanalysen.....	32
4.3.2.	Dekontekstualisering av kollegastøtteordningen.....	35
4.3.3.	Kontekstualisering av kollegastøtteordningen.....	35
4.3.4.	Delkonklusjon etter dokumentanalyse.....	37
5.	Presentasjon av intervjuene.....	38
5.1.	Opplevelsen av stress og belastende hendelser.....	38
5.1.1.	Generelle stressfaktorer.....	39
5.1.2.	Oppdragsorienterte stressfaktorer.....	41
5.2.	Kameratstøtteordningen.....	43
5.2.1.	Kjennskap til formål og rammer.....	43
5.2.2.	Kjennskap til oppgaver for kameratstøtten.....	44
5.2.3.	Viktige egenskaper i rollen som kameratstøtte.....	45
5.3.	Egne erfaringer.....	46
5.3.1.	Psykososial oppfølging.....	46
5.3.2.	Erfaringslæring.....	48
5.3.3.	Betydning av oppfølging.....	49
5.4.	Opplevelse av ordningens fungering.....	50



5.4.1.	Oppfølging gjennom formell ordning .....	50
5.4.2.	Oppfølging gjennom uformelle nettverk .....	51
5.4.3.	Utfordringer med ordningens fungering .....	53
6.	Analyse av intervjudata .....	55
6.1.	Helhetlig oppfølging gjennom erfaringslæring .....	55
6.2.	Betydningen av uformell oppfølging .....	59
6.3.	Ulik organisatorisk kontekst gir lik subjektiv opplevelse .....	60
6.4.	Delkonklusjon etter undersøkelsen .....	62
7.	Konklusjon og avslutning .....	63
	Referanseliste .....	66
	Vedlegg 1 Informasjon og samtykke .....	69
	Vedlegg 2 Intervjuguide .....	73

## Figurer

Figur 1	Kolbs erfaringslæringssyklus .....	15
---------	------------------------------------	----

## Tabeller

Tabell 1	Hovedfunn fra dokumentanalysen .....	34
Tabell 2	Opplevelsen av stress og belastende hendelser .....	39
Tabell 3	Kameratstøtteordningen .....	43
Tabell 4	Egne erfaringer .....	46
Tabell 5	Opplevelsen av ordningens fungering .....	50



# 1. Innledning

Å være en frivillig ressurs i den norske redningstjenesten er langt mer enn en fritidssyssele. Frivillige letemannskaper har ofte en sterk motivasjon for å bidra, og fellesnevneren er et ønske om å hjelpe. Over tid legges det ned innsats i å opparbeide og vedlikeholde egen kompetanse, og det er et stort bidrag som gis av den enkelte. Frivillige letemannskaper eksponeres jevnlig for stress i forbindelse med oppdrag som de kan få behov for å bearbeide. I forhold til profesjonelle aktører med arbeidsrelaterte kontrakter er frivillige ressurser ikke nødvendigvis underlagt samme ivaretagende system for oppfølging i etterkant av oppdrag. Det hviler derfor et stort ansvar på de frivillige organisasjonene for å sørge for ivaretagelse av egne ressurser.

Som tema for denne oppgaven har jeg valgt å belyse kollegastøtte som oppfølging i etterkant av søk og redningsoppdrag for frivillige ressurser i den norske redningstjenesten. Jeg skal i det første kapitlet redegjøre for oppgavens bakgrunn. Deretter skal jeg presentere min problemstilling, og de forskningsspørsmål som er utledet av denne. Avslutningsvis vil jeg gi en oversikt over hvordan oppgaven er bygd opp og strukturert.

## 1.1. Bakgrunn for oppgaven

Den norske redningstjenesten yter førsteinnsats til befolkningen gjennom søk og redningsoppdrag, og tjenesten er regulert gjennom internasjonale overenskomster som Norge er en del av. Blant annet SAR-konvensjonen, *International Convention on Maritime Search and Rescue 1979*, og ICAO-konvensjonen, *Convention on International Civil Aviation 1944*. (Organisasjonsplan for redningstjenesten, 2016, kap. 1-2).

*Redningstjeneste er den offentlige organiserte virksomheten som utøves ved øyeblikkelig innsats for å redde mennesker fra død eller skade som følge av akutte ulykkes- eller faresituasjoner, som krever koordinering og som ikke blir ivaretatt av særskilt opprettede organer.* (Instruks for redningstjeneste, 2013, kap. 1.2.a)

Den norske redningstjenesten er fra langt tilbake i tid bygget på private initiativ, og frivillighet, solidaritet og nabohjelp har vært kjernen i redningstjenesten både til sjøs og til lands. Den første organiserte redningstjenesten hadde sin forankring i en privat virksomhet, og Norsk Selskab til Skibbrudnes Redning ble stiftet i 1891. Dette er i dag Redningsselskapet.

Behov for klare ansvarsforhold og bedre koordinering førte til at et offentlig utvalg kalt Redningsutvalget i 1959 la frem et forslag om samordning av redningstjenesten. I 1970 ble det derfor opprettet hovedredningssentraler i Bodø og Stavanger, og alle landets politidistrikt ble de lokale redningssentralene. Dette ble en del av den profesjonelle redningstjenesten langs kysten (Redningsnett, 2002). Sjø og luftredningstjenesten koordineres i dag gjennom de to hovedredningssentralene i sør og i nord, og sentralene har det overordnede ansvaret for alle sjø, luft og landredningstjenester. Politimesteren i gjeldene distrikt har et delegert ansvar for HRS redningsledelse (Hovedredningssentralen, 2016). Redningstjenesten er i dag tilpasset norske forhold gjennom en robust og lokal forankring hvor store avstander og tidvis krevende værforhold gjør at man trenger ressurser med kjennskap til lokale forhold og nærhet til hendelser som oppstår. God beredskap forutsetter et stort antall ressurser på rett sted, og derfor er den frivillige redningstjeneste den eneste modellen som i Norge har vist seg å fungere over tid (Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum, 2016 b). Den norske redningstjenesten er bygd opp som en nasjonal dugnad mellom offentlige myndigheter, private aktører og frivillige organisasjoner gjennom samvirkeprinsippet. Dette er selve bærebjelken i tjenesten, og er en unik norsk modell:

***Samvirkeprinsippet** betyr at myndigheter, virksomheter eller etater har et selvstendig ansvar for å sikre et best mulig samvirke med relevante aktører og virksomheter i arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering (Instruks for redningstjenesten, 2013, kap 1.3).*

Redningstjenesten har på denne måten over tid tilpasset seg både behov og tradisjoner, og prinsippet som gjelder er at alle ressurser tas i bruk til samfunnets beste ved søk og redningsoppdrag. I denne oppgaven har jeg valgt å konsentrere mitt fokus rundt den frivillige delen av redningstjenesten, og således utelatt en videre redegjørelse av organiseringen av tjenesten.

*Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum* er en paraplyorganisasjon som har ni ulike frivillige organisasjoner tilsluttet, hvor alle kan bidra med ulik kompetanse og personell ved søk og redningsaksjoner. Av disse er Røde Kors Hjelpekorps, Norsk Folkehjelp Sanitet og Norske Redningshunder organisasjoner som ofte samhandler i forbindelse med søk og redningsoppdrag om felles operative oppgaver. Dette er organisasjoner med solide historiske forankringer, og de representerer viktige bidrag til redningstjenesten (Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum, 2016 a). Jeg har valgt å ta utgangspunkt i Norske Redningshunder (Norske Redningshunder, 2017) som case i denne oppgaven. Dette er en

organisasjon som jobber for å finne savnede personer ved hjelp av hundesøk. En hundeevipasje godkjennes innenfor en eller flere av følgende disipliner: ettersøking, lavine og katastrofesøk. Antall aksjoner er rundt 500 pr år på landsbasis, og det er Hovedredningssentralen og politiet som rekvirerer hundefaglig bistand (Norske Redningshunder, 2017). Veien frem til å få en godkjent redningshund er i mange tilfeller både lang og bratt, og krever mange timer med trening og øvelser. Når målet som hundeevipasje er nådd står man klar som ressurs for redningstjenesten. Oppgavene som venter kan være krevende, og er ikke alltid like lett å forberede seg på. De frivillige ressursene er ikke en ensartet gruppe. Derfor vil den enkelte hundeførers forutsetning og innfallsvinkel til å bidra i redningstjenesten være forskjellig. Håndtering av stress og behov for oppfølging kan derfor også være ulik. Behov for oppfølging kan komme i etterkant av stressende hendelser, og frivillige og profesjonelle ressursers rammebetingelser kan være ulike i forhold til oppfølging av mannskap.

Profesjonelle aktører defineres her som ansatte fagpersoner i førstelinjetjenesten innenfor politi og helsevesen, og er ofte en del av en større hierarkisk virksomhet. De ansatte er i et arbeidstaker/arbeidsgiver forhold med arbeidsrelaterte kontrakter, hvor man kan forvente en større grad av ivaretagelse av den enkelte gjennom arbeidsmiljølovens bestemmelser i de ulike ledd av kontraktsforholdet (Arbeidsmiljøloven, 2005). De frivillige ressursene er primært ikke ansatt, og de frivillige organisasjonenes struktur er ikke i like stor grad hierarkisk organisert. I norsk lovgivning finnes det heller ikke et tilsvarende lovverk i forhold til oppfølging av frivillige ressurser. De frivillige organisasjonene definerer selv hvilke oppfølgingstiltak som skal tilbys etter oppdrag. Det kan derfor tenkes at grad av oppfølging i den enkelte organisasjon kan variere, og ha ulik prioritering.

## **1.2. Problemstilling og forskningsspørsmål**

Søk og redningsoppdrag er krevende oppgaver som kan medføre stress og belastninger som den enkelte frivillige kan få behov for å bearbeide i ettertid. Oppfølging gjennom kollegastøtteordninger er mye brukt (Moldjord, Arntzen, Firing, Solberg, Laberg, 2007), og er forankret i krisepsykologi for profesjonelle aktører (Dyregrov, 2002). Politi og lensmannsetaten bruker kollegastøtte som umiddelbar oppfølging av mannskaper etter oppdrag (Politidirektoratet, 2008). Man kan anta at kollegastøtte også gir mening i en frivillig organisasjon, og at oppfølging av hundeførere ivaretas i Norske Redningshunder gjennom den interne ordningen kameratstøtte (Norske Redningshunder, 2009).

Med bakgrunn i dette har jeg valgt følgende problemstilling:

### **Hvordan opplever frivillige letemannskaper kollegastøtte etter søk og redningsoppdrag?**

I lys av translasjonsteori (Røvik, 2007) vil jeg forvente at ideen om kollegastøtte i frivillige organisasjoner er *utformet* annerledes enn i hierarkiske virksomheter. Derfor vil også *opplevelsen* av kollegastøtte som oppfølging i et fenomenologisk perspektiv være interessant å belyse i forhold til stressbelastninger og ulike former for oppfølging (Eid og Johnsen, 2006).

For å besvare problemstillingen har jeg utledet følgende forskningsspørsmål:

*F1: Hvordan utformes kollegastøtteordningen i frivillig sektor?*

*F2: Hvordan er den enkeltes opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i en frivillig organisasjon i etterkant av søk og redningsoppdrag?*

Jeg har valgt å belyse forskningsspørsmål 1 gjennom dokumentanalyser av to retningslinjene. Med dette ønsker jeg å få svar på hvordan ideen om kollegastøtte er oversatt fra en profesjonell virksomhet til en frivillig organisasjon.

For å besvare forskningsspørsmål 2 har jeg valgt dybdeintervju med 10 utvalgte respondenter. Med dette ønsker jeg å anskueliggjøre hvordan hundeførere subjektivt opplever kollegastøtteordningen i en frivillig organisasjon.

### **1.3. Oppgavens oppbygning og struktur**

I kapittel 2 beskrives teorien som jeg har brukt som bakgrunn for å belyse min problemstilling. Metode og forskningsdesign redegjøres for i kapittel 3. I kapittel 4 blir to ulike dokumenter analysert og drøftet. I kapittel 5 presenteres data fra den kvalitative undersøkelsen, og i kapittel 6 analyseres og drøftes funnene. Kapittel 7 oppsummerer svar på problemstillingen og forskningsspørsmålene gjennom en konklusjon. I tillegg oppsummeres forslag til videre forskning rundt min problemstilling.

## 2. Teoretisk rammeverk

For å belyse forskningsspørsmål 1 som handler om hvordan kollegastøtteordninger utformes i frivillig sektor, har jeg valgt å bruke Røvik (2007) sin translasjonsteori. Gjennom å se kollegastøtteordningen som en organisasjonsidè kan jeg teoretisk anskueliggjøre hvordan ideer hentes ut, oversettes og implementeres i kontekstuelle rammer.

For å belyse forskningsspørsmål 2 som omhandler frivillige letemannskapers opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i etterkant av søk og redningsoppdrag, har jeg valgt å anskueliggjøre stressmestring etter krevende hendelser på to måter: Som psykososial oppfølging (Eid og Johnsen, 2006), og som erfaringslæring (Kolb, 1984 referert i Mikkelsen, 2014). Gjennom disse to perspektivene kan behov for oppfølging identifiseres og belyses, og hvilke behov hundeførerne har for oppfølging vil ha betydning for hvordan kollegial støtte av likemenn oppleves.

### 2.1. Kollegastøtte som organisasjonsidè.

Jeg har valgt å betrakte kollegastøtte som en organisasjonsidè. Røvik (2007) sier at en organisasjonsidè kan være selve oppskriften på hvordan organisasjoner formes, styres og ledes, og kan opptre i mange ulike sammenhenger. Ideene vil komme til uttrykk i for eksempel de formelle strukturene, i organisasjonens rutiner og prosedyrer, innenfor ledelse, organisasjonskultur, profilering og kommunikasjon. Man kan eksponeres for populære ideer uavhengig av fysiske avstander mellom organisasjoner, og uavhengig av kulturell og sosial sammenheng. Støtte fra likemenn som oppfølging etter krevende hendelser er mye brukt av profesjonelle aktører i ulike sammenhenger som oppfølging av mannskap etter oppdrag.

Jeg skal først redegjøre for opprinnelsen til den formelle kollegastøtteordningen som er benyttet i norsk politi, og som representerer en ordning i en hierarkisk organisasjonsstruktur. Denne har sitt opphav i det amerikanske programmet Anonyme Alkoholikere (AA) som ble utviklet i 1930-årene av Bill W. og Bob S., hvor formålet var å motvirke uheldige alkoholvaner (Bjørklund, 1995). Dette var en av de tidligste forsøk på å etablere organisert støtte fra likemenn, og organisasjonen eksisterer fremdeles. Betydningen av begrepet likemann kommer fra engelske *peer support* i betydningen av støtte fra en likesinnet (Kristoffersen, 2008 i Dyregrov og Dyregrov, 2008). Den ble i sin tid også forløperen til tilsvarende ordninger i det amerikanske politiet i Boston og Chicago på 1950-tallet kalt *peer support/per counseling*, og dette var starten på dagens kollegastøtteordninger (Kristoffersen,

2008 i Dyregrov og Dyregrov, 2008). En slik oppfølging var ment til politifolk som hadde rusproblemer, men man erfarte at ordningen også fungerte for andre problemområder. Til Norge kom ordningen som et organisert støttetiltak ved Oslo og Asker/Bærum politidistrikt på slutten av 80-tallet. Det var da ment som et støttetiltak etter særlige belastende hendelser uten at dette var rene kollegastøtteordninger slik vi kjenner dem i dag. Det første konkrete forsøket på å etablere en kollegastøtteordning var i 1991 hvor lensmannsetaten i Rogaland startet opplæring av kollegastøtter. Omfanget av opplæringen var 20 timers undervisning, noe som ikke var mye med tanke på oppgavene i ordningen. Imidlertid var det en start, og både ansatte og ledelse mente at det fungerte bra. Dette pilotprosjektet ble en modell for kollegastøtteordningen som vi finner i politi og lensmannsetaten i dag (Kristoffersen, 2008, i Dyregrov og Dyregrov, 2008). Dette skal jeg se nærmere på i dokumentanalysen.

Organisasjonsideer er ofte problemløsningsmodeller, eller modeller for å definere en organisasjons konkrete problemer. I noen tilfeller kan organisasjonsideer ha en uklar forhistorie. Derfor kan flere varianter av samme ide gjenoppstå på ulike måter (Røvik, 2007). Bruk av likemenn som støtte viste seg å ha betydning som hjelp til mennesker med alkoholproblemer. Dette var i datidens sammenheng et strategisk virkemiddel til tross for at man ikke med sikkerhet kunne fastslå hvor stor effekt ideen ville ha som konkret verktøy for dette formålet. Imidlertid finner vi den samme ideen igjen i norsk politi på 1980-tallet, samt i dagens politi og lensmannsetat som instruks for oppfølging i etterkant av hendelser definert som kollegastøtteordning (Politidirektoratet, 2008).

Ideen om kollegial oppfølging er også implementert som en del av politiets HMS plan i den hierarkiske organisasjonsstrukturen. Den påvirker dermed hvordan polititjenestemenn ivaretas etter oppdrag. Den frivillige organisasjonen Norske Redningshunder bruker en likelydende ordning for ivaretagelse av frivillige letemannskaper som kalles kameratstøtte (Norske Redningshunder, 2009). Retningslinjen påvirker hvordan medlemmene følges opp etter krevende hendelser. Dette beskriver hvordan ideen om kollegastøtte har påvirket organisasjonen gjennom interne rutiner for oppfølging. Dette sammenfaller også med tanken om at organisasjonsideer kan gjøre omfattende forandringer i den organisasjonen de inntar (Røvik, 2007). Ideen opptrer også blant profesjonelle aktører i operative miljøer, og har påvirket organisasjonsstrukturen i ulike organisasjoner. Kollegastøtte er et viktig psykososialt verktøy for å mestre stress blant personell innenfor skvadronsmiljøet i Luftforsvaret (Moldjord et. al., 2007). Tanken om alminneliggjøring og muligheten for å drøfte dette innad i skvadronen blant øvrig personell viser seg å ha positiv effekt. 337 skvadronen på Bardufoss



opererer ofte under ekstreme polare forhold i nordområdene. De har erfart et behov for å ta seg av personell på en bedre måte etter oppdrag for å kunne holde fokus på de fremtidige arbeidsoppgavene. Derfor innførte de en kollegastøtteordning høsten 2005 som fokuserte på veiledning, bevisstgjøring og læring av egne reaksjoner etter krevende hendelser (Moldjord et.al., 2007). Også forsvarets spesialkommando, FSK, har utarbeidet interne debrifingsprosedyrer etter hverdagsoppdrag som ikke nødvendigvis kobler inn det profesjonelle apparatet først (Moldjord et.al, 2007). Dette fungerer som etterarbeid blant kollegaer, ledet av internt personell som har fått opplæring. Rutinen gjennomføres som en fast prosedyre uavhengig av den enkeltes behov. Fokuset her er ikke bare det teknisk-operasjonelle, men også hvordan personellet har det med seg selv etter oppdrag. Selve oppfølgingen er faseinndelt etter mål og måloppnåelse, og evalueringen rettes kun mot en selv. Disse eksemplene viser at profesjonelle aktører i operative miljøer anser kollegial intervensjon som et viktig verktøy. Innenfor psykososialt støttearbeid foregår bearbeiding av behandleres opplevelser ofte i møte med andre medarbeidere gjennom interne kollegiale nettverk, og gjennom fagteam i miljøet (Bang, 2012). Trøst og støtte fra kollegaer gjennom et varmt og aksepterende miljø, gjør at behandlere også er hverandres gode kamerater. En slik støtte og omsorg fra kollegaer er av uvurderlig betydning etter en krisesituasjon for både profesjonelle og frivillige aktører (Dyregrov, 2002). Dette fordi det å bli møtt med forståelse fra en kollega etter et oppdrag har stor betydning for den enkeltes følelse av ivaretagelse. Imidlertid er det den *organiserte* formen for kollegastøtte som er viktigst, fordi den har en definert målsetning og en formell ansvarsplassering i organisasjonen (Dyregrov, 2002). Det er relevant å betrakte kollegastøtte som en organisasjonsidè, fordi den finnes i ulike organisatoriske kontekster som tiltak for problemløsning. Imidlertid kan ideen både ha ulik utforming i organisasjonsstrukturen, og ulik form av psykososial oppfølging.

## **2.2. Translasjon**

Ideen om kollegastøtte som tiltak for oppfølging i et hierarkisk system overført til en frivillig organisasjon velger jeg å belyse gjennom Røviks (2007) translasjonsteori. Begrepet translasjon betyr oversettelse, og kan ses på som en dynamisk prosess hvor ideer oversettes og omformes til ulike organisatoriske kontekster (Røvik, 2007). I lys av denne teorien kan man se hvordan ideer overføres mellom ulike organisasjoner, og hvordan de over tid implementeres i praksisfeltet. Denne translasjonsteorien er en analytisk tilnærming for å forstå den kunnskapsoverføringen som skjer mellom ulike organisasjoner. Oversettelser kan foregå både som bevisste og ubevisste prosesser. Når det gjelder den *tilsiktete* oversettelsen kan

dette foregår på to måter (Røvik, 2007). Enten som følge av en valgt rasjonell handling, hvor man lokalt tilpasser en god ide som verktøy for effektivitet og bedre resultater i organisasjonen. Det kan også foregå som følge av motstridende interesser og konflikt, hvor behovene dreies i bestemte retninger som en prosess for å oppnå visse statusfordeler. Når det gjelder den *utilsiktede* oversettelsen kan dette skje ved at ideen omformes når den blir oversatt uten at den kan spores tilbake til noens hensikt og vilje (Røvik, 2007).

Selve oversettelsen kan ses gjennom mønster eller oversettelsesregler (Røvik, 2007). Dette handler om oversetterens muligheter og begrensninger, og hvilken frihet oversetterne har til å påvirke det som skal oversettes. Translasjon kan på denne måten komme til uttrykk som en form for gjendiktning, men også en form for ny-diktning (Røvik, 2007). Dette kommer jeg tilbake til.

Translasjonsprosesser foregår gjennom *dekontekstualisering* (Røvik, 2007) som er å ta ut praksis fra bestemte kontekster. Dette foregår gjennom *kontekstualisering* (Røvik, 2007) som er selve oversettelsen av ideer til bestemte organisasjoner. Jeg skal belyse translasjonsprosessen gjennom dekontekstualisering og kontekstualisering av ideen om kollegastøtte fra hierarkisk til frivillig kontekst.

### **2.2.1. Dekontekstualisering**

I følge Røvik (2007) har organisasjoner i dagens samfunn stor systemlikhet, i den betydning at ideer og kunnskap overføres med gode teknikker mellom ulike systemer. På denne måten kan ”*best practice*” i utgangspunktet være mulig å identifisere, slik at praksisen kan hentes ut og overføres til andre rasjonelle system. Dette kalles dekontekstualisering, og betyr uthenting av ideer fra praksis av personer som befinner seg utenfor organisasjonen hvor praksisen er. Med praksis menes her kunnskapsbasert og rutinebasert utførelse av et sett arbeidsoppgaver (Røvik, 2007). Prosessen kan ses som to faser, og det er således et analytisk skille mellom disse. Først har man en løsrivelse av kunnskapsbaserte arbeidsoppgaver. Deretter en form for pakking av praksis som er tatt ut av sin sammenheng, og videre omformet slik at den blir mindre avhengig av sin sammenheng og mer overførbar. Ideen om støtte fra likemenn som oppfølging etter krevende hendelser finnes i flere hierarkiske organisasjoner, blant annet i politi og lensmannsetaten (Politidirektoratet, 2008). Ideen brukes også i den frivillige organisasjonen Norske Redningshunder (Norske Redningshunder, 2009). Hvordan ideen oppleves i den frivillige konteksten vil avhenge av hvordan den er oversatt og implementert fra den hierarkiske strukturen. I lys av translasjonsprosessene kan man forvente at

kollegastøtte oppleves annerledes i frivillig sektor. Hvor lett en praksis kan oversettes avhenger av hvor godt den kommer til uttrykk der den er lokalisert. Dette kan ses gjennom språkliggjøring og kodifisering, og hvordan den lar seg kommunisere ut.

Kollegastøtteordningen i politi og lensmannsetaten, og kameratstøtteordningen i Norske Redningshunder er språkliggjort gjennom interne retningslinjer og instruksjer. Disse er tilgjengelig for ansatte og medlemmer, og definerer innholdet i ordningene. Imidlertid kan det oppstå utfordringer i oversettelsen. For eksempel kan praksis komme til uttrykk som taus kunnskap (Polanyi, 1966 referert i Røvik, 2007), og dette er personlig og kontekstspesifikk kunnskap som er vanskelig å formalisere og kommunisere. Den er ofte erfaringsbasert og vanskelig å overføre. Hvorvidt den er språkliggjort får avgjørende betydning for organisasjoners evne til å innovere. En annen utfordring med oversettelsen av praksis kan være sammenheng mellom årsak og virkning i lys av praksis og suksess (Lippman og Rumelt, 1982 referert i Røvik, 2007). Hvor man må identifisere hvilke faktorer som faktisk påvirker resultatene, og hvordan de disse virker sammen. En tredje utfordring av betydning for oversettelse av praksis, er hvor sterkt den er forankret i sin sammenheng. Jo mer den er innvevd i sin etablerte sammenheng, jo mindre oversettbar og overførbar er praksisen til andre sammenhenger (Røvik, 2007).

Oppsummert er alle disse faktorene utfordringer i translasjonsprosessen når ideen hentes ut fra den sammenhengen den står i. For eksempel kan bevissthet rundt identifisering av taus kunnskap medvirke til at denne ivaretas og språkliggjøres i dokumenter. Det samme gjelder sammenhengen mellom årsak og virkning, og ved å holde fokus på hvilke mulige faktorer som medvirker til at ideen om kollegastøtte oppleves som positivt i den hierarkiske virksomheten. I tillegg må ideen ikke være avhengig av forankringer i den hierarkiske konteksten som ikke er å finne i den frivillige konteksten. For eksempel hvis det var et kompetansekrav om helsefaglig bakgrunn for å være kollegastøtte. Da ville ideen være mindre oversettbar til en frivillig organisasjon fordi dette ikke er et kompetansekrav i frivillige organisasjoner.

### **2.2.2. Kontekstualisering**

Med kontekstualisering menes at dekontekstualiserte ideer forsøkes overført og omformet gjennom en translasjonsprosess til en ny organisatorisk struktur. Ideene kommer da ofte inn i nye strukturer, rutiner, prosedyrer og kulturer. Dette påvirker både den organisasjonen som ideene kommer inn i, og ideen selv. Ideene vil derfor i varierende grad fremstå som alt fra

rene kopier til total forvandling (Røvik, 2007). Kollegastøtte som ide i en hierarkisk virksomhet kan man ut fra teorien som nevnt forvente omformes i nye kontekstuelle rammer, og påvirker den organisasjonen den kommer inn i. Ved å sammenligne ordlyden i de ulike retningslinjene for ordningene vil likheter og ulikheter i hvordan ordningen fremstår belyse hvordan ideen er transformert fra hierarkisk til frivillig kontekst. I tillegg vil ordningens omfang og forankring i den frivillige organisasjonsstrukturen beskrive hvordan ideen har påvirket den organisasjonen den kom inn i. Et viktig perspektiv er hva en ide gjør med den organisasjonen den kommer inn i. Ofte tas ideer inn med en bevissthet om at ideen skal brukes. Dermed omformes og oversettes den slik at den tilpasses på enhetsnivå, og får en styrende virkning på praksisen i organisasjonen. Dette kan være med varierende hell, fordi komplekse forhold i organisasjonen kan påvirke hvordan ideen kommer til uttrykk og materialiseres (Røvik, 2007).

### **Den hierarkiske oversettelseskjeden**

Kobling til ideens opprinnelige praksis og sammenheng kan være både tydelig og utydelig. Konkret kan selve oversettelsen foregå gjennom den *hierarkiske oversettelse kjeden* (Røvik, 2007). Den betegnes som en rasjonell implementeringsprosess hvor de ulike organisatoriske enhetene er vertikalt ordnet i forhold til hverandre i en formell styringslinje.

I den hierarkiske oversettelseskjeden kommer ideene inn via toppledelsen, og ideene implementeres videre i den formelle strukturen vertikalt fra ledelse til enhet. Styrken i oversettelsen nedover i systemet ligger i den formelle autoriteten øverst i organisasjonen. Ideer kan i utgangspunktet være abstrakte og utydelige. Imidlertid konkretiseres og materialiseres ideene jo lengre ned i organisasjonen de kommer. Ofte er ideene som tas inn og implementeres i organisasjonen mulige løsninger på problemer og utfordringer som den øverste ledelsen har definert. Underliggende ledernivå vil kunne tilpasse prosessen noe lokalt, men ledelsen vil likevel kontrollere og forsikre seg om at lokale tilpasninger er innenfor rammen. Når ideen kontekstualiseres nedover i systemet gjøres dette i sekvenser som foregår i en enveis og nedadgående serie som er sekvensielt organisert. Dette gjøres gjennom at en versjon av ideen som er oversatt og implementert på et nivå, vil bli sendt nedover til neste nivå. Deretter foretas ytterligere oversettelser og tilpasninger på enhetsnivå. Kjeden oppsummerer med andre ord hvordan nye ideer implementeres på ulike nivå nedover i en organisasjon (Røvik, 2007).

## **Kontekstualiseringsregler**

Dette handler om hvilke regler som ligger til grunn når en ide skal kontekstualiseres, og fremstilles på to måter med et analytisk skille mellom *generelle innskrivingsregler* og *spesifikke oversettelses- og omformningsregler* (Røvik, 2007).

De generelle innskrivingsreglene handler om hvordan ideer transformeres slik at de får et lokalt og språkliggjort preg. Innskriving betyr i denne sammenhengen å tolke en ide i den lokale sammenhengen, for eksempel hvordan kollegastøtteordningen fremstår i retningslinjen i den frivillige organisasjonen. De spesifikke reglene handler om hva som skjer med innholdet til ideen når man forsøker å overføre den.

De spesifikke oversettelses og omformningsreglene kan deles inn i tre grupper: reproduserende modus, modifierende modus, og radikal modus (Røvik, 2007).

**Reproduserende modus.** Handler om å gjengi og gjenskape ideen så nøyaktig som mulig til nye kontekster. Dette skjer gjennom kopiering.

**Modifierende modus.** Handler om å kunne tillate en viss omforming og tilpasning av det som oversettes. Dette kommer til uttrykk gjennom at det legges til noen momenter, eller at man trekker fra noen elementer når ideen skal oversettes og overføres til en ny kontekst.

**Radikal modus.** Ideen er ikke bundet av sitt opphav, og brukes som inspirasjon til en grunnleggende endring av en praksis eller ide. Dette gjelder både i form og innhold.

I en frivillig organisasjon komme kan ideen om kollegastøtte komme til uttrykk som en gjenskapelse av den opprinnelige ideen i politi og lensmannsetaten, men det kan også være en variant av ideen som er justert og tilpasset den frivillige konteksten. Den kan også være utformet fra en løs ramme som utvikling av nye ideer for oppfølging. Når ideen kontekstualiseres vil jeg ut fra translasjonsprosessene forvente at den fremstår annerledes i en frivillig organisasjon, fordi den oversettes til en ny organisasjonsstruktur. Hvilke kontekstualiseringsregler som har påvirket innholdet mest, skal jeg se nærmere på i dokumentanalysen. Dette vil være med på å besvare problemstillingen gjennom forskningsspørsmål 1 om hvordan ideen er utformet i den frivillige konteksten.

### 2.3. Stressmestring

I lys av søk og redningsoppdrag blir begrepet stress relevant, og opplevelser i en situasjon kan få konsekvenser for personens behov for oppfølging i etterkant. Derfor må de ulike stressorer som kan oppstå forstås innenfor rammen av de belastninger som de frivillige utsettes for. Slike stressorer etter oppdrag kan defineres både som *ytre miljømessige belastninger, og som mellommenneskelige relasjoner med indre kognitive og emosjonelle forhold* (Eid og Johnsen, 2006, side 104). Eksempler på dette kan være de oppdragsorienterte rammene rundt en hendelse, samarbeid med andre frivillige, valg som ble tatt underveis, tanker og følelser rundt funn/manglende funn av savnede osv. I arbeidslivet er man derimot opptatt av arbeidsrelaterte faktorer for utvikling av stress. Disse er ofte knyttet sammen med individuelle forhold, som for eksempel organisering av ansvar, roller i organisasjon, utvikling av egen karriere, de sosiale relasjonene mellom ansatte, organisasjonsstruktur og organisasjonsklima osv. (Kaufmann og Kaufmann, 2009).

Erfaringer fra operative sammenhenger (Eid og Johnsen, 2006) viser at man er opptatt av å beskrive og forstå hvilke konsekvenser den opplevde belastningen har på personens yteevne. Stress ses på som et uttrykk for tilpasning mellom person og situasjon, med andre ord forholdet mellom den opplevde belastningen og personens reaksjon. Stress kan videre defineres som *et mønster av kognitive vurderinger, fysiologiske reaksjoner og atferds tendenser som oppstår som følge av ubalanse mellom ytre situasjonskrav, og de forutsetninger som individet har for å mestre kravene*. (Eid og Johnsen, 2006, side 104). Hvilke stressreaksjoner som oppleves blant frivillige ressurser er viktig å belyse for å kunne besvare forskningsspørsmål 2 som omhandler opplevelsen av kollegastøtteoppfølging.

Når det gjelder håndtering av stress har jeg tatt utgangspunkt i to former for oppfølging:

- Psykososiale oppfølginger på ulike nivå
- Erfaringslæring som prosess

Jeg har valgt psykososiale oppfølginger, da disse perspektivene er forankret i krisepsykologi (Dyregrov, 1997 referert i Eid og Johnsen, 2006). Erfaringslæring har jeg valgt fordi det er en kognitiv tilnærming til læring og kompetanseutvikling (Lai, 2013 referert i Olsen 2014) som kan ha betydning for håndtering av stress i etterkant av oppdrag.

### 2.3.1. Psykososial oppfølging

Innenfor teori om krisepsykologi er *psykologisk debrief* mye brukt som tiltak for oppfølging (Dyregrov, 1997 referert i Eid og Johnsen, 2006). Formålet er å ivareta individet og forebygge utvikling av stressreaksjoner, samt styrke motstandskraft mot ytre belastninger. Tiltaket gjennomføres innen 48 timer, og foregår som regel i en gruppe med de involverte i hendelsen. Gruppen ledes av en person med relevant kompetanse, hvor man først har en gjennomgang av fakta og hendelsesforløp. Deretter en redegjørelse av hva vedkommende så, hørte eller gjorde. Til sist en gjennomgang av det som er naturlige reaksjoner, og hva som kan være lurt å gjøre fremover. *Psykologisk debrief* er et verktøy som brukes som psykologisk oppfølging. Dette viser hvordan samholdet med de involverte i hendelsen kan brukes som en styrke. Et annet verktøy er *defusing* (Michell og Everly, 1977 referert i Eid og Johnsen, 2006). Dette er en enklere prosedyre som omhandler både teknisk og taktisk gjennomgang av hendelsesforløpet, og gir mulighet til å dele følelser, tanker og reaksjoner knyttet til hendelsen. I tillegg er et av formålene i prosessen å mobilisere støtte fra kollegaer (Michell og Everly, 1977 referert i Eid og Johnsen, 2006).

Oppfølging etter krevende hendelser kan foregå på ulike måter i en organisasjon. Når det gjelder tiltak på individnivå så omfatter dette bearbeiding i etterkant ved hjelp av ulike teknikker for refleksjon. Det kan omfatte etterarbeid gjennom å skrive ned inntrykk, eller samtale med andre om det som har hendt som kan være med på å systematisere hendelsesforløpet. Gjennom dette kan man oppnå et mer helhetlig og sammenhengende bilde av hendelsen, noe som får betydning for den opplevde belastningen (Eid og Johnsen, 2006). Dette er et eksempel på metodikk som kan brukes av den som innehar vervet som kameratstøtte, for å følge opp hundefører individuelt etter krevende hendelser.

Tiltak på teamnivå kan ses gjennom samhold som kan være både horisontalt, vertikalt og organisatorisk (Eid og Johnsen, 2006). Det horisontale samholdet er det kameratskapet som oppstår mellom individer i en organisasjon. Styrken i dette samholdet kan brukes i oppfølgingen som støtte til hverandre. Derfor vil høy grad av samhold lettere mobilisere kollegastøtte etter kritiske hendelser (Eid og Johnsen, 2006). Det vertikale samholdet beskriver tilliten som individene har til egen ledelse, og i hvilken grad man som gruppe identifiserer seg med det som organisasjonen representerer. Det organisatoriske samholdet omfatter det å ha tro på og føle forpliktelse overfor organisasjonen, og de oppgaver som skal ivaretas. Dette vil omfatte tillit mellom hundeførerne og organisasjonens sentrale ledelse.

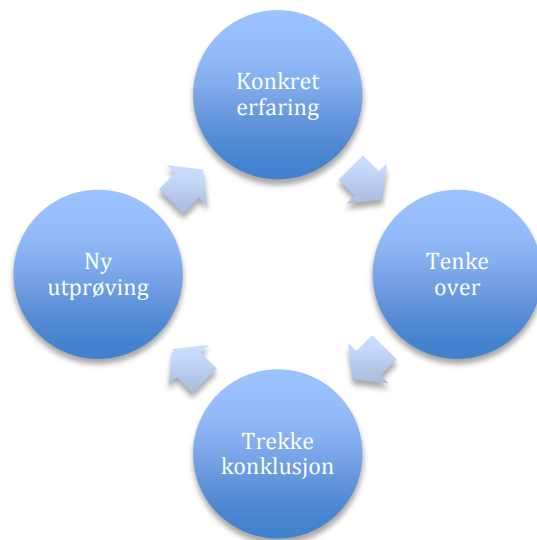
Tiltak på organisasjonsnivå vil omfatte kommunikasjon mellom ledelsen og enkeltpersoner gjennom å ha medbestemmelse i beslutningsprosesser, og en opplevelse av å bli hørt. I tillegg er det nødvendig med gode rutiner og system for oppfølging av personell og deres familier etter hendelser (Eid og Johnsen, 2006). Et eksempel på en slik rutine kan være en kollegastøtte ordning.

Disse nevnte ulike tiltakene antas også vil fungere i frivillige organisasjoner. Frivillighet er bygget opp rundt idealisme, felleskap og samhold for et felles mål, og oppfølging på teamnivå vil derfor ha betydning for ivaretagelse av frivillige ressurser. Kollegastøtte brukes i dag som retningslinje for oppfølging i den frivillige organisasjonen. Dette bekrefter at tiltak på organisasjonsnivå finnes. Frivillige letemannskaper har ulike personlige erfaringer, og derfor kan det være behov for individuell oppfølging. Andre måter å tilnærme seg oppfølging på blir redegjort for senere i oppgaven.

### **2.3.2. Erfaringslæring**

En hundeførerekvipasje har opparbeidet seg en formell redningsfaglig kompetanse, hvor søk med hund er et viktig verktøy for det oppdraget man utfører som frivillig ressurs. Begrepet kompetanse består av kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger som er relevante for det oppdraget skal løses (Lai, 2013 referert i Olsen 2014). Kompetanseutvikling forutsetter læring, altså å tilegne seg ny eller endret kompetanse (Olsen, 2014). Gjennom læring i etterkant av søk og redningsoppdrag kan hundeførerkompetansen utvikles, men erfaringslæring kan også brukes som oppfølging av hundeførere etter hendelser. En systematisk gjennomgang i ettertid kan gi hundeføreren ny læring, og dermed bedre forutsetninger for å løse neste oppdrag. For å forstå dette kan man illustrere læringsprosessen gjennom Kolbs erfaringslæringssyklus (Kolb, 1984, referert i Mikkelsen, 2014, side 211), som er en kognitiv tilnærming til læring. Slike teorier tar utgangspunkt i det som foregår i den som lærer, for å forstå hvordan vi tilegner, behandler og lagrer informasjon i hukommelsen for senere bruk (Starbuck og Hedberg, 2001 referert i Olsen, 2014).





Figur 1 Kolbs erfaringslæringsssyklus

I følge Kolbs erfaringslæringsssyklus (Kolb, 1984 referert i Mikkelsen, 2014, side 211) starter læringen med en konkret erfaring, for eksempel et søk og redningsoppdrag, hvor hundeføreren gjør erfaringer etter valg tatt ut fra gitte forutsetninger og etterretningsinformasjon. Hendelsen forløper, og ved avsluttet oppdrag kan kameratstøtten være med på å skape refleksjoner rundt de taktiske valg som ble tatt underveis i oppdraget. Både gjennom individuelle samtaler med hundeføreren, samt å diskutere flere perspektiver rundt valgene i fellesskap. Dette gir hundeføreren en mulighet til å trekke konklusjoner etter egne erfaringer som vil være erfaringslæringer til neste oppdrag. Det vil kunne oppleves som en mulighet til å ta bedre taktiske valg, og opplevelsen av stress kan reduseres. Erfaringslæring kan dermed bidra til å komplementere opplevelsen av den psykososiale oppfølgingen for hundeføreren etter oppdrag.

### 3. Metode

I denne oppgaven skal jeg gjennom dokumentanalyser undersøke hvordan kollegastøtteordninger er *oversatt* fra en hierarkisk virksomhet til en frivillig organisasjon. I tillegg skal jeg gjennom kvalitative intervjuer undersøke hvordan kollegastøtte kan *oppleves* av frivillige letemannskaper.

### **3.1. Forskningsdesign**

Jeg skal beskrive forskningsdesignet gjennom å redegjøre for de metodiske valgene jeg har tatt, og hvilken plan jeg la til grunn for gjennomføring av undersøkelsene. Et forskningsdesign er en skisse for et forskningsprosjekt (Thagaard, 2013). Det innebærer å ta utgangspunkt i problemstillingen, og deretter beskrive hvordan man tenker seg å utføre prosjektet. Forskningsdesignet omfatter hva undersøkelsen skal fokusere på, hvem som er relevante deltakere, hvor undersøkelsen gjennomføres, og hvordan dette gjøres. Thagaard (2013) kaller dette for den faglige konteksten for gjennomføring av undersøkelsen.

### **3.2. Kvalitativ metode**

Jeg har tatt utgangspunkt i den subjektive opplevelsen av kollegastøtte, og således en fenomenologisk tilnærming til problemstillingen. Det var relevant å ta hensyn til at det kunne fremkomme informasjon og perspektiver underveis i prosjektet som ikke var forutsett i forkant, og som måtte tas hensyn til i den videre undersøkelsen. Mulighet for fleksibilitet ble derfor et viktig kriterium i valg av metode. Den kvalitative metoden kjennetegnes ved at prosjektets design gir rom for fleksibilitet i sitt forskningsopplegg (Thagaard, 2013). Fremgangsmåten må kunne endres ut fra de data som fremkommer, og problemstillingen må kunne utdypes og spesifiseres. Dette gjennom å arbeide parallelt med de ulike delene av forskningsprosessen som omfatter både problemstilling, innsamling av data og analyse. Den kvalitative metoden kjennetegnes videre ved at man undersøker få enheter grundig og med mange variabler, og man vil gjennom dette få nærhet til det som skal studeres. Den dypgående undersøkelsen gir en større forståelse av selve fenomenet som problemstillingen skal besvare (Thagaard, 2013). Jeg valgte den kvalitative tilnærming fordi den ville gi nærhet til fenomenet *subjektiv opplevelse av kollegastøtte* gjennom fokus på få enkeltindivider. Nettopp den grundige undersøkelsen av enkeltindividets egne behov og erfaringer ble vektlagt for å oppnå en større forståelse av hvordan kollegastøtte ble opplevd som oppfølging.

#### **3.2.1. Vitenskapelig tilnærming**

Min problemstilling retter fokus mot å forstå dybden i hvordan den enkelte hundefører opplever og erfarer bruk av kollegastøtte etter krevende oppdrag. Dette er en fenomenologisk tilnærming som tar utgangspunkt i den subjektive opplevelsen i et fenomen gjennom å forstå perspektivene til enkeltindividene som studeres. Det betyr å utforske den meningen som personene tillegger sine opplevelser. Ved å beskrive og analysere de felles erfaringene som

disse personene har, kan man utvikle en generell forståelse for fenomenet (Thagaard, 2013). I tillegg til selve fenomenet kollegastøtte vil den i et hundeførerperspektiv være belyst gjennom frivilligheten, og erfart gjennom denne. De kontekstuelle rammene får betydning for hvordan fenomenet oppleves og forstås.

### **3.2.2. Enkeltpcase design**

Når man bruker case design så retter dette seg mot noen få enheter, og man studerer mye informasjon innenfor en avgrenset sammenheng, i denne oppgaven den frivillige kontekst. Når man så skal studere et fenomen blir enheten, her frivillige letemannskaper, det empiriske grunnlaget som øker forståelsen for fenomenet (Thagaard, 2013).

Fenomenet kollegastøtte belyses gjennom den frivillige organisasjonen Norske Redningshunder (Norske Redningshunder, 2017), som jeg definerer som et enkeltcase. Kjennetegn på et enkeltcase design er at det går dypt inn i en situasjon, organisasjon eller annet som er avgrenset i tid og rom. Dette gjør at man får en virkelighetsnær beskrivelse av fenomenet, og således får muligheten til å utvikle en ny forståelse (Jacobsen, 2015). Når jeg spesifikt valgte Norske Redningshunder som enkeltcase var bakgrunnen for dette at denne organisasjonen har en likelydende ordning for kollegastøtte, kalt kameratstøtte som kan sammenlignes med politiets kollegastøtteordning. Dette var det viktigste utvalgsriteriet fordi det ville belyse ideen om kollegastøtte i en annen sammenheng enn den hierarkiske. Dette til tross for at det er Oslo Brann og Redning (OBRE) som har vært delaktig i utviklingen av ordningen. Imidlertid var det utfordrende å få tilgang til informasjon fra prosessen rundt dette. Jeg vurderte videre at informasjonen var mindre relevant for min problemstilling. Jeg har derfor tatt en forutsetning om at en tilsvarende ordning i OBRE også er implementert i en hierarkisk organisasjonsstruktur.

Jeg har vektlagt min kjennskap til organisasjonen Norske Redningshunder (Norske Redningshunder, 2017). Både som medlem siden 2001, og gjennom erfaringer ved selv å være en frivillig ressurs i redningstjenesten. Jeg har vært hundefører på ettersøk og lavine, og vært ute på krevende søk og redningsoppdrag. Jeg er også kameratstøtte i mitt lokallag, og har derfor kjennskap til ordningen i henhold til retningslinjer, og erfaringer med bruk av ordningen. Mine tidligere erfaringer har jeg definert som en fordel når jeg skal besvare problemstillingen. På den annen side, er det noen utfordringer knyttet til å skrive om egen organisasjon og egne ansvarsområder. Nærhet til en organisasjon som jeg kjenner godt, krever

bevissthet omkring vurderinger og fortolkning av mulige funn. I tillegg har det vært nødvendig å utelate intervju med hundeførere fra eget lokallag for å sikre en viss distanse til fenomenet.

Innvendingen mot å bruke enkeltcase design er at det er vanskelig å generalisere fra en case til en annen. I tillegg er den ikke egnet for å forklare kausale sammenhenger, fordi man ikke har kontroll på de øvrige variablene som påvirker årsakssammenhengen. Man er derfor avhengig av data fra andre case-studier for å støtte opp om funn fra det enkelte case, i følge Jacobsen (2015). Imidlertid er ikke *generalisering* av opplevelser med kollegastøtte i en frivillig organisasjon et hovedfokus i denne oppgaven, og heller ikke mulige årsakssammenhenger mellom variabler som kan tenkes å påvirke opplevelsen. Derimot er det frivilligheten som den kontekstuelle rammen som er viktig, og denne fant jeg i organisasjonen Norske Redningshunder (Norske Redningshunder, 2017).

### **3.3. Dokumentanalyse**

Jeg har valgt å bruke dokumentanalyser fordi det vil belyse hvordan ideen er oversatt fra en hierarkisk organisasjon med arbeidsrelaterte kontrakter til en frivillig organisasjon med mindre hierarkisk struktur. Dokumentundersøkelser er informasjon som er skrevet eller samlet inn av andre, og regnes som sekundærdata (Jacobsen, 2015). Det er viktig å vurdere kildens pålitelighet, og hvilke dokumenter som velges blir derfor sentralt. I denne dokumentanalysen brukes førstehåndskilder, fordi det er virksomhetene selv som har utarbeidet retningslinjer og instruksjer til bruk i egen virksomhet. Derfor er dette et viktig kriterium i valg av dokumenter.

*Retningslinje for kameratstøtte* (Norske Redningshunder, 2009) er å regne som en privat kilde, fordi målgruppen er organisasjonens egne medlemmer. Den er ikke primært rettet mot offentlighet, og kun tilgjengelig i interne medlemsdatabaser. Informasjon om *Retningslinje - kollegastøtteordning for politi og lensmannsetaten* (Politidirektoratet, 2008) er derimot tilgjengelig for alle via internett, og kilden regnes som offentlig. Begge dokumenter forstås som produsert av medlemmer/ansatte på organisasjonsnivå rettet mot alle medlemmer/ansatte i organisasjonen/virksomheten, og regnes derfor som en institusjonell kilde.

Innholdsanalysen av dokumentene har jeg først valgt å beskrive, og deretter samle i en tabell, hvor de største likheter og ulikheter ble identifisert og fremhevet. Bruk av tabell gir en skjematisk og forenklet fremstilling av virkeligheten når data skal oppsummeres (Jacobsen,

2015). Analysen av dokumentene er basert på min forståelse av ordlyden i den sammenheng de står, og funnene oppsummeres i en delkonklusjon.

### **3.4. Det kvalitative intervju**

Jeg valgte å gjennomføre undersøkelsen gjennom kvalitative intervjuer fordi det vil beskrive individuelle og personlige synspunkter på et fenomen (Jacobsen, 2015). Det kvalitative intervjuet legger ikke begrensninger i noen grad for hva respondentene kan si, og dette var en fordel i min oppgave fordi jeg skulle belyse den subjektive opplevelsen av kollegastøtte. Dette foregikk som en dialog mellom meg som forsker og utvalgte respondenter. Jeg skal redegjøre for ulike valg i forkant av intervjuene, og hvordan intervjuene ble gjennomført.

#### **3.4.1. Utvalgskriterier og respondenter**

Jeg tok utgangspunkt i Norske Redningshunders organisasjonsstruktur, og valgte de tre nordligste distriktene som populasjon – Hålogaland distrikt, Troms distrikt og Finnmark distrikt. Disse ble valgt fordi jeg som medlem og kameratstøtte hadde kjennskap til enkelte større aksjoner i disse områdene. Informasjon om dette og delvis hvem som deltok ville være en veiledende hjelp til å rette meg inn mot relevante respondenter i disse områdene. En respondent er en person som har direkte kjennskap til et fenomen gjennom å ha deltatt i en hendelse, eller fått tilbud om en tjeneste, er medlem i en spesiell gruppe e.l. (Jacobsen, 2015) Disse personene er derfor representativ for den gruppen som skal undersøkes. I kvalitative studier er et strategisk utvalg vektlagt, fordi man velger respondenter som har egenskaper eller erfaringer som er strategisk i forhold til problemstillingen og de teoretiske perspektivene i oppgaven (Thagaard, 2013).

Ved å sørge for spredning i respondenter fra flere distrikt er sjansen større for at man får informasjon fra flere kulturer, selv om dette i seg selv ikke sikrer full representativitet. Jeg vektla derfor delvis bredde og variasjon som et utvalgskriterium gjennom å velge respondenter fra ulike treningsmiljø. Jacobsen (2015) sier at bredde og variasjon er et utvalgskriterium hvor personene deles i et visst antall kategoriserte grupper, for så trekke tilfeldige respondenter. For eksempel 1-2 personer fra hver gruppe. Dette sikrer at vi får representanter fra flere relevante grupper. Imidlertid trenger dette utvalget ikke være representativt. Utvalget av respondenter var ikke tilfeldig, men strategisk ut fra min nevnte før-kunnskap.

Type respondenter som ble valgt var hundeførere som er *A-godkjente hundeevipasje*, og hundeførere som tidligere har hatt godkjent hundeførerstatus. Sistnevnte kategori defineres i organisasjonen som en *re-godkjent hundeevipasje*. Dette ville kunne omfatte respondenter med ulike mengder aksjonserfaring. Jeg vektla også delvis informasjon som et tilleggskriterium, og valgte derfor ut respondenter som jeg antok ville dele av sine erfaringer fra krevende hendelser. Når det gjelder informasjon som utvalgskriterium så kan man velge ut respondenter som kan gi oss mye og god informasjon om et fenomen. Dette kan være gode kilder til informasjon fordi de egner seg, har mye kunnskap, ønsker å gi fra seg informasjon osv., men det er og grunn til å stille kritiske spørsmål til hvor god informasjonskilden er (Jacobsen, 2015). Jeg vurderte at disse respondentene hadde erfaring med forholdsvis krevende oppdrag, og at deres potensielle opplevelser med kollegastøtte som oppfølging kunne være med på å belyse problemstillingen.

Når kriteriene var valgt gjennomførte jeg en for-undersøkelse gjennom å ringe rundt til de respondentene jeg antok oppfylte utvalgskriteriene mine. Dette gjorde jeg for å få bekreftet min antagelse om at de hadde erfaring med kollegial oppfølging i en eller annen form, samt avklare om de ville delta i undersøkelsen. I to tilfeller måtte jeg velge nye respondenter, fordi personene ikke hadde noe form for befatning med dette. Verken gjennom den formaliserte ordningen kameratstøtte, eller annen uformell kollegastøtte. Denne for-undersøkelsen førte også til at kriteriet snøballmetoden til en viss grad også ble vektlagt. I min for-undersøkelse ble jeg uoppfordret tipset om mulige relevante respondenter. Dette ble utredet, men foreslåtte respondenter oppfylte ikke kriteriene for deltagelse i undersøkelsen.

Snøballmetoden har i følge Jacobsen (2015) ikke noe fast utvalgskriterium i forkant, og man starter med én respondent som kan mye om et fenomen. Her får man tips og ideer til hvem andre som kan være aktuelle, som man burde snakket med. Dette kan være svært nyttig, men også krevende fordi vi ikke har kontroll på utfallet av denne måten å finne respondenter til undersøkelsen på. Det kan være at man havner i en blindgate uten resultater, noe det gjorde i mitt tilfelle.

Når det gjelder utvalgets størrelse, så valgte jeg 10 respondenter slik at alle de tre distrikter var representert. I forhold til tid og ressurser i prosjektet var dette en maksgrense for antall respondenter. Imidlertid hadde jeg et forbehold om at jeg kunne møte de samme erfaringene hos flere respondenter, og at antallet måtte justeres. I denne rekrutteringsfasen vurderte jeg derfor at jeg kunne komme til å nå et metningspunkt, men at dette måtte vurderes underveis i

gjennomføringen av intervjuene. Thagaard (2013) sier at dette oppstår når flere enheter ikke synes å gi ytterligere forståelse av et fenomen, eller de prosesser vi studerer.

### **3.4.2. Forarbeid av intervjuguiden**

Man kan bruke ulike fremgangsmåter i kvalitative intervjuer, og grad av struktur kan variere. Jeg valgte å benytte meg av den mest brukte formen som er en delvis strukturert tilnærming. Kjennetegn ved denne typen intervju er at de temaene jeg skal spørre om i hovedsak er fastlagt på forhånd, men at rekkefølgen kan bestemmes underveis (Thagaard, 2013). På denne måten kan jeg følge respondentens fortelling, og likevel sørge for å få informasjon om de temaene som er fastlagt i utgangspunktet. I dette ligger det fleksibilitet både i forhold til at man sikrer at de tema som er viktig kommer frem, men også at tema som man ikke hadde forutsett blir fulgt opp i intervjuet.

I min problemstilling har jeg konkretisert to hovedtema: Frivilligheten som den kontekstuelle rammen, og den enkeltes opplevelse av kollegastøtte som oppfølging etter oppdrag. Intervjuguiden ble utformet rundt disse to temaene (vedlegg 2), og mitt teoretiske grunnlag var rammen for dette. Både i forhold til å se kollegastøtte som en organisasjonsidè som oversettes mellom kontekster, men også gjennom bruk av psykososial oppfølging og erfaringslæring i etterkant av krevende hendelser.

Jeg vektla å få informasjon om respondentenes erfaring med stress og belastninger ved å ta utgangspunkt i en konkret hendelse. Det ble opplyst om at hendelsen i seg selv ikke var relevant for undersøkelsen. Informasjon om opplevelsen av stress var viktig fordi den identifiserer hvor og når belastninger kan komme til uttrykk. Intervjuguiden ble i forkant av gjennomføringen pilotert på et mangeårig medlem i organisasjonen som har lang erfaring både som hundefører og med organisatoriske lederverv. Vedkommende kunne derfor gi relevante innspill på hvorvidt intervjuguiden var intuitivt forståelig for den relevante målgruppen, både i forhold til tematisk innhold og språkformulering. Jeg fikk ut fra dette noen tilbakemeldinger på språklig formuleringer som ikke nødvendigvis var intuitivt forståelig for målgruppen. Språkformuleringene ble justert og pilotert på nytt, og bekreftet som forbedret. Det tematiske innholdet ble ikke endret. Deretter ble undersøkelsen meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS, og godkjent under gjeldene vilkår.

### 3.4.3. Forskningsetiske vurderinger i forkant

Å sikre deltakerne i forskningsprosjektet utover de formelle retningslinjene som jeg definerte i utarbeidelsen av intervjuguiden var viktig. Jeg tok derfor utgangspunkt i tre grunnprinsipper for etisk forskningspraksis, som definerer respondentenes rettigheter og forskerens ansvar. Disse etiske reglene var prinsipp om *informert samtykke*, *konfidensialitet*, og *konsekvensen av å delta* (NESH, 2006 referert i Thagaard, 2013).

I forkant av gjennomføring av intervjuene ble skriftlig informasjon om studien og samtykkeskjema (vedlegg 1) sendt til respondentene slik at de kunne gi et samtykke til deltagelse, noe alle gjorde. De ble også informert om at de når som helst kunne trekke seg fra undersøkelsen.

Ethvert forskningsprosjekt må ha deltakerens *informerte samtykke* (NESH, 2006 referert i Thagaard, 2013) i form av at deltakerne skal orienteres om hva studien innebærer og bekrefte til deltagelse av dette. Samt at forskningsprosjektet skal være frivillig, og uten ytre press. Imidlertid er det noen utfordringer med dette i kvalitative forskning fordi det vil være noen begrensninger i forhold til hvor mye informasjon som kan og bør gis. For detaljert informasjon i forkant om tema som skal undersøkes kan føre til at adferd påvirkes. Det vil kunne medføre at deltakerne besvarer spørsmålene annerledes enn de ville gjort uten mye informasjon om et tema eller fenomen. Dette punktet ble vektlagt i min studie, og jeg valgte i den utsendte samtykke informasjonen bare å vise til politiets kollegastøtteordning som en lignende ordning i en hierarkisk struktur, uten å utdype videre erfaringer med denne. Tanken bak dette var at respondentenes individuelle opplevelse av ivaretagelse gjennom denne type oppfølging da ville være mest mulig upåvirket av kjente gode erfaringer i andre sammenhenger. Respondentene ble informert om konfidensialitet, og at deres besvarelse ble anonym i det videre arbeidet, samt at kontaktinfo og datamaterialet ville bli oppbevart på et sikkert sted. Dette var i tråd med etisk forsvarlig forskningspraksis og *Prinsipp for konfidensialitet* (NESH, 2006 referert i Thagaard, 2013). I dette ligger det at de som intervjues sikres at all informasjon behandles konfidensielt i den videre prosessen, og at det utvises respekt for individets privatliv. I tillegg skal forskningsmaterialet oppbevares på en sikker måte. Deltakerne ble informert om at all informasjon ble anonymisert ved prosjektets slutt 1. juni 2017. Videre ble deltakerne informert om at undersøkelsen ikke helhetlig skulle *evaluere* Norske Redningshunders kameratstøtteordning, eller *de personer* som innehar vervene, men at det var ordningens frivillige ramme som var viktig, og at dette ville berøre de retningslinjer ordningen står i. Dette ble presisert både i for-undersøkelsen, og i det skriftlige



informerte samtykke. Deltakerne må beskyttes fra mulige uheldige konsekvenser gjennom å delta i prosjektet, og prinsippet om *konsekvensen av deltagelse i prosjektet* (NESH, 2006 referert i Thagaard, 2013) ble gjennom dette vektlagt i denne informasjonen til deltakerne. Dette fordi det i resultatet av undersøkelsen ville kunne være ulike meningsytringer som igjen vil fremkomme i en analytisk sammenheng. Deltakerne skal derfor være tydelig informert om hva som er hovedtema for undersøkelsen.

#### **3.4.4. Gjennomføring og etterarbeid**

En intervjusituasjon forutsetter tillit mellom respondenten og forskeren, og det er viktig å skape en vennlig atmosfære i intervjusituasjonen. Forskeren må vise forståelse og sensitivitet i samspillet med respondenten (Thagaard, 2013). For å tone meg inn til intervjusituasjonen med respondenten innledet jeg alle intervjuene med en samtale rundt generell informasjon om oppgaven og tanker rundt temaene. I tillegg hadde jeg innledende spørsmål om respondentenes bakgrunn og erfaring. Alle intervjuene ble gjennomført på Skype, Facetime og Messenger video, noe som fungerte utmerket. Det ble gjort lydopptak på mobiltelefon, og disse ble merket med initialer på enheten i tråd med prinsipp for konfidensialitet (NESH, 2006 referert i Thagaard, 2013). Alle 10 intervjuene ble gjennomført i løpet av en uke, og varigheten på det enkelte intervju var mellom 12 til 38 minutter. Intervjuguiden ble fulgt, og rekkefølgen tilpasset hvordan det enkelte intervju forløp. Deltakerne ble informert om at intervjuene kom til å bli transkribert, og sendt tilbake til dem på mail for godkjenning av datamaterialets innhold. Transkribering ble gjennomført umiddelbart etter intervjuene, og sendt ut etter alle intervjuene var gjennomført. Det var spesielt viktig å transkribere det første intervjuet umiddelbart, slik at jeg kunne bruke det jeg erfarte i intervjusituasjonen til å forbedre neste intervju. Jeg opplevde at det fremkom nyttig informasjon i forhold til hvordan spørsmålene ble stilt, som var med å justere og forbedre meg til de neste intervjusituasjonene. Underveis i undersøkelsen hadde jeg som nevnt fokus på datametning, og om antall enheter som var valgt ut tilførte undersøkelsen ytterligere forståelse av fenomenet kollegastøtte. Jeg opplevde intervjuene som svært interessante, og respondentene belyste problemstillingen med både like og ulike perspektiv. Derfor beholdt jeg det antallet jeg hadde valgt. Gjennomføring av intervjuene opplevdes som positivt. Alle respondentene delte av sine erfaringer og fremstod som svært imøtekommende. Både i selve intervjuet, og i forkant for å få til avtaler på ulike tidspunkt på dagen. Jeg opplevde at alle ønsker å være behjelpelig med informasjon som kunne bidra til å besvare min problemstilling på best mulig måte.

Når det gjaldt analysen av datamaterialet i etterkant så valgte jeg en temasentrert tilnærming (Thagaard, 2013), som går ut på å rette oppmerksomheten mot temaer som fremkommer i materialet fra alle respondentene. Ved å knytte kodeord til utsnitt av data, kan meningsinnholdet fremheves, og kategorier utledes av dette. Valg av kategorier ses i sammenheng med variasjon i datamaterialet, og det er viktig at det er informasjon fra alle respondenter om de samme temaene (Thagaard, 2013). Innvendingen mot å bruke temasentrert tilnærming er at dette ikke ivaretar et helhetlig perspektiv, fordi utsnitt av tekst løsriver fra sin opprinnelige sammenheng. Det kan ivaretas gjennom å supplere informasjon fra respondentene i den sammenhengen som utsnittene av teksten står i (Thagaard, 2013).

Kategorier ble valgt ved å ta utgangspunkt i funn og det teoretiske rammeverket jeg har valgt innenfor stress, psykososial oppfølging og erfaringslæring. Deretter var det de tydeligste funnene i undersøkelsen som utledet de øvrige kategorier. Dette var for eksempel opplevelsen av hvordan ordningen fungerte som formell oppfølging. Utvelgelsen til kategoriene var basert på kodeord og sammenfallende uttalelser sett i sammenheng med intervjuet som helhet. Etter dette ble funn fra min undersøkelse sammenlignet med funn fra evaluering av politiets ordning. I lys av dette tok jeg også utgangspunkt i translasjonsteorien som teoretisk rammeverk, fordi det ville belyse betydningen av de kontekstuelle rammer.

### **3.5. Undersøkelsens kvalitet**

Jeg har benyttet to metoder for å belyse min problemstilling, kvalitativt intervju og dokumentanalyse som besvarer to ulike forskningsspørsmål. Ingen undersøkelser gir et helhetlig bilde av virkeligheten, men jo flere metoder man benytter, jo flere vinklinger på et problem får man. Metodene vil både utfylle, kontrollere og kontrastere hverandre, og føre til en bredere forståelse av virkeligheten (Jacobsen, 2015). I min undersøkelse overlapper metodene hverandre. For eksempel har dokumentstudiene fokus på innholdet i begge kollegastøtteordningene, mens jeg i intervjuene *også* etterspør kjennskap til innholdet i kameratstøtteordningen. Da har jeg data både om den formelle ordningen gjennom dokumentene, og kjennskap til ordningen gjennom intervjuene. Sistnevnte vil si noe om hvordan ordningen fungerer etter sin hensikt. Derfor vil bruk av to metoder gi en bedre forståelse av fenomenet kollegastøtte i denne sammenhengen.

#### **3.5.1. Reliabilitet**

Reliabilitet knyttes til kritiske vurderinger omkring at prosjektet er gjennomført på en pålitelig og tillitsvekkende måte, i følge Thagaard (2013). Begrepet er videre knyttet til repliserbarhet,

og om en annen forsker ville fått samme resultat med bruk av de samme metodene. Dette forutsetter nøytralitet mellom forsker og intervjuobjekt, samt at resultatene fremkommer uavhengig av relasjonen mellom disse (Thagaard, 2013).

Som forsker var det i denne undersøkelsen viktig å reflektere over om min nærhet til egen organisasjon, og om svarene fra de utvalgte respondentene kunne være påvirket av vår relasjon. For å sikre dette ba jeg om at respondentene tok utgangspunkt i større hendelser som hjelp til å beskrive erfaringer i forhold til opplevelsen med oppfølging i etterkant. Siden jeg har vært mindre aktiv med hund de siste årene, var det sannsynlig at respondentene ville beskrive hendelser som jeg selv ikke hadde deltatt på. Imidlertid var jeg kjent med disse aksjonene gjennom min rolle som medlem. Min innfallsvinkel var derfor ikke farget av egne erfaringer i hendelsesforløpet, og dette mener jeg bidro til å opprettholde nøytraliteten mellom meg og respondenten i intervjusituasjon. At jeg hadde utelukket intervju med medlemmer fra eget lokallag var også med på å skape distanse til intervjuobjektene, og således pålitelighet i de data som fremkom. Jacobsen (2015) definerer dette som intervju effekt i betydning av om forskeren gjennom sin tilstedeværelse er med på å skape visse resultat. Imidlertid opplevde jeg det som en fordel å ha kjennskap til rollen som kameratstøtte når intervjuguiden skulle utarbeides. Dette opplevde jeg også som en fordel i gjennomføringen av intervjuet, fordi jeg da kunne stille bedre oppfølgingsspørsmål ut fra min for-kunnskap.

Når det gjaldt selve gjennomføringen av intervjuene så vurderte jeg hvorvidt man får pålitelige data om temaet *opplevelser etter krevende hendelser* når dette gjennomføres med de nevnte datatekniske hjelpemidler. Jeg kunne komme til å berøre følelsesmessige erfaringer, og derfor la jeg til grunn kriteriet om at det måtte være visuell kontakt. Intervjuene skulle derfor helst ikke gjennomføres pr telefon, fordi dette ville skape distanse i intervjusituasjonen. Imidlertid måtte dette gjøres slik, hvis det var eneste mulighet for å få intervjuet gjennomført. Jacobsen (2015) sier at man kan oppnå en konteksteffekt i form av at det er selve stedet intervjuet gjennomføres på som skaper de resultatene vi får. Valg av datatekniske hjelpemidler fungerte som planlagt, og opplevdes som godt egnet fordi respondentene fremstod som tilsynelatende upåvirket av å bli intervjuet i denne formen, og delte sine personlige erfaringer med meg.

Ved å transkribere intervjuene i etterkant, og sende disse til godkjenning hos den enkelte respondent sikret jeg også at mitt datamateriale var så pålitelig som mulig. Det ga meg muligheten til å bruke det i den form det stod nedskrevet fra intervjuet. I prosessen med

bearbeiding av data har jeg sendt noen av sitatene til godkjenning hos respondentene. Dette fordi sitatene stod i en hendelses-kontekst som ville kunne gjenkjennes internt i organisasjonen. Det ville være å gå utover de opplyste kriterier for anonymitet i samtykkeskjema, og måtte derfor godkjennes av respondenten.

### **3.5.2. Validitet**

Validitet i oppgaven er knyttet til tolkning av data, og gyldigheten av de data som forskeren er kommet frem til. Validiteten vurderes ut fra om resultatet av undersøkelsen er gyldig i forhold til den virkeligheten som er studert (Thagaard, 2013). Den største utfordringen har vært min nærhet til organisasjonen som er brukt som case i oppgaven. Derfor har jeg hatt stor bevissthet rundt hvordan fortolkningene har fremkommet, og hvorvidt konklusjonene er et resultat av mine funn, eller er påvirket av erfaringer og meninger om egen organisasjon. Imidlertid kan denne nærheten til egen organisasjon også ha vært en fordel, fordi det gir en viktig forkunnskap om konteksten når funn skal tolkes.

Delkonklusjon etter dokumentanalysen er utledet fra min umiddelbare forståelse av ordlyden i dokumentene i den sammenheng de står. Som ekstern leser utenfor politi og lensmannsetaten kan min fortolkning avvike fra dokumentenes kontekstuelle forståelse. Imidlertid er dokumentene offentlig tilgjengelig, og således kan man forvente at innholdet skal forstås slik det står. Når det gjelder interne dokumenter i Norske Redningshunder så kan fortolkningen være farget av min erfaring med ordningen i lys av at jeg selv innehar vervet som kameratstøtte. Derfor har jeg også her vært svært bevisst på at konklusjonene er forankret i ordlydens umiddelbare forståelse. Jeg har i mindre grad vektlagt andre instruksjer og retningslinjer i virksomhetene. Dokumentene er på dette grunnlaget sammenlignet med hverandre, og forstås som gyldige i sin sammenheng.

Validitet kan deles inn i intern og ekstern gyldighet (Seale, 1999 referert i Thagaard, 2013). Intern gyldighet er hvordan man kan tolke årsakssammenhenger innenfor en studie. Den eksterne gyldigheten knyttes til hvorvidt forståelsen av funnene er overførbar til andre sammenhenger. Delkonklusjon etter de kvalitative intervjuene er utledet av funn fra 10 respondenter. Funn og mulige årsakssammenhenger har sin begrensning i dette antallet, men det har likevel vært et tilstrekkelig antall svar når konklusjoner er trukket, fordi jeg har vært opptatt av å se etter sammenfallende opplevelser. Der hvor funnene ikke har vært et mønster, men likevel enkeltvis er tatt med, er dette presisert. Slik at en fortolkning om mulige årsakssammenhenger ikke konstrueres til en større betydning enn den har ut fra grunnlaget.

Funnenes eksterne gyldighet må ses ut fra oppgavens naturlige begrensning i antall respondenter. Imidlertid har ikke kvantitet vært et utvalgs-kriterium, og derav det metodiske valget. Siden funnene i oppgaven er fenomenologisk, og således gyldig for enkeltindividet er konklusjonene også basert på dette. Det betyr at undersøkelsens resultat ikke er direkte generaliserbart. På den annen side kan det heller ikke konkluderes med at de samme funnene *ikke* vil fremkomme i et større utvalg. Likevel gir resultatene i undersøkelsen en tydelig indikasjon på funn som bør undersøkes ytterligere i organisasjonen.

En mulig svakhet med de kvalitative intervjuene er at jeg ikke med sikkerhet kan si hvorvidt respondentene har besvart oppfølging i lys av den formelle ordningen eller de uformelle nettverkene. Det kan synes som at respondentene besvarelser indikerer begge deler, men også at det er kollegastøtte som ide som refereres til i opplevelsen.

## 4. Dokumentstudier

Jeg har gjennomgått følgende dokumenter som belyser to ulike kollegastøtte ordninger:

- *Retningslinje for kameratstøtte i Norske Redningshunder*
- *Retningslinje for kollegastøtteordningen for Politi og lensmannsetaten*

Funn fra dokumentene presenteres i hovedkategorier for å forenkle forståelsen av innholdet, og for lettere å kunne sammenligne likheter og ulikheter mellom ordningene. Ord og setninger i kursiv er hentet direkte fra teksten i dokumentene.

### 4.1. Retningslinje for kameratstøtte i Norske Redningshunder.

Jeg har tatt utgangspunkt i dokumentet *Retningslinje for kameratstøtte* (Norske Redningshunder, 2009). Dette forstås som en rettlede rutine for kameratstøtte i organisasjonen. I dette ligger det en forståelse av at man oppfordres til å bruke ordningen, i motsetning til en forpliktende instruks om bruk av ordningen. Vilkår for ordningen er i all hovedsak definert i dette dokumentet. Imidlertid henvises det kort til *Instruks for operativ leder* (Norske Redningshunder, 2012) på et konkret område.

Jeg har gjennomgått retningslinjene, og jeg velger å kategorisere innholdet i tre hoveddeler. Den første kategorien er ordningens formål som beskriver hvilken hensikt ordningen har og omfanget av den. Den andre kategorien er hvordan ordningen er organisert i forhold til ansvar

for gjennomføring, både på overordnet nivå og på enhetsnivå. Den tredje kategorien definerer organisatoriske krav til kameratstøttevervet.

#### **4.1.1. Ordningens formål**

Jeg skal belyse hva som er formålet med ordningen, og hvilket omfang den har. I forståelsen av hensikten med ordningen skal retningslinjen sørge for at Norske Redningshunder *sikrer* at de ressursene som har vært på oppdrag får nødvendig hjelp og oppfølging. Målet for ordningen er forebygging og normalisering av ettervirkninger etter hendelser.

Denne hjelpen skal være lett tilgjengelig ved ulike behov som et *lavterskeltilbud*, og ment som *førstehjelp*.

#### **4.1.2. Organisering av ordningen**

Denne delen belyser hvordan ansvaret for ordningen er forankret i organisasjonen, og hvordan den iverksettes og brukes. Det formelle ansvaret for kameratstøtteordningen er forankret i organisasjonsstrukturen gjennom *Hovedstyret* (Norske Redningshunder, 2009), som er et demokratisk utvalg med valgte representanter på øverste organisasjonsnivå. Dette forstår jeg som en overordnet og formell ansvars plassering.

Når det gjelder fremgangsmåten for iverksettelse av ordningen så er det beredskapsleder (BA), operativ leder (OL) eller en stedfortreder som varsler kameratstøtten, og informerer hundeførere og annet personell om at kameratstøtten er varslet. Dette er en konkretisering av ansvaret for iverksettelse. Det benevnes kort i *Instruks for operativ leder* (Norske Redningshunder, 2012) at OL i ettetid har ansvar for å utrede behov for oppfølging av hundeførerne og sørge for at de får dette. I *Retningslinje for kameratstøtte* står det at det er kameratstøtten som skal ta kontakt med hundeføreren *ved funn, eller "gått over"* (gått forbi funnet, min anmerkning), *eller annen hendelse*. I tillegg står det i operativ leders instruks at både beredskapsansvarlig og operativ leder har ansvar knyttet til oppfølging av hundeførere etter oppdrag. Fordeling og konkretisering av ansvarsområder forstås som uklart på dette området.

En tidsrekkefølge konkretiseres for når hundeførere skal kontaktes. Imidlertid er ordlyden i tillegg *så snart så mulig, og innen ett døgn*, og med andre ord med en viss fleksibilitet. Deretter er det en samtale etter en uke, og en oppfølgingssamtale 3-4 uker etter hendelsen. Ingen videre definering av hvem som ivaretar dette ansvaret utover kameratstøtten selv. Det presiseres at kameratstøtten *bør* ved behov være behjelpelig med å søke profesjonell hjelp til hundeføreren. Det vises ikke videre til operativ leders rolle i dette.

Det foreligger også en veiledende tabell som forstås som et verktøy til bruk i samtale mellom kameratstøtten og hundefører. Tabellen definerer konkrete spørsmål som kameratstøtten kan bruke i møte med hundeføreren. Tidsrekkefølgen som samtalene kan gjennomføres er også beskrevet, og presenteres kronologisk med fokusområder og konkrete spørsmål.

For eksempel følgende:

- Samtale 1 (innen ett døgn): Skaffe en oversikt over situasjonen
- Fokus: Leteaksjon/oppdraget
- Spørsmål: Hvordan ble du utkalt? Hva var oppdraget? Hvordan var opplegget? Osv.

De øvrige spørsmålene berører følelsesmessige erfaringer og opplevelser knyttet til hendelsen formulert i samme struktur. Tabellen gir et umiddelbart tydelig bilde på gangen i oppfølgingen, og hva kameratstøtten skal fokusere på. Dette forstås som et verktøy til praktisk bruk i utøvelsen av ordningen for kameratstøtten. Tabellen fokuserer i størst grad på konkret informasjon om hendelsesforløpet og følelser erfaringer.

#### **4.1.3. Krav til kameratstøttevervet**

Jeg skal belyse hvordan krav til kameratstøttevervet fremkommer. Her benevnes det at den som innehar vervet er *utvalgte hundefører eller tidligere hundefører* (tidligere godkjent hundefører, min anmerking.), eller *annen egnet person*. Krav til å bli kameratstøtte er med andre ord i hovedsak forankret i hundeførerens utdanningsnivå. Egnetheten er ikke nærmere utdypet. Kameratstøtten skal fungere som *støtteperson for hundeførere og annet personell, som har deltatt på leteaksjon*. Viktigheten av fortrolighet og tillit til kameratstøtten presiseres.

Det beskrives at kameratstøtten velges på regionalt organisasjonsnivå (årsmøte, distrikt), og hvilken funksjonsperiode som gjelder. I tillegg nevnes det krav til antall kameratstøtter, og til likt antall av kjønn. Kameratstøtten skal rapportere sin aktivitet årlig til beredskapsleder i distriktet som igjen tar dette med i sin årsberetning. Det nevnes ikke noe om hvem eller hvilket ansvarsnivå som ivaretar at dette gjennomføres.

#### **4.2. Kollegastøtteordningen (KSO) i politi og lensmannsetaten**

Jeg har tatt utgangspunkt i *Håndbok i systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid (HMS) for politi og lensmannsetaten* (Politidirektoratet, 2008). Denne forstås som instruksjer og retningslinjer som skal ivareta helse, miljø og sikkerhet i politi og lensmannsetaten.

Dokumentet jeg skal belyse er definert som en retningslinje for *Kollegastøtteordning*. I tillegg omtales tilhørende kriterier for ordningen i kapitel om *Verneorganisasjon og Personalomsorgstiltak ved stress og kritiske hendelser* (Politidirektoratet, 2008). Jeg skal belyse ordningen i de samme tre kategoriene som for kameratstøtteordningen. Den første er retningslinjens formål, som definerer hensikt og omfang med ordningen. Den andre kategorien er hvordan kollegastøtteordningen er organisert i forhold til ansvar for gjennomføring. Den tredje kategorien definerer krav til kollegastøttevervet.

#### **4.2.1. Ordningens formål**

Denne delen belyser ordningens formål og rammer, og hva som ligger i innholdet for retningslinjen. Dokumentet skal sikre at det i politi og lensmannsetaten er organisert en kollegastøtteordning i ethvert politidistrikt. Formålet er å sikre at det gis tilbud om støtte og hjelp til alle ansatte, og deres familier som har vært utsatt for belastende hendelser, eller situasjoner. Ordningen skal fungere som et lavterskeltilbud med støtte og veiledning, men ikke overta ledelsens ansvar for personellomsorg.

#### **4.2.2. Organisering av ordningen**

Jeg skal belyse hvordan ansvar for ordningen er organisert i virksomheten, og hvordan den iverksettes. Selve ordningen er formelt forankret i organisasjonsstrukturen gjennom Arbeidsmiljøutvalget (AMU), og med en kollegastøtte-koordinator i hvert distrikt med ansvar for jevnlig oppfølging av den som innehar vervet som kollegastøtte. Ved behov skal koordinatoren samle kollegastøttene, og gi faglig oppfølging og vurdere oppgavefordelingen. KSO-koordinator skal orientere AMU om forhold vedrørende kollegastøtten, og i tillegg utarbeide årsrapport til AMU om ordningens omfang, arbeidsbelastning, tidsbruk osv. Når det gjelder iverksetting av ordningen skal dette gjøres gjennom dialog mellom nærmeste leder og kollegastøtten i forhold til informasjon om mulig kontakt med ansatte etter belastende hendelser.

Kollegastøtten nevnes som en samarbeidspartner i den umiddelbare oppfølgingen av mannskaper gjennom å bistå leder ved fellessamlinger. Det finnes ulike former for samlinger i politiets HMS arbeid. *Defusing*, som her har som formål å bearbeide følelser og inntrykk for å forhindre etterreaksjoner. *Taktisk debriefing* som her er en faglig gjennomgang av planlegging og gjennomføring av et oppdrag i forhold til hvilke valg som ble tatt underveis for å avdekke forbedringsområder. Kan forstås som en form for erfaringslæring. Denne inndelingen fraviker



fra litteraturen til krisepsykologien som definerer *defusing* både som følelsesbearbeiding og taktisk gjennomgang (Dyregrov, 1997 referert i Eid og Johnsen, 2006).

*Defusing* og *taktisk debrief* iverksettes i retningslinjen av leder, men kollegastøttefunksjonen kan også implementeres i oppfølgingsarbeidet. *Psykologisk debriefing* brukes også som oppfølging, og det er en omfattende variant av *defusing* ledet av en kompetent fagperson (psykolog). Psykologisk debriefing går dypere inn i den enkeltes reaksjoner, og i noen tilfeller går dette over i en behandlingssituasjon for den som måtte ha behov for det. Psykologisk debriefing iverksettes alltid av personalomsorgsgruppa i samråd med kompetent fagperson, bl.a. på grunnlag av informasjon fra *defusing*. Således er ikke kollegastøtten direkte involvert i denne formen for oppfølging.

Kollegastøtten nevnes videre i kapitlet å bistå som støtteperson ved katastrofer/ulykker, samt skade/død av tjenestemenn. Dette kan være i samarbeid med prest, nærmeste leder, som vertskap, kontaktperson for bedriftshelsetjenesten, og kontaktperson for pårørende. Ved behov for ekstern kompetanse av fagpersoner i oppfølgingen av ansatte skal KSO koordinatoren bistå. Ved behov bør dette tilbys gjennom bedriftshelsetjenesten, og alltid i samråd med den det gjelder. Kollegastøtteordningen fremstår som tydelig integrert i oppfølgingen av personell i tillegg til leders ansvar.

#### **4.2.3. Krav til kollegastøttevervet**

Jeg skal belyse hvordan formalkravene til kollegastøttevervet fremkommer.

Kollegastøtteordningen er per definisjon en ordning *hvor spesielt utvalgte ansatte som har fått nødvendig opplæring fungerer som støttepersoner for kollegaer på eget tjenestested/politidistrikt*. Ett eget punkt definerer viktigheten av at ordningen bygger på tillit og fortrolighet i forhold til det som kollegastøtten får kjennskap til gjennom sitt verv. Det er også nevnt et eget punkt for utvelgelse av kollegastøtte, og dette gjøres i et samarbeid med KSO-koordinator og HMS rådgiver i en styrt prosess, hvor forslag til kandidater fremlegges Arbeidsmiljøutvalget (AMU). Deretter foretas intervju, innstilling og valg av kandidater, og således en kvalitetssikring av rett person til vervet. Varighet av valgt periode defineres ikke i disse dokumenter. Kollegastøtten rapporterer jevnlig til KSO koordinatoren, som igjen holder Arbeidsmiljøutvalget orientert. Rapporteringen inngår i arbeidsmiljøutvalgets årsrapport.

### **4.3. Analyse av dokumenter**

Denne analysen skal besvare forskningsspørsmål 1: *F1: Hvordan utformes kollegastøtteordningen i frivillig sektor?*

Jeg har tatt utgangspunkt i Norske Redningshunders kameratstøtteordning som den frivillige konteksten, og politiets kollegastøtteordning som den hierarkiske konteksten. Gjennom å sammenligne hvordan ideen språklig kommer til uttrykk gjennom de ulike retningslinjene kan translasjonsprosessene identifiseres. Disse funnene drøftes deretter i lys av translasjonsteorien (Røvik, 2007) for å belyse hvordan ideen om kollegastøtte er oversatt fra en hierarkisk virksomhet til en frivillig organisasjon. Dette skjer gjennom dekontekstualisering hvor kollegastøtte-praksisen er hentet ut fra hierarkiske virksomheter, og gjennom kontekstualisering hvor praksisen er oversatt til en frivillig organisasjon.

#### **4.3.1. Sammenligning av hovedfunn i dokumentanalysen**

Begge dokumenter omtales som retningslinjer, og hoveddokumentene har likt omfang på 4 sider. Imidlertid benevnes politiets kollegastøtteordning i tillegg i andre instruksjoner tilknyttet HMS håndboken, og har derfor et noe større omfang. Begge ordningene har som formål å sikre oppfølging og gi støtte til egne ressurser, og er et lavterskeltilbud. Begge ordningene er forankret i overordnede organisasjonsnivå, henholdsvis Arbeidsmiljøutvalget og Hovedstyret. Imidlertid er kollegastøtten i tillegg underlagt en kollegastøtte-koordinator som skal følge opp den som innehar vervet. Dette mangler i kameratstøtteordningen.

Når det gjelder hvem som aktiverer ordningen, så forstås det som ulikt hvordan ordningene er forankret i det overordnede ledernivået. Kollegastøtten i politi og lensmannsetatens ordning er knyttet mot nærmeste leder som den som bestemmer at ordningen skal brukes. Dette forstås som at beslutning for bruk av ordningen er forankret i overordnet ledelse, og således lederstyrt. I kameratstøtteordningen i Norske Redningshunder er det beredskapsleder som *varsler* kameratstøtten om en hendelse, og det forstås dermed som mulig bruk av ordningen. Operativ leder har og en rolle i dette (Norske Redningshunder, 2012), men rollefordeling av ansvaret fremstår som utydelig sammenlignet med retningslinjen for kameratstøtte. Imidlertid forstås det i retningslinjens ordlyd som at ansvaret for at ordningen skal iverksettes i større grad hviler på personen som innehar vervet, og dens vurdering. Med andre ord i liten grad lederstyrt iverksetting av ordningen.

En annen interessant ulikhet er at det i kameratstøtteordningen foreligger en konkret tabell med forslag til metodisk gjennomføring av oppfølgingen. Hvor det finnes kronologiske eksempler på relevante spørsmål som kameratstøtten kan stille til hundeførerne. Dette forstås som et praktisk intuitivt verktøy, som ikke tilsvarende nevnes i politiets retningslinje. Det som derimot beskrives i politiets HMS håndbok i forhold til oppfølging er *defusing* og *taktisk debrief*. Dette kan sammenlignes med type verktøy som brukes i oppfølgingen. Beskrivelsene er ikke like detaljert for kollegastøtten som kameratstøttens tabell, og bruken av disse tiltakene er i større grad forankret i lederfunksjon. Ved behov for henvisning til profesjonelle ressurser er ordlyden ulik i dokumentene. I den frivillige organisasjonen er dette omtalt som at kameratstøtten *bør* være behjelpelig med dette, men for kollegastøtten er dette tydeligere formulert i form av at vedkommende *skal* vurdere det i samråd med koordinatoren. Dette gjenspeiler også ordlyden ellers i dokumentet, hvor kollegastøttens oppgaver oftere nevnes med *skal*, mens kameratstøttens oppgaver oftere nevnes med *bør*.

Når det gjelder krav til vervet så beskrives dette likt i forhold til at det er utvalgte personer og at disse må være egnet. Valg av kandidater gjøres formelt på organisasjonsnivå i begge ordninger, men prosessen er mer omfattende for kollegastøtterordningen gjennom demokratiske kriterier som forslag til kandidater, valg, innstilling osv. Hvilken funksjonsperiode som gjelder for den som innehar vervet beskrives i kameratstøtteordningen, men ikke i kollegastøtteordningen. Krav til den som innehar vervet er likt i forhold til presisering av fortrolighet og tillit. I begge ordninger skal det videre rapporteres til et overordnet nivå, henholdsvis Arbeidsmiljøutvalget via KSO koordinatoren, og Hovedstyret via beredskapsleder. Den største forskjellen er at rapporteringen for kollegastøtten har et større omfang fordi dette gjøres jevnlig, mens det for kameratstøtten kun gjøres årlig.

Oppsummering av min forståelse av dokumentenes likhet og ulikhet har jeg valgt å fremstille i følgende tabell med hovedfunn fra dokumentanalysen:

Tabell 1 Hovedfunn fra dokumentanalysen

Tema	Norske Redningshunders kameratstøtteordning	Politi og lensmannsetatens kollegastøtteordning
Dokumentets hovedoverskrift	Retningslinje "Kameratstøtte"  Omfang 4 sider. Omtales i mindre grad i andre relevante dokumenter i organisasjonens dokumentbase.	Retningslinje "Kollegastøtte"  Omfang 4 sider. Omtales i tillegg i andre instruksjer/kapitler i HMS håndboken
<b>Formål</b>		
Mål og hensikt	Sikre oppfølging av egne ressurser.	Et tilbud om støtte og hjelp til alle ansatte, nære familier og øvrige involverte
Organisasjonsnivå	Lavterskel	Lavterskel
<b>Organisering</b>		
Hvem har ansvaret for gjennomføringen?	Overordnet nivå: Hovedstyret (Formelt). Iverksetter ordningen: Beredskapsleder/OL/stedfortreder varsler kameratstøtten, men ingen øvrig oppfølging. Den enkelte kameratstøtte tar direkte kontakt med hundeførere etter konkrete hendelser. OL har et overordnet ansvar. Uklar videre ansvarsfordeling mellom OL/BA/kameratstøtte	Overordnet nivå: Arbeidsmiljøutvalget (Formelt), Delegert ansvar: Kollegastøtte-koordinator har ansvar for jevnlig oppfølging. Iverksetter ordningen: Nærmeste leder beslutter bruk av ordningen. Den enkelte kollegastøtte samarbeider med nærmeste leder om oppfølging av mannskaper etter konkrete hendelser. Tydelig ansvarsfordeling mellom leder/kollegastøtte
Metode for gjennomføring	Tabell med forslag til konkrete spørsmål, kronologisk	Ingen konkrete verktøy nevnt, men kan integreres i opplegg rundt defusing/taktisk debrief. Lederstyrt
Ansvar for å videreformidle til profesjonell hjelp	Kameratstøtten <i>bør</i> være behjelpelig med dette	Kollegastøtten <i>skal</i> i samråd med KSO-koordinator vurderer behov for ytterligere bistand.
<b>Krav til vervet</b>		
Kompetansekrav	Utvalgte personer som er godkjent/tidligere godkjente hundeførere, eller annet <i>egnet</i> personell.	Spesielt utvalgte personer på hvert tjenestested/politidistrikt som har fått nødvendig opplæring, <i>egnet</i> personell
Valg av kameratstøtte	Velges på distriktenes regionale årsmøter	Velges av AMU i samråd med KSO-koordinator/HMS rådgiver.
Fortrolighet/tillit	Svært viktig	Svært viktig
Rapporteringskrav	Kameratstøtten rapporterer årlig til beredskapsleder (BA). Inngår i BA sin årsberetning	KSO-koordinator har en betydelig rolle i dette, og skal holde Arbeidsmiljøutvalget (AMU) jevnlig orientert, og rapportere ordningens omfang, arbeidsbelastning, tidsbruk m.m. Inngår i AMU årsrapport

#### **4.3.2. Dekontekstualisering av kollegastøtteordningen**

I lys av translasjonsteorien (Røvik, 2007) fremstår bruk av kameratstøtteordningen som et bevisst og tilsiktet valg for å ivareta frivillige letemannskaper etter søk og redningsoppdrag. Gjennom å ha en retningslinje som verktøy skal organisasjonen sikre at de frivillige ressursene som har vært på oppdrag får nødvendig hjelp og oppfølging, og unngår uheldige ettervirkninger. Dekontekstualisering kan ha foregått gjennom uthenting av ideen om kollegastøtte, som har vist seg å være ”*best practice*” i andre eksterne virksomheter (Røvik, 2007). Selve løsrivelsen av ideen i sin sammenheng og pakkingen av den slik at den blir mer overførbart i en ny sammenheng blir her analytisk beskrevet. Dette lar seg ikke konkret identifisere i dokumentene. Imidlertid ser det ut til at praksisen er språkliggjort gjennom retningslinjen uten spesifikke hensyn verken til taust eller kontekstavhengig kunnskap ved uthenting (Røvik, 2007). Det kommer ikke frem i dokumentet om ideen er avhengig av samvariasjon med andre faktorer. Dette kan forstås som at ideen er lite kontekstavhengig og lett overførbart til andre sammenhenger, og derfor lett omformbar. Dette støttes gjennom at det er definert flere umiddelbare likheter i dokumentene, for eksempel i ordningens hensikt og formål.

#### **4.3.3. Kontekstualisering av kollegastøtteordningen**

Kollegastøtte kan ses som en dekontekstualisert ide, som er kontekstualisert som kameratstøtteordning i en frivillig organisasjon. En slik prosess kan påvirke både ideens opprinnelse, og den organisasjonen den har kommet inn i (Røvik, 2007).

Hvis en først ser på politiets kollegastøtteordning så fremstår den i sin opprinnelse som å ha gjennomgått en rasjonell implementeringsprosess, ut fra et delegert og implementert ansvar nedover i organisasjonsstrukturen (Røvik, 2007). Jeg antar at ideen er forankret i et overordnet autoritetsnivå. Dette ses gjennom at den er språkliggjort og integrert nedover i både virksomhetsplaner og øvrige instruksjoner for oppfølging og ivaretagelse av mannskaper. I en slik prosess er ofte ideen sekvensielt organisert nedover i strukturen (Røvik, 2007), men dette fremgår ikke av dokumentet. Imidlertid har kollegastøtteordningen en tydelig ansvars plassering i organisasjonsstrukturen, som kan bety at rutinen sikrer at ordningen brukes etter sin hensikt. Dette forsterkes gjennom jevnlig rapportering til overordnede ledernivå. I tillegg sørger rapportering av omfang og drift for at det overordnede ledernivået har kontroll med hvor lokaltilpasset ordningen blir på enhetsnivå (Røvik, 2007).

Denne vertikale ansvarsimplementeringen trer ikke umiddelbart like tydelig frem i Norske Redningshunder kameratstøtteordning. Kameratstøtteordningen er heller ikke i like stor grad integrert i øvrige instruksjer. Den har en større fleksibilitet i utøvelsen av ordningen gjennom at ansvaret er forankret i funksjonen fremfor ledelsen ved at den enkelte kameratstøtte vurderer om ordningen skal iverksettes eller ikke. Dette kan påvirke omfanget av bruken, og det foreligger ikke jevnlig rapporteringskrav eller annen tilsvarende oppfølging. Det kan medføre at organisasjonens overordnede ledelse får redusert mulighet til å følge opp ordningen, og betyr i praksis at ordningen i stor grad kan lokal tilpasses på enhetsnivå. Imidlertid må implementeringen ses i lys av at organisasjonsstrukturen og ansvarsnivåene ikke er tilsvarende like i en frivillig organisasjon, og at ordningen derfor oversettes ulikt. Det kan for eksempel tenkes at det innenfor frivilligheten som er ulønnet arbeid ikke kan pålegges for mange krav til for eksempel rapportering, oppfølging o.l. og at det derfor rapporteres mindre. Kameratstøtteordningen har heller ikke en tilsvarende koordinator som følger opp den som innehar vervet. Denne forstås i den hierarkiske sammenhengen som å ha en stor betydning for at ordningen aktiveres og driftes i det daglige. Derfor ses ideens implementering i et modifierende modus gjennom den hierarkiske oversettelseskjeden, hvor behovet for konteksttilpasning er tydelig (Røvik, 2007).

Kontekstualiseringsreglene kan belyses gjennom identifisering av flere likheter mellom ordningene, fordi det viser hva som skjer med innholdet til ideen når man forsøker å oversette den. Dette er de spesifikke oversettelses og innskrivningsreglene. Begge ordninger er forankret i overordnede organisasjonsnivå. De fremstår som et lavterskeltilbud med en hensikt om å gi støtte til mannskaper og til ansatte. Fortrolighet og tillit er viktige punkt som går igjen i begge dokumentene. Når ordlyden er identisk forstås dette som at ideen er reproduisert. Innvendingen mot å se oversettelsen som en ren kopiering er at punktene som er like er forholdsvis grunnleggende og intuitive for en slik ordning. For eksempel at dette er et lavterskeltilbud, noe som ligger i forståelsen av den umiddelbare ordlyden *støtte av kollega/kamerat*. Det var heller ikke overaskende at fortrolighet var et likhetspunkt, fordi det fremstår som en selvfølgelighet i en slik sammenheng hvor sensitiv informasjon finnes. Andre likheter er at den som innehar vervet som kollegastøtte/kameratstøtte skal være en *utvalgt* og en *egnet* person. Dette forstås jeg som at kollegastøtteideen fra en hierarkisk virksomhet på disse områdene er reproduisert. Et annet punkt som er forholdsvis likt mellom ordningene er prosessen rundt utvelgelse av kollegastøtte/kameratstøtte for å sikre riktig person til vervet. Dette er definert og forankret i organisasjonsledd, som for eksempel årsmøte eller møte i

Arbeidsmiljøutvalget. Imidlertid er utvelgelsesprosessen i hierarkisk struktur mer omfattende med flere prosesser frem til valg av riktig person. I den frivillige organisasjonen er dette tilpasset, og her identifiseres at noen elementer er trukket fra i oversettelsen. Med andre ord er ideen på dette området modifisert og dermed tilpasset den frivillige konteksten (Røvik, 2007). Det finnes ingen øvrige tegn på at ideen kun er brukt som en inspirasjon til å endre praksis.

De ulikhetene som tydeligst kommer frem er at ideen om kollegastøtte i den hierarkiske strukturen ser ut til i større grad å være bedre forankret i organisasjonsstrukturen. For eksempel gjennom at ordningen er benevnt i flere instruksjoner i HMS håndboken. Ordningen omfatter også den ansattes familie, og er derfor bredere i sitt tilbud om oppfølging. I tillegg inngår kollegastøtteordningen i ulike oppfølgingssamlinger, som er en del av flere tiltak for oppfølging som ansatte har i politi og lensmannsetaten (Politidirektoratet, 2008).

#### **4.3.4. Delkonklusjon etter dokumentanalyse**

For å besvare forskningsspørsmål 1 om hvordan ordningen fremstår i frivillig sektor har jeg først sammenlignet de to ordningene. Deretter har jeg drøftet likheter og ulikheter i lys av det teoretiske grunnlaget. Det beskriver hvordan ideen er dekontekstualisert og kontekstualisert i sin sammenheng (Røvik, 2007). Jeg skal oppsummere en delkonklusjon etter dokumentanalysen.

Analysen viser flere likheter enn forventet i utformingen av kollegastøtteordninger mellom en hierarkisk virksomhet med arbeidsrelaterte kontrakter og en frivillig organisasjon. Begge ordningene fremstår med like formål, og bygger i stor grad på like overordnede grunnstrukturer i hvordan ansvaret er organisert i systemet.

Den største ulikheten fremkommer likevel i selve oversettelsen til en betydelig mindre hierarkisk organisasjonsstruktur. Ordningens omfang og ansvarsforankring i strukturen synes å reduseres når den kommer inn i en frivillig kontekst. For eksempel er ordningen i mindre grad beskrevet i andre dokument enn kameratstøtteordningens retningslinje. I den hierarkiske organisasjonen er kollegastøtteordningen i tillegg integrert i andre instruksjoner som medvirker til forpliktelse til å bruke ordningen. Ulikheten ses også i forhold til hvordan innhold er blitt tilpasset færre vertikale ansvarsledd. For eksempel i det manglende mellomledernivået med en kollegastøtte-koordinator som skal sørge for oppfølging og drift av den som innehar vervet. Det er heller ingen overordnet leder som beslutter at ordningen skal initieres, som i den hierarkiske strukturen. Begge disse punktene kan ha betydning for

hvordan kameratstøtteordningen utøves som tiltak for oppfølging, fordi ansvaret i den frivillige organisasjonen i større grad forankres i funksjonen, fremfor i organisasjonen.

Derimot er ordningen modifisert og tilpasset en frivillig sammenheng blant annet gjennom at det i retningslinjen beskrives en tabell for samtalemotodikk. Dette forstås som en praktisk tilnærming til hvordan ordningen kan utøves, og er et intuitivt verktøy som kan brukes av alle uavhengig av forkunnskap til vervet som kameratstøtte. Ordningen er derfor tilpasset den frivillige organisasjonen som består mennesker med ulike forutsetninger og kompetanse.

Til tross for enkelte likheter, er det stor strukturell ulikhet i drift av ordningen. Derfor ser antagelsen om at kollegastøtteordningen utformes annerledes i en frivillig organisasjon ut til å stemme. Hvordan kollegastøtte oppleves i praksis skal jeg belyse nærmere i de kvalitative intervjuene.

## **5. Presentasjon av intervjuene**

Jeg skal presentere data fra intervjuene med respondentene, og målet med intervjuene var å finne svar på forskningsspørsmål 2:

*F2: Hvordan er den enkeltes opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i en frivillig organisasjon i etterkant av søk og redningsoppdrag?*

Jeg har valgt å organisere dataene i hovedkategorier med tilhørende underkategorier i tekst og tabell, og videre utfyllende med sitater. Kategoriene er utledet i tema innenfor teoretisk rammeverk og data fra undersøkelsen. Sitater fra respondentene føres opp i kursiv og anførsel, og er nummerert med hundefører nr (HFX).

### **5.1. Opplevelsen av stress og belastende hendelser.**

Respondentene opplever stress i forhold til ubalanse mellom egne vurderinger, valg og reaksjoner, og den opplevde situasjonen. Jeg har valgt å kategorisere disse dataene i to deler, generelle stressfaktorer og oppdragsorienterte stressfaktorer. Dette fordi reaksjoner på stress både er knyttet til konkrete oppdrag, og uavhengig av oppdrag.



Tabell 2 Opplevelsen av stress og belastende hendelser

<b>Tema, litteratur:</b>	<b>Funn fra data:</b>
Generelle stressorer:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidspress og fare</li> <li>• Behov for informasjon i forkant</li> <li>• Å stå alene om oppdraget</li> <li>• Om man har gjort en god nok jobb               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Når man ikke finner den savnede</li> <li>- Tanker rundt ulike søkstekniske valg når man ikke finner den savnede</li> <li>- Når de ikke får fullføre oppdraget</li> </ul> </li> </ul>
Oppdragsorienterte stressorer:	<p>Stress ses på lavineoppdrag i forkant, underveis, og i ettertid. Oppdrag på ettersøk nevnes som mest stressende i forkant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavine: Tilgjengelighet, lite betenkningstid, kaos, pårørende som er fysisk til stede, valg som ble tatt.</li> <li>• Ettersøk: På tur ut til oppdraget</li> <li>• Både lavine og ettersøk: Å ikke bli inkludert og anerkjent av andre på aksjonen</li> </ul>

### 5.1.1. Generelle stressfaktorer

Respondentene opplever stress i forhold til generell fare ved å delta på søk og redningsoppdrag. Dette valgte jeg å dele inn i fire hovedkategorier: Det er et generelt tidspress for å finne den savnede, og det er krevende når respondentene står alene om oppdraget. Det er stressende når informasjon i forkant ikke foreligger. Videre er det av stor betydning for respondentene om man opplever å utføre oppdraget godt nok.

Det å vite at man utsetter seg selv for en reell fare under tidspress er momenter som generelt oppleves som stressende for respondentene:

*”Man vet jo at man utsetter seg selv for en fare, og man har et tidspress på seg for å finne den savnede” (HF8).*

Manglende informasjon fra politiet i forkant om oppdraget, og den savnede er en stressfaktor, fordi det er en viktig forutsetning å få informasjon for å kunne forberede seg taktisk til oppdraget:

*”Flere aksjoner der politiet har vært sparsomme med å gi oss informasjon i forhold til søket, det konkrete søket. Det resulterer jo i at vi ikke kan forberede oss taktisk” (HF1).*

*”Jeg er veldig avhengig av å få vite hvem jeg leter etter. Jeg må ha informasjon for å gjøre meg mentalt forberedt. Det stresser meg når jeg ikke får denne informasjonen” (HF10).*

En av respondentene opplever det å stå alene om oppdraget som et personlig press, og dette er en potensiell stressfaktor:

*”Da opplevde jeg det her med å stå alene som hundefører, og du møter kanskje opp som fersk hundefører alene, og det er et enormt press som ligger på deg da” (HF4).*

Et sentralt moment som oppleves som stressende er egne tanker omkring om hundeføreren har gjort en god nok jobb i oppdraget. Dette kunne deles inn i tre underkategorier: Når man ikke finner den savnede, de søkstekniske valg når man ikke finner den savnede, og når respondentene ikke får fullføre oppdraget sitt.

Den første underkategorien var når man ikke finner den savnede. Da er dette i seg selv belastende, fordi respondentene i ettertid stiller spørsmål ved egen innsats under oppdraget:

*”Det som gir mest stress og reaksjoner for min del er når man ikke finner den som er savnet, det er en tøff belastning. Det er det som for meg gjør at man blir sittende igjen med mest spørsmål. Søkte jeg godt nok, gjorde jeg en god nok jobb?” (HF4).*

Den andre underkategorien var tanker rundt de søkstekniske valgene de selv tok, og konsekvensene av disse. Hvor man planlegger å søke, om man har fulgt opp mulige indikasjoner på funn, og om man kan stole på hunden. Stress ses i forhold til om man generelt kunne tatt andre valg underveis, hvis resultatet er at man ikke finner den savnede. Det kunne påvirket utfallet av aksjonen, og dermed gjort mer for de pårørende:

*”Det er vel det om man har gått over (gått forbi funnet,- min anmerkning), den følelsen – har hunden vært der, eller har vinden kanskje akkurat snudd da hunden var der, sånn hundetekniske ting som stresser meg, men man må jo stole på hunden. Etter den første aksjonen, så tenkte jeg hele tiden på – har jeg gjort en god nok jobb?” (HF10).*

*”Man kan jo bli sittende i ettertid av en aksjon å gjøre seg opp en mening, og ikke minst om man har gjort noe feil? Om man er skyld i at pårørende sitter og har det vondt en eller annen plass. Kunne man ha gjort ting annerledes” (HF7).*

Den tredje underkategorien var opplevelsen av stress i forhold til når de ikke får fullført oppdraget som er påbegynt. Mulige årsaker til dette kan være at politiet som ansvarlig for oppdraget har omdisponert ressursene, at andre ressurser skal benyttes, at det er reell fare for letemannskapers sikkerhet i oppdraget o.l. Dette er spesielt belastende når de savnede er lokalisert, men antatt omkommet:

*”Vi måtte jo avslutte før de var ordentlig lokalisert og gravd frem, og ja..- hele den pakken der. Det slet jeg med i ettertid. Vi hadde jo faktisk vært inne i skredet, og gjort markering, og så ble vi ikke tatt med mer, og det var en sånn fortvilelse. Jeg gikk rundt og var sint i mange dager, fordi det var så vondt.. det var sikkert en redsel jeg hadde” (HF6).*

### **5.1.2. Oppdragsorienterte stressfaktorer**

Når det gjelder oppdragsorientert stress, ses dette i tre kategorier, lavine, ettersøk og å bli inkludert av andre letemannskaper. I første kategori er opplevelsen av stress størst på lavine oppdrag. Dette fordi sjansen for å finne overlevende i live i et snøskred er avhengig av hvor raskt man kommer til. Lavine oppleves totalt sett som mer stressende i forkant, og jeg delte dette i fem underkategorier: Respondentene opplevde å måtte være tilgjengelig hele tiden. Videre var det stressende underveis fordi det er liten betenkningstid og kaotiske tilstander, og man må også forholde seg til pårørende. I ettertid oppleves stress i forhold til konsekvensen av de valg man faktisk tok.

Å være tilgjengelig og planlegge hvor raskt man kan komme seg til snøskredet oppleves som stressende. For å være best mulig forberedt til eventuelle oppdrag, må respondentene i tillegg over tid følge med på skredfaren:

*”Det er jo en belastning å gå å være tilgjengelig hele tiden, og du må alltid ha en plan B med jobben, heimen og ungene. Du må følge med på skredfaren, og så må du alltid ha en plan for hvor raskt du skal komme deg ut” (HF6).*

Et snøskred er kaotisk, og hundeførerne må handle raskt når en hendelse oppstår. Dette kan oppleves stressende for respondentene:

*”Et skred er en veldig stresset og en veldig kaotisk hendelse” (HF9).*

*”Det er minimalt med betenkningstid og tid til å forberede seg når alarmen går, og til man er midt inni en hendelse” (HF7).*

Når respondentene ikke får komme ut i søk opplever de frustrasjon. Ofte er pårørende til stede der hendelsen foregår, og kan observere at man ikke gjør den jobben som er forventet:

*”Man blir jo frustrert når man ikke får kommet ut i søk, når man står der og det blir bestemt at man ikke får lov, og du vet at det er et menneskeliv der. Du ser pårørende komme, og du sier – ja, vi skal ut å lete etter han, vi skal finne han. Og så kommer de en time etterpå, og så står du der fremdeles. Da er det veldig tungt å se fortvilelsen hos pårørende - at vi egentlig ikke gjør noen ting” (HF2).*

En årsak til at respondentene ikke får komme ut i søk er sikkerhetsvurderinger for letemannskaper. Situasjonen oppleves som stressende for respondentene spesielt når pårørende er til stede:

*”Det ble ganske tøft, men det var jo av sikkerhetsmessige årsaker, og det kommer først. For vi skal ikke ofre flere liv, men det er ikke bare for en pårørende å se det som skjer” (HF7).*

Oppdrag på lavine er også stressende i ettertid, fordi respondenten tenker at han skulle gjort noe annerledes underveis som kunne påvirket utfallet:

*”Sannsynligheten for at folk har omkommet er jo veldig stor, og da blir man jo litt stresset. Kunne det gått annerledes hvis vi hadde kommet raskere til?” (HF3)*

Den andre kategorien var aksjoner på ettersøk som opplevdes annerledes for respondentene, Tidsaspektet er ikke alltid like avgjørende for hvorvidt man finner den savnede i live. Faktorer som påvirker utfallet kan være værmessige forhold, den savnedes fysiske tilstand o.l. Respondentene opplever mer stress i forkant av aksjonen når respondentene ikke har alle opplysninger om oppdraget:

*”Den største stressfaktoren er i det man er på tur ut på oppdrag, særlig hvis det er noe man er usikker på, og hva man skal lete etter. Når du da kommer frem og får begynne å jobbe, ja da senker stressnivået seg ganske betraktelig, synes jeg” (HF8).*

Den tredje kategorien omhandlet samvirke mellom profesjonelle aktører og frivillig ressurser. Det å få bli hørt og anerkjent av andre letemannskaper og rekvirenten er av betydning for hvordan stress håndteres i følge respondentene:

*”Jeg har jo vært i katastrofer, og har mye reell trening, og de gav meg en trygghet i ryggsekken, og da vi la opp søket så lyttet de til meg, og det var godt å bli hørt av de profesjonelle” (HF10).*

## 5.2. Kameratstøtteordningen

Dataene indikerer at kjennskap til ordningen kan deles inn i tre kategorier, formål/rammer, kameratstøttens oppgaver og kameratstøttens viktigste kompetanse. Hvor den første kategorien er ordningens innhold og organisatoriske rammer i forhold til å ivareta mannskaper, hvem som tar kontakt og ordningens ansvars plassering. Den andre kategorien er kameratstøttens oppgaver i form av fortrolighet mellom hundefører og kameratstøtten, og videreformidling av behov. Den tredje kategorien er forventinger til ulike egenskaper hos kameratstøtten presentert som kameratstøttens kompetanse. Dette var tillit, fortrolighet, flink å lytte, omsorg og respekt, og en person å bli glad i.

Tabell 3 Kameratstøtteordningen

<b>Tema, litteratur:</b>	<b>Funn fra data:</b>
Kjennskap til formål og rammer for ordningen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ivareta mannskaper etter oppdrag</li> <li>• Rammen for ordningen</li> <li>• Både kameratstøtte og hundefører kan ta kontakt</li> <li>• Ordningens ansvars plassering</li> </ul>
Kjennskap til oppgaver for kameratstøtten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Å kunne snakke fortrolig, og å kunne videreformidle ved behov for hjelp</li> <li>• Innsikt og opplæring i støttefunksjonen.</li> </ul>
Kameratstøttens viktigste kompetanse:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillit</li> <li>• Fortrolighet</li> <li>• Flink å lytte</li> <li>• Omsorg</li> <li>• Respekt</li> <li>• En person å bli glad i</li> </ul>

### 5.2.1. Kjennskap til formål og rammer

Denne kategorien er inndelt i fire underkategorier. De aller fleste respondentene har en forståelse av at en utnevnt person skal ta kontakt med den hundeføreren som har vært ute på krevende oppdrag, og at ordningen skal ivareta mannskaper:

*”Kameratstøtteordningen i NRH er jo en ordning som skal ivareta mannskaper som har vært ute og gått, kanskje gått over, og det er gjort funn” (HF1).*

Respondentene kjenner også til både formålet og de formelle rammene for ordningen:

*”Jeg kjenner til retningslinjene som NRH har, og så har jeg jo vært med å velge kameratstøtte, har bytta kameratstøtte. Så jeg tror jeg vet hva som ligger i grunnen for ordningen” (HF5).*

Respondentene vet at det er både kameratstøtten som tar kontakt, men at man også kan ta kontakt selv ved behov. Tillit er en viktig forutsetning for kontakt mellom hundefører og kameratstøtte:

*”Ja, det er jo en person som har fått den oppgaven som skal ringe, og ta seg av den personen som har vært på en aksjon” (HF2).*

*”Det tar jeg som en tillitserklæring, at dem ringte meg og fortalte historien. Jeg blir litt glad når jeg tenker på at jeg var kameratstøtte, og at dem har ringt fordi dem har tillit til meg” (HF10).*

Respondenten kjenner til organisasjonsnivået som har ansvaret for aktivering av kameratstøtteordningen, og om dette er operativ leder (OL), eller beredskapsleder (BA):

*”Vi lagde et system der BA og assisterende BA og operative ledere er ansvarlig for å sørge for at hundeførere som trenger kollegastøtte eller kameratstøtte får det etter aksjoner”(HF5).*

### **5.2.2. Kjennskap til oppgaver for kameratstøtten**

Respondentene kjente til flere oppgaver for kameratstøtten, og dette delte jeg inn i to kategorier. Å kunne snakke fortrolig med en egnet person som kunne videreformidle behov for ytterligere hjelp. I tillegg var det selve kompetansen til den som innehar vervet, hvor det var nødvendig å enten ha helsefaglig bakgrunn eller solid livserfaring:

*”Det er jo valgt en kameratstøtte for de ulike lokallag, en egnet person, helst da som man kan snakke fortrolig med, som ikke skal videre formidle det som blir sagt, som skal på en måte høre, og formidle videre ny beskjed om hvor du kan få profesjonell hjelp” (HF6).*

Respondentene hadde konkrete forventning om hvilken bakgrunn kameratstøtten skulle ha:

*”Jeg vet jo at det er utvalgte personer som har litt bakgrunn fra helsevesen, eller opplevelser gjennom livet, så man vet hva hundeføreren har vært igjennom. Med sin bakgrunn så vil dem jo fort se om dem har behov for oppfølging” (HF7).*

### **5.2.3. Viktige egenskaper i rollen som kameratstøtte.**

Når det gjelder hvilke egenskaper som vektlegges for å kunne være kameratstøtte delte jeg dette i seks underkategorier. Disse var å ha tillit og fortrolighet i gruppa, å være en god lytter, ha mellommenneskelige egenskaper som omsorg og respekt, og å være en person man får tillit til, og som man blir glad i:

Tillit til kameratstøtten hadde stor betydning, og ble nevnt av alle respondentene som en svært viktig egenskap:

*”Du må vise at du har tillit, at du er en person som folk ønsker å prate med” (HF2).*

Dette var også tett knyttet til fortrolighet, hvor det man sier ikke må bli gjengitt :

*”Jeg tror det er viktig at de har tillit i systemet til andre, og at de samtalene man har med kameratstøtten ikke blir gjengitt til annet personell i organisasjonen” (HF1).*

Respondentene opplever det som viktig at kameratstøtten har interesse for det hundeføreren sier, og gjennom å lytte bak ordene kan man bedre forstå hundeføreren:

*”Det er to ting som er viktige, å vise interesse og lytte til hva den andre sier. Slik at du kan lytte bak ordene” (HF8).*

Det var mellommenneskelige egenskaper i forhold til å se hverandre, og kunne prate sammen og vise omsorg:

*”Ja, det er jo det der med å se personene, å være flink til å prate med folk, vise omsorg” (HF2).*

Respekt gjennom å ta på alvor det som blir sagt mellom hundefører og kameratstøtte:

*”At du føler at den personen respekterer det du sier, og ikke begynner å rette på ting, eller bagatelliserer det du sier, altså ta på alvor det den formidler” (HF6).*

Respondentene uttrykte at kameratstøtten er en person som de blir glad i, og har tillit til slik at de tør å åpne seg:

”Det må være personer som er god å snakke med, som er jordnær, en sånn som du blir glad i å prate med rett og slett, som du får kontakt med en gang, og tørr å åpne deg for” (HF7).

### 5.3. Egne erfaringer

Når det gjelder egne erfaringer så delte jeg dette inn i to hoveddeler, selve opplevelsen og betydningen av ordningen. Videre er opplevelsen av oppfølging todelt i form av en psykososial oppfølging og erfaringslæring som oppfølging. De to hovedkategoriene er videre delt inn i flere underkategorier. Disse skal jeg forklare under deloverskriftene.

Tabell 4 Egne erfaringer

<b>Tema, litteratur:</b>	<b>Funn fra data:</b>
Opplevelsen av oppfølgingen er todelt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psykososial</li> <li>• Erfaringslæring</li> </ul>
- Psykososial oppfølging (debrief):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vennskap</li> <li>• Å prate sammen</li> <li>• Skape en felles opplevelse</li> <li>• Normalisere</li> <li>• Være sammen med erfarne og rutinerne hundeførere</li> <li>• Ta vare på hverandre</li> <li>• Støtte hverandre</li> <li>• Få hjelp, selv om man tror man ikke trenger det</li> </ul>
- Erfaringslæring (taktisk):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskutere taktiske valg som ble tatt</li> <li>• Anerkjennelse og forståelse av valg</li> <li>• Sikkerhetsventil</li> <li>• Lignende problemstillinger</li> <li>• Positiv læringseffekt</li> <li>• Bli en bedre hundefører</li> </ul>
Kameratstøtteordningens betydning for hundeførerne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om man forblir en ressurs i organisasjonen</li> <li>• Kollegialt samhold mellom hundeførerne</li> <li>• Mot til neste oppdrag</li> </ul>

#### 5.3.1. Psykososial oppfølging

Psykososial oppfølging handler for respondentene om bearbeiding i ettertid av følelsesmessige opplevelser tilknyttet et oppdrag, og dette delte jeg inn i åtte underkategorier. Respondentene opplever psykososial oppfølging av hverandre gjennom det vennskapet som er etablert mellom dem. Deretter er det å prate sammen, og skape en felles opplevelse av hendelsen viktig. Videre er det viktig å normalisere hendelsen sammen med erfarne



hundeførere av betydning. Gjennom dette felleskapet opplevde hundeføreren at man tar vare på hverandre gjennom å støtte hverandre. Dette gjelder også når de ikke trodde de hadde behov for hjelp.

Vennskapet ligger til grunn i oppfølgingen, og med de rette personene i vervene så fungerer ordningen veldig bra:

*”Først og fremst er det jo en fantastisk ordning som jeg er veldig glad i. Jeg synes den fungerer helt supert. Det er bare vennskap satt i et annet nivå. Det er jo viktig å ha de rette personene i disse vervene, men jeg føler at det er en suveren løsning” (HF7).*

Det å prate sammen og skape en felles opplevelse, og gjennom dette normalisere opplevelsen som respondentene kan ha i ettertid, så opplever de seg ivaretatt. Spesielt når dette gjøres sammen med erfarne hundeførere:

*”Gjennom å prate om hendelsen med dem som var der, så får du en felles opplevelse av hva som skjedde. I den hendelsen fikk jeg noen dager senere en flashback, og jeg så for meg den savnede, og da ringte jeg til de andre som hadde vært der, som sa at jeg ville kunne få slike bilder i hodet, og at det var helt normalt. Og det gjorde jeg jo, og da var det bare å ringe. Jeg opplevde at jeg var sammen med folk som var veldig rutinert og erfaren, og i denne situasjonen så tok dem seg veldig godt av meg” (HF2).*

Respondentene opplever det som svært viktig å ta vare på hverandre og støtte hverandre etter oppdrag, og ellers i treningsmiljøet når hundeførerne møter på utfordringer i forbindelse med søkstrening av hund:

*”Det er viktig at vi ser hverandre i det daglige, både i forhold til aksjoner, men kanskje også i hverdagen når vi trener hunder og møter motstand med de hunder vi har valgt, og når vi kanskje ikke kommer til målet. Da er det viktig at vi støtter hverandre. Ikke bare når avisene har sine store overskrifter” (HF3).*

Noen ganger er ikke behovet for oppfølging like tydelig til stede for hundeføreren, men behovet for å snakke kan likevel være der. Det oppleves derfor som positivt når kameratstøtten likevel tar kontakt:

*”Jeg ble faktisk oppringt av kameratstøtten etter ett oppdrag. Jeg var egentlig ferdig med saken, for vi hadde hatt debrief der vi var. Likevel var det å få snakket med en som ikke hadde vært der, der var veldig okay. Da begynte jeg faktisk å prate igjennom en*

*del ting, og vi pratet en time på telefon, og det var veldig bra å oppleve at kameratstøtten bare ringer” (HF4).*

### **5.3.2. Erfaringslæring**

Erfaringslæring er en taktisk gjennomgang i ettertid som handler om å lære av erfaringer ved å gjennomgå søkstekniske valg som ble tatt i forhold til bruk av hund og operativt mannskap tilknyttet oppdraget. Dette delte jeg inn i seks underkategorier. Erfaringslæring tar utgangspunkt i konkrete erfaringer fra aksjoner. Ved å tenke igjennom og diskutere de taktiske valg man tok, kan man gi anerkjennelse og forståelse for valgene. Opplevelsen av dette er som en form for sikkerhetsventil når man er frustrert etter oppdrag. Erfaringer fra hendelser kan brukes til å trekke konklusjoner som man kan bruke om læring til lignende problemstillinger. Dette er en positiv læringseffekt som hjelper respondentene til å bli en bedre hundefører på neste aksjon. Disse underkategoriene ble oppsummert på følgende måte:

Samtale med andre hundeførere i ettertid for å diskutere valg, har betydning fordi man da kan få anerkjennelse og forståelse for dette. Respondentene opplever det også som viktig å gi rom til frustrasjon som kan være knyttet til dette. Dette fordi aksjoner kan være resultatløse, eller at andre letemannskaper finner den savnede:

*”Jeg har flere ganger snakket med de andre hundeførerne, etter at vi har vært på aksjon for å diskutere de valgene vi har gjort. Og jeg tror det er viktig at når man er litt frustrert, at man kan diskutere med andre kollegaer som har vært med på aksjonen, i ettertid at man tar en sånn ”brainstorming” og at man får litt annerkjennelse og forståelse for de valgene som ble tatt, der man kan diskutere taktikk osv. Det tror jeg er viktig for å kunne ha en sånn sikkerhetsventil der man kan blåse ut hvis man er frustrert” (HF1).*

Taktisk gjennomgang av det som ikke fungerte, oppsummering og erfaringslæring til neste hendelse gjør at man kan ta andre valg i tilsvarende situasjoner. Respondenten opplever å bli en bedre hundefører av dette:

*”Ja, akkurat i den saken så var det en del ting som ikke fungerte, og vi fikk diskutert hvordan vi kan forholde oss til det, vi fikk en oppsummering av det og det hjalp meg til hvordan jeg skal forholde meg hvis det skjer igjen. Som var veldig positiv, og gav en læringseffekt i et mye videre spekter, enn det psykososiale.. altså hvordan bli en bedre hundefører”(HF8).*

### 5.3.3. Betydning av oppfølging

Hvilken betydning oppfølging har for hundeførerne delte jeg inn i tre hovedkategorier. Den ene er at det hjelper å prate med noen etter krevende hendelser, og at det har betydning for om man forblir en ressurs i organisasjonen for ettertiden. Gjennomgang av opplevelser og erfaringer styrker og forbereder hundeførerne til å bidra i neste oppdrag. Hvis ikke kan konsekvensen være at man trekker seg fra oppdragene. Den andre er at oppfølging knytter hundeførerne mer sammen som kollegaer i organisasjonen, fordi hundeførerne blir mer oppmerksom på hva andre trenger av støtte og tilrettelegging under en aksjon. Den tredje kategorien er at oppfølging gir et større mot til å lete etter savnede personer på neste aksjon.

Gjennom samtaler opplever hundeførerne hjelp til å håndtere krevende hendelser slik at man kan forbi en ressurs i organisasjonen:

*”Hvis jeg ikke hadde hatt mulighet til å snakke med noen så tror jeg det hadde vært kroken på døra. Man skjønner jo at det hjelper å prate om det, og det var jo helt avgjørende for at man holdt på videre” (HF6).*

Å styrke samholdet mellom hundeførere oppleves som en kollegial støtte i organisasjonen, og bidrar til å støtte den enkelte under oppdraget. Både psykososialt, og i forhold til å kjenne hverandres svakheter og tilrettelegge i forhold til dette:

*”Jeg tror at det er med på å knytte oss mer sammen som organisasjon, og som kollegaer til neste oppdrag, og du blir kanskje enda flinkere til å være oppmerksom på hva andre trenger støtte til. Som for eksempel å gå alene på aksjon når det er mørkt, og jeg vet at vedkommende ikke føler seg helt bra i forhold til det. Da kan vi sende med en annen hundefører slik at de to går i lag. Da sikrer vi at vi har med hundeføreren på neste aksjon vi skal ut på” (HF5).*

Respondentene opplever også at dette gir et større mot til å bidra i lignende hendelser, hvor sjansen er tilstede for at man finner folk omkommet

*”Å ha kameratstøtte eller uformelle samtaler i etterkant av aksjoner, gjør jo at du tør å gå inn i nye oppdrag, å gjøre sitt beste selv om det noen ganger ikke er det beste for alle. Vi ønsker jo å finne folk i live, men det er det jo dessverre ikke alltid vi gjør og det må vi forberede hundeførere på.” (HF3).*

## 5.4. Opplevelse av ordningens fungering

Respondentenes opplevelser har jeg valgt å dele i tre hovedkategorier. Formell oppfølging, uformell oppfølging og som en ordning med noen utfordringer. Den formelle ordning plasserer ansvaret for oppfølging i organisasjonsstrukturen. Respondentene opplever det som viktig at medlemmene ivaretas etter oppdrag. Den uformelle oppfølgingen skapes i relasjoner mellom hundeførerne over tid, og oppleves som en styrke for samholdet. Konsekvensen er at den formelle ordningen brukes lite fordi den uformelle praksisen fungerer godt. Ordningen har også flere utfordringer knyttet til fungering.

Tabell 5 Opplevelsen av ordningens fungering

<b>Tema, litteratur:</b>	<b>Funn fra data:</b>
Formell, viktig:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisasjonen tar oppfølging på alvor, og legger et overordnet ansvar for ivaretagelse på lederne</li><li>• Enkeltmennesket kan få etterreaksjoner etter hendelser</li><li>• Å bruke kameratstøtten gir oss en "ryggmargsrefleks" på å hjelpe andre.</li></ul>
Uformell, viktig:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personer hundeføreren har tillit til i sitt nettverk, treningskamerater, samhold</li><li>• De som har opplevd akkurat samme hendelse</li><li>• Beredskapsansvarlig som en støtteperson</li><li>• Øvrige medlemmer på kurs og samlinger</li></ul>
Utfordringer med ordningen fungering:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordningen brukes lite fordi uformell praksis fungerer bedre.</li><li>• Behov for ivaretagelse av kameratstøtten</li><li>• Manglende oppfølging fra organisasjonens sentrale ledelse</li><li>• Henvisning til profesjonell hjelp ut fra personlig vurdering</li></ul>

### 5.4.1. Oppfølging gjennom formell ordning

Jeg deler funnene videre inn i tre kategorier. Den første er at flere nevner at det er viktig for organisasjonen å ha en slik ordning, og det gir respondentene en opplevelse av at organisasjonen tar oppfølging på alvor. Den andre er at dette er viktig fordi enkeltmennesket kan få etterreaksjoner etter hendelser som må forebygges. Den tredje er at bruk av kameratstøtteordningen stimulerer hundeførerne til å tenke at man generelt bør hjelpe hverandre ved behov.

En formell ordning viser at organisasjonen tar ansvar for oppfølging av mannskaper på alvor:

*”Gjennom kameratstøtten så føler jeg at NRH overordnet tar dette seriøst, det med at folk kan reagere mentalt på det vi holder på med ” (HF4).*

Dette er viktig fordi hundeførerne kan få behov for oppfølging hvis de opplever belastende hendelser:

*”Jeg tror kameratstøtten er viktig som en formell bit fordi folk kan få etterreaksjoner. Hvis man ikke får hjelp, så kan det gå utover dem som mennesker” (HF1).*

Ved å ha en slik ordning opplever respondentene at de blir bedre på å tenke at de skal støtte hverandre etter aksjoner:

*”Det er en kjempeviktig ordning, og vi burde kanskje egentlig hatt flere kameratstøtter, fordi det gir og deg selv en god erfaring å være kameratstøtte. Kanskje blir det litt sånn etterhvert at det ligger litt i ryggmargen på oss at det faktisk er viktig å gå igjennom ting etter aksjoner” (HF4).*

#### **5.4.2. Oppfølging gjennom uformelle nettverk**

Flere respondenter viste til at kameratstøtte i mange tilfeller foregår som uformell oppfølging, og dette delte jeg inn i fire underkategorier. Den første kategorien er at kjemien og tilliten til enkeltpersoner i eksisterende nettverk påvirker hvem man faktisk snakker med etter en aksjon, og at samholdet er sterkt i treningsnettverkene. Den andre kategorien omfatter de som har opplevd samme hendelse. Den tredje kategorien er beredskapsleder, som har kalt hundeførerne ut på oppdrag. Den fjerde kategorien er andre medlemmer man møter på kurs og samlinger. Kategoriene kan identifiseres i flere overlappende sitater.

Tillit til enkeltpersoner er en svært viktig faktor som har betydning for hvem respondentene velger å snakke med etter krevende oppdrag. I noen tilfeller har man heller ikke kjemi med kameratstøtten, og da velges andre personer man føler seg trygge på:

*”Det er jo sånn at noen har man tillit til og andre har man mindre tillit til, og jeg tror det er en del uformelle samtaler i organisasjonen, som går utenom kameratstøtte ordningen. Man har kanskje ikke så god ”kjemi” med kameratstøtten, og da vil man ikke åpne seg for den, men man vil heller ta det med en annen hundefører som man har tillit og trygghet til” (HF1).*

For å bli gode hundeførere brukes mye treningstid sammen. Dette gjør at hundeførerne kjenner hverandre godt og blir trygge på hverandres styrker og svakheter, og derfor prioriteres de som samtalepartner fremfor for eksempel en fagperson:

*”Jeg ville ikke ha pratet like åpent med en psykolog, mange av de er jo kjempeflinke, men vi har lettere å åpne oss for en med samme utgangspunkt. Dette fordi vi har tilbragt så mange timer sammen med hverandre når vi trener, så vi vet noe om styrkene og svakhetene til vedkommende vi snakker med” (HF5).*

Samholdet i nettverkene er i seg selv en støtte for hundeførerne når de trenger oppfølging:

*”Jeg tenker dette med kameratstøtta, det skal jo selvfølgelig være når du sliter og har problemer, men akkurat der tror jeg faktisk at flokken, som han sier han Fugelli, er den beste kameratstøtta” (HF8).*

Å dele tanker med de som har opplevd akkurat samme hendelse har stor betydning for opplevelsen av oppfølging:

*”Vi brukte hverandre fordi vi hadde vært i samme hendelse, og det er jo den beste kameratstøtte som finnes - med de som man har vært i lag med” (HF3).*

Flere av respondentene opplever beredskapsleder som en viktig støttespiller i oppfølging etter krevende hendelser:

*”Jeg følte at den beredskapslederen som sendte meg ut der, han ringte og tilbød meg det han kunne gi. Han ringte meg da jeg kom hjem, og jeg følte at han var der for meg. Han var ikke kameratstøtte, men han var der og han brydde seg, og fulgte meg opp og spurte om det var noe han kunne gjøre eller kontakte” (HF10).*

De øvrige medlemmer i organisasjonen har også en betydning for hvordan hundeføreren opplever oppfølging, fordi man da snakker om hendelsen i flere omganger:

*”Kollegaer i NRH er jo utrolig nysgjerrige, og det er jo veldig greit for da må du prate når noen spør. Jeg har vært veldig glad når noen har spurt, og vi har fortalt mye om det både på kurs og samlinger. Du får veldig mange spørsmål om de små detaljer, som du får delt opp” (HF9).*

### 5.4.3. utfordringer med ordningens fungering

Respondentene uttrykker noen utfordringer med hvordan ordningen fungerer. Dette deler jeg inn i fire kategorier, som er uttrykt i flere sitater under hver kategori:

- Respondentene bruker den uformelle praksisen i større grad enn den formelle ordningen. Dette til tross for at de anser det som viktig å ha en formell ordning i organisasjonen. Respondentene mener at ansvaret forankres i overordnet ledelse gjennom dette.
- Respondentene etterlyser oppfølging av den som innehar vervet som kameratstøtte. Spesielt hvis vedkommende selv har vært ute på aksjonen. Flere av respondentene gjorde seg tanker rundt at selve kameratstøtte funksjonen ikke har samme formelle, ivaretagende system rundt seg.
- Respondentene hadde en forventning om at organisasjonens sentrale ledelse kunne ta direkte kontakt med hundeførere som hadde opplevd ekstra krevende hendelser.
- Respondentene opplever mangler i de tilfeller hvor det har vært behov for profesjonell hjelp. Der har dette vært gjort på eget initiativ av den som trengte ytterligere hjelp, og dermed ut fra hundeførerens egen personlige vurdering av behovet.

Den uformelle praksisen eksisterer uavhengig av den formelle ordningen. Hvem man snakker med avhenger av hvem man har tillit til og er fortrolig med, og ikke hvem som formelt sett innehar vervet. Gjennom en felles retningslinje sikrer man likevel at alle ivaretas:

*”Det viktigste når man skal kontakte folk, er ikke hva som står på papiret i forhold til hvem som skal ta kontakt, det tror jeg har lite å si. Det viktigste er at det er en person du stoler på og er fortrolig med. Jeg tror samtidig det er viktig å ha et system som iverksettes ved behov, og at det er en person som har ansvaret for å ringe til noen. Selv om det blir brukt i varierende grad, så er det viktig at vi har en retningslinje” (HF5).*

Respondentene opplever likevel ordningen som viktig fordi det forankrer ansvaret for letemannskapene på lederne i organisasjonen. Imidlertid bruker de den nødvendigvis ikke, fordi den uformelle praksisen fungerer bedre:

*”Man skal ikke være hobbypsykolog, men kamerat. Det tror jeg er viktigst, og jeg tror ikke det blir fulgt det der systemet, fordi jeg tror det fungerer veldig bra mange steder.*

*Det er jo viktig at vi har et system, som legger ansvar på lederne, og når vi sender folk avgårde så har vi ansvar for å ta vare på dem når de kommer tilbake” (HF10).*

Respondentene etterlyser et system, eller andre kameratstøtter som følger opp den som innehar vervet som kameratstøtte. Dette gjelder spesielt når vedkommende selv har deltatt på aksjonen og trenger oppfølging, fordi det kan være krevende å både følge opp andre, og ha behov for oppfølging selv:

*”Kameratstøtta var jo en del av teamet der, og det var jo en belastning for han. Dette fordi han skulle være kameratstøtte for andre etterpå som var inne der, når han selv satt med veldig mange tanker, og kanskje ikke var forberedt på at han skulle oppleve sånne ting. For det var det jo ingen som var. Det burde alltid være en annen tilgjengelig kameratstøtte, i den grad at kameratstøtten selv har vært ute på aksjon med folk som han skal ivareta etterpå. For det kan være tøft for den som er kameratstøtte. Jeg er litt redd for at kameratstøtta selv ikke blir ivaretatt på en god måte” (HF7).*

En av respondentene hadde etter en hendelse selv et stort personlig oppfølgingsbehovet, og opplevde det å ikke kunne hjelpe den som var kameratstøtte. Det opplevdes belastende:

*”Kameratstøtten var jo også med på aksjonen, og det skulle kanskje ha vært noen andre. Samtidig var det jo bra at han var der for oss, men han trengte jo og støtte som vi ikke kunne gi han. Han kunne jo fått større støtte hos oss, men jeg hadde nok med å svelge hele kamelen over at jeg hadde vært der” (HF6).*

Respondentene sammenligner oppfølging i egen organisasjon med det andre organisasjoner erfarer. Ut fra dette oppleves et behov for å bli ivaretatt utover kameratstøtteordningens rammer:

*”De andre frivillige organisasjonene som var på den aksjonen fikk både mail og telefoner fra sine sentrale ledere som takket for jobben som var gjort. Vi syntes vel at NRH sentralt skulle hjulpet oss litt, vi var jo to som satt opp i nord med en ganske stor oppgave. Det hadde vel ikke kostet så mye om NRH sentralt hadde tatt en telefon til oss, og sagt at det var godt jobbet og at dere gjorde en god figur der. For det gjør noe med deg” (HF10).*



Det kan synes til å være et behov for tettere kontakt med organisasjonens sentrale ledelse ved enkelte hendelser:

*”Det er ingen andre i NRH som har tatt kontakt, heller ingen sentrale som har ringt for å få høre den historien” (HF8).*

For noen av respondentene oppleves det som om det er den enkeltes vurdering av eget behov som sørger for at man får profesjonell hjelp:

*”Det var jo ikke et tema der å søke profesjonell hjelp, men jeg søkte hjelp gjennom jobb, fordi i den jobben jeg har så er man nødt til å ha hodet med seg, og jeg må kjenne mine begrensninger” (HF6).*

I tillegg til bevissthet om hva kameratstøtten kan og ikke kan bidra med:

*”Det jeg trengte hjelp til, kunne ikke en kameratstøtte hjelpe meg med. Jeg tok selv initiativ til å få profesjonell hjelp, og legen skjønnte hva jeg trengte” (HF8).*

## **6. Analyse av intervjudata**

Jeg skal besvare forskningsspørsmål 2:

*F2: Hvordan er den enkeltes opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i en frivillig organisasjon i etterkant av søk og redningsoppdrag?*

Jeg har tatt utgangspunkt i funn fra den kvalitative undersøkelsen, og har ut fra dette valgt å dele kapittelet inn i tre deler. Den første kategorien er utledet fra teori om stressbelastninger og ulike typer oppfølging. Den er definert som en *helhetlig oppfølging gjennom erfaringslæring*. Funnene drøftes i lys av teorien. Den andre kategorien omhandler en beskrivelse av *betydningen av uformell oppfølging* som var et tydelig funn i undersøkelsen. Den tredje kategorien sammenligner erfaringer fra tilsvarende undersøkelser, og dette ses også i lys av funn fra dokumentanalysen. Denne delen benevnes som *ulik organisatorisk kontekst gir lik subjektiv opplevelse*.

### **6.1. Helhetlig oppfølging gjennom erfaringslæring**

I undersøkelsen kom det frem at frivillige letemannskaper opplever stress under søk og redningsoppdrag, og at stressreaksjoner også kan oppstå i ettertid. Stressorene ble definert

som ytre miljømessige belastninger (Eid og Johnsen, 2006) gjennom at respondentene opplever å utsette seg for reell fare ved å delta på oppdraget. I tillegg var opplevelsen av stress knyttet til oppdrag, hvor det å lete etter savnede i snøskred (lavineoppdrag) var mest belastende for hundeførerne. Grunnen til dette er den viktige tidsfaktoren som er avgjørende for om man finne folk i live. Stressorer kan også ses gjennom emosjonelle og kognitive forhold (Eid og Johnsen, 2006) i etterkant av oppdraget. Respondentene stilte ofte spørsmål ved egen innsats under oppdraget, og om man hadde gjort en god nok jobb, eller om man skulle tatt andre valg underveis. Dette kan defineres som *ubalanse* i forholdet mellom individet og den opplevde situasjonen, og belastningene kan påvirke individet negativt (Eid og Johnsen, 2006). Denne ubalansen var identifiserbar, og behovet for oppfølging kunne ses i to retninger: En psykososial oppfølging av tanker og følelser rundt oppdraget, men også en gjennomgang av de søkstekniske valgene som ble tatt underveis i oppdraget.

### **Psykososial oppfølging**

Hundeførerne beskrev behovet for å prate sammen etter hendelser for å skape en felles opplevelse, og normalisere det man har opplevd. Både sammen med de som hadde opplevd samme hendelse, og med erfarne hundeførere. Gjennom dette fellesskapet opplevde hundeførerne å bli tatt vare på og få støtte etter krevende hendelser. Dette viser at styrken i vennskapet og samholdet som oppstår over tid mellom hundeførerne, har stor verdi som oppfølging i etterkant av oppdrag. Dette kameratskapet kan defineres som et horisontalt samhold (Eid og Johnsen, 2006), og elementer fra dette kan brukes som oppfølging på teamnivå i en organisasjon. Dette fordi et godt miljø fungerer som en sikkerhetsventil etter kritiske hendelser, og gjennom vennskapet kan kollegastøtteordninger lettere mobiliseres (Eid og Johnsen, 2006).

Imidlertid fremsto det vertikale samholdet med tillit til ledelsen (Eid og Johnsen, 2006) som et svakere ledd. Enkelte respondenter hadde behov for tettere oppfølging fra organisasjonens sentrale ledelse, spesielt ved større hendelser som kunne oppleves som ekstra krevende. Dette forstås som et behov for at den overordnede ledelsen har en tydeligere tilstedeværelse, og at man blir sett utover kameratstøtteordningen. Andre respondenter omtalte organisasjonen som en organisasjon som generelt er god til å støtte hverandre. Noe som kan forstås som at deler av det organisatoriske samholdet (Eid og Johnsen, 2006) i organisasjonen hadde en viss styrke.

Det kan tyde på at kameratstøtte ordningen i organisasjonen er en viktig og nødvendig ordning for psykososial oppfølging av hundeførerne på teamnivå, men som ikke i tilstrekkelig grad er dekkende på alle organisatoriske områder. Svakheten kommer til uttrykk i enkelte organisatoriske tiltak innenfor lederstyrt iverksettelse. Forskjellen ses tydelig sammenlignet med politiets kollegastøtteordning, hvor tiltakene i større grad er integrert i den hierarkiske strukturen for å dekke behovene i oppfølgingen, og gjennom at ansvaret er forankret i ledelse på flere nivå i utøvelsen av ordningen.

Selve kameratstøtteordningen og vervet kameratstøtte var kjent blant respondentene, både i forhold til formål og rammer for innholdet, og hvordan ordningens ansvar er forankret i organisasjonsstrukturen. Respondentene visste at kameratstøtten var en erfaren person som tok kontakt, og som man kunne få støtte hos etter krevende oppdrag. Bruk av kameratstøtte kan ses som et tiltak på individnivå (Eid og Johnsen, 2006), hvor man gjennom samtaler kan bearbeide og reflektere over hendelsesforløpet, og skape et helhetlig bilde av hendelsen (Eid og Johnsen, 2006). Dette har betydning for hvordan belastninger oppleves, og respondentene bekreftet det som en viktig oppfølging. Imidlertid var det viktig at man hadde tillit til kameratstøtten, og at man visste at det som ble fortalt ikke ble snakket videre om i andre sammenhenger. Respondentene uttrykte at kameratstøttens kompetanse innebar å være en god lytter, vise omsorg, respektere og ta hundeførerne på alvor. Dette kan forstås som at hundeførerne kjenner til og har erfaring med de behov som man kan ha etter krevende oppdrag. At det knyttes opp mot kameratstøtten viser at hundeførerne har erfaring med nærheten i vennskapet som oppstår, og indikerer at tiltak på individnivå som oppfølging etter krevende hendelser er viktig for hundeføreren. Det viser og at det er et stort behov for den ivaretagelsen som ligger i kollegastøtte oppfølging på individnivå. Ved å ha en slik rutine for kollegaoppfølging av medlemmer i organisasjonen ivaretas også tiltak på organisasjonsnivå (Eid og Johnsen, 2006). Respondentene bekreftet dette som utelukkende positivt, fordi man gjennom å få støtte og bearbeiding av krevende hendelser i ettertid i større grad forblir en frivillig ressurs for organisasjonen i fremtiden. I et mellommenneskelig perspektiv erfarer hundeførerne gjennom oppfølgingen å bli tatt vare på.

### **Erfaringslæring**

Hundeførernes behov for psykososial oppfølging, var nært knyttet til om man hadde en god gjennomgang i ettertid av de søkstekniske valgene som ble tatt i forkant og underveis i oppdraget. Dette fordi det som respondentene fryktet mest var å oppleve at søket var lagt opp

feil ut fra gitte forutsetninger med den konsekvens at man ikke fant den savnede, eller at man fant den savnede for sent, og dermed omkommet. Jeg forstår det som at behovet for psykososial oppfølging ville reduseres hvis man også diskuterte søkstekniske valg i ettertid.

Det er et behov for å utvikle hundeførerkompetansen som følge av å lære av erfaringer, og en slik erfaringslæring er en viktig forutsetning for kompetanseutvikling (Lai, 2013 referert i Olsen, 2014). Funn fra undersøkelsen viser at behov for erfaringslæringen kan ses gjennom en sirkulær prosess kalt Kolbs erfaringslæringssyklus (Kolb, 1984 referert i Mikkelsen, 2014, side 211). Hundeførerne uttrykte behov for en gjennomgang av konkrete søkstekniske erfaringer fra oppdraget. Dette forstås som en form for taktisk gjennomgang av en konkret hendelse i felleskap med andre involverte. Ved å ta utgangspunkt i hendelsen, kunne hundeføreren reflektere over hvordan oppdraget ble løst. I felleskap kunne tanker og erfaringer rundt dette øke forståelsen og ikke minst anerkjennelse av valgene som ble tatt, og konsekvensene av dette. Disse erfaringene kunne da brukes i tilsvarende situasjon med likelydende forutsetninger for å løse et nytt oppdrag. Ved å bruke erfaringslæring som oppfølging etter oppdrag, uttrykte hundeførerne en forståelse av at opplevelsen av stress ville reduseres og at ivaretagelsen var forankret i prosessen rundt gjennomgang av valg som ble tatt underveis.

I lys av teori om krisepsykologi og psykologisk debrief (Dyregrov, 1997 referert i Eid og Johnsen, 2006) kan behovet for en slik erfaringslæring ses som en del av å bruke prosedyren *defusing* (Michell og Everly, 1977 referert i Eid og Johnsen, 2006). Det er en forenklet prosedyre som både omhandler en teknisk og taktisk gjennomgang av hendelsesforløpet i gruppe, men som i tillegg omfatter å dele følelser, tanker og reaksjoner knyttet til hendelsen. Noe som tidligere nevnt ble opplevd ivaretatt gjennom individuell psykososial oppfølging i kameratstøtteordningen. Politiets kollegastøtteordning har ivaretatt dette behovet ved å skille de ulike organisatoriske formene for oppfølgingsamlinger i henholdsvis *defusing* (bearbeide følelser) og *taktisk oppfølging* (faglig gjennomgang). Dette synes å være dekkende for de behovene hundeførerne syntes å ha i forhold til oppfølging i ettertid i politiets ordning.

Til tross for at respondentene opplevde en form for støtte og forståelse for de søkstekniske valgene i individuelle samtaler med kameratstøtten, syntes det å være et tilsvarende behov for en systematisk erfaringslæring på teamnivå etter oppdrag. Dette hadde betydning for opplevelsen av en helhetlig oppfølging etter oppdrag. Det kom til uttrykk gjennom økt bruk av uformelle nettverk som oppfølging.

## 6.2. Betydningen av uformell oppfølging

Funnene fra undersøkelsen viser at respondentene opplever den formelle ordningen som svært viktig for organisasjonen, og ønsker å beholde den. Ikke bare opplevde de det som en viktig signaleffekt internt ved at man tar oppfølging på alvor, men også viktig at ansvaret gjennom ordningen forankres i strukturen. Det gjør også noe med enkeltmennesket fordi det bevisstgjør oss på å hjelpe hverandre. Dette stemmer overens med teorien om at den organiserte kollegastøtteordninger har størst betydning for opplevelsen av ivaretagelse etter hendelser (Dyregrov, 2002). Imidlertid viser funnene videre at det er de uformelle nettverkene som brukes mest. Det er flere mulige årsaker til det.

De fleste refererte til at styrken i det horisontale samholdet var etablert i et tillitsforhold over tid. Derfor ble treningskamerater og andre nære venner i organisasjonen prioritert brukt som oppfølging. Det andre var at det hadde stor verdi å ha oppfølging sammen med dem du hadde opplevd hendelsen med. Dette ble av enkelte beskrevet som den beste oppfølging man kunne ha. Dette fordi man da kunne gå igjennom de valg som ble tatt underveis i oppdraget sammen med de involverte fra egen organisasjon, og få en felles forståelse av oppdraget, og lære av dette til neste aksjon. De involverte i min undersøkelse kunne synes å være mange av de samme hundeførerne som igjen var treningskamerater og nære venner. Begge disse årsakene viser at erfaringslæring av søkstekniske valg på teamnivå er et stort behov som ikke systematisk ivaretas i kameratstøtteordningen. Dette får konsekvenser for hvordan ordningen blir brukt, og det kan se ut til at hundeførerne ofte prioriterer de uformelle nettverkene fordi styrken ligger i det horisontale samholdet. Dermed kan behovet for både den kollektive oppfølgingen og den individuelle oppfølgingen ivaretas gjennom uformelle nettverk.

Hvis man igjen tar utgangspunkt i rammen for *psykologisk debrief* innenfor krisepsykologien (Dyregrov, 1997 referert i Eid og Johnsen, 2006) så viser erfaringer som nevnt at det å bruke organiserte grupper som oppfølging er mye anvendt. Funnene kan forklares med dette, men undersøkelsen viser er det de uformelle nettverkene som er mest brukt. Det betyr ikke at tiltak på individnivå (Eid og Johnsen, 2006) ikke fungerer som oppfølging. Faktisk viste funnene også at det å bli møtt med forståelse og støtte fra en kollega etter oppdrag er viktig for den *enkeltes* følelse av ivaretagelse, og for hvorvidt man forblir en frivillig ressurs for ettertiden. Det kan tyde på at den psykososiale oppfølgingen i kameratstøtteordningen dekker behovene for den følelsesmessige oppfølgingen, mens den uformelle oppfølgingen i den enkelte hundeførers nettverk er av større betydning som oppfølging enn teorien tilsier. En mulig

forklaring på dette kan derfor være at styrken i det horisontale samholdet er større enn det man klarer å etablere i en retningslinje. Erfaringer etter oppdrag gir gjennom samholdet mening i en større sammenheng. Trygghet og tillit har avgjørende betydning for opplevelsen av ivaretagelse, og motet til å fortsette som frivillig ressurs. I tillegg må oppfølging i ettertid ha en bredere tilnærming for å dekke flere behov, spesielt innenfor erfaringslæring. Det er også erfart i andre sammenhenger at praksisen for å bruke uformelle nettverk er fremtredende. Dette skal jeg belyse nærmere ved å sammenligne funn fra en evaluering av politiets kollegastøtteordning.

### **6.3. Ulik organisatorisk kontekst gir lik subjektiv opplevelse**

Kollegastøtteordninger er mye brukt som oppfølging i ulike operative sammenhenger, både innenfor krisepsykologien (Dyregrov, 2002), og i forsvarrets operative miljø (Moldjord et.al, 2007). I politi og lensmannsetaten er kollegastøtteordningen som tidligere beskrevet, brukt som et forebyggende tiltak i det systematiske helse, miljø og sikkerhetsarbeidet (Politidirektoratet, 2008). Denne ordningen ble formalisert i 1992, og evaluert i 2007. Dette ble gjort av Politihøgskolen v/Jon Strype og Bjørn Barland på oppdrag fra Politidirektoratet (Strype og Barland, 2007). Evalueringen ble foretatt gjennom en spørreundersøkelse, hvor utvalget var delt i tre grupper. Ansatte i politiet, ledere i politiet med personalansvar, og KSO representanter. Antall utsendte besvarelser var totalt sett 1408, hvorav 730 besvarte henvendelsen. Dette var en total svarprosent på 52. Jeg skal her fokusere på funnene fra gruppen ansatte. Det var totalt 589 ansatte som besvarte undersøkelsen, og det utgjorde 80,7 % av besvarelsene. Undersøkelsens utvalgsriterier viser at resultatet er sammenlignbart med min undersøkelse, selv om den metodiske tilnærmingen er ulik. En slik sammenligning vil kunne indikere om konteksten har betydning for funnene, selv om kameratstøtteordningen ikke har gjennomgått samme helhetlige evaluering i denne oppgaven. Sammenligningen viste at resultatene på flere områder var sammenfallende til tross for ulik kontekst.

Det er stor tilfredshet med politiets kollegastøtte ordning, og flertallet mente at ordningen var viktig for organisasjonen. De fleste kjente til ordningens formål og rammer, og tilliten til kollegastøtten var stor. Viktige egenskaper for den som hadde vervet var fortrolighet, være en god lytter og være trygg/erfaren. Dette sammenfaller med funn fra min undersøkelse som beskriver det samme. Når det gjaldt utfordringer så kom det frem at kollegastøttene sjelden henviste videre til spesialiserte tjenester ved andre instanser. Dette er også sammenfallende med min undersøkelse. Noen av hundeførerne opplevde at de selv måtte ta ansvar for å få den

profesjonelle hjelpen de trengte, og at kameratstøtten ikke hadde noen rolle i dette. I politiets undersøkelse kom det videre frem i resultatene at det var et behov for å ivareta kollegastøtten, fordi det kan være et krevende verv å ha grunnet de opplevelser og inntrykk man kan møte på. Dette kom enda tydeligere frem i min undersøkelse som bekymring over at kameratstøtten ikke hadde et ivaretakende system rundt seg selv etter hendelser.

Til tross for tilfredshet med ordningen var det likevel bare 12 % (71 personer) av de spurte som hadde brukt politiets kollegastøtteordning. Flere mente det ikke hadde vært hendelser hvor behovet for å bruke ordningen var tilstede, men hovedgrunnen til at ansatte ikke hadde benyttet seg av ordningen når det var aktuelt, var at de hadde valgt andre personer for støtte og oppfølging. Riktignok anså respondentene kollegastøtten som viktig i forbindelse med arbeidsbelastninger, men ektefelle/partner/andre kollegaer ble vurdert som viktigere, og valgt foran disse ved behov for oppfølging. Dette sammenfaller med funn fra min undersøkelse hvor hundeførerne i mange tilfeller valgte å bruke de uformelle nettverkene sine isteden for den formelle kameratstøtteordningen, fordi tilliten var større i disse nettverkene enn i den formaliserte ordningen. Strype og Barland (2007) forklarer den manglende bruken av ordningen ved å stille spørsmål med om KSO ordningen kan synes å være overflødig, siden ordningen allerede fungerer uformelt som en del av kulturen. De konkluderer derfor i sin evaluering med at kollegastøtte-oppfølging fungerer, men i størst grad som en uformell struktur i organisasjonen. Hvor styrken i samhold som finnes i uformelle nettverk er viktigere som oppfølging, enn en formell ordning.

Funnene fra evalueringen av kollegastøtteordningen i politiet må ses i lys av dokumentanalysene av begge ordningene. Antagelsen var at utformingen av kollegastøtterordninger er annerledes i frivillige organisasjoner enn i hierarkiske virksomheter med arbeidsrelaterte kontrakter. Til tross for noen grunnleggende likheter i forhold til formål og rammer, så stemte dette og ordningene var utformet ulikt på viktige organisatoriske områder innen ledelse og forankring i struktur. Forventingen ble da at *opplevelsen* av kameratstøtteordningen i den frivillige organisasjonen ville være tilsvarende ulik på mange områder som følge av translasjonsprosessene, og at ordningen kom til uttrykk på ulik måte i sin kontekst. Dette stemte ikke, og respondentenes opplevelse av ordningen var på mange områder sammenfallende med funn fra politiets evaluering. Dette bekrefter det nevnte funnet om at man i disse ordningene ikke har klart å etablere en tilsvarende horisontal styrke i en retningslinje som den man finner i uformelle nettverk, eller blant andre støttepersoner.

## **6.4. Delkonklusjon etter undersøkelsen**

Jeg skal besvare forskningsspørsmål 2 om hvordan den enkeltes opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i frivillig organisasjoner er etter søk og redningsoppdrag. Jeg har oppsummert funnene, og drøftet disse i lys av teori og relevant sammenligningsgrunnlag.

Funn fra undersøkelsen viser at respondentene utsettes for stress i forbindelse med søk og redningsoppdrag som de kan ha behov for å bearbeide. Opplevelsen av kollegastøtte som oppfølging etter krevende hendelser er utelukkende positivt som psykososial oppfølging. Dette fordi ulike følelsesmessige tanker og reaksjoner kan oppstå i ettertid, og respondentene må ivaretas i dette. Stress håndteres bedre når hundeførerne i tillegg systematisk bruker erfaringslæring etter oppdrag. Kameratstøtteordningen oppleves å ivareta behovene for psykososial oppfølging i større grad enn behovene for erfaringslæring etter oppdrag.

Det viste seg at respondentene ofte valgte de uformelle nettverkene foran den formaliserte ordningen ved behov for oppfølging. Til tross for at det samtidig også fremkommer et tydelig behov for å ha en formalisert ordning i organisasjonen. Mulige forklaringer på dette er styrken i samholdet som bygges mellom hundeførerne over tid, og betydningen av dette i en helhetlig sammenheng. Denne blir brukt som en del av den uformelle oppfølgingen. En annen forklaring kan være at det er et betydelig behov for oppfølging gjennom erfaringslæring som må ivaretas før psykososial oppfølging. Det synes å skape en større balanse i forholdet mellom hundeføreren og den opplevde situasjonen hvis begge former for oppfølging ivaretas. En konsekvens av disse forklaringene kan forstås som å føre til at uformelle nettverk ofte brukes isteden for formell ordning, men også som supplement til den formelle ordningen. Bruk av uformelle nettverk sammenfaller med erfaringer gjort av politiets kollegastøtteordning hvor funnene er tilsvarende på dette området. Det er interessant at ulike organisatorisk kontekst gir like brukererfaringer. Imidlertid er det utvilsomt av stor betydning å bruke både uformelle nettverk og formelle kollegastøtteordninger som oppfølging. Oppsummert har støtte og ivaretagelse av likemenn stor kraft som tiltak på ulike måter i oppfølging etter krevende hendelser i frivillige organisasjoner.



## 7. Konklusjon og avslutning

Jeg skal besvare følgende problemstilling:

*Hvordan opplever frivillige letemannskaper kollegastøtte etter søk og redningsoppdrag?*

Problemstillingen blir besvart gjennom hvert av de to forskningsspørsmålene:

### **F1: Hvordan utformes kollegastøtteordningen i frivillig sektor?**

Kollegastøtteordningen er utformet annerledes i den frivillige organisasjonen Norske Redningshunder enn i den hierarkiske virksomheten i politi og lensmannsetaten. Imidlertid ses noen likheter i formål og ramme, men ulikhetene er størst i forhold til strukturell tilpasning fra en hierarkisk organisasjonsstruktur til en frivillig organisasjon med betydelig mindre hierarkisk struktur, hvor man ikke har en tydelig lederstyrt igangsetting av ordningen. Dette viser at ideen er dekontekstualisert fra sin sammenheng, og innholdet er kontekstualisert i sin nye kontekst. Derfor utformes ordningen annerledes. I lys av translasjonsprosessene stemte derfor antagelsen om at ideen fremstod annerledes, og tilpasset en frivillig organisasjon.

### **F2: Hvordan er den enkeltes opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i en frivillig organisasjon i etterkant av søk og redningsoppdrag?**

Respondentene uttrykte behov for oppfølging etter krevende hendelser, både en psykososial oppfølging og erfaringslæring. Det viste seg at kollegastøtte ble brukt som oppfølging etter hendelser, men da i størst grad i uformelle nettverk utenfor den formelle ordningen. Det er flere mulige forklaringer på dette. Styrken og fellesskapet som oppleves i det horisontale samholdet mellom hundeførerne har ikke latt seg gjenskape i en retningslinje fordi betydningen av erfaringer i en helhet gir trygghet, tillit og mot til hundeførerne. Derfor valgte respondentene også uformelle nettverk som de hadde større tillit til, og i denne sammenhengen betydde tilliten ivaretagelse gjennom trygghet. En supplerende forklaring er at den formelle kollegastøtteordningen ikke synes å ivareta systematisk erfaringslæring etter de søkstekniske valgene som ble tatt under det aktuelle oppdraget. Noe som synes å være en viktig forutsetning for hvorvidt hundeførerne videre fikk behov for psykososial oppfølging.

Ut fra funn etter dokumentanalysene kunne man forvente at ordningen ble opplevd annerledes i den frivillige organisasjonen enn i den hierarkiske virksomheten. Imidlertid viste funnene fra evaluering av politiets kollegastøtteordning å være sammenfallende. Derfor forstås

opplevelsen av ordningene som å ha flere likhetstrekk, til tross for ulik organisatorisk utforming.

### **Teoretisk forankring**

Frivillige letemannskaper i den norske redningstjenesten opplever stress og belastninger under oppdrag som de kan få behov for å bearbeide i ettertid (Eid og Johnsen, 2006). Å bruke støtte fra likemenn som verktøy for psykososial oppfølging er mye brukt i operative sammenhenger (Moldjord et.al, 2007) og hierarkiske virksomheter med arbeidsrelaterte kontrakter (Politidirektoratet, 2008). Dette sammenfaller og med tradisjonell krisepsykologi, og hvor psykologisk *debrief* og *defusing* er anvendt som verktøy (Dyregrov, 1997 referert i Eid og Johnsen, 2006). Kollegastøtteordninger ses også i frivillige organisasjoner som oppfølging etter oppdrag (Norske Redningshunder, 2009). Ideen om kollegastøtte kan derfor ses som en organisasjonside som gjennom translasjonsprosesser kan dekontekstualiseres fra sin sammenheng, og kontekstualiseres i nye rammer (Røvik, 2007). Når ideen oversettes fra en virksomhet med høy grad av hierarkisk organisasjonsstruktur til en frivillig organisasjon med betydelig mindre hierarkisk struktur, påvirker dette både ideens innhold og den organisasjon den kommer inn i (Røvik, 2007). Imidlertid kan kollegastøtteordninger som verktøy være både en psykososial oppfølging gjennom bearbeiding av følelser og tanker (Eid og Johnsen, 2006), men også oppfølging gjennom å lære av erfaringer fra oppdraget (Kolb, 1984 referert i Mikkelsen, 2014, side 211).

### **Praktisk implikasjon**

Hensikten med oppgaven var å belyse hvordan kollegastøtte subjektivt oppleves som oppfølging for frivillige letemannskaper etter søk og redningsoppdrag. Dokumentanalyser i forkant viser at kollegastøtteordninger utformes annerledes i en frivillig organisasjon, enn i en hierarkisk virksomhet med arbeidsrelaterte kontrakter. Dette er spesielt tydelig i forhold til grad lederstyrt innsats for iverksetting av ordningen. Funnene etter kvalitative intervju viser at til tross for at hundeførerne er svært positive til kamerastøtteordningen i organisasjonen, så brukes i stor grad uformelle nettverk i oppfølgingen isteden. Dette fordi styrken og felleskapet i det horisontale samhold ser ut til å ha størst betydning for hvordan oppfølging foregår i praksis. Videre indikerer funnene at hundeførere synes å ha forventninger til kamerastøtteordningen utover den psykososiale oppfølgingen. Dette gjelder spesielt i forhold til hundeførerens behov for erfaringslæring etter oppdrag. Det synes også å være et fremtredende behov for ivaretagelse av den som innehar vervet som kamerastøtten. Det viser seg at funnene er sammenfallende med undersøkelser av tilsvarende ordninger i andre

kontekstuelle rammer. Ved å utrede disse behovene videre kan ytterligere kunnskap føre til en mer komplementær oppfølging av hundeførere i organisasjonen.

### **Videre forskning**

Selv om denne oppgaven ikke har vært en helhetlig evaluering av kameratstøtteordningen i Norske Redningshunder, har den gitt noen interessante funn. Hvordan ordningen er kontekstualisert og oppleves indikerer at den ikke dekker alle behov som hundeførere kan ha etter oppdrag. For å utvikle organisasjonens interne rutine for oppfølging, bør ordningen evalueres helhetlig. Siden dette kun er undersøkt i et avgrenset case, og derfor vanskelig å generalisere vil det være behov for å se om mine funn avkrefte eller bekrefte i andre geografiske distrikt i organisasjonen utover de tre jeg valgte, og om samvariasjon med andre faktorer påvirker resultatet. Som sammenligning kan dette også undersøkes i andre frivillige organisasjoner som har lignende oppdragserfaringer og tilsvarende behov for ivaretagelse av mannskaper i ettertid.

Imidlertid viser min undersøkelse også at vi trenger mer teoretisk kunnskap om hva som påvirker brukererfaringer og opplevelsen av kollegastøtteordninger når konteksten er ulik. Gjennom en videre forskning kan betydningen av de organisatoriske faktorene i en slik sammenheng belyses ytterligere. Dette vil også gi kunnskap om hvordan andre organisatoriske tiltak utover kameratstøtteordningen vil fungerer i frivillige organisasjoner, sammenlignet med organisasjoner som har et arbeidsgiver/arbeidstaker forhold.

## Referanseliste

Arbeidsmiljøloven (2005) *Arbeidsmiljøloven*. Hentet 11. Oktober 2016 fra

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>

Bang, S. (2012). *Rørt, rammet og rystet. Faglig vekst gjennom veiledning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag

Bjørklund R.A. (1995) *Politipsykologi*. Oslo/Nesbru: Vett & Viten AS

Dyregrov, A. (2002). *Katastrofepsykologi*. (2 utg.). Bergen: Fagbokforlaget

Eid, J. og Johnsen, B. (2006). *Operativ psykologi*. (2.utg). Bergen: Fagbokforlaget

Frivillige organisasjoners redningsfaglig forum (2016 a). *Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum*. Hentet 11. Oktober 2016 fra [https://www.forf.no/?\\_id=107&Om-FORF](https://www.forf.no/?_id=107&Om-FORF)

Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum (2016 b). *Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum. Styringsdokument, Strategidokument*. Hentet 11. oktober 2016 fra [https://www.forf.no/?\\_id=133&Styringsdokumenter](https://www.forf.no/?_id=133&Styringsdokumenter)

Hovedredningssentralen (2016) *Hovedredningssentralen*. Hentet 11. Oktober 2016 fra

<https://www.hovedredningssentralen.no/om-hovedredningssentralen/om-hovedredningssentralen/>

Instruks for redningstjeneste (2013) kap 1.2.a og kap 1.3. *Instruks for redningstjeneste*. Hentet 11. oktober 2016 fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2013-09-13-1102>

Jacobsen, D.I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser*. (3.utg). Oslo: Cappelen Damm Akademisk

Kaufmann, G. og Kaufmann, A. (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. (4. utg). Bergen: Fagbokforlaget.

Kristoffersen, J.I. (2008). *Organisert kollegastøtte – erfaringer fra praksis*. I Dyregrov, K. og Dyregrov, A. (red). *Krisepsykologi i praksis*, s. 82-97. Bergen: Fagbokforlaget

Mikkelsen, A. (2014). *Prestasjonsledelse og medarbeidersamtaler*. I Mikkelsen, A. og Laudal, T. (red.). *Strategisk HRM 2: HMS, etikk og internasjonale perspektiver*, s. 211. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Mikkelsen, A. og Laudal, T. (2014). *Strategisk HRM 2*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk

Moldjord, C. Arntzen, A. Firing, K. Solberg, O.A. Laberg, J.C. (2007). *Liv og lære i operative miljøer. "Tøffe menn gråter"*. Bergen: Fagbokforlaget.

Norske Redningshunder (2009). *Retningslinje for kameratstøtte i Norske Redningshunder*. Internt dokument, ikke offentlig tilgjengelig

Norske Redningshunder (2012). *Hovedstyret: Instruks for operativ leder*. Internt dokument, ikke offentlig tilgjengelig

Norske Redningshunder (2017). *Om Norske Redningshunder*. Hentet 12. februar 2017 fra <https://www.nrh.no/om-norske-redningshunder/om-nrh>

Olsen, T.H. (2014). *Kompetanseutvikling*. I Mikkelsen, A. og Laudal, T. (red.). *Strategisk HRM 2: HMS, etikk og internasjonale perspektiver*, s. 251-290. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Organisasjonsplan for redningstjeneste (2016), kap. 1-2. *Organisasjonsplan for redningstjenesten*. Hentet 12. Oktober 2016 fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2015-06-19-677>

Politidirektoratet (2008) *Håndbok i systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid (HMS) for politi og lensmannsetaten*. Hentet 12. Oktober 2016 fra [https://www.politilederen.no/dokumenter/Avtaleverket/HMS\\_handboka\\_2007.doc](https://www.politilederen.no/dokumenter/Avtaleverket/HMS_handboka_2007.doc)

Redningsnett (2002). *Redningsnett*. Hentet 12. Oktober 2016 fra <http://www.redningsnett.no/Redningstjenesten/Informasjonshefter/Den-norske-redningstjenesten-kort>

Røvik, K.A. (2007). *Trender og translasjoner*. Oslo: Universitetsforlaget

Strype, J. & Barland, B. (2007) *Evaluering av politiets kollegastøtteordning*. Hentet 01. November 2016 fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/174999>

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode.* (4. utg).  
Bergen: Fagbokforlaget.

# Vedlegg 1 Informasjon og samtykke

Vedrørende forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet:

## ”Kollegastøtte i frivillig kontekst”

### Bakgrunn

Den norske redningstjenesten er bygd opp gjennom et samvirke mellom offentlige etater, frivillige ressurser og private virksomheter som trår til når det gjelder. Søk og redningsoppdrag kan være krevende, og aktørene i redningstjenesten omfattes av ulike tiltak for oppfølging. For eksempel har politi og lensmannsetaten implementert en ordning definert som *kollegastøtte*. Tilsvarende organisatoriske tiltak finnes i den frivillige organisasjonen Norske Redningshunder definert som *kameratstøtte*. Disse ordningene bygger på like grunnprinsipp for ivaretagelse, men har ulike forutsetninger for sitt virke, og opptrer derfor i ulike kontekst.

### Formål

Dette er en masteroppgave i ledelse ved UIT Norges Arktiske universitet. Oppgaven skal belyse kollegastøtte som tiltak for oppfølging etter søk og redningsoppdrag. Både hvordan dette oppleves, og hvordan en slik type oppfølging kan fremstå i en frivillig sammenheng. Jeg har valgt å anskueliggjøre en opplevelse av dette gjennom den frivillige organisasjonen Norske Redningshunder (Norske Redningshunder, 2017)

På bakgrunn av dette vil jeg intervju godkjente/tidligere hundeførere om sin opplevelse av ordningen *kameratstøtte*, *eller annen uformell, kollegial oppfølging av likemenn*, samt refleksjoner omkring dette som tiltak for oppfølging. Imidlertid vil jeg presisere at dette *ikke*

er en omfattende evaluering av selve ordningen, eller de personer som innehar vervet kameratstøtte.

Norske Redningshunder v/Hovedstyret stiller seg positiv til undersøkelsen, og bruk av opplysninger fra medlemmer til denne oppgaven.

Jeg har ut fra dette valgt følgende problemstilling:

***Hvordan opplever frivillige letemannskaper kollegastøtte etter søk og redningsoppdrag?***

Med følgende forskningsspørsmål:

*F1: Hvordan utformes kollegastøtteordningen i frivillig sektor?*

*F2: Hvordan er den enkeltes opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i en frivillig organisasjon i etterkant av søk og redningsoppdrag?*

Utvalget i oppgaven er strategisk i den betydning at jeg har valgt ut godkjente hundeførere/tidligere hundefører fra ulike distrikt som har vært involvert i krevende søk og redningsoppdrag, og som er omfattet av kameratstøtteordningen eller annen uformell, kollegial oppfølging. Norske Redningshunders administrasjon har bidratt med generell kontaktinformasjon.

## **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Jeg har valgt to former for undersøkelse:

1. Dybde intervju av et strategisk utvalg av hundeførere
2. Dokumentanalyse av kollegastøtteordninger.



Spørsmålene i dette intervjuet vil omfatte pkt. 1 - den personlige opplevelsen du som hundefører har hatt av kameratstøtten eller annen kollegial oppfølging, og hvilken betydning din erfaring med dette har hatt for deg som frivillig letemannskap.

Intervjuene vil bli gjennomført på Skype/Facetime. I de tilfeller dette ikke er mulig, vil intervjuet bli gjennomført pr telefon. Informasjonen du gir vil bli tatt opp på bånd, og dette vil senere bli skrevet ut og analysert som del av oppgavens datamateriale.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Opptak og utskrevet dokumentasjon vil bli oppbevart på UIT sine servere for ivaretagelse av personopplysninger. Disse oppbevares adskilt fra din kontaktinfo. Tilgang til informasjon om din besvarelse vil jeg og min veileder ha. Din besvarelse anonymiseres, og eneste personifiserende opplysninger vil være som hundefører i Norske Redningshunder i ett vilkårlig distrikt. Således vil din besvarelse ikke kunne gjenkjennes utover dette i den senere publikasjonen.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 1. Juni 2017, og tilhørende lydfil/opptak og datamateriell vil da bli slettet. Sammendrag og eventuelle funn i oppgaven vil kunne bli brukt i relevante sammenhenger, men din anonymitet ivaretas. Utover det er alle UIT sine masteroppgaver offentlig tilgjengelig.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dette gjelder også underveis i intervjuet. Dersom du trekker deg vil alle opplysninger om deg bli slettet, og dette får ingen videre konsekvens.

Jeg håper du har anledning å delta. Det er ønskelig med tilbakemelding i form av skriftlig samtykke så snart som mulig, og senest innen mandag 30. januar - enten pr post eller scannet pr epost ( gjerne sistnevnte). Hvis du har andre spørsmål til studien, ta kontakt med min veileder Trude Høgvold Olsen på tlf: 950 44 685.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS, og godkjent for videre arbeid.

## **Samtykke til deltakelse i studien:**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta:

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 2 Intervjuguide

### Intervjuguide

*Tema for masteroppgaven er kollegastøtte i frivillige organisasjoner*

Problemstilling:

*Hvordan opplever frivillige ledere kollegastøtte etter søk og redningsoppdrag?*

Med følgende forskningsspørsmål:

*F1: Hvordan utformes kollegastøtteordningen i frivillig sektor?*

*F2: Hvordan er den enkeltes opplevelse av kollegial støtte fra likemenn i en frivillig organisasjon i etterkant av søk og redningsoppdrag?*

### Struktur

Jeg vil i dette intervjuet fokusere på den enkeltes *opplevelse* av bruk av støtte fra likemenn som tiltak for oppfølging etter søk og redningsoppdrag.

Intervjuet vil være semi-strukturert, og bygd opp av konkrete spørsmål med relevante oppfølgingsspørsmål underveis. Intervjuet er berammet til 8 spørsmål, med rom for justeringer.

Begrepet ”søk og redningsoppdrag” defineres i intervjuet som *oppdrag*. Norske Redningshunder omtales som forkortelsen *NRH*

## **Innledning til informanten (praktisk info og avklaring)**

Informasjon om meg som student og medlem, bakgrunnen for oppgaven, hvorfor jeg synes dette er interessant. Info om at taushetsplikt og anonymitet ivaretas, og at deltagelse er frivillig i hele intervju prosessen. Be om samtykke til opptak. Eventuelle spørsmål fra respondenten.

Informasjon om at referanser til konkrete hendelser ikke blir et tema i oppgaven, men kan være til hjelp her og nå for å få frem opplevelser man har hatt. Anonymiteten ivaretas i forhold til dette.

*Oppvarming til intervju (tone seg inn til intervju situasjon, skape trygghet)*

*Kort samtale om respondentens bakgrunn og erfaring fra NRH.*

## **Spørsmål**

Innledende spørsmål

1. Du er hundefører, og har deltatt på flere aksjoner. Kan du si noe om dine erfaringer med stress og belastende opplevelser under ett oppdrag?
2. Hvilke tanker og reaksjoner har du opplevd å få i etterkant av et avsluttet oppdrag? Ta gjerne utgangspunkt i en en konkret hendelse.  
*Eventuelle oppfølgingsspørsmål omkring håndtering av dette*

Hovedspørsmål

1. Hva vet du om NRH sin kameratstøtteordning?
2. Kan du si noe om din personlige erfaring med bruk av kameratstøtten, eller annen uformell kollegial oppfølging i etterkant av en konkret hendelse?

3. Hva vil du si har vært positive erfaringer for deg med kameratstøtten, eller den uformelle kollegiale oppfølgingen som du har hatt?
  
4. Hva savner du eventuelt i den oppfølgingen du hadde?

Avsluttende spørsmål

5. Hvilken betydning har din erfaring fra bruk av kameratstøtten, eller annen kollegial oppfølging å si for deg og ditt neste oppdrag som hundefører?  
*Eventuelle oppfølgingsspørsmål – kan du utdype dette?*
  
6. Hvis du selv var, eller har vært kameratstøtte, hva vil du ut fra din erfaring tenke var viktige i en sånn rolle?  
*Eventuelle oppfølgingsspørsmål - Kan du begrunne svaret?*