

MASTEROPPGAVE

Emnekode: HR301S

Navn: Lene Stien

Ivaretagelse av flyvende personell etter luftfartshendelser

Dato: 14.05.2023

Totalt antall sider: 65

Abstract

This master thesis is aimed to explore cabin crew's preferred support after an aviation incident. The theme was found interesting due to scientific research and theoretical framework that suggests operative personnel run a high risk of health issues after experiencing critical incidents.

Data in this qualitative study was collected through in-depth interviews with four cabin crew employed by the Norwegian airline, Wideroe. Thematic analysis was used to identify common themes in the data. Three main themes emerged: (1) the character of the incident (2) needs that emerged after the incident (3) preferred future support.

The results highlight that the needs that emerged varied, depending on the character of the incident. The findings show that a debrief for the crew involved and staying together directly after the incident are a necessity. The results also state the importance of social support and organisational guidelines for individual coping and well-being.

These insights have implications for airlines in terms of developing strategies to support and protect the well-being of their staff after aviation incidents.

Sammendrag

Denne masteroppgaven søker svar på problemstillingen; Hvordan ønsker cabin crew i Widerøe å bli ivaretatt etter en luftfartshendelse? Bakgrunnen for oppgaven var et ønske om å sette fokus på om det finnes behov for oppfølging av flyvende personell som har opplevd hendelser som avviker fra den normale arbeidshverdagen. Dette ble ansett som interessant da tidligere forskning og teoretisk rammeverk viser til potensielle helseplager for operativt personell som har opplevd kritiske hendelser. Det er videre lagt til grunn at erfaringer til flyvende personell som har opplevd luftfartshendelser kan bidra til å besvare problemstillingen.

Metoden som er benyttet for studien er kvalitativ metode med en fenomenologisk tilnærming.

Forskningen er basert på fire kvalitative semistrukturerte forskningsintervju av cabin crew i Widerøes flyveselskap.

Undersøkelsen viser at hendelsens karakter har innvirkning for hvilke behov som fremmes etter en luftfartshendelse. Cabin crew ønsker at crewet som fløy sammen ved den aktuelle hendelsen holdes samlet etter hendelsen, og at det blir gjennomført debrief i etterkant av luftfartshendelser. Dette som en del av prosessen med å fordøye hendelsen de har vært igjennom. Videre kommer det frem at det å ha en samtale med nærmeste leder og andre kolleger oppleves å ha effekt i form av å bidra til hjelp i å bearbeide hendelsen. Gjennom samtaler med kollega finner cabin crew nytte i å dele erfaringer og opplever læring av dette. I tillegg kommer det fram at enkelte av informantene har egne mestringsstrategier i etterkant av kritiske hendelser opplevd på jobb. Undersøkelsen avdekker et behov for informasjon om organisatoriske rutiner i forbindelse med luftfartshendelser. Det reises spørsmål om hvorvidt rutiner eksisterer og deres eventuelle innhold. Videre er avklaring av videre arbeidsdag et tema, der det stilles spørsmål om hvorvidt et crewmedlem selv burde ta avgjørelsen om å fly videre rett etter en hendelse, eller om andre instanser burde ta beslutningen. Til slutt kom det fram et ønske om en skriftlig henvendelse fra Widerøe til den enkelte som har opplevd en hendelse, med informasjon om muligheter for ivaretagelse.

Forord

Denne oppgaven markerer slutten på det erfaringsbaserte masterstudiet i HRM ved Nord Universitet. Tanken om hva masteroppgaven skulle handle om hadde jeg klart for meg tidlig i studiet. At jeg skulle gjennomgå flytting til en ny landsdel, to svangerskap, jobbskifte og en pandemi, før jeg kom i havn med studiet, hadde jeg ikke i min villeste fantasi sett for meg. Det fem år lange forløpet som masterstudent har vært interessant, men krevende, og hadde ikke vært mulig uten gode støttespillere.

Først vil jeg takke informantene for at de tok seg tid til å dele sine personlige erfaringer med meg. Uten dem hadde det ikke blitt noen masteroppgave.

Tusen takk til min tidligere arbeidsgiver, Widerøe, som hele veien har stilt seg positiv til prosjektet mitt. Takk for gode diskusjoner i startfasen av prosjektet, og for raushet og tillit utvist ved å gi meg innsyn i rapporter. Jeg har opplevd støtte og interesse for prosjektet mitt, noe jeg setter umåtelig pris på.

Så til min eminente veileder, Jonas Vaag. Jeg er ydmyk for at han har holdt ut med meg gjennom et mye lengre forløp enn han i utgangspunktet sikkert hadde sett for seg. Takk for god faglig veiledning, konstruktive tilbakemeldinger, tips og triks via digitale møter.

Takk til min nåværende arbeidsgiver som har innvilget meg studiepermisjon, og dermed gitt meg anledning til å fullføre masteroppgaven. Jeg er svært takknemlig og håper min kunnskap og kompetanse kan komme til nytte i fremtiden.

En stor takk rettes også til mine gode venninner Ruby, Jeanett og Katrine som har hjulpet meg med korrekturlesing og kritiske spørsmål til arbeidet mitt.

Til slutt en monsterklem og takk for all støtte til de jeg er aller mest glad i. Min samboer, Rickard, som har holdt ut med min mentale masterboble-tilstand, dobbel mengde husarbeid og ekstra ivaretagelse av våre to søte små. Til mine nydelige barn, Filip og Olivia, som periodevis har måtte finne seg i mindre kvalitetstid med mammaen sin. En stor takk også til foreldrene mine som har stilt opp med hyppig barnevakt-tjeneste.

Harstad, mai 2023, Lene Stien

Innholdsfortegnelse

Abstract	i
Sammendrag	ii
Forord	iii
Innledning	1
Bakgrunn for valg av tema	2
Studiens problemstilling.....	3
Oppgavens oppbygging.....	4
Teoretisk perspektiv	5
Definisjoner og begrepsavklaringer	5
Annen tilleggsinformasjon; plikt til å rapportere hendelser	7
Teori og tidligere forskning	8
Hva er stress?	9
Lidelser knyttet til stress	10
Mestring av stress.....	11
Individuelle strategier.....	11
Opplevelse av kontroll	13
Personlighet.....	15
Kollektive og organisatoriske strategier	15
Å roe ned for å dempe uro.....	16
Sosial støtte	16
Debrief.....	17
Metode	19
Valg av forskningsdesign	19
Datainnsamling.....	20
Kvalitativt dybdeintervju.....	21
Bakgrunn for intervjuguide	21
Intervjuets oppbygging.....	21
Utvalg og informanter	22
Gjennomføring av intervju	23
Gjennomføring av analysen	25
Behandling av data	25
Transkribering	25
Tematisering	26
Kategorisering	26
Oppgavens pålitelighet og gyldighet.....	27
Ethiske betraktninger.....	28
Resultat	29
Hendelsens karakter påvirker behov	29
Behov for debrief	30
Behov for at crewet holdes samlet	32
Behov for samtale med basemanager.....	33
Avklaring om videre arbeidsdag	34
Erfaringsdeling	35
Individuell mestringsstrategi	35
Informasjon om organisatoriske rutiner	37

Ønske om et skriftlig tilbud om utvidet oppfølging	38
Drøfting av resultatene	38
Hendelsens karakter påvirker behov	38
Betydningen av debrief og å holde sammen etter en hendelse	41
Betydningen av sosial støtte	44
Betydningen av å ha etablert organisatoriske rutiner for ivaretagelse.....	46
Avklaring om videre arbeidsdag	47
Oppsummering av resultatene	47
Refleksjon over valgt metode.....	48
Refleksjon over egen rolle som forsker.....	49
Konklusjon.....	50
Litteraturliste.....	52
Figurliste	57
Vedlegg	58
Vedlegg 1: Intervjuguide.....	58
Vedlegg 2: Informert samtykke.....	62
Vedlegg 3: Meldeskjema NSD.....	65

Innledning

I Norge gjennomføres det rundt 400 000 ruteflyvninger i kommersiell luftfart hvert år (Luftfartstilsynet, 2019). Omtrent 40 millioner passasjerer transporteres i og mellom inn- og utland (Luftfartstilsynet, 2019). Tallene representerer normaliteten før koronapandemien som har medført nedgang i flytrafikken. Globalt var tallet for gjennomførte flyvninger 39 000 000 i 2019, blant disse skjedde det i alt 20 fatale ulykker (Luftfartstilsynet, 2019). Dette tilsier en ulykkesfrekvens på én fatal ulykke per to millioner flyvninger. I Norge var det ingen fatale luftfartsulykker blant rutefly i 2019 (Luftfartstilsynet, 2019). Likevel ble 36 personer lettere skadet innen ruteflyvning dette året (Luftfartstilsynet, 2019). Turbulens er den hyppigste årsaken til lettere personskader, og det er oftest kabinbesetningen som blir skadet (Luftfartstilsynet, 2019). Luftfartstilsynets norske flysikkerhetsresultater fra 2019 viser at det skjer hendelser relatert til sikkerhet i norsk luftfart. Det ble rapportert rundt 9600 luftfartstilfeller dette året, da er det også antatt at ikke alle hendelser er rapportert (Luftfartstilsynet, 2019). Tendensene i rapportert materiale viser at det er en økning av tilfeller med uregjerlige passasjerer ombord, det vil si passasjerer som nekter å adlyde kabinbesetningen (Luftfartstilsynet, 2019). Turbulens og uregjerlige passasjerer er eksempler på faktorer som kan true sikkerheten ombord for både passasjerer og personell som arbeider ombord.

Per i dag er omtrent 4100 personer sysselsatt som flyvende personell i Norge i de tre store kommersielle flyselskapene SAS, Norwegian og Widerøe. Tallet representerer 1700 piloter og 2400 kabinansatte (W. Navarsete, personlig kommunikasjon, 14. april 2023; C. Møller, personlig kommunikasjon, 5.mai 2023; M. Kaspersen, personlig kommunikasjon 5.mai 2023).

Flyvende personell kan i arbeidssammenheng havne i situasjoner som krever menneskelig intervensjon for å sikre liv, helse eller verdier. Det hviler derfor et ekstra ansvar på slikt personell, og personellet kan sies å løpe en viss risiko for å havne i tøffe situasjoner som kan medføre psykiske og fysiske påkjenninger. Flyvende personell er selektert og trent for å kunne gjennomføre trygg flyvning under krevende forhold. Stressende hendelser opplevd i arbeidssammenheng kan likevel medføre akutte eller langsiktige negative konsekvenser for helse og yteevne. Dersom belastninger opplevd på jobb medfører svekket evne til trygg arbeidsutførelse, kan det i verste fall utgjøre en trussel for flysikkerhet. Derfor er det viktig å kjenne til faktorer som kan bidra til uheldige belastninger for flyvende personell, hvilke

helsemessige konsekvenser belastningene kan medføre, og hvordan det kan håndteres på en god måte. Kjennskap til hvordan personell i risikobaserte yrker kan ivaretas etter hendelser kan sies å være et viktig aspekt innen Human Resource Management feltet.

Bakgrunn for valg av tema

Ansvarsområdene og arbeidsoppgavene til kabinansatte omfavner mye mer enn det man som passasjer kanskje får inntrykk av når man er ute og flyr. Hovedoppgaven til en kabinansatt er å ivareta sikkerheten ombord i flykabinen. Først og fremst passasjerenes sikkerhet, men også ivaretagelse av egen- og kollegers sikkerhet. For at sikkerheten skal ivaretas kreves det årvåkne cabin crew som til enhver tid har oversikt over nå-situasjonen i flykabinen, og er klare til å prioritere og handle raskt dersom det skulle være nødvendig.

Ved rekruttering av cabin crew søker flyselskap etter robuste personer som evner å løse mellommenneskelige utfordringer og holde hodet kaldt i utfordrende situasjoner (Widerøe, 2023). Under utdanningen trenes det på alt fra førstehjelp til brannslukking, evakuering av fly ved nødsituasjoner, håndtering av uregjerlige passasjerer og øvrige situasjoner som regnes som «verst tenkelige scenarier» ombord i et fly. Kabinansatte vet at dersom en alvorlig hendelse skulle oppstå, vil det være knyttet konkrete prosedyrer og forventninger til rollen de er satt til å ivareta. Treningen og seleksjonen er med på å bygge forventninger til å handle når situasjonen krever det.

Jeg har selv jobbet 15 år som cabin crew og vært med på hendelser av både alvorlig og mindre alvorlig karakter. Det har ført til at jeg har gjort meg erfaringer og tanker relatert til hendelsene jeg har opplevd, og lurt på om andre har kjent på de samme utfordringene som meg i etterkant av hendelsene; kvernende tanker, behov for å bearbeide inntrykk, søk etter bekreftelse på om man har håndtert situasjonen på en god måte, fundering på hvordan ting kunne vært gjort annerledes, og selvbekreftelse for situasjoner jeg har følt jeg har håndtert «feil». Noen ganger har jeg også opplevd at hendelsene har preget meg mentalt over lengre tid. Jeg har undret meg over om dette er noe cabin crew bare må tåle, om det er forventet av rollen, og om det er flere enn meg som har kjent på et behov for hjelp i etterkant av hendelser opplevd på jobb. Spørsmålene har gjort meg nysgjerrig på hva andre cabin crew tenker, og har vært med på å forme problemstillingen i denne oppgaven.

Valget om å studere mindre alvorlige luftfartshendelser i stedet for alvorlige luftfartshendelser og ulykker, handler for meg om en nysgjerrighet om hvorvidt det finnes et behov for ivaretagelse hos kabinpersonale som opplever hendelser av en slik karakter. Jeg har stilt meg selv spørsmålene; Kan det være et behov som ikke så lett fanges opp? Kan et eventuelt behov for oppfølging falle i mellom to stoler fordi luftfartshendelser ikke regnes som alvorlige nok til at en eventuell oppfølgingsrutine iverksettes? Kan luftfartshendelser oppleves mer alvorlige enn de er karakterisert som, og dermed generere et behov for ivaretagelse?

Jeg har ikke klart å finne tilsvarende forskning som min fra flybransjen, verken i Norge eller internasjonalt. Tidligere forskning på flyvende personell omhandler ofte andre sikkerhetsaspekter relatert til psykologiske fenomener som; sikkerhetskultur, CRM («*crew resource management*» - teamtrening for samhandling), «*fatigue*» og situasjonsbevissthet (Hoffman & Padberg, 1993; Salas, Prince, Baker & Shrestha, 1995; Jones & Endsley, 1996; Jentsch, Barnett, Bowers & Salas, 1999; Salas, Wilson, Burke & Wightman, 2006; Liao, 2015; Deveci & Demirel, 2018; Bendak, & Rashid, 2020). Der finnes studier som handler om temaene ivaretagelse av operativt personell etter kritiske hendelser, debrief av operativt personell etter kritiske hendelser og ledelse av operativt personell etter kritiske hendelser (Ränkedal, 2013; Williamson & Samuelsson, 2013; Sivertsen, 2016; Auke, 2018). Studiene omhandler blant annet innsatspersonell som brannmannskaper, soldater og politi, og sykepleiere (Ränkedal, 2013; Williamson & Samuelsson, 2013; Sivertsen, 2016; Auke, 2018). Det som kan sies å være felles for personellet i studiene er at de opererer i yrker der de løper en høyere risiko for å havne i kritiske situasjoner, enn personell i andre yrker. Presentasjon av tidligere forskning følger videre i henholdsvis teori- og analysedelen av oppgaven.

Studiens problemstilling

Bakgrunnen for oppgaven var et ønske om bedre innsikt i hvorvidt flyvende personell opplever et behov for ivaretagelse etter hendelser opplevd i arbeidssammenheng. I startfasen siktet jeg høyt og hadde en visjon om gjøre et dypdykk i erfaringer fra flyvende personell som hadde opplevd alvorlige luftfartshendelser, eller vært involvert i en luftfartsulykke. Etter å ha gått noen runder med meg selv, fått innspill fra fagansvarlig ved universitetet, drøftet mulige problemstillinger med samarbeidsbedriften og gjort vurderinger rundt etiske aspekter, valgte jeg å avgrense oppgaven.

For det første har jeg valgt å avgrense oppgaven til å gjelde luftfartshendelser.

Luftfartshendelser kan beskrives som hendelser innen luftfart av mindre alvorlig grad.

Spennet i luftfartshendelser kan antas å være vidt. Eksempelvis kan det være tekniske feil, sykdomstilfeller, kraftig turbulens, uregjerlige passasjerer, eller andre episoder ombord i et fly som avviker fra normaliteten.

Jeg har inngått et samarbeid med Widerøe's flyveselskap. De har gitt meg innsyn i rapporter innsendt av flyvende personell etter luftfartshendelser. Oppgaven er dermed avgrenset til å omhandle personell i Widerøe. Per i dag er 881 personer ansatt som flyvende personell i Widerøe, 487 av dem er piloter og 394 er cabin crew (W. Navarsete, personlig kommunikasjon, 14.april 2023).

Jeg har også valgt å avgrense gruppen flyvende personell til å gjelde cabin crew.

Arbeidsoppgaver og ansvarsområder til piloter og cabin crew kan ansees som svært forskjellige ved en luftfartshendelse. På grunn av oppgavens omfang og usikkerheten ved å eventuelt analytisk skulle gjøre sammenligninger på tvers av to grupper som differensierer en god del i arbeidsoppgaver og ansvar, valgte jeg denne løsningen. Begrenset teknisk innsikt i et fly og faktumet at jeg har førstehåndskjennskap til rollen som cabin crew, gjorde at jeg tror jeg har bedre forutsetninger for å forstå perspektivet til kabinpersonale, kontra piloters perspektiv.

Følgende problemstilling er lagt til grunn for denne oppgaven:

Hvordan ønsker cabin crew i Widerøe å bli ivaretatt etter en luftfartshendelse?

For å bidra til å belyse problemstillingen har jeg satt opp forskningsspørsmålet:

Hvilke erfaringer har cabin crew fra luftfartshendelser, som kan bidra til forståelsen av eventuelle behov for ivaretagelse etter en luftfartshendelse?

Oppgavens oppbygging

I oppgaven starter jeg med begrepsavklaringer og informasjon jeg har ansett som nyttig for å forstå oppgaven i sin helhet. Jeg gir så et innblikk i teori jeg anser som relevant for å kunne

besvare problemstillingen. Videre presenteres metoden jeg har anvendt for å komme fram til resultatene, med tilhørende redegjørelse for prosjektets antatte pålitelighet og gyldighet. Til slutt presenteres resultatene og drøfting av resultatene, samt en refleksjon over metodiske aspekter, før jeg runder av med en konklusjon og noen betraktninger for fremtiden.

Teoretisk perspektiv

Definisjoner og begrepsavklaringer

Herunder har jeg samlet begrepsavklaringer og definisjoner av de mest sentrale begrepene for oppgaven.

Flyvende personell: Når jeg benytter begrepet flyvende personell i denne oppgaven, er det snakk om besetningsmedlemmer ombord i fly, altså piloter (kaptein og styrmann) og kabinpersonell (av ulik rang). Jeg anser flyvende personell å kunne kategoriseres til operativt personell.

Kabinpersonell: Med kabinpersonell mener jeg personell som arbeider ombord i en flykabin, med ansvar for ivaretagelse av sikkerhet og service. I oppgaven kan det forekomme bruk av betegnelsen cabin crew, kabinansatt og kabinmedarbeider som alternativ benevnelse på kabinpersonell.

Ivaretagelse: Når jeg bruker begrepet ivaretagelse i oppgaven mener jeg alle former for praksis som direkte eller indirekte kan bidra til å beskytte flyvende personell fra potensielle skader og negative konsekvenser for helse og yteevne.

Luftfartshendelse: Forskrift om undersøkelser av luftfartsulykker (2002, §3) har følgende definisjon på begrepet luftfartshendelse:

«En uønsket begivenhet i forbindelse med bruken av et luftfartøy som ikke er en ulykke, men som har eller vil kunne ha ugunstig innvirkning på sikkerheten ved luftfartsoperasjoner.»

Jeg velger i tillegg å ta med definisjonene alvorlig luftfartshendelse og luftfartsulykke i begrepsavklaringen, da de kan bidra til en forståelse av hva som gjør at de skiller seg fra en luftfartshendelse.

Alvorlig luftfartshendelse: «En uønsket begivenhet der omstendighetene tilsier at det nesten inntraff en ulykke.» (Forskrift om undersøkelser av luftfartsulykker, 2002, §3)

Luftfartsulykke: «En uønsket begivenhet som inntreffer i forbindelse med bruken av et luftfartøy fra det tidspunkt en person går ombord i fartøyet med flyging som formål, til alle har forlatt fartøyet, såfremt:

a) Noen avgår ved døden eller kommer alvorlig til skade som følge av:

- å være i luftfartøyet, eller

- ved direkte berøring med en del av luftfartøyet. Herunder deler som er løsnet fra det; eller

- å være direkte utsatt for virkninger av eksosstrøm fra motor(er), og/eller luftstrøm fra propell(er) og rotor(er)

med mindre dødsfallet eller skaden skyldes naturlige årsaker, er selvpåført eller påført av andre personer, eller er påført en blindpassasjer som har gjemt seg på et sted som normalt ikke er tilgjengelig for passasjerer eller besetning; eller

b) Luftfartøyet blir påført skader eller strukturelle feil som i betydelig grad nedsetter strukturens styrke eller fartøyets yteevne eller flyge-egenskaper, og som normalt nødvendiggjør en større reparasjon eller utskiftning av angjeldende del/komponent. Unntaket er motorsvikt eller -skade, såfremt skaden er begrenset til motoren, dens deksler eller tilbehør. Unntatt er videre skade begrenset til propeller, vingespisser, antenner, dekk, bremses, gladd kledning, små bulker eller hull i fartøyets kledning; eller

c) Fartøyet er savnet eller fullstendig ubrukelig.»

(Forskrift om undersøkelser av luftfartsulykker, 2002, §3)

Ruteflyging: Ruteflyging kan defineres som transport av passasjerer, gods eller post for et avtalt beløp eller annen godtgjørelse. Ruteflyging i denne sammenheng inkluderer også charterflyging.

Annen tilleggsinformasjon; plikt til å rapportere hendelser

Statistisk sett er det særdeles trygt å fly (Luftfartstilsynet, 2019), men likevel er det sannsynlighet for at uforutsette hendelser kan skje. Menneskelige, teknologiske, meteorologiske og organisatoriske faktorer kan utgjøre trusler for sikkerheten i flybransjen.

Luftfartsloven (1993, §12-2) pålegger fartøysjef, andre besetningsmedlemmer, bruker av luftfartøyet, eier av luftfartøyet, ansatte i flysikringstjenesten og bakketjenesten å varsle undersøkelsesmyndigheten, kjent som Statens havarikommisjon for luftfart, dersom det skjer en alvorlig luftfartshendelse eller ulykke. Luftfartsmyndigheten, kjent som Luftfartstilsynet skal også varsles. Varslingsplikten framgår også av Forskrift om rapporterings- og varslingsplikt i forbindelse med luftfart (2016), og er knyttet opp mot Forordning EU nr. 376 (2014). Luftfartstilsynet opplyser om god rapportering av luftfartsulykker og – hendelser fra aktørene i norsk luftfart (Luftfartstilsynet, 2019). Videre opplyser Luftfartstilsynet om en markant økning i rapporter etter at det ble innført elektroniske rapporteringsløsninger i luftfarten (Luftfartstilsynet, 2019). Den årlige økningen på ca 10% antas å skyldes forhold som bedre rapporteringsforhold, bedring i rapporteringskultur og tydeligere krav til hva som skal rapporteres (Luftfartstilsynet, 2019). I 2006 mottok Luftfartstilsynet rapporter om 148 hendelser, mot 9600 hendelser i 2019. Det har i flere år vært tre store kommersielle ruteflyoperatører i Norge (SAS, Norwegian og Widerøe) som har rapportert til Luftfartstilsynet, i tillegg får tilsynet rapporter fra utenlandske aktører som har vært involvert i tilfeller når de har operert i Norge (Luftfartstilsynet, 2019).

Figur 1: Luftfartstilsynets kategorisering av luftfartshendelser



Figuren over viser Luftfartstilsynets kategorisering av rapporterte luftfartstilfeller i 2019, med en klar hovedvekt av tilfeller i kategorien «other» (Luftfartstilsynet, 2019). Dette forklares med at kategorien dekker alle tilfeller som ikke dekkes av en annen kategori. Over 80 % av rapportene i kategorien «other» forklares å være relatert til fatigue, som igjen defineres som *en fysiologisk tilstand av redusert eller mental yteevne som resultat av søvnmangel eller forlenget våkenhet, døgnrytme eller arbeidsmengde som kan redusere et besetningsmedlems årvåkenhet eller evne til å skicket operere et luftfartøy* (Luftfartstilsynet, 2019). Fatigue ble rapporteringspliktig i 2016 og etter dette økte antall fatigue-rapporter kraftig.

Teori og tidligere forskning

I denne delen av oppgaven presenteres teori som jeg anser som relevant for studien og dens problemstilling ved å gi en redegjørelse for; stressbegrepet, evolusjonsbaserte- og naturlige stressreaksjoner, problemer som kan oppstå etter påkjenninger, mestring av stress, og hvilke tiltak som kan bidra til å dempe negative konsekvenser av stress. Jeg har forsøkt å trekke inn aspekter ved teori og forskning som kan belyse temaer rundt ivaretagelse av personell etter kritiske hendelser.

Hva er stress?

Stress kan sees på som en overbelastning som påføres utenifra (ytre stimuli eller miljøfaktorer), og som overstiger organismens toleransegrense (Einarsen & Skogstad, 2015). Påkjenningene kan være fysiske, psykologiske eller sosiokulturelle, og har som fellesnevner at de representerer krav som personen ikke tåler eller kan hanskes med på en rimelig måte (Einarsen & Skogstad, 2015; Lazarus & Folkman, 1984). Det sentrale er den enkeltes opplevelse av påkjenningen. I hvilken grad en hendelse oppleves som en påkjenning, vil avhenge av forhold ved individet, ved hendelsen og ved omgivelsene før, under og etter hendelsen (Aarre & Dahl, 2018).

Den underliggende årsaken til alt stress er angst (Kroese & Asdahl, 2003). Angst er en uhensiktsmessig vurdering av fare, og er preget av indre uro, spenning og kroppslig ubehag (Aarre & Dahl, 2018). Faren er ofte ikke veldefinert, men en tenkt situasjon som igjen kan føre til en ansent følelse av at noe truende vil inntre. Ved fryktfremkallende stimuli aktiveres det primære alarmsystemet i kroppen, og en autonom respons fremkalles (Aarre & Dahl, 2018). Responsene kan sees på som nedarvede egenskaper som skal regulere adferden vår og sikre fremtidig overlevelse. Disse evolusjonsbaserte responsene gjør at vi reagerer stort sett på samme måte på alle typer stressfaktorer. Vi blir klare til handling, kamp eller flukt (fight or flight), og i enkelte tilfeller frys. Når vi må reagere raskt på en utfordring, kommer det sympatiske nervesystemet i full beredskap, og stresshormoner som adrenalin, noradrenalin og kortison strømmer ut i blodomløpet (Kroese & Asdahl, 2003). Oppmerksomheten økes, pupillene utvides, hjerte og åndedrett går raskere, blodtrykket går opp, musklene spennes, svetteproduksjonen øker og konsentrasjonen av sukker og fettstoffer i blodet stiger (Kroese & Asdahl, 2003). I motsetning til hos dyr, har stressresponsen hos mennesker også en mental side. De «høye funksjonene» (tankene og evnene til å bedømme situasjonen mer nøye) aktiveres senere i forløpet og avgjør om fryktreaksjonen vil vedvare eller avta (Aarre & Dahl, 2018).

Reaksjoner på stress kan bestå av fysiologisk aktivering, forstyrrelser av kognitive evner, og emosjonelt ubehag (Einarsen & Skogstad, 2015). Ved alvorlige hendelser og ulykker skilles stressreaksjonene gjerne i ulike faser; sjokkfasen/umiddelbare reaksjoner og etterreaksjoner (Dyregrov, 2002; Weisæth & Kjeserud, 2007). I sjokkfasen kan de akutte kognitive reaksjonene være forandret tidsoppfatning, opplevelse av uvirkelighet, apati, autopilot-

opptreden, overaktivitet, panikk og redusert logisk sans. Fysiologisk kan man oppleve hjertebank, pustebesvær, skjelvinger, kvalme, uvelhet, svimmelhet, rask puls, tørrhet i munnen, diarè og svetting eller frysing. Emosjonelle reaksjoner kan være sterk følelse av hjelpeløshet, overveldelse og tristhet. Typiske etterreaksjoner kan være sinne og irritasjon, humørsvingninger, skvettenhet, angst, varhet for lyd, anspenhet/muskelspenninger, mage/tarm-problemer, søvnproblemer/mareritt, gjenopplevelse av det som skjedde, skyldfølelse/dårlig samvittighet/selvbefredelse, konsentrasjons- og hukommelses-vansker, isolasjon og depresjon, samt at tidligere krisehendelser kommer inn i tankene (Dyregrov, 2002; Weisæth & Kjeserud, 2007).

Lidelser knyttet til stress

Traumatiske hendelser kan skape langvarige og alvorlige stressreaksjoner, særlig i tilfeller der individet har opplevd en direkte trussel mot liv og helse (Eid & Johnsen, 2018). Ved angstlidelser er det ofte et samspill mellom flere faktorer som fører til sykdom; erfaringer, tankemønstre, genetisk disposisjon/sårbarhet og fysiologisk (akutt/kronisk) stress (Aarre & Dahl, 2018).

Akutte reaksjoner kan føre til ASD (Acute Stress Disorder), altså en akutt stressforstyrrelse som utarter seg nokså umiddelbart etter en kritisk hendelse, der den som rammes reagerer eksepsjonelt sterkt, og reaksjonene varer i minst tre dager (Dyregrov, 2018). Diagnosen ASD kjennetegnes av at personen viser markant økt rastløshet og uro, plages av stadig tilbakevendende tanker/minner, har en økende tendens til å unngå eller ta inn over seg det som har skjedd, samt dissosieringssymptomer (inntrykk av uvirkelighet, endret tidsopplevelse og problemer med å huske deler av det som har skjedd) (Eid & Johnsen, 2018). Studier av overlevende etter ulike traumatiske hendelser har vist at personer med sterke akutte stressreaksjoner er mer utsatt for å utvikle kroniske helseplager (Eid & Johnsen, 2002)

En annen angstlidelse man gjerne ser i forbindelse med akutte alvorlige hendelser er såkalte PTSD (Post Traumatic Stress Disorder). Post traumatisk stresslidelse er en utrettende psykisk tilstand som kan oppstå etter at man har opplevd hendelser med overhengende dødsfare eller fare for alvorlig skade (Eid & Johnsen, 2018). Mange får ingen følelsesmessig reaksjon umiddelbart etter en alvorlig hendelse, men tendensen til at alle sanser skjerpes for å øke overlevelsessjansen, gjør at inntrykk kan brenne seg inn med en intensitet utenom det vanlige

og føre til plager i ettertid (Dyregrov, 2002). Problemene fører til klinisk betydningsfulle plager eller forringelse av sosial, yrkesmessig eller annen viktig fungering. Til forskjell fra normale etterreaksjoner, stilles PTSD-diagnosen først når reaksjonene har vedvart i mer enn en måned. Det er et kjent problem at symptomer iblant ikke oppstår før mange år etter hendelsen, et fenomen som er typisk for langvarige stresspåkjenninger (Dyregrov, 2018). Ettersom det kan være vanskelig å fange opp de som står i fare for å utvikle PTSD, anbefaler Eid & Johnsen (2018) særlig at operativt personell involvert i kritiske hendelser følges opp over tid.

Studier tyder på at mindre alvorlige ulykker kan gi relativt sterke akutte reaksjoner, som demper seg raskere (Arnberg, Michel & Lundin, 2015). Personell som tidligere har vært utsatt for alvorlige hendelser kan ha økt sårbarhet for å utvikle posttraumatiske reaksjoner (Eid & Johnsen, 2018). Den økte sensitivering for traumerelatert stimuli kan føre til at personer utvikler situasjonsspesifikke reaksjoner eller ubehag som ytterligere forsterkes og opprettholdes etter eksponering for nye traumatiske hendelser (Eid & Johnsen, 2018).

Mestring av stress

Mestring av stress er ofte av stor betydning for individets helse. Mestring sier noe om hvordan et individ forholder seg til og løser en situasjon eller hendelse som medfølger mistrivsel, ubehag, eller trussel mot egen integritet (Håkonsen, 2014). En forutsetning for mestring er en analyse av egne behov og verdier, så vel som en analyse av situasjonen. De negative effektene av stress er ofte motivasjon i seg selv for å gjøre noe med kilden til stress. Det er ikke gitt at kilden til stress er identifisert, det kan også være snakk om flere kilder, noe som kan være med på å komplisere mestringsarbeidet. At individer reagerer ulikt på stress, gjør at en generell mestringsoppskrift også vil variere fra person til person. Videre følger noen betraktninger rundt mestring av stress og konkrete metoder som kan benyttes i mestringsarbeidet.

Individuelle strategier

En mestringsprosess består gjerne av å samle og evaluere informasjon, generere alternativer, overveie og velge alternativ, iverksette valgt strategi, evaluere effektiviteten av strategien og

om nødvendig velge andre strategier (Einarsen & Skogstad, 2015). Mestringsstil kan forstås som karakteristiske trekk ved et individs mestring på tvers av situasjoner og over tid (Renolen, 2015). Forøvrig kan man gjennom livet forandre seg og reagere annerledes på noe på ett tidspunkt enn ved en senere anledning (Risan & Skoglund, 2019). Både forhold knyttet til personen og konteksten personell arbeider i vil ha noe å si for hvordan en kritisk hendelse oppleves og håndteres (Vråle, 2015). Alder, erfaring, teoretisk- og praktisk kompetanse, følelser, selvfølelse, tidligere traumer og tilgang på sosialt nettverk vil også være faktorer av betydning for mestring (Vråle, 2015).

Lazarus & Folkman (1984) skiller mellom to hovedformer for mestring; problemfokuset mestring og følelsesmessigfokuset mestring. Problemfokuset mestring handler om at individet fokuserer på den aktuelle situasjonen og søker å endre, avslutte eller løse problemene knyttet til situasjonen, eller kilden til stress. Et eksempel kan være at man innhenter informasjon om en uforutsigbar situasjon og slik reduserer stressoren ved å gjøre den mer forutsigbar, eller ved at man trener seg opp for å mestre et krav (Risan & Skoglund, 2019). Ved følelsesmessigfokuset mestring fokuserer individet på de følelsesmessige problemene knyttet til en situasjon, og søker å redusere det følelsesmessige ubehaget uten å forandre situasjonen (Lazarus & Folkman, 1984). Følelsesmessigfokuset mestring har likhetstrekk knyttet til en annen individuell mestringsstrategi beskrevet i forskningslitteraturen; forsvarsmekanismer. Forsvarsmekanismer er ubevisste mestringsstrategier som gjør at vi endrer vår oppfatning av en stressende situasjon, som igjen er med på å redusere angst (Håkonsen, 2014). Ved å holde uakseptable tanker og impulser borte fra bevisstheten forandres vår oppfatning av virkeligheten (Håkonsen, 2014). Forsvarsmekanismer bidrar til å redusere indre spenning og videre til å opprettholde stabilitet og ro i følelseslivet. Personer som er rikt utstyrt med forsvarsmekanismer vil prestere dårlig i farlige situasjoner fordi de bruker lang tid på å oppdage trusselen (Eid & Johnsen, 2018). På den andre siden kan forsvarsmekanismer ved kritiske hendelser hjelpe til med at individet får en gradvis tilpasning til de ytre realitetene.

Det er vanlig at individer benytter seg av en kombinasjon av elementer fra problemfokuset mestring og følelsesmessigfokuset mestring (Risan & Skoglund, 2019) ved mestring av stress. Man vet at individets mestring i aktuelle situasjoner vil kunne fungere som en buffer mot utvikling av senere plager (Eid & Johnsen, 2018).

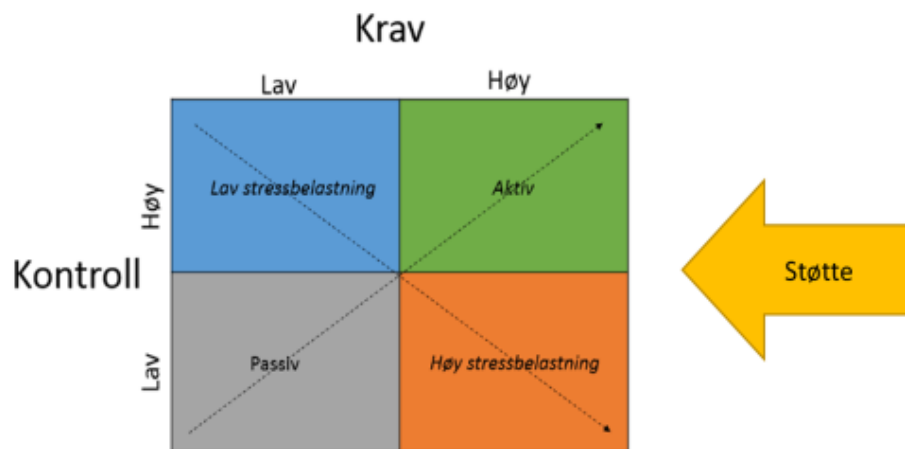
I senere tid har Folkman & Greer (2000) lagt til en tredje form for mestring, noe de kaller meningsfokustert mestring. Strategien er knyttet til positive følelser som oppstår i forbindelse med stress og kriser. Teorien går ut på at individer kommer i kontakt med indre verdier og finner mening i situasjonen. Strategiene som utvikles er ansett å være positivt orientert; revurdering av mål, skape positive øyeblikk, finne fordeler og fokusere på det som har størst betydning. Annen forskningslitteratur erkjenner også at det foreligger muligheter for vekst og modning etter å ha opplevd kritiske hendelser; på det personlige plan er bedre relasjoner til de nærmeste, større verdsettelse av livet og personer i livet og økt personlig styrke effekter av å ha opplevd alvorlige situasjoner (Dyregrov, 2018). Samfunnsmessige vinninger kan være at sosiale bånd, samhold og solidaritet styrkes, viktige verdier, altruisme og hjelpeånd forsterkes (Dyregrov, 2018).

Teoriene bidrar til å danne et teoretisk rammeverk for hvilke mekanismer som er aktive for individet under stressmestring.

Opplevelse av kontroll

Hendelser som individet har liten eller ingen kontroll over, som inntreffer uventet og plutselig, og som påvirker individet over en lengre tidsperiode, er vanskelig å håndtere både for utrent og trent personell (Lazarus & Folkman, 1984). Forskning har vist at fravær av kontroll under store påkjenninger kan gi fysiologiske responser og helseskader (Einarsen & Skogstad, 2019). Det er påvist at trening og øvelse bedrer overlevelsessevne og redningsevne, samt beskytter mot psykiske følgeproblemer hos personer involvert i alvorlige hendelser. (Weisæth & Kjaserud, 2007). To andre forskere som har levert et innflytelsesrikt bidrag til forskningslitteraturen som omhandler opplevelse av kontroll er Karasek og Theorell (1990). Deres modell viser til aspektene jobbkrav, kontroll og støtte som viktige faktorer til å forklare arbeidsrelatert stress og helse. Krav-kontroll-støtte-modellen har preget forskningen på arbeidsrelatert helse i mer enn 30 år (Van der Doef & Maes, 1999; De Lange, Taris, Kompier, Houtman & Bongers, 2004).

Figur 2: Krav-kontroll-støtte-modellen



Modellen består av de tre dimensjonene kontroll, krav og støtte og søker å forklare hvordan karakteristikkene ved det psykososiale arbeidsmiljøet og helse henger sammen (Mausner-Dorsch & Eaton, 2000). Selye's (1976) klassiske teori om optimalt aktiveringsnivå viste til at jobbkraav inntil et visst nivå vil kunne være en fordel for individets psykologiske velvære, motivasjon, prestasjon, og jobbtillfredshet, mens for lave eller for høye krav vil kunne være ugunstig og ha negative fysiske og psykiske konsekvenser for individet. Å kunne ha kontroll over faktorer ved arbeidet og arbeidsmiljøet er anerkjent som viktige aspekter sett i sammenheng med stressbelastning og helse i arbeidslivet (Ganster & Fusilier, 1989; Karasek & Theorell, 1990; Spector, 2002; Einarsen & Skogstad, 2019). Støttebegrepet handler om hvorvidt sosiale, hjelpsomme, relasjoner er tilgjengelig på arbeidsplassen, noe jeg presenterer nærmere under et eget avsnitt om sosial støtte. Forskningslitteraturen peker på at mangel på sosial støtte kan være en uheldig belastning mens god tilgang på sosial støtte er assosiert med økt grad av velvære (Van der Doef & Maes, 1999). Som modellen viser kan de tre dimensjonene kombineres og man ender da opp med fire typer tilstander; lav stressbelastende arbeidssituasjon, høy stressbelastende arbeidssituasjon, aktiv arbeidssituasjon og passiv arbeidssituasjon. Modellen har to hoved-hypoteser; belastningshypotesen og bufferhypotesen (Van der Doef & Maes, 1999). Belastningshypotesen predikerer størst risiko for helseproblemer i arbeidssituasjoner preget av høye krav, lav kontroll og lav støtte (Van der Doef & Maes, 1999), mens bufferhypotesen predikerer at dimensjonene kontroll og støtte kan

ha en modererende effekt av uheldige helseplager som høye jobbkrav kan medføre (Fila, 2016).

Personlighet

Det er forsket mye på sammenhengen mellom personlighet og evne til å takle stress, livskriser og andre påkjenninger. Robusthet er betegnelsen på en egenskap som kan bidra til å moderere skadelige effekter av stress. Andre karaktertrekk som er antatt å kunne predikere at noen individer vil kunne tåle påkjenninger bedre enn andre er optimisme, livsglede og humor (Håkonsen, 2014; Renolen, 2015;). God helse kan også gjøre individet mer motstandsdyktig mot stress (Kroese & Asdahl, 2003). A-personlighet kjennetegnes ved at man er svært konkurranseorientert, aggressiv og utålmodig. Denne typen personlighet er i forskningslitteraturen beskrevet som mer sårbar i møte med stress (Håkonsen, 2014).

Individer som har en unngående mestringsstil er mer utsatt for kronisk og traumatisk stress (Eid & Johnsen, 2018). Evnen til å mestre belastende eller truende situasjoner synes å være forbundet med individets psykologiske forsvar. Psykologisk forsvar er knyttet til forventninger om stimuli, mens mestring er relatert til forventninger om reaksjoner og deres resultat (Eid & Johnsen, 2018). Studier har vist at dårlig psykologisk forsvars-prognose korrelerer med svak prestasjon i risikoyrker som flyger, dykker og fallskjermjeger (Eid & Johnsen, 2018).

Ved kritiske hendelser vil individrelaterte mestrings- og sårbarhetsfaktorer kunne spille en rolle i vurderingen av personer om kan tenkes å ha behov for personlig oppfølging etter alvorlige hendelser. Tidligere erfaring, tilgang på støtte, mental forberedelse og trening er ofte beskyttende faktorer mot senvirkninger av eksponering (Eid & Johnsen, 2018; Risan & Skoglund, 2019).

Kollektive og organisatoriske strategier

Forståelse for fenomenet stress er en viktig forutsetning for å forebygge negative konsekvenser av stress (Risan & Skoglund, 2019). Ivaretagelse av operativt personell forutsetter ifølge Eid & Johnsen (2018) at ledelsen har kunnskap om naturlige stressreaksjoner og problemer som kan oppstå i kjølvannet av hendelser og ulykker. Videre

kan kunnskap om stressdempende organisatoriske tiltak bidra ivaretagelse av individer etter kritiske hendelser.

Å roe ned for å dempe uro

Ifølge Eid & Johnsen (2018), er et sentralt prinsipp for å ivareta eget personell etter hendelser å evne å skape trygghet og dempe uro. Et tiltak som kan være med på å skape ro er å ta i bruk RISP-prinsippet; **Ro**, **Informasjon**, **Skjerming** og **Praktisk hjelp**. Videre kan man si at det å få korrekt informasjon, personlig omsorg, søvn og medisinsk tilsyn kan også bidra til å dempe uro. Forskning tyder på at det er viktig å roe seg ned i etterkant av sterk eksponering, dette fordi kroppslig aktivering og søvn bidrar til at emosjonelle minner huskes bedre (Dyregrov, 2002).

Sosial støtte

Mennesket har gjennom alle tider søkt støtte og hjelp hos sine medmennesker i ubehagelige situasjoner (Einarsen & Skogstad, 2015). Støtte innebærer en følelse av å bli verdsatt og gir en opplevelse av å høre til (Cobb, 1976). En felles plattform i form av f.eks en familie eller arbeidsplass bidrar til at støtten oppleves troverdig (Dyregrov & Dyregrov, 2008). Flere studier har vist at individets tilgang på praktisk og emosjonell støtte fra andre er av stor betydning for mestring av traumatiske livshendelser (Joseph, Williams & Yule, 1992). Annen faglitteratur taler også for at sosial støtte gir klare helsemessige gevinster (House, 1981; Cohen & Syme, 1985; Stroebe, Zech, Stroebe & Abakoumkin, 2005). Opplevelse av sosial støtte gir gjerne økt styrke og trygghet i vanskelige situasjoner og hjelp til mestring av det usikre. Einarsen & Skogstad (2015) redegjør for en rekke positive effekter av sosial støtte; reduksjon i stressrelatert ubehag som knytter seg til fysiologisk aktivering etter en stressende hendelse, hjelp til å mobilisere egne indre og ytre ressurser, beskytte mot negative effekter av usikkerhet ved å bidra til å definere det som oppleves truende, farlig og utfordrende.

Betydningen av sosial støtte kommer særlig fram under høyt stress og i kritiske situasjoner (Einarsen & Skogstad, 2015). I forskningslitteraturen er det forsøkt å gruppere sosial støtte i ulike kategorier, samt etter innhold. House (1981) skiller mellom fire typer av støtte; emosjonell støtte (omsorg, oppmuntring, hjelp til å redusere angst, mestre vanskelige følelser og styrke mot), vurderingsstøtte (veiledning, hjelp til å styrke selvrespekten), informasjonsstøtte (realisme, kunnskap, forståelse og muligheter i situasjonen) og instrumentell støtte (en håndrekning, ressurser, tid, hjelp til oppgaveløsning). Mens Buunk

(1990) har gruppert sosial støtte i de fire kategoriene sosial integrasjon (antall og styrke av forbindelser i det sosial nettverket), positive relasjoner (kvaliteten og klimaet i relasjonene), oppfattet og tilgjengelig støtte (egen bedømmelse av at man har noen man kan stole på for råd, informasjon, forståelse og samhørighet) og faktisk mottatt støtte.

Det er kjent at individets stresstoleranse øker med gruppetilknytning, lederskap, motivasjon og kompetanse (Weisæth & Kjeserud, 2007). Eid & Johnsen (2018) mener at psykososial støtte bør gis uavhengig av i hvilken grad man mener at enkelte kan ha personlige forutsetninger, tidligere erfaring med og trening i å mestre vanskelige situasjoner. Videre tilsier Eid & Johnsens (2018) erfaringer at det i en akutt fase er viktig å gi alle det samme tilbudet om oppfølging etter en kritisk hendelse. Ved å inkludere samtlige medarbeidere i organisasjonens rutiner for akutt personellomsorg etter kritiske hendelser vil man unngå sosial stigmatisering av enkeltindivider (Eid & Johnsen, 2018). Rutinene kan bidra til å redusere eller forhindre sannsynligheten for utvikling av kroniske helseplager eller tap av arbeidsevne etter alvorlige hendelser.

I profesjonelle organisasjoner vil medarbeiderens organisasjonstilhørighet og graden av samhold i avdelingen ofte være en god indikator på den kollegastøtte som kan mobiliseres etter kritiske hendelser (Eid & Johnsen, 2018). Eid & Johnsen (2018) mener at operative ledere som ikke legger vekt på å stimulere til kollegastøtte og personalomsorg, kan skape usikkerhet og bidra til å forsterke unngående mestringsstrategier blant eget personell.

Dyregrov (2018) påpeker at omsorg og støtte fra arbeidssted krever gode ledere og at slikt lederskap ikke bare kan skrus på i en krise, men krever at organisasjonen og ledere bygger inn omsorgsrutiner i hverdagen slik at disse verdiene gjennomsyrrer organisasjonens daglige arbeid. Det finnes forøvrig også noen som påpeker at sosial støtte kan være en hemsko for de som mottar støtte, gjennom at det hemmer utvikling av nødvendige mestringsstrategier (Kaplan & Toshima, 1990).

Debrief

Å sette ord på og ventilere tanker, følelser og impulser gir ofte lettelse og kontroll (Weisæth & Kjeserud, 2007). Å gjennomarbeide overveldende inntrykk gir nøytralisering og integrering av hendelsen og gjør at opplevelsen kan bli erfaring (Weisæth & Kjeserud, 2007). Dyregrov (2002) mener at begrepet debriefing har blitt brukt om alle slags møter og samtaler som har blitt holdt etter en kritisk hendelse, og at det dermed er vanskelig å vite hva som menes med

debriefing. Han skiller derfor mellom avlastningssamtaler, teknisk debrief og psykologisk debrief. Avlastningssamtaler er gjerne av kort varighet (ca 15 minutter) og blir holdt like etter en kritisk hendelse, som senere blir fulgt opp av en mer formell debriefing. Mens en teknisk debrief i hovedsak konsentrerer seg om de tekniske aspekter rundt en hendelse og kan sies å være en gjennomgang av innsatsen fra en faglig vinkel. Jeg har valgt å hovedsakelig fokusere på psykologisk debriefing, som Dyregrov (2002) definerer som: «*en systematisk gjennomgang i gruppe for mennesker som sammen har opplevd en dramatisk eller kritisk situasjon*». Målet for den psykologiske debriefen er gjerne å forhindre unødvendige ettervirkninger, fremskynde den normale demping av ettervirkninger, stimulere til gruppesamhold og støtte, opprettholde gruppeånd og motivasjon for fremtiden, fremme et tankemessig «grep» om situasjonen, stimulere til eventuell følelsmessig ventilering og sikre mer hjelp for de som trenger det (Dyregrov, 2002). Debriefing kan bli brukt for overlevende etter livstruende hendelser, det vil si ikke-skadde overlevende etter transportulykker, gjenlevende etter massakrer, for etterlatte kolleger etter uventet dødsfall på arbeidsplassen, eller hjelpere som har vært involvert i situasjoner som har hatt stor innvirkning på dem (Dyregrov, 2002). Dyregrov (2002) mener det er en utbredt feiloppfatning at den psykologiske debriefen først og fremst er rettet inn mot å forebygge PTSD, da forekomsten av slike problemer er forholdsvis lav. En annen misoppfatning er at metoden kan brukes for å lindre effektene av utbrenthet eller være et stresshåndteringsverktøy til bruk etter milde hendelser (Dyregrov, 2002). Psykologisk debriefing er først og fremst til bruk for grupper som har overlevd eller opplevd en alvorlig situasjon sammen, eller grupper som har arbeidet med alvorlige stress- eller krisehendelser (Dyregrov, 2002). Weisæth & Kjeserud (2007) og Eid & Johnsen (2018) benytter begrepet gruppestress-debrief på en strukturert gjennomgang med de involverte etter en alvorlig hendelse. Gruppestress-debriefen de beskriver har klare paralleller til den psykologiske debriefen som Dyregrov (2002) redegjør for. Hensikten sammenfaller med målene til den psykologiske debriefen, og den sikrer ivaretagelse av involverte. Både Weisæth & Kjeserud (2007) og Dyregrov (2002) påpeker at det er av betydning at de involverte deltar frivillig, at debriefen ikke er et feilfinningsmøte, at møtet har struktur og regler, og at den som leder møtet er kompetent til oppgaven. At den som leder debriefen har god kjennskap til stressreaksjoner, evner å skape en trygg atmosfære og skaper tillit gjennom kommunikasjonsferdigheter er av betydning for kvaliteten på debriefen (Risan & Skoglund, 2019). Dyregrov (1989) fremmer også at psykologisk debrief ikke bør være et enkeltstående tiltak, men et ledd i en kjede tiltak som bør være på plass i en organisasjon. God forståelse fra egne ledere, god kollegastøtte, rutiner for gjennomgang av hendelsen i etterkant

og mulighet for individuell oppfølging for de som trenger det, nevnes som andre tiltak som bør inngå i kjeden av tiltak (Dyregrov, 1989).

I operative avdelinger vet man at personell står i fare for å bli utsatt for belastende hendelser. Flere teoretiske bidrar peker på at organisatoriske prosesser er av betydning for personells allmenne helsetilstand og trivsel, og at det er organisasjonenes ansvar å utvikle forebyggende tiltak for å håndtere belastninger etter hendelser opplevd i arbeidssammenheng (Dyregrov, 2002; Burke, 2006; Weisæth & Kjeserud, 2007; Vråle, 2015; Eid & Johnsen; 2018, Risan & Skoglund, 2019). Vråle (2015) mener god personalomsorg er et dekkende begrep for det som bør skje etter kritiske hendelser, og mener det innebærer gode rutiner for å møte personalet først i den situasjonen de er i etter hendelsen, og etterhvert bidra til nødvendig støtte i det videre arbeidet.

Metode

Metode som ord betyr «veien til målet» (Kvale & Brinkmann, 2015). Metode er fremgangsmåten man benytter for å se på fenomener og løse problemer, for så å komme frem til ny kunnskap. I dette kapitlet vil jeg forklare fremgangsmåte brukt for å tilegne meg data, det være seg forskningsdesign, datainnsamlingen, utvalg av informanter og den praktiske gjennomføringen av metoden. Videre tar kapitlet for seg drøfting av innsamlede datas gyldighet og pålitelighet, samt mine betraktninger gjort om forskningsetikk og juridisk ansvar ovenfor informanter.

Valg av forskningsdesign

Et forskningsdesign kan forstås som en systematisk plan på hvordan man skal legge opp et forskningsprosjekt, for videre å kunne gi gode argumenter og svar på forskningsspørsmålet (Bukve, 2016). Jacobsen (2015) identifiserer tre hovedtyper hensikter med forskning; å beskrive, å forklare, å predikere. I min studie ønsker jeg å få mer innsikt i kabinpersonell sin opplevelse av ivaretagelse ved luftfartshendelser, altså ønsker jeg å beskrive virkeligheten. Hensikten med studien har vært med på å styre valg av forskningsdesign. Jeg har valgt et deskriptivt design fordi det er godt egnet til å gi nyanserte svar på spørsmål om opplevelser, erfaringer og hendelser. Ifølge Jacobsen (2015) kan man videre klassifisere design etter

dimensjonene intensiv og ekstensiv. Den intensive dimensjonen kjennetegnes ved å gå i dybden og studere få enheter, mens den ekstensive dimensjonen kjennetegnes ved å gå i bredden og studere mange enheter og få elementer. Da jeg ønsker en grundig forståelse og detaljert beskrivelse av virkeligheten mener jeg den intensive dimensjonen passer min studie best.

Videre har jeg valgt å la meg inspirere av fenomenologi som tilnærming i min søken på svar på problemstillingen. Ved hjelp av den fenomenologiske tilnærmingen ønsker jeg å få økt innsikt i og forståelse av hvordan kabinpersonell har opplevd å bli ivaretatt etter hendelser og hvilke erfaringer de har gjort seg. En fenomenologisk tilnærming i et kvalitativt design vil si å utforske og beskrive mennesker og deres erfaringer, samt forståelse av et fenomen (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011). Det er vanlig at man som forsker i en fenomenologisk tilnærming etterstreber å forstå hvordan en gruppe mennesker oppfatter og erfarer virkeligheten, ved å ta på «forståelsesbriller» sett i sammenheng med den fortolkningen individene gjør av fenomenet (Johannessen, Christoffersen og Tufte, 2011). Jeg har forsøkt å gå inn i forskningen med et åpent sinn, og hatt tillit til at det som er vesentlig for individene vil framtre gjennom de data som samles inn. Samtidig har jeg vært bevisst på at tidligere teorier, antakelser og personlige erfaringer kan ha vært med på å farge min oppfattelse av empirien.

Jeg har tatt stilling til hvorvidt jeg ønsker å ha en induktiv (eksplorerende og empiridrevet) eller deduktiv (teori og hypotesedrevet) tilnærming til fenomenet i studien. Det er i hovedsak ønskelig at studien skal være empiridrevet, altså induktiv, men jeg tror likevel ikke jeg kommer helt utenom teori i tilnærmingen til fenomenet. Tjora (2017) påpeker at den kvalitative forskningen er mangfoldig, og kan være drevet fram av både empiri og teori, som regel i samspill. Jeg har hatt et ønske om at forskningen skal være drevet av åpenhet og nysgjerrighet for min valgte problemstilling, men samtidig bestå av struktur og systematikk.

Datainnsamling

For innsamling av empiri har jeg valgt å benytte kvalitativ metode. Kvalitative metoder bygger på teorier om menneskelig erfaring (fenomenologi) og fortolkning (hermeneutikk). I en kvantitativ tilnærming måles gjerne den sosiale virkeligheten ved hjelp av metoder som gir oss informasjon i tall (statistikk), mens en kvalitativ tilnærming har som utgangspunkt at virkeligheten er for kompleks til å reduseres til tall, og at det behøves informasjon i form av

ord som åpner for nyanserikdom (Jacobsen, 2015). Kvalitativt dybdeintervju har blitt benyttet for innsamling av data i denne studien.

Kvalitativt dybdeintervju

Formålet med datainnsamling gjennom det kvalitative dybdeintervjuet er å skaffe en rik og grundig beskrivelse av en hendelse (Kvale & Brinkmann, 2015). Utgangspunktet for det kvalitative intervju er samtalen (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg vil i dette avsnittet redegjøre for mine valg og strategier i forbindelse med det kvalitative intervju.

Bakgrunn for intervjuguide

Som et hjelpemiddel til å holde fokus med å belyse problemstillingen fra ulike perspektiver og vinkler, har jeg utarbeidet en intervjuguide (vedlegg 1). Jeg har valgt å benytte meg av et semistrukturert intervju, da det gir fleksibilitet i spørsmålsstillingen (rekkefølge og formulering), samt at det ofte preges av åpenheten jeg søker å ivareta i intervjusituasjonen. Et fullt ut strukturert intervju med lukkede spørreskjema-spørsmål vil kunne medføre at relevant informasjon ikke kommer frem. Et semistrukturert intervju søker å innhente beskrivelser av intervjuobjektets livsverden med henblikk på å fortolke betydningen av de beskrevne fenomenene (Kvale & Brinkmann, 2015). Videre kan det semistrukturerte intervjuet ha en rekke temaer som skal dekkes, i tillegg til noen forslag til spørsmål. Jeg har landet på at det semistrukturerte intervjuet er best egnet for å hjelpe meg til en nyansert forståelse av betydningen av kabinpersonell sine opplevelser.

Intervjuets oppbygging

I utarbeidelsen av intervjuguiden har jeg forsøkt å ta hensyn til det kvalitative intervjuets to dimensjoner; den teoretiske og den dynamiske. Kvale & Brinkmann (2015) trekker frem at man bør forsøke å holde fokus på den teoretiske relevansen for forskningsprosjektets problemstilling, samt ivareta den dynamiske dimensjonen ved å skape en god intervjuinteraksjon. For å ivareta den teoretiske dimensjonen, har jeg forsøkt å sikre at jeg har god teoretisk kunnskap om feltet jeg studerer. Etersom jeg tidligere har jobbet som cabin crew, anser jeg at jeg har god innsikt i feltet jeg studerer. Jeg tror min erfaring kan bidra til at jeg stiller relevante spørsmål. Jeg har valgt en såkalt teoriladd intervjuguide, dette betyr at

intervjuspørsmålene er utarbeidet med bakgrunn i teoretisk kunnskap, men at jeg likevel ikke lar spørsmålene styres av en eller flere valgte teorier, slik man gjerne gjør i en teoristyrte intervjuguide. Jeg har også forsøkt å holde fokus på formålet med intervjuet, ved å innsnevre spørsmålene til å hovedsakelig omhandle undersøkelsens tema. Den dynamiske dimensjonen er forsøkt ivaretatt ved å tenke på oppbyggingen av intervjuet. Johannessen, Christoffersen og Tufte (2011) foreslår følgende spørsmålsoppbygging som jeg har valgt å benytte meg av i intervjuguiden; innledning, faktabaserte spørsmål, introduksjonsspørsmål, overgangsspørsmål, nøkkelspørsmål, kompliserte og sensitive spørsmål, og til slutt avslutning. Videre har jeg forsøkt å holde spørsmålene korte slik at de skal være lette å forstå. Jeg har også forsøkt å unngå spørre om flere ting på en gang. Ettersom for mange hvorfor-spørsmål kan hemme spontaniteten, fylldige beskrivelser og dreie intervjuet fra å være beskrivende til å bli forklarende og argumenterende (Kvale & Brinkmann, 2015), har jeg i størst grad benyttet meg av hva- og hvordan-spørsmål. Intervju-spørsmålene har jeg forsøkt å formulere i informantenes dagligspråk.

Utvalg og informanter

Utvalget av informanter er basert på rapporter fra luftfartshendelser i Widerøe fra 2018, 2019 og 2020. Rapportene var innsendt av flyvende personell gjennom Widerøes rapporteringsverktøy, og utgjorde totalt 618 rapporter. Rapportene var fordelt blant følgende ulike kategorier, med antall rapporter per kategori presentert i parentes; unruly passengers (244), passenger illness (201), diversion/return to stand (77), lynnedslag/ekstremvær/turbulens (55), fire/smoke/fumes (33) og crew illness (8).

Av disse ble det valgt ut 30 rapporter, der innsender av rapporten ble betraktet som en potensiell informant. Rapportene ble valgt ut med bakgrunn i innholdets antatte relevans for studien. For eksempel anså jeg det som lite hensiktsmessig å inkludere mindre tekniske problemer, eksempelvis en varsel-lampe i cockpit, som ikke fikk følger for cabin crew, men som likevel hadde vært rapporteringspliktig for cockpit crew. Jeg forsøkte å gjøre et systematisk utvalg slik at alle kategorier av rapporter var representert, med størst utvalg fra kategoriene med flest rapporter. Dette for å sikre både spredning og variasjon. Jeg vurderte lenge å gjøre et tilfeldig utvalg, men anså innholdet i rapportene å være av ulik relevans for studien. Beslutningen ble derfor å vektlegge informasjonskriteriet, og gjøre et selvvalgt utvalg etter å ha gått igjennom alle rapportene. Fordelingen blant kategoriene ble slik; unruly

passengers (12), passenger illness (9), diversion/return to stand (2), lynnedslag/ekstremvær/turbulens (3), fire/smoke/fumes (3) og crew illness (1).

De 30 potensielle informantene ble kontaktet med forespørsel om å delta i studien, blant disse var det fire som meldte sin interesse i å delta. På grunn av informantenes personvern hadde jeg ikke innsyn i hvilken hendelse som var knyttet til hver av de fire informantene som meldte sin interesse. Av den grunn ble informantene bedt om å selv velge ut en hendelse de hadde opplevd, som kunne tilsvare alvorlighetsgraden til en luftfartshendelse. Vi snakket grundig om hva som lå i begrepet før de gjorde valget om hendelse. Informantene ble også bedt om å velge en hendelse fra en av de presenterte kategoriene. Jeg ba de fortrinnsvis plukke ut en hendelse maks åtte år tilbake i tid, med ønske om at hendelsene hadde funnet sted i 2018, 2019 eller 2020. To av informantene valgte seg ut en hendelse som kan plasseres i kategorien «passenger illness», altså et sykdomstilfelle hos en passasjer de hadde hatt ombord. Videre ble det valgt ut en hendelse som kan plasseres i kategorien «unruly passengers», det vil si en passasjer som har opptrådt på en måte som ikke ansees som akseptabel ombord i et fly. Den siste hendelsen plukket ut kan plasseres i kategorien «diversion/return to stand», og kan sies å være et teknisk tilfelle. Felles for alle hendelsene var at den kabinansatte fløy som «single cabin crew», det vil si at det kun var én kabinansatt på flyvningen. Dette som følge av størrelsen på flyet og operative krav til antall cabin crew ombord på flytypen som ble fløyet. Hendelsene fant sted mellom 2016 – 2020. Informantene hadde alle mer enn 19 års erfaring som cabin crew i Widerøe, og jeg vil derfor karakterisere dem som meget erfarne. De var representanter fra hver sin base, det vil si at informanter fra fire av Widerøes fem baser er representert i studien.

I neste avsnitt forklares det hvordan jeg gikk frem i prosessen med selve intervjuet.

Gjennomføring av intervju

Kvale og Brinkmann (2015) omtaler sju ulike former for forskningsintervju, av disse har jeg valgt å gå for datastøttende intervju i form av nettbasert videokonferanse, der forsker og informanter er fysisk adskilt. Dette hovedsakelig på grunn av kostnads- og tidsbesparelser. I tillegg har jeg lagt til grunn at det under den nylige gjennomgåtte pandemien, Covid 19, har blitt mer og mer normalisert med digitale samtaler. Jeg har benyttet meg av verktøyet Zoom for å gjennomføre intervjuene, med unntak av ett intervju der informanten ønsket å

gjennomføre intervjuet per telefon. Lydfilen fra intervjuet som ble gjort per telefon ble også tatt opp ved hjelp av Zoom.

Informantene ble per epost kontaktet av personalsjef i Widerøe med spørsmål om de kunne tenke seg å stille til intervju. Gjennom et informasjonsskriv vedlagt eposten fikk de utdypet informasjon om studien, og en samtykke-erklæring. Informantene som ønsket å stille til intervju, tok på eget initiativ kontakt med meg og vi avtalte tidspunkt for intervjuet. Jeg valgte å ikke sende intervjuguiden til informantene på forhånd, da jeg ønsket spontane svar under intervjuet. I et forsøk på å skape trygge rammer for informantene, ble de oppfordret til å sitte hjemme i et uforstyrret rom under intervjuet.

Under selve intervjuet startet jeg med en innledning der jeg hadde en oppsummert gjennomgang av informasjonsskrivet. Jeg forklarte at jeg ikke hadde innsyn i hvilken hendelse som var knyttet til den enkelte, men at jeg med bakgrunn i rapportene visste at vedkommende hadde erfart en luftfartshendelse. Jeg redegjorde for hvilken alvorlighetsgrad av luftfartshendelse jeg var ute etter å fange i studien, ved å gi eksempler på typer luftfartshendelser innenfor de seks kategoriene. Informantene fikk videre gjøre et selvstendig valg i hvilken hendelse de ønsket å snakke om gjennom intervjuet. Jeg presiserte at de måtte tenke seg godt om, og at de ikke måtte velge hendelser de hadde opplevd som så belastende at de trodde det kunne være skadelig for seg selv å snakke om under intervjuet.

I selve intervjusituasjonen har jeg forsøkt å være bevisste på min væremåte som forsker. I følge Malterud (2017) utgjør relasjon og kontekst viktige elementer av den kunnskapen som utvikles. Jeg har forsøkt å stille meg åpen, og la meg engasjere og berøre av det informantene har fortalt. Samtidig har jeg både teoretisk kunnskap og god kjennskap til bransjen, så jeg antar at det kan ha bidratt til å redusere misforståelser og enklere skape klarhet i hva informantene forsøkte å fortelle. I forkant av intervjuene kjørte jeg et testintervju for å bli tryggere i intervjusituasjonen. Jeg fikk da også finjustert spørsmålene, øvd på å håndtere svar og stille oppfølgings spørsmål, samt øvd på toneleiet. I følge Tjora (2017) vil man som forsker «modnes» med intervjuguiden og i større grad frigjøre seg fra den etter noen intervjuer, noe som kan bidra til å skape bedre flyt i samtalen. I dybdeintervjuet er gjerne den frie, uformelle samtalen idealet (Tjora, 2017). Jeg har også vært bevisste på å vise varhet og ydmykhet i intervjusituasjonen, samt å la informantene få tale ut uten avbrytelser. Samtidig har jeg hatt fokus på å ha en balanse mellom å være empatisk og kritisk. Kvale og Brinkmann (2015)

mener man ved å stille kritiske spørsmål underveis kan teste påliteligheten og gyldigheten av det informantene forteller. Tjora (2017) støtter opp om at man har et eget privilegium som intervjuer, der man kan be informantene konkretisere og eksemplifisere sine tanker og erfaringer utover det som man betrakter som vanlig høflighet i en dagligdags samtale. Det vil i intervjusituasjonen kunne oppstå en viss grad av asymmetri i forventet formalitet, der informantene forventer en mer formell situasjon med spørsmål og svar enn den intervjueren håper på (Tjora, 2017). Jeg har i intervjusituasjonen forsøkt å ha Kvale & Brinkmann (2015) og Tjora (2017) sine betraktninger i bakhodet. Jeg har også forsøkt å huske tidligere uttalelser i intervjuet og bedt om å få dem utdypet. Ved å møte informantene med oppfølgende spørsmål, håper jeg at jeg har utvidet horisonten og fått økt forståelse for temaene jeg har forsøkt å belyse. Som siste spørsmål i intervjuguiden valgte jeg å spørre informantene om hvordan de opplevde selve intervjusituasjonen, da det kan ha betydning for data som skapes. Jeg vil også nevne at en av informantene viste til informasjonsskrivet hen hadde mottatt i forkant av intervjuet ved et par anledninger i intervjuet, og kan antas å være noe styrt at dette i forhold til hva hen antok det var legitimt å snakke om. Intervjuene hadde i snitt en varighet på omtrent 30 minutter.

Gjennomføring av analysen

I arbeidet med å systematisere de kvalitative intervjuene og beskrive tekstinhold i oppgaven har jeg benyttet meg av tematisk innholdsanalyse. Jeg vil videre gjøre rede for hvordan jeg har gått fram.

Behandling av data

Transkribering

For å gjøre de innspilte opptakene leselig, valgte jeg å transkribere alt som ble sagt ordrett, med unntak av små-/fyllord. Pauser, kremting, latter, «fyllord» som for eksempel «hmm» ble indikert med /, og i ettertid gjennomgått og laget notater på (i marginen), der jeg har ansett at fyllord, pauser, latter og lignende har hatt relevans for studien. I transkriberingsfasen har jeg sett opptakene samtidig som jeg har gått igjennom den nedskrevne transkriberte teksten (med unntak av telefonintervjuet, der jeg kun har lydfil), og gjort notater knyttet til ikke-verbal kommunikasjon som for eksempel tonefall, trykk på ord, toneleie, gestikulering og

ansiktsuttrykk. Dette for å fange kontekster og gjøre analysen ut ifra mer enn bare den skriftlige transkriberingen. Sitater gjengitt i teksten har jeg forsøkt å holde i sin muntlige form slik de ble formulert av informantene, da jeg synes det gir et mer ærlig bilde av informantenes beskrivelser og meninger. Jeg har likevel vært bevisst på at de muntlige sitatene kan framstå uklare i skriftlig form, og forsøkt å gi forklaringer til sitatene der jeg opplever at de ikke kan tale for seg selv.

Tematisering

I min streben etter å forenkle, forstå og beskrive innsamlede, transkriberte data startet jeg analysen med å tematisere dataene. Jeg kodet først empirien ved hjelp av fargekoder for ulike temaer i transkriberingsnotatene. Noen av fargekodene overlappet hverandre, da jeg anså deler av empirien og sitater å kunne tilhøre flere fargekoder/tema. Deretter satte jeg opp en rekke tema jeg anså som relevant. Under kodingen hadde jeg empirien som utgangspunkt, og underveis i arbeidet med kodingen hadde jeg fokus på å tenke igjennom eksempler på ord, setninger eller avsnitt som passet under de ulike temaene. Jeg forsøkte å se sammenhenger og mønster i empirien, finne likheter, men også brudd (ulikheter).

Kategorisering

Videre hadde jeg som ønske å komme fram til et fåtall kjernebegreper som kunne beskrive hva som er sentralt i dataene. Derfor grupperte jeg de ulike temaene i følgende kategorier med tilhørende undergrupper:

- Hendelsens karakter (opplevd alvorlighet/kontroll i situasjonen, personlige erfaringer)
- Behov i etterkant av hendelsen (kommunikasjon, refleksjon)
- Ønsker for framtiden (behov, forslag)

I arbeidet med å fylle kategoriene med innhold, valgte jeg å lage matriser som inneholdt én kolonne for komprimert innhold, og én for relevante sitater. Jeg laget først en matrise for hver av informantene, dette hjalp meg i arbeidet med å systematisere empirien i tillegg til å kunne gjøre sammenligninger på tvers av informantene. Til slutt komprimerte jeg empirien fra de ulike informant-matrisene til en felles matrise. Jeg hadde hele tiden en tanke i bakhodet om at det var erfaringene til informantene som skulle bidra til å svare på problemstillingen.

Oppgavens pålitelighet og gyldighet

Dersom man skal kunne stole på en undersøkelse må den være pålitelig. Pålitelighet handler om troverdigheten i forhold til hvordan dataene i studien er samlet inn, bearbeidet og hvordan de benyttes. Dersom undersøkelsen er utført på en etterrettelig måte og fremstillingen av dataene er godt gjennomført, vil man kunne argumentere for at studiens pålitelighet er høy (Jacobsen, 2015). Kvalitative studier er kontekststøttede og verdiladde, og jeg som forsker har tolket dataene ut ifra mitt perspektiv (Johannessen, Tuftes & Christoffersen, 2011). Jeg har forsøkt å sikre påliteligheten ved å holde transparens gjennom oppgaven, jeg har vist hvordan jeg har valgt ut deler av materialet og forsøkt å gi eksempler fra materialet slik at leseren har hatt mulighet til å følge analysene og argumenter for analysene.

Gyldighet av en undersøkelse kan sies å være et kvalitetskriterium for hvorvidt undersøkelsen måler det den er ment å måle. Funnene bør svare på det problemstillingen spør etter. Jeg har under intervjuet stilt flere spørsmål som kan bidra til å belyse problematikken. I min studie er «ivaretagelse» et sentralt begrep i problemstillingen. Jeg har forsøkt å konkretisere begrepet ved å dele det opp i operasjonelle begreper som kan bidra til forståelse av begrepet. Begrepet ivaretagelse kan forstås gjennom å dele det opp begrepet i mer konkrete og håndterbare enheter, som presentert i teorikapitlet; personlige mestringsstrategier, kollektive- og organisatoriske strategier. Jeg har vært kritisk til om hvorvidt konkretiseringen av begrepet fanger opp det jeg ønsker å måle. Fordi de operasjonelle begrepene kan knyttes til teoretiske fenomen, kan man anta at de bidrar til å styrke studiens gyldighet. Generelt kan man si at hvis resultatene man har kommet fram til støttes av teori om det man studerer, kan man indikere at den interne validiteten er god (Jacobsen, 2015). Likevel kan man ikke være sikker fordi det ikke er sikkert at teoriene er korrekte (Jacobsen, 2015). Den interne gyldigheten kan også styrkes ved at man sammenligner resultatene man har kommet fram til med resultater fra andre undersøkelser. Jeg har forsøkt å komme med eksempler fra tidligere forskning på lignende fenomen som det jeg studerer, og sammenlignet resultatene mine med teori fra faglitteraturen. Jeg har tro på at dette bidrar til å styrke oppgavens gyldighet.

I min studie har jeg ikke hatt som mål å generalisere forskningsresultatene, fokuset har vært på å overføre kunnskap om temaet ivaretagelse av flyvende personell etter hendelser opplevd på jobb. Hensikten har vært å få en dypere innsikt i erfaringer kabinpersonell har gjort seg gjennom sine opplevelser, med tilhørende refleksjoner rundt hvilken ivaretagelse de skulle ønske ved eventuelt senere hendelser. Gjennom forskningsprosjektet opplever jeg å ha fått tak

i empiri som belyser felles utfordringer og felles opplevde styrker ved ivaretagelsen informantene har opplevd. Empirien fanger også ulike individuelle meninger av betydning, som kan bidra til å belyse oppgavens problemstilling.

Etiske betraktninger

Jeg har hatt et ønske gjennom hele prosessen å behandle både empiri og informantene som har vist meg tillit, med respekt, og inneha evnen til å sikre konfidensialitet. Som nevnt i avsnittet *gjennomføring av intervju*, fikk informantene tilsendt en epost som inneholdt et informasjonsskriv om prosjektet og en informert samtykke slipp som skulle signeres i forkant av intervjuet. Det informerte samtykket indikerer at de deltar i studien på frivillig basis (vedlegg 2). I startfasen av prosjektet gjorde jeg betraktninger rundt det å skulle hente frem potensielt traumatiske minner hos personell som kanskje allerede hadde bearbeidet opplevelsen de hadde vært igjennom. Jeg diskuterte problematikken med mine kontaktpersoner i Widerøe, og landet etterhvert på at jeg skulle ta for meg hendelser av mindre alvorlig karakter, for å ivareta potensielle helsemessige belastninger med å snakke om hendelser som kunne bringe vonde minner tilbake. Av samme grunn fikk informantene selv velge ut hendelsen de ønsket snakke om innenfor gitte rammer, og det ble presisert at de måtte velge en hendelse de følte seg komfortabel å snakke om, og som de antok ikke ville medføre ytterligere belastning. Under intervjuet var jeg også bevisst på å ikke presse informantene i forbindelse med sensitive temaer, som for eksempel da jeg spurte om reaksjoner i etterkant av hendelsen, eller opplevelsen av kontroll i situasjonen. Jeg hadde hele tiden i bakhodet at jeg som forsker hadde ansvar for å begrense følelsesmessige problemer som kunne oppstå som følge av intervjuet. Både skriftlig (i informasjonsskrivet) og muntlig ble informantene gjort oppmerksomme på at de når som helst kunne trekke seg fra intervjuet. Muntlig ga jeg beskjed om at de ikke måtte føle på et press til å svare på spørsmål de opplevde som ubehagelige, eller ha dårlig samvittighet dersom de valgte å trekke seg. Jeg passet også på å være tydelig på å gi beskjed om når jeg startet og avsluttet lydopptaket.

Jeg har i hele prosessen vært opptatt av å sikre informantenes konfidensialitet. Som nevnt under avsnittet som omhandler utvalg er et fåtall personer i Widerøe kjent med forespørselen til 30 kabinansatte om å delta i studien. Men ettersom deltakelsen er selvvalgt, vet ikke Widerøe hvem som har meldt seg til å delta. I mine skriftlige data har jeg ikke betegnet informantene med navn, men gitt de nummer. I oppgaveteksten har jeg valgt å holde numrene

utelatt, da jeg ikke ønsker at informantene skal knyttes til de ulike kategoriene av hendelser representert. Da det er en kjønnsmessig skjevfordeling blant kabinansatte i Widerøe, med hovedvekt av kvinnelige kabinansatte, har jeg valgt å bruke pronomenet «hen» i mine beskrivelser. Dette gjelder både kabinansatte og basemanagers, da jeg har tenkt at det ved å bruke han/hun kan være mulighet for å knytte informantene til de ulike basene (lesere som kjenner til basene og basemanagers vil ut ifra kjønnskriteriet kunne anta hvilke baser det er snakk om), og videre kunne dra slutninger om hvilke hendelser som har blitt diskutert ut ifra opplysningene gitt. For å ivareta konfidensialiteten har jeg altså benyttet meg av «hen». Jeg har skrevet om sitater som kan gi informasjon som bryter mer konfidensialiteten.

Forskningsprosjektet har vært til behandling og blitt godkjent av NSD, Norsk senter for forskningsdata AS (vedlegg 3). Dette innebærer at behandling av personopplysningene i prosjektet er lovlig etter Personvernforordningen art.6 (Personvernforordningen, 1981), så fremt de er gjennomført som oppgitt i meldeskjemaet, noe jeg har etterstrebet i forskningen.

Resultat

I dette kapitlet vil jeg trekke fram de viktigste funnene som kan gi svar på problemstillingen om hvordan cabin crew i Widerøe ønsker å bli ivaretatt etter en luftfartshendelse. Jeg anser funnene å variere i grad av hvor tydelig de framstår, men mener de alle kan bidra til å belyse problemstillingen på hver sin måte. Etter presentasjonen av resultatene følger en drøfting av resultatene, refleksjon over valgt metode og egen rolle som forsker, og til slutt en konklusjon.

Hendelsens karakter påvirker behov

Det kommer tydelig fram i studien at hendelsens karakter og alvorlighetsgrad er med på å definere informantenes behov i etterkant av hendelsen de har opplevd. To av informantene opplevde hendelser som jeg vil karakterisere som at det kunne vært fare for liv og helse. Den ene av dem oppga å ha hatt langvarige psykiske plager som følge av hendelsen, den andre opplevde sterkt ubehag over kort tid. De to øvrige informantene som opplevde hendelser som kan betegnes som sykdomstilfeller, oppga å ha hatt høy puls og kjent på adrenalin i kroppen, men at det roet seg raskt. Jeg har rangert hendelsene med sykdomstilfeller å være av lavere

alvorlighetsgrad enn de to øvrige hendelsene. Videre følger en presentasjon av behov og andre refleksjoner fra informantene i etterkant av hendelsene de hadde opplevd.

Behov for debrief

Alle informantene gir uttrykk av et behov for en debrief etter hendelsene de har vært igjennom. Det synes å være av betydning at crewet (kabinpersonell og cockpit crew) kan samles for en felles gjennomgang av hendelsen.

«Jeg synes det viktigste er at crewet har en ordentlig debrief og får pratet litt. Fordi det oppleves veldig forskjellig for oss i kabinen og de fremme i cockpit. I hvertfall når døren er lukket, så aner jo ikke de hva som foregår, bortsett fra det man selv forteller dem.»

For informantene i studien kunne én av dem fortelle om hvordan crewet hadde samlet seg for en debrief etter hendelsen de hadde opplevd, mens de resterende tre informantene opplevde fravær av debrief og påpekte at det var noe de skulle ønske hadde vært gjennomført.

Informanten som hadde gjennomgått debrief oppsummerte den slik:

«Jeg opplevde dem som veldig profesjonelle og de skrøt mye av meg. Vi snakket gjennom hele forløpet og hva som hadde skjedd, og hva jeg hadde gjort, step by step. De fortalte hva de hadde gjort.»

Mens en av informantene som ikke hadde hatt debrief oppsummerte det slik:

«Da vi kom på hotellet så sa kapteinen at «nå er jeg helt utslitt, jeg må bare gå på rommet». Da ble jeg kjempepaff, jeg ble sånn «what, vi må jo snakke om dette her» Det hadde jo vært kjempealvorlig. Det var null debrief. Så der sjekket jeg inn og gikk på rommet mitt, etter alt det jeg hadde opplevd så var det plutselig å bare sitte der alene med titusen tanker og spørsmål»

Et av spørsmålene i intervjuguiden handlet om forventninger til det organisatoriske forløpet med tanke på oppfølging etter en hendelse. Med unntak av èn informant som ikke fikk spørsmålet stilt under intervjuet, svarte de resterende tre ganske umiddelbart at de hadde forventninger om at det ble gjennomført en debrief.

Videre har jeg også tolket indirekte antydninger om at informantene mener debriefen bør initieres av kapteinen i crewet.

«Jeg tror alle kapteiner har fått den opplæringa, og at det er en del av arbeidet, at det skal være en debrief etter hendelser som er utenom det vanlige.»

«Altså, nå vet jeg ikke hvilke retningslinjer de har, men man kan ikke forvente at når tiden er knapp at Widerøe og hele apparatet settes i gang på en, to, tre. Det er noe med at kapteinen nesten må trykke på knappen der og si at «nå må vi nesten få muligheten til å snakke litt ut og får adrenalinet litt ut av kroppen»»

En av informantene tok i ettertid av manglende debrief kontakt per telefon med ansvarlig kaptein for å påpeke mangelen. Etter å ha fått fordøyet kritikken noen dager, tok kapteinen kontakt med den kabinansatte og beklaget fraværet av debrief. To av informantene mener også at det er personavhengig hvorvidt kapteinen initierer en debrief. De har mer tiltro til kapteiner fra «egen base», og vektlegger at en «allerede etablert god kommunikasjon» er av relevans for hvorvidt det blir gjennomført debrief. Jeg har tolket det dit at de opplever det som større sannsynlig at en debrief gjennomføres dersom de flyr med en kaptein de opplever sterkere tilknytning til, i form av å tilhøre samme base og har flydd jevnlig sammen med.

«Det her var en kaptein som var sendt til basen fra en annen base. En som jeg ikke flyr så ofte med, og som jeg ikke har noe særlig forhold til, altså bortsett fra at man er kollega. Hadde det vært en kaptein fra min base, så hadde de gjort det på en, to, tre, ikke sant. Så det betyr utrolig mye hvem det er man flyr med og hvor nær man er.»

To av informantene i studien mente det var tilstrekkelig at gruppen som hadde debrief besto av crewmedlemmene som har vært involvert i hendelsen. Mens de øvrige to informantene kunne tenkt seg en debrief som inkluderte crewmedlemmer, basemanager og øvrig ledelse. En av informantene nevnte personalsjef og sikkerhetssjef som ønskelige deltakende aktører fra øvrig ledelse, mens den andre informanten i nevnte personalsjef, kabinsjef, flygesjef, og sjef for teknisk personell som ønskelig deltakende aktør. Det som synes å være av betydning er den kabinansattes opplevelse av alvorlighetsgrad i hendelsen. De to kabinmedarbeiderne som var tilfredse med debrief blant crewmedlemmene kan sies å ha opplevd hendelser av lavere alvorlighetsgrad enn de to kabinmedarbeiderne som kunne ha ønsket seg en debrief bestående av crewmedlemmer, basemanager og aktører fra øvrig ledelse. En av informantene trakk også fram et ønske om at debriefen kan foregå i en uformell, avslappet setting. Hen år helst at debriefen finner sted på en restaurant eller hjemme hos noen, ikke på et kontor rundt et bord. Det er videre et ønske at samtalen kunne skjedd uten tidspress, med mulighet for å stille

spørsmål og få svar på det hen lurte på etter hendelsen. Informanten uttrykte også å ha følt seg dum ved å stille spørsmål til cockpitcrew om hva som hadde skjedd, og brukte også dette som argument for å kunne ha samtalen i avslappede omgivelser.

«Jeg kunne tenke meg at en eller annen fra ledelsen enten kom hit eller at vi møttes på en eller annen base» «..... med litt mer avslappede forhold rundt, for da tror jeg at det ville ha vært lettere å spørre og være seg selv.»

Det at alle informantene trakk frem at det burde ha vært en debrief etter hendelsene de har vært igjennom, har ført til tolkningen om at de har opplevd hendelsen som så alvorlig at den krever en form for oppfølging.

Behov for at crewet holdes samlet

Et annet funn som skiller seg ut nokså tydelig er behovet for at crewet holdes samlet etter en hendelse. Dette temaet er noe alle informantene i ulike faser av intervjuet trakk frem. De tre informantene som opplevde fravær av debrief etter hendelsen de hadde vært igjennom, viste til forhold som kan ha vært medvirkende til at det ikke ble gjennomført debrief. Ved to av hendelsene kan tidspress ha vært en medvirkende faktor. I den ene hendelsen beskrev den kabinansatte at kapteinen skulle hjem samme kveld etter endt flyvning, og at de fortsatte flyvning fordi at de skulle bli ferdige med dagen slik at kapteinen kom seg hjem.

«... vi strena i vei etter en kort pause mot neste flytur»

En av de andre informantene fortalte om en kaptein som tilhørte en annen base enn den de fløy ut ifra, og dermed måtte løpe av gårde like etter landing for å rekke sin videreførelse med et annet fly.

«Det var jo litt spesielt i og med at kapteinen måtte springe av gårde. I ettertid har jeg tenkt at det var litt synd. Fordi der skulle man nok egentlig ha hatt en debrief.»

Den kabinansatte som opplevde at kapteinen uttalte at han var sliten og gikk på rommet sitt uten at det ble gjennomført debrief etter hendelsen, pekte på betydningen av at crewet blir tatt av flyvning samme dag og dagen etter hendelsen, for å gi mulighet til å møtes for en debrief. Hen opplevde det som problematisk at crewet dagen etter hotellovernattingen var splittet med ulike programmerte tjenester, og dermed ikke hadde anledning til å få snakket sammen. En annen av informantene trakk fram en lignende erfaring fra en tidligere opplevd hendelse (en annen hendelse enn utgangspunktet for intervjuet), der hen fortalte at det den gangen var

styrmannen som ble splittet fra øvrig crew, og at hen opplevde det som problematisk i forhold til å få snakket sammen om hendelsen de hadde vært igjennom.

Behov for samtale med basemanager

Det å ha hatt en samtale med basemanager i etterkant av en hendelse synes å være verdsatt blant informantene. De fleste informantene oppga å snakket med basemanager samme dag som hendelsen inntraff, eller dagen etter hendelsen. Noen ble kontaktet av basemanager per telefon, mens andre møtte på basemanager på crewrommet og hadde en prat der. Kun en av informantene oppga at det gikk flere dager før basemanager tok kontakt per telefon. Denne informanten oppga at hen opplevde samtalen som lite nyttig da basemanager hadde gitt uttrykk for å anse den kabinansatte som ivaretatt gjennom å ha snakket ut om hendelsen med en annen kollega (som ikke hadde vært involvert i hendelsen). Øvrige informanter sa følgende om samtalen med basemanager:

«Basemanager spurte jo hva som hadde skjedd, om hen kunne få en redegjørelse av situasjonen og hva jeg følte i forhold til det som hadde skjedd. Det var ikke en lang prat, men jeg følte at det var nok.»

«Jeg synes basesjefen er veldig fin å ha, for hen er så fin å prate med. Hen er en nyttig faktor å dra inn.»

«Basemanager ringte dagen etterpå, hen hadde ringt oss alle tre, det var en fantastisk god oppfølging å få.»

«Det var basemanager som tok kontakt med meg, hen hadde sikkert fått beskjed via operativ vakt. Hen også gikk igjennom alt, jeg fortalte og hen var utrolig supportive, litt sånn klapp på skulderen. Det følte utrolig godt i kroppen fordi adrenalinet sitter jo i en stund etter hvilken som helst hendelse av en alvorlig karakter»

«Basemanager sa; «du gjorde jo akkurat det som du har lært og som vi har lært dere»»

For to av informantene etterspurte jeg hvorvidt de synes det var tilstrekkelig med én samtale, og hvor raskt etter hendelsen de ønsket å bli kontaktet. De svarte at de syntes det var tilstrekkelig med én samtale etter den spesifikke hendelsen de hadde opplevd, og at de ønsket at basemanager tok kontakt samme dag eller dagen etter, alt ettersom når på dagen hendelsen inntraff.

Avklaring om videre arbeidsdag

Et annet tema som gjennomgående ble berørt i alle intervjuene var avklaring om videre arbeidsdag. I ulike varianter ble det diskutert hvorvidt den kabinansatte burde fly videre etter en hendelse, og hvem som burde ta beslutningen om videre flyvning; den kabinansatte selv, eller andre instanser. Undertema som ble berørt i samtale rundt avgjørelsen om å fly videre var; samvittighet for hva som skjer dersom man velger å gå av kommende programmert flyvning, en opplevelse av et press til å fortsette arbeidsdagen, behov for en pause for å summe seg og kjenne etter hva som er riktig å gjøre, adrenalin som en faktor som gjør det utfordrende å ta en slik avgjørelse selv, individuelle faktorer og mulige etterreaksjoner, samt fundering på hvorvidt det finnes en prosedyre hos crewdisp (crewdisp = en enhet som disponerer crew i tjeneste) for hvordan crew som nettopp har vært igjennom en hendelse skal håndteres. En av informantene sa hen skulle ønske at kapteinen eller noen andre hadde forstått hvor redd hen var, og videre sagt at hen ikke burde fly mer. En annen informant trakk følgende lærdom ut av erfaringen etter luftfartshendelsen:

«Det viktigste jeg har lært av hendelsen er at jeg skal hjem en annen gang når dette skjer, jeg skal ikke la meg presse til å fortsette dagen og late som at ingen ting har skjedd.»

For de to kabinansatte som var involvert i hendelser av lavere antatt alvorlighet, sa de at de kjente adrenalin i kroppen, men at det roet seg raskt og at de selv tok avgjørelsen om å fly videre, og at de syntes dette var greit. Videre følger et utdrag av refleksjoner fra informantene angående avgjørelsen om å fly videre etter en hendelse;

«Og det er jo på en måte veldig bra, fordi man får bestemme selv. På den andre siden er det noen ganger vanskelig å ta slike voksne avgjørelser. Fordi man vil jo ikke skape trøbbel. Jeg vet jo at hvis man sier at «nå vil jeg ikke fly mer» så blir det jo noen andre om må ta det.»

«Så det jeg lærte fra den, det var det at «opplever du ting som er mindre alvorlig, eller sykdom eller sårne ting som vi har veldig ofte, da tar du deg en 10 minutters pust eller en liten pause» Altså ikke dur på videre med smekkefullt fly, ta deg en halvtime og sum deg litt.»

«For jeg vet jo det har vært sånn før om årene at man for eksempel har hatt et førstehjelpstilfelle. Og har vi en tendens til å ville løse ting. Men så er det veldig normalt å få en etterreaksjon, beroende på hva denne hendelsen har vært, så har det jo flere ganger hendt at kabinen ikke har villet fortsette arbeidsdagen, men har fått høre ifra crewdisp at «herregud, det er jo jobben din å håndtere det der». Slikt bør man spares for.»

«Men sånn når adrenalinet pumper og du bare durer på videre, så tenker du liksom «at dette fikser jeg, jeg klarer dette, klart jeg klarer en tur/retur med fullt fly» Men så viser det seg at det var ikke så smart. Så crewdisp, ja, de burde ta oss av når slik ting skjer, siden vi ikke vet vår egen reaksjon.»

«Det er vel individuelt hvordan man reagerer, det vet ofte ikke selskapet, og det vet ofte ikke vi selv heller, for det kan være sammensatt av flere ting. Det kan være at vi har hatt lignende hendelser før så vi føler at vi er robust og kapabel til å håndtere det, eller det kan være at man har hatt lignende hendelser på privaten som gjør at man klapper sammen, ikke sant. Vi har alle vår bagasje som er med på å bidra til reaksjoner og reaksjonsmønstre.»

Erfaringsdeling

Samtlige informanter oppga å ha hatt samtaler med andre kollega i etterkant av hendelsen, enten på crewrommet, per telefon eller på jobb ombord i et fly. Informantene oppga at de opplevde det som nyttig å dele erfaringen fra hendelser med kolleger. De oppga at de får bearbeidet hendelsen gjennom å få snakket om den flere ganger, syntes det følte godt med feedback på det de har gjort i situasjonen, og fant det nyttig å diskutere med andre hvordan de tror de ville ha løst en lignende situasjon.

«Jeg tror det var en bra situasjon for meg at jeg kunne gjennomgå det her om og om igjen, for til slutt når man får pratet mange nok ganger om det, så la det seg jo mer og mer.»

Det jeg trekker ut av dette er at de opplever bearbeiding og mestring ved å snakke med kolleger, har et ønske om å få tilbakemelding på om de har handlet riktig, i tillegg til at læringsaspektet gjør seg gjeldende.

Individuell mestringsstrategi

I dette avsnittet vil jeg trekke fram ulike empiri som jeg mener er interessant for å belyse problemstillingen, og som jeg har hentet fra kategorien som omhandler refleksjoner etter hendelsen. Jeg ser en tendens til at informantene har gjort seg ulike erfaringer og refleksjoner rundt egen ivaretagelse etter hendelsen de har opplevd. Også her kom det fram at hendelsens karakter, opplevd alvorlighetsgrad og reaksjoner i etterkant er faktorer som har hatt innvirkning for behovet for ivaretagelse på det individuelle plan.

En informant kom med en generell betraktning rundt egen ivaretagelsesstrategi:

«Altså vi har en tøff jobb på verdens tøffeste rutenett, det både rister og knaker, så jeg tenker at vi må være litt tøffe. Så må vi finne våre egne måter, sånn som meg, jeg går på fjellet, og lufter ut i knotten litt.»

En av de andre informantene sa følgende:

«Jeg er jo kanskje ikke den flinkeste til å søke hjelp, jeg liker å rydde i mitt eget hode. Så det der tror jeg er veldig individuelt.»

Det å skulle etterspørre hjelp til i etterkant av en hendelse ble oppgitt å kunne oppleves som utfordrende:

«Jeg følte i ettertid at jeg ikke skulle behøve å ringe å si at jeg trenger å prate med en psykolog. Jeg følte det var å nedvurdere seg selv, så jeg kjempet i stedet med min egen redsel.»

Informanten som kom med denne uttalelsen hadde opplevd en hendelse av mer alvorlig karakter, og fortalte at hen hadde vært skikkelig redd mens den pågikk. Hen opplevde psykiske plager i etterkant av hendelsen, hadde kjent på et behov for profesjonell oppfølging, men valgte en strategi om å forsøke å overvinne plager som hen fikk i ettertid på egen hånd. Hen delte følgende i intervjuet:

«Fordi jeg følte jeg hadde vært så mange år i Widerøe, så begynte jeg å bagatellisere det.»

«Jeg tror jeg burde ha fått profesjonell hjelp for å komme fortere over redselen. Jeg mistrivdes når jeg skulle på jobb og gruet meg for å gå på jobb.»

«Jeg tenkte «gud skal jeg si at jeg har behov for psykolog, det høres jo ikke bra ut, tenk om jeg mister jobben min fordi jeg går til psykolog» Sånn tenkte jeg, og sånn skal det jo ikke være.»

En av de andre informantene trakk under intervjuet fram et eksempel fra en hendelse mer enn ti år tilbake i tid. Der fortalte hen at hen opplevde en fantastisk ivaretagelse, med tilbud om oppfølging av bedriftshelsetjeneste eller annen profesjonell behandler etter hendelsen. Hen uttrykte å ha satt pris på tilbudet og muligheten til å kunne få det økonomisk dekket av selskapet.

Begge de to kabinansatte som opplevde hendelser i kategorien «passenger illness», sa de etter hendelsen hadde en økt bevissthet på at noe lignende kunne skje igjen. En av informantene sa at hen ved dødtid ombord benytter anledningen til å lese seg opp på førstehjelp på ipad (et av

læringsverktøyene til cabin crew), samt sjekke om der har kommet nye oppdateringer. Begge informantene sa også at de er mer bevisste på hvor på rutenettet de flyr, vel vitende om at enkelte ruter er å anse som «sykehus-transportruter», og at de anser det som større sannsynlighet for at noe lignende kan skje på slike ruter. At de hadde god trening i førstehjelp gjennom årlige kurs, ble oppgitt å være av betydning for håndtering av hendelsen. Informantene oppga en opplevelse av å være mentalt forberedt og at de evnet å bevare ro i situasjonen med bakgrunn i treningen. Informantene fra de øvrige hendelsene viste også til kurs og trening som et godt grunnlag å ha med seg inn i uforutsette hendelser, men svarte noe tvetydig på hvorvidt de hadde opplevd å ha kontroll i situasjonen. Begge hadde opplevd å ha mange tanker i hodet på en og samme tid, selv om de forsøkte å holde fokus på situasjonen de befant seg i. Den ene av dem oppga å ha hatt skjelvende hender, begge skildret opplevelsen som skremmende og vanskelig å kontrollere, spesielt siden de ikke visste utfallet der og da.

Informasjon om organisatoriske rutiner

Et tema som jeg opplevde informantene snakket om, og også stilte spørsmål ved i ulike varianter var hvorvidt det finnes retningslinjer i Widerøe som bør følges ved hendelser. Jeg har tolket det dit at det muligens eksisterer et informasjonsbehov hos informantene, og antar videre at det kan gjelde for øvrige cabin crew. Temaet kom opp under ulike undertema, blant annet ved snakk om; debrief og hvem som skulle initiere den, å holde crewet samlet etter hendelser, kontakt med basemanager etter en hendelse og ved kontakt med crewdisp etter en hendelse. En av informantene trakk også fram hvorvidt det fantes prosedyrer ved flyplasser for håndtering av passasjerer etter en hendelse, for eksempel en forhåndsbestemt lokasjon som et egnet sted for debrief, og en plan på transport av passasjerer dersom flyet hadde stanset langt fra terminalbygget. En informant uttrykte et tydelig ønske om at det fantes en prosedyre for ivaretagelse, som er tilpasset ulike kategorier av hendelser.

Alle informantene reflekterte på et eller annet tidspunkt under intervjuet over nye kolleger. Det ble uttrykt håp om at nye, unge og uerfarne, kollega blir tatt godt vare på i sammenheng med hendelser de måtte oppleve på jobb. Jeg antar at omsorgen de uttrykker har utspring i deres erfaringer fra ivaretagelse etter opplevde hendelser.

«Jeg håper at de nye unge blir tatt bedre vare på»

«Hadde jeg vært 25, ikke hatt noen å snakke med og ingen gode venner i Widerøe, og ikke visst hvor jeg skulle henvende meg, så tror jeg at det kunne ha fått et helt annet utfall»

Ønske om et skriftlig tilbud om utvidet oppfølging

Til slutt vil jeg ta med et konkret ønske som kom fra en av informantene.

«.....at det kom noe skriftlig, ikke bare muntlig at «ta kontakt dersom du behøver hjelp.»

Hen så i ettertid av hendelsen at hen kunne ha ønsket seg noe skriftlig fra Widerøe som bekreftet at Widerøe var kjent med hendelsen hen hadde vært igjennom. Gjerne i form av et skriftlig brev, eventuelt en epost. Det var videre et ønske om at dokumentet inneholdt informasjon om muligheter/alternativer for oppfølging, og kontaktinfo/telefonnummer som kunne benyttes ved behov for hjelp. Generelt utrykte samme informant et ønske om at arbeidsgiver i større grad evnet å utvise omsorg etter hendelser, som et ledd i å overordnet tenke mer helsefremmende.

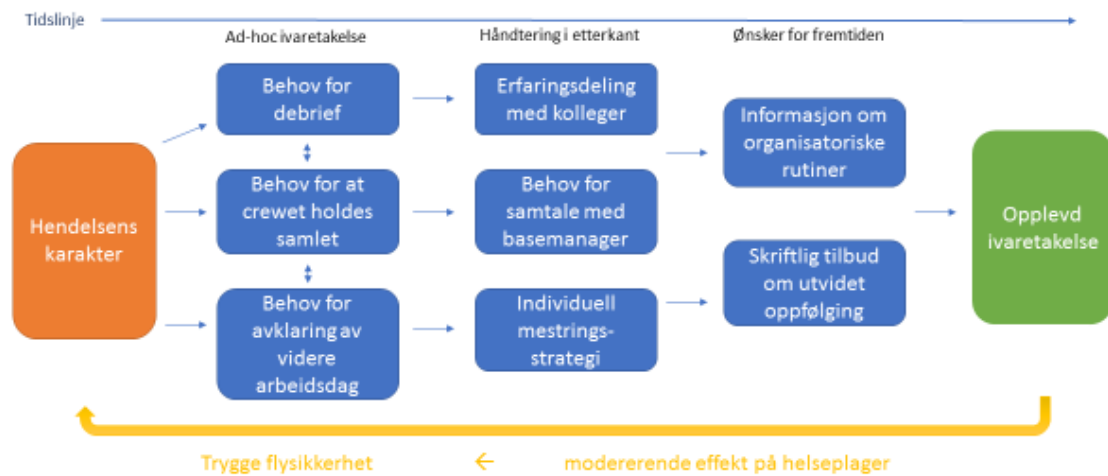
Drøfting av resultatene

I dette kapitlet vil jeg drøfte funnene som kan gi svar på problemstillingen om hvordan cabin crew skulle ønske de ble ivaretatt etter en luftfartshendelse. Jeg vil forsøke å se funnene i perspektiv av teori og tidligere forskning. Hovedfunnene fra prosjektet er at hendelsens karakter er av betydning for behov og at det etter en luftfartshendelse er behov for debrief, behov for at crewet holdes samlet, og behov for en samtale med basemanager. Videre har jeg presentert funn om opplevd verdi av erfaringsdeling, avklaring rundt videre arbeidsdag, refleksjoner rundt egen mestring og ivaretagelse etter en hendelse. Til slutt har jeg tolket at det finnes følgende ønsker for framtiden; informasjon om organisatoriske rutiner for ivaretagelse etter hendelser og et skriftlig tilbud om utvidet oppfølging til den enkelte som har opplevd en hendelse.

Hendelsens karakter påvirker behov

I arbeidet med å strukturere studiens empiri har jeg utviklet en modell jeg ønsker å benytte i drøftingen av resultatene. Modellen bidrar til å forenkle og forklare studiens resultater.

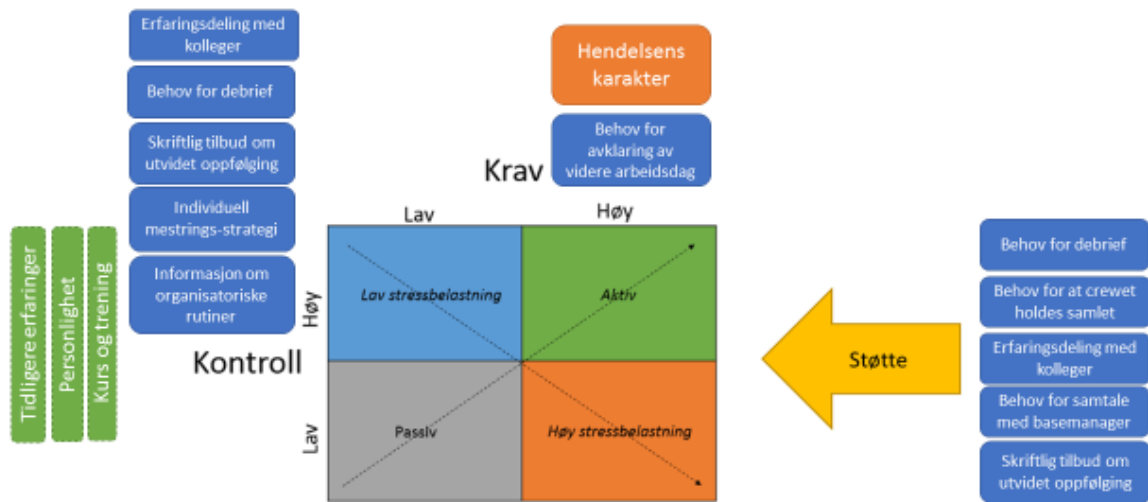
Figur 3: Hvordan ønsker cabin crew i Widerøe å bli ivaretatt etter en luftfartshendelse?



Jeg har sett at det oppstår ulike behov i forskjellige tidsperspektiv etter en luftfartshendelse. I modellen presenteres behov og ønsker i følgende tidsperspektiv: ad-hoc ivaretakelse, ivaretakelse i etterkant av hendelsen og ivaretakelses-ønsker for framtiden. Som modellen viser er det ad-hoc *behov for debrief, at crewet holdes samlet og å få en avklaring rundt videre arbeidsdag*. Disse behovene anser jeg å henge sammen, slik de vertikale pilene indikerer. I etterkant av hendelsen (i et perspektiv på de nærmeste dagene/ukene etter hendelsen) er det behov for *en samtale med basemanager, erfaringsdeling med andre kolleger og at den enkelte benytter seg av individuelle mestringsstrategier*. Under «ønsker for framtiden» i tidslinjen har jeg plassert *informasjon om organisatoriske rutiner og skriftlig tilbud om utvidet oppfølging*. Jeg antar at ivaretakelse av behovene, håndtering i etterkant av en hendelse, samt å innfri ønsker for framtiden vil kunne ha noe å si for helhetsinntrykket av å være ivaretatt, og at elementene presentert kan være med på å moderere uheldige helseplager som kan følge i kjølvannet av kritiske hendelser. Videre anser jeg den totale ivaretakelsen å kunne innvirke på personellets motstandsdyktighet ved senere luftfartshendelser, og slik være et ledd i å trygge sikkerheten i kommersiell luftfart.

Jeg har også latt meg inspirere av Karasek & Theorell's (1990) Krav-kontroll-støtte-modell (presentert i teorikapitlet), i arbeidet med å forstå resultatene fra studien min.

Figur 4. Sammenhenger mellom krav-kontroll-støtte i studien



Som det går fram av modellen har jeg tilføyd resultatene mine inn under dimensjonene «krav», «kontroll» og «støtte» fanene i Karasek og Theorell's (1990) modell.

I utarbeidelsen av modellen har jeg ansett *hendelsens karakter* å kunne sees på som et *krav*, det samme gjelder dersom *behovet for avklaring av videre arbeidsdag* er uavklart. Fila (2016) mener jobbkraav består av fysiske, sosiale eller organisatoriske aspekter ved arbeidet som krever fysisk eller psykisk anstrengelse. Kraavene en luftfartshendelse medfører for cabin crew være av både fysisk og psykisk art. Både arbeids -mengde og -tempo og vil sannsynligvis øke under en hendelse, og i tillegg vil en hendelse kunne kreve skjerpede sanser, mestring av stress, økt kommunikasjon og vanskelige beslutninger som skal tas på kort tid. Treningen kabinansatte har gjennomgått og prosedyrer er med på å skape forventninger til handling i situasjonen. Dette i seg selv kan være en psykisk påkjenning. Jeg har regnet *avklaring av videre arbeidsdag* som et organisatorisk aspekt som kan oppleves som et krav dersom det forblir uavklart. Denne tolkningen er gjort med bakgrunn i utsagn fra informantene som beskrev avklaringsspørsmålet å kunne oppleves som indre og ytre press.

Under dimensjonen *kontroll* har jeg satt inn funnene fra studien (i blått); *erfaringsdeling med kolleger*, *behov for debrief*, *skriftlig tilbud om utvidet oppfølging*, *individuell mestrings-strategi* og *informasjon om organisatoriske rutiner* som antatte aspekter som kan bidra til økt opplevelse av kontroll i etterkant av hendelsen. For eksempel har jeg vurdert det dit at

erfaringsdeling med kolleger og debrief kan bidra til at cabin crew psykologisk får bedre grep og forståelse for hendelsen de har opplevd, og at det kan bidra til opplevelsen av økt kontroll.

Jeg har antatt at å ha informasjon om organisatoriske rutiner og vite at det finnes et skriftlig tilbud om utvidet oppfølging etter en hendelse kan bidra til å moderere stress og gjenvinne kontroll, da man er innebefattet med at det er hjelp å få dersom det skulle være nødvendig.

Aspektene *tidligere erfaringer, personlighet og kurs og trening* (i grønt) er inkludert i modellen da dette var noe informantene opplyste var av betydning for deres opplevelse av kontroll under hendelsen opplevde. Dette er også aspekter som jeg presenterte å ha betydning for stressmestring i teorikapitlet.

I modellen har jeg sett på funnene om *behov for debrief, behov for at crewet holdes samlet, erfaringsdeling med kolleger, behov for samtale med basemanager og skriftlig tilbud om utvidet oppfølging* å kunne representere dimensjonen om *støtte*. Jeg vil si noe mer om mine tolkninger av støtte under avsnittet *betydningen av sosial støtte*.

Jeg har videre forsøkt å se resultatene mine opp imot teoretiske rammer og tidligere forskning. I de neste avsnittene presenteres derfor noen betraktninger rundt betydningen av debrief og å holde sammen etter en hendelse, betydningen av sosial støtte og betydninger av å ha en etablert rutine for ivaretagelse.

Betydningen av debrief og å holde sammen etter en hendelse

Jeg opplevde at informantene i studien var entydig i at de ønsket at det ble gjennomført debrief etter en luftfartshendelse. De som opplevde fravær av debrief etter sin hendelse sa at de hadde hatt forventninger til at debrief ble gjennomført etter hendelsen de hadde opplevd. Under intervjuene ble det ikke stilt direkte spørsmål om debrief, så det at informantene selv benyttet begrepet kan tyde på at debrief-begrepet er kjent for kabinansatte. Jeg antar at begrepet for eksempel kan være kjent gjennom etablerte prosedyrer, trening, og/eller organisasjonskulturen. For informanten som opplevde gjennomføring av debrief har jeg tolket det dit at hen fant det nyttig i den forstand at crewet fikk hatt en felles gjennomgang av hendelsen, fikk gitt hverandre tilbakemeldinger og kunne ta lærdom av hendelsen. Hen opplevde det også som godt å motta skryt for håndteringen av hendelsen. Dette er elementer det kan trekkes paralleller til i teorien jeg presenterte i teorikapitlet, blant annet Weisæth og Kjeserud's (2007) og Dyregrov's (2002) opplysninger om at debrief kan stimulere til

gruppesamhold, at personene involvert får ventilert og bearbeidet hendelsen, som igjen kan bidra til at opplevelsen kan bli til erfaring. Det kom også frem at «lukket-dør-policy» mellom kabin og cockpit under hendelsene gjorde behovet for en debrief mer fremtredende, for i ettertid å kunne få en felles oppfatning av hva som hadde skjedd, og hva de ulike crew-medlemmene hadde gjort i situasjonen. Å sitte med et uriktig bilde av ens eget og andres ansvar kan være en stor påkjenning i seg selv (Risan & Skoglund, 2019). Et oversiktlig helhetsbilde kan bidra til en bedret følelse av kontroll over hendelsen, og kanskje en følelse av forutsigbarhet i minnebildene personell sitter igjen med etter hendelser (Risan & Skoglund, 2019). Stressreaksjoner kan utløses både av ytre reelle situasjoner, men også av innbilte indre forhold (Risan & Skoglund, 2019). Som vi så i teorikapitlet kan opplevelsen av fravær av kontroll under store påkjenninger gi fysiologiske responser og helseskader. I denne studien oppga for øvrig informantene å ha opplevd en viss kontroll i situasjonen, og sa de antok det var på grunn av kurs og praktisk trening fra stressende situasjoner, samt tidligere erfaringer. Informantene var også entydig i at de ønsket at crewet ble holdt samlet etter en hendelse. Jeg anser det som en forutsetning for at de skal ha muligheten til å gjennomføre en debrief, og at det videre kan bidra til å legge til rette for en god samholdskultur.

Hvorvidt debrief kan sies å være av betydning finnes det eksempler på fra forskningslitteraturen. Det må nevnes at studiene jeg omtaler har hentet empiri fra fagfelt der hendelsene muligens kan sies å være av en mer kritisk karakter enn empirien fra min studie. En kvalitativ studie på brannmenn trekker frem at brannmennene opplever debrief som nyttig og godt (Ränkedal, 2013). Brannmennene anså det som viktig å få tid til en samtale med kollegaene som hadde vært med i redningsinnsatsen, for å kunne få grep om innsatsen som helhet, informasjon og følelsesmessig støtte. En annen kvalitativ studie, på operasjonssykepleiere, viser til at sykepleierne erfarte at det gjennom debrief var av betydning å få bekreftelse på kolleger om de hadde gjort ting riktig, og å kjenne på følelsen av å få en avslutning. (Williamson & Samuelsson, 2013). Sivertsen (2016) har gjennomført en casestudie der han ser på hvordan debriefing benyttes av i brannvesenet, og hvordan dagens praksis for debriefing påvirker emosjonell ventilerings og læring. Bakgrunnen for oppgaven var en pågående akademisk debatt for hvorvidt debriefing burde benyttes (Sivertsen, 2016). Sivertsen (2016) konkluderte i oppgaven med at debriefing var lite benyttet ved brannvesenet, og at brannmannskapene dermed måtte dekke behovene for emosjonell ventilerings og læring på andre måter, blant annet ved å snakke med hverandre om jobbets mange inntrykk og utveksle erfaringer. Tilgangen til sosiale relasjoner ble sett på som argument for at noen

hadde gode muligheter til å få dekket behovene, og andre ikke (Sivertsen, 2016). Eksemplet er gjenkjennbart fra tilfellet med en av mine informanter, der debrief ikke var gjennomført, men den kabinansatte i ettertid talte sterkt for at sosiale relasjoner var en medvirkende årsak til at hen fikk snakket ut om hendelsen hen hadde opplevd, og at det videre gikk bra med hen.

Det finnes forskning som stiller seg kritisk til bruken av og effekten av debrief. Shalev (1994) mener det finnes lite systematisk evidens for effektene av debrief, og at det i forskningen mangler enighet i teoretiske rammeverk. Flere randomiserte studier anbefaler at obligatorisk debrief etter kritiske hendelser bør opphøre (Bisson, Jenkins, Alexander & Bannister, 1997; Mayou, Ehlers & Hobbs, 2000; Rose, Bisson, Churchill & Wessely, 2002). En studie tydet på at debrief hos brannmenn førte til at noen av brannmennene opplevde mer stressreaksjoner etter deltakelsen på debriefen, fordi de lot seg påvirke av deltakeres negative opplevelser (Jahnke, Gist, Poston & Haddock (2014). Studiene som anbefaler opphør av debrief etter kritiske hendelser har igjen møtt på kritikk. Hawker & Hawker (2015) hevder det ikke er empirisk grunnlag for studiene og peker på svakheter, blant annet at de ikke har sett på grupper av innsatspersonell, men har forsket på tilfeldig ofre etter hendelser og tilhørende individuelle debriefer. Rose et.al (2002) er tydelige på at funnene ikke trenger å være relatert til innsatspersonell, Bisson et.al (1997) har også poengtert at studiene ikke trenger å være relatert til gruppedebrief eller andre traumer enn det det ble tatt utgangspunkt i. Mayou et.al (2000) understreker at funnene tvilsomt er overførbare til gruppedebriefing da de i utgangspunktet er begrenset til et individuelt nivå. Det finnes studier som viser til gode erfaringer ved bruk av debrief, spesielt tatt i bruk for innsatspersonell (Deahl, Srinivasan & Jones, 2001; Arendt & Elklit, 2001; Adler, McGurk & Bliese, 2009). Lavere turnover og sykefravær, samt økt mestringsevne og moral er positive effekter som presenteres som en følge av at innsatspersonell har gjennomført debrief etter kritiske hendelser (Robinson, Mitchell & Murdoch, 1995; Mitchell & Everly, 1997).

Studien min viser for øvrig at det har vært utfordringer knyttet til tid og andre forhold med tanke på gjennomføringen av debrief. Eksempelvis programmering som førte til splitting av crew, at et crewmedlem var ferdig med tjenesten og ønsket å bli ferdig med dagen og komme seg hjem, og en svikt i å følge opp debrief som resultat av å være sliten. Dette er ikke som «unormale» utfordringer å regne; Risan og Skoglund (2019) viser til at både organisasjonsmessige forhold som tid og tilgang til debriefing-lokale, samt organisasjonskulturelle forhold som ledelse som ikke støtter gjennomføring av debrief, eller holdninger blant personell kan være reelle utfordringer knyttet til debrief.

Betydningen av sosial støtte

Samtlige av informantene i studien min oppga å ha hatt samtaler med kolleger etter hendelsen de hadde opplevd. Noen hadde hatt samtaler med crewmedlemmer som hadde vært med under hendelsen, andre med tilfeldige kolleger på crewrommet eller i andre sammenhenger. Sett opp mot tidligere presentert teori anser jeg denne typen støtte å kunne falle under det House (1981) betegner som emosjonell støtte, vurderingsstøtte og informasjonsstøtte.

Tilbakemeldingene fra informantene var at de opplevde det som nyttig å dele erfaringer, få tilbakemeldinger på jobben de hadde gjort, få vite om andre anså at de hadde gjort ting «riktig» og at de så på samtalene som potensiell læring. Enkelte oppga også at det opplevdes godt å få spørre om ting de lurte på, og at det at de fikk pratet gjennom hendelsen flere ganger bidro til at de fikk bearbeidet hendelsen. Tilsvarende kan man finne i andre studier; i Ränkedals (2013) studie på brannmenn oppga brannmennene at kontinuerlig støtte fra kolleger, og at de utviste støtte gjennom blant annet å vise empati var av betydning for bearbeidningen av en kritisk hendelse. Brannmennene trakk fram at kollegers empati gjorde at stressreaksjonene deres ble midlere (Ränkedal, 2013). En studie på soldater fra Forsvaret viste at sosial støtte hadde en modererende effekt på utviklingen av posttraumatiske symptomer etter traumatiske hendelser (Ohren, 2007). For jordmødre var også sosial støtte av fra kolleger og ledelse av betydning for å komme seg videre etter traumatiske hendelser på jobb (Guldberg, 2021). Å ha mulighet til å snakke med noen i etterkant av en hendelse, som kan forstå hva det snakkes om, ansees å være av betydning (Dyregrov, 2018). I teoridelen av oppgaven viser jeg også til at det finnes det forskning som mener sosial støtte kan være negativt for de som mottar den, i den forstand at den kan hemme utvikling av nødvendige mestringsstrategier (Kaplan & Toshima, 1990).

Informantene i studien min ga indikasjoner på at de ønsket å ha en samtale med basemanager i etterkant av en hendelse. To av informantene vil jeg si hadde svært positive erfaringer med samtalen de hadde hatt med sin basemanager. Det som ble trukket fram som positivt var at det ble vist interesse, gitt empati og utvist støtte i måten hendelsen hadde blitt håndtert på.

Basemanager ble omtalt som en person det var godt å snakke med i etterkant av hendelsen. Også her vil jeg trekke fram teorien til House (1981), og argumentere for at det ble utvist emosjonell støtte, vurderingsstøtte, informasjonsstøtte og muligens også instrumentell støtte. En av informantene hadde som tidligere nevnt en negativ opplevelse i den forstand at det tok

lang tid før samtalen fant sted, i tillegg til at basemanager anså den kabinansatte som allerede ivaretatt. Eid og Johnsen (2018) mener som nevnt i teoridelen at ivaretagelse av operativt personell forutsetter at ledelsen har kunnskap om naturlige stressreaksjoner og problemer som kan oppstå i kjølvannet av hendelser. Å ha tillitsfulle kommunikasjonsferdigheter og evne til å skape en trygg atmosfære er også av betydning (Risan & Skoglund, 2019). Jeg kjenner ikke til basemanagers´ kunnskap på feltet om hvordan man snakker med personell etter hendelser, men undersøkelser har vist at man ikke nødvendigvis trenger å være høyt utdannet, eller ha profesjonell kompetanse for å yte effektiv hjelp på det psykiske planet (Durlak, 1979). Risan & Skoglund (2019) mener at det viktigste er å fremme en følelse av aksept for hva personellet har opplevd, slik at de føler seg hørt og forstått, og at det videre kan forebygge tilbaketrekning og ensomhetsfølelse. Jeg har tolket det dit at noen av informantene kjente på et behov for å bli sett og hørt av ledelsen mer enn det de ble, og at ledelsen anerkjente at de hadde opplevd en alvorlig hendelse i jobbsammenheng. Dette var spesielt fremtredende hos informantene i hendelsene som var av en mer alvorlig karakter.

Eid og Johnsens´ (2018) betraktninger om at medarbeiderens organisasjonstilhørighet og graden av samhold i avdelingen som en god indikator på kollegastøtte som kan mobiliseres etter kritiske hendelser vil jeg anta kan være gjeldene blant flyvende personell i Widerøe. Innledningsvis i intervjuene stilte jeg spørsmål om hva informantene anså som det beste ved jobben sin. Det kollegiale samholdet ble trukket frem sammen med arbeidsmiljøet som ble beskrevet som «fantastisk». Gjennom intervjuene kom det også fram at det kollegiale samholdet er sterkt, og da spesielt ved de enkelte basene. Som nevnt under presentasjonen av resultatene kom det frem at noen av informantene hadde mer tiltro til både kvaliteten på debrief og at den faktisk ble gjennomført blant crew som tilhørte samme base, og som de hadde en etablert kollegial relasjon til. Sett i sammenheng med det teoretiske rammeverket til Buunk (1990) vil jeg trekke frem at studien kan tyde på at flyvende personell i Widerøe har muligheter for å oppleve sosial støtte gjennom både sosial integrasjon, positive relasjoner, oppfattet og tilgjengelig støtte og faktisk mottatt støtte.

At samtlige informanter i studien min uttrykker ekstra omsorg for nye, uerfarne kolleger, og blant annet sier at de håper at de blir tatt godt vare på, kan være et eksempel på at solidaritet og hjelpeånd forsterkes i kjølvannet av kritiske hendelser, slik vi så i teorikapitlet. På den andre siden kan det også tolkes dit at det kan være en bekymring de har, etter å ha reflektert over hvordan de selv som nyansatt ville ha opplevd en hendelse lik de selv var igjennom. For

eksempel at man har mangel på sosiale etablerte kollegiale relasjoner å støtte seg til som nyansatt, at man ikke kjenner til systemet og hvor man eventuelt skal henvende seg for hjelp.

Betydningen av å ha en etablert organisatoriske rutiner for ivaretagelse

Jeg opplevde gjennomgående i intervjuene, under flere ulike tema, en fundering på hvorvidt det finnes rutiner for ivaretagelse av crew etter hendelser i Widerøe, hvilke instanser som eventuelt hadde nedfelte rutiner og hva rutinene eventuelt bestod av. Funderingen kan tyde på at det finnes et udekket informasjonsbehov hos personellet, og at cabin crew gjerne skulle hatt et mer tydelig bilde av hva de kan forvente av ulike instanser etter luftfartshendelser. De fleste informantene i studien min sa de ikke visste om det eksisterte rutiner, men at de mente det burde finnes rutiner eller en sjekklister for ulike instanser ved luftfartshendelser. Vråle (2015) mener det kan være hensiktsmessig at et arbeidssted har generelle retningslinjer for å følge opp personell etter kritiske hendelser. For arbeidstakere kan det være trygt å vite om retningslinjene i arbeidshverdagen, og ledere som kjenner til retningslinjene kan fungere som gode hjelpere når de vet hva de bør og skal gjøre etter en kritisk hendelse (Vråle, 2015). Som vi så i teorikapitlet tilsier Eid & Johnsen (2018) erfaringer at det i en akutt fase er viktig å gi alle det samme tilbudet om oppfølging etter en kritisk hendelse, og å inkludere samtlige medarbeidere i organisasjonens rutiner for akutt personellomsorg for å unngå sosial stigmatisering av enkeltindivider.

En av informantene i studien min ønsket seg et skriftlig dokument tilsendt etter å ha vært involvert i hendelser av alvorlig karakter. Å sende ut en skriftlig henvendelse med informasjon om muligheter for oppfølging til personell som har vært utsatt for en hendelse, kan ansees som et godt forslag sett i lys av Eid & Johnsen (2018) erfaringer. En skriftlig henvendelse vil sikre at alle mottar samme tilbud og vil også kunne oppleves som en erkjennelse av at ledelsen er kjent med at den enkelte har opplevd en alvorlig hendelse, og kan gi den ansatte en følelse av å være «sett». Risan & Skoglund (2019) poengterer at kunnskap om stresspsykologi i seg selv kan tjene som en mestringsstrategi. Dersom den skriftlige henvendelsen gir informasjon om for eksempel naturlige stressreaksjoner og stressmestring, vil den kunne være et bidrag i å fremme mestring og hemme stressrelaterte helseplager. Å takke ja til et tilbud når man befinner seg i en sårbar fase etter en hendelse, vil muligens være enklere enn å be om hjelp. På den andre siden vil informasjon om rutiner for ivaretagelse kunne føre til ulike tolkninger av rutinene og misnøye dersom de ikke blir etterfulgt i henhold

til subjektiv tolkning. Forventninger om en skriftlig henvendelse vil også kunne medføre skuffelse dersom en slik henvendelse ikke blir iverksatt, og videre reise spørsmålet om hvor grensen skal gå for utsendelse av en slik henvendelse. Ettersom behovet for oppfølging vil være individuelt, vil det kunne være vanskelig å definere når og til hvem oppfølging skal tilbys.

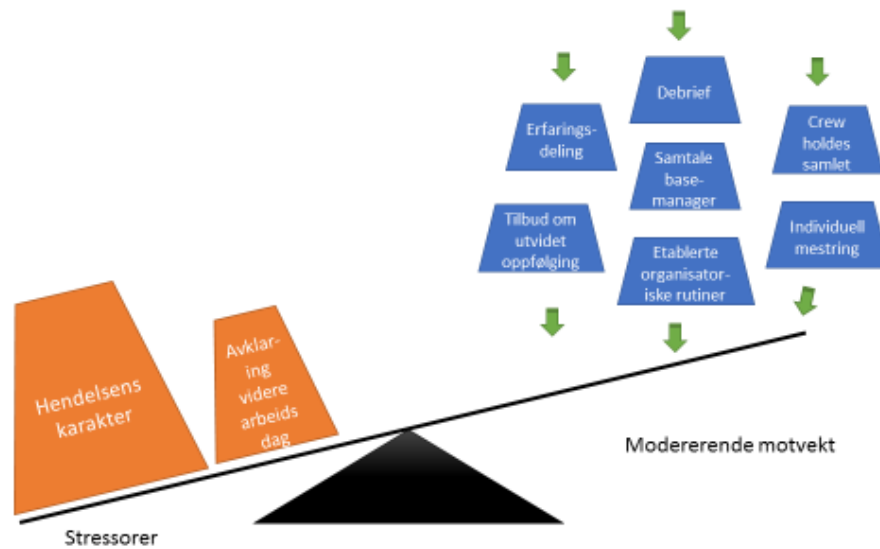
Avklaring om videre arbeidsdag

Hvorvidt crew burde fly videre, og hvem som burde ta avgjørelsen om crew skal fly videre etter å ha opplevd en hendelse, var et tema i studien min. Informantene hadde som presentert i resultatene ulike erfaringer og perspektiver på dette. Det som var framtrædende var det å ha kjent adrenalin, økt puls og andre fysiske reaksjoner i etterkant av hendelser, samt følelsen av indre og ytre press for å fortsette arbeidsdagen. Det er mange faktorer som er avgjørende for hvordan beslutninger tas under stress og hvorvidt beslutningene som tas er å anse som rasjonelle. For luftfartshendelser antar jeg at både hendelsens karakter, individuelle og organisatoriske faktorer vil kunne være av betydning i avgjørelsen om hvorvidt crew bør fly videre etter å ha opplevde en hendelse. Forskningen kan gi noen svar på hvordan mennesker handler og tar beslutninger under stress, men forskningen er kompleks, og av hensyn til oppgavens omfang har jeg valgt å ikke gå i dybden av denne.

Oppsummering av resultatene

Til slutt vil jeg oppsummere resultatene i en enkel modell som viser at luftfartshendelser kan være belastende for flyvende personell, men at det finnes elementer som kan bidra til å redusere belastningen. Man kan som modellen viser se på *hendelsens karakter* og *usikkerhet rundt videre arbeidsdag* å kunne representere stressorer som kan bidra til negative helseplager, mens *debrief*, *å holde crewet samlet*, *erfaringsdeling*, *samtale med basemanager* og *etablerte organisatoriske rutiner* kan fungere som en modererende motvekt mot negative helseplager som kan oppstå.

Figur 5: Stressorer som en trussel mot helse og modererende motvekt



Refleksjon over valgt metode

Jeg vil nå presentere noen betraktninger gjort rundt styrker og svakheter ved min valgte metode. Styrken til kvalitativ metode er at den går i dybden av et fenomen, og man har mulighet til å fange detaljer. I tillegg vil jeg si at metoden er fleksibel, da man underveis i prosessen har mulighet til å tilpasse både problemstilling, forskningsspørsmål og analyse. Flexibiliteten har for øvrig bydd på noen personlige utfordringer underveis. Med store mengder data å bearbeide, og i prosessen med å velge ut hva som skulle tas med og ikke, har det ved flere anledninger vært fristende å dra inn interessante aspekter i forskningen, og jeg har opplevd å være på god vei til «å spore av». Å gjennomføre en kvalitativ studie er komplekst, det mange elementer som skal ivaretas på en og samme tid, det kan være vanskelig å få oversikt og holde struktur (Johannessen et.al, 2011). Jeg har gjennom hele prosessen vært grundig i å ha kontinuerlig evaluering av eget arbeid for å klare å holde fokus på empiri som kunne bidra til å svare på problemstillingen.

Svakheter ved metoden kan være at man som forsker har vanskelig med å forholde seg objektiv. Jeg tok meg selv i å være subjektiv ved flere anledninger under intervjuene, og opplevde meg gjerne som deltakende i dialogen med informanten i søken på svar.

Johannessen et.al (2011) mener man bør merke seg at forskerens påvirkning på informantene

kan være av betydning for svarene man får. I gjennomgangen av intervjuene så jeg at jeg at jeg noen ganger hadde stilt ledende spørsmål, og var vel ivrig i å gi oppmuntring og støtte til informantene underveis i samtalen. At jeg aldri har gjennomført forskningsintervju tidligere legger jeg også til grunn som en potensiell svakhet.

I forkant av studien hadde jeg sett for meg å kunne ha 6 - 8 intervjuer som grunnlag for studien. Jeg antar at flere intervjuer kunne ha medført utvidet empirisk grunnlag for å besvare problemstillingen. Likevel er det å gjennomføre flere intervjuer ressurskrevende. Av informantene som meldte seg vet jeg heller ikke noe om motivasjonen for å delta, og må anta at det kan være en mulighet for at temaet for oppgaven gjorde at noen så på deltakelsen som en mulighet til å få ytret noe de ikke har sett muligheten til tidligere.

En annen svakhet med denne studien er at ikke alle intervjuene er utført likt. Jeg vurderte om jeg skulle unnlate å ta med telefonintervjuet i studien, men kom til beslutningen om at det måtte bli med på grunn av innholdets relevans, og at jeg i informasjonsskrivet hadde åpnet opp for muligheten for telefonintervju. At studien allerede hadde et begrenset antall informanter, gjorde at jeg anså bidraget fra telefonintervjuet å kunne styrke studien. Jeg anså den ikke-verbale kommunikasjonen jeg mistet ved å kun ha lydopptak til å være et svakt argument for å utelate intervjuet.

Refleksjon over egen rolle som forsker

Jeg har igjennom prosjektet hatt med meg reflekterende tanker om min egen rolle som forsker. Det som er spesielt med dette prosjektet er at jeg har forsket i en kjent bransje som jeg tidligere har vært en del av. Jeg har selv jobbet mange år i Widerøe som kabinansatt, og vært med på hendelser av både alvorlig og mindre alvorlig karakter. Opplevelsene var med på å vekke interessen for tematikken i oppgaven. Jeg har vært bevisst på at min tidligere rolle som kabinansatt både kan ha medført forutinntatthet, men også at det kan ha bidratt til en dypere forståelse for temaet. Jeg har i tillegg reflektert over om mitt tidligere forhold som kollega til informantene kan ha påvirket deres svar under intervjuet, om jeg har påvirket intervjuet i positiv eller negativ retning, og hvorvidt jeg fikk tak i informantene nettopp fordi de kjente til meg fra før av. Jacobsen (2015) trekker frem at det kan være en fordel med førstehåndskjennskap til det man skal studere, ved at man slik har forståelse for uformelle strukturer og hvilket språk som benyttes, at man kjenner til organisasjonens historie og at man

gjennom å kjenne personer ofte vil møte større åpenhet og tillit enn utenforstående. Jeg kjenner meg igjen i Jacobsens beskrivelser. På den andre siden kjenner jeg meg også igjen i noen av ulempene Jacobsen (2015) beskriver; at det kan være vanskelig å holde kritisk avstand til det man studerer, at man muligens har forbigått enkelte sider ved tematikken fordi man er «trent» opp til å ikke se det ved å ha vært en del av kulturen, og at informantene kan ha oppfattet meg enten som partisk eller som en person på oppdrag fra organisasjonen. Jeg opplever det som utfordrende å skulle veie fordelene opp imot ulempene, men har om ikke annet et bevisst forhold til at de er til stede. Jacobsen (2015) mener at man må være forsiktig å studere egen organisasjon hvis motivasjonen enten er å «bevise» at noe er galt, eller ved at man vil bli møtt med mistanke om at man opptrer på vegne av organisasjonen. Jeg opplever ikke at jeg faller i noen av overnevnte kategorier, men ønsker å være åpen om at det kan være sider ved forskningen jeg ikke «ser» som følge av å tidligere ha vært en del av organisasjonen jeg har forsket i.

Konklusjon

Denne oppgaven har forsøkt å besvare problemstillingen: *Hvordan ønsker cabin crew i Widerøe å bli ivaretatt etter en luftfartshendelse?*

Undersøkelsen viser at hendelsens karakter er av betydning for behovene som melder seg i etterkant av en luftfartshendelse. Cabin crew ønsker at crewet som fløy sammen ved den aktuelle hendelsen holdes samlet etter hendelsen, og at det blir gjennomført debrief i etterkant av luftfartshendelser. Å ha en samtale med nærmeste leder og andre kolleger oppleves nyttig og har vist seg å være til hjelp i prosessen med å bearbeide hendelsen. Erfaringsdeling og læring trekkes også frem som viktige aspekter ved å ha samtaler med andre kolleger.

Undersøkelsen avdekker et behov for informasjon om organisatoriske rutiner i forbindelse med luftfartshendelser. Videre stilles det også spørsmål om hvorvidt et crewmedlem selv burde ta avgjørelsen om å fly videre etter en hendelse, eller om andre instanser burde ta beslutningen. Til slutt kom det fram et ønske om en skriftlig henvendelse fra Widerøe til den enkelte som har opplevd en hendelse, med informasjon om muligheter for ivaretagelse.

Studiens hovedfunn er at hendelsens karakter er av betydning for behovet for ivaretagelse, og at særlig debrief og sosial støtte er av betydning ved luftfartshendelser. Dette kan være et bidrag til forståelsen at luftfartshendelser kan trigge et behov for ivaretagelse av flyvende personell i etterkant av hendelser. Som jeg presenterte innledningsvis i oppgaven er det begrenset med tilgang på forskning på flyvende personell når det gjelder tema som omfatter oppfølging og ivaretagelse etter kritiske hendelser opplevd på jobb. Derfor håper jeg mitt bidrag kan oppleves som nyttig og at kanskje flere finner temaet interessant og vil utforske det videre. Det kunne for eksempel vært interessant med en kvantitativ undersøkelse som ga muligheter for generalisering. Til spørsmålet om avklaring av videre arbeidsdag, og hvem som burde ta avgjørelsen om flyvende personell burde tas av flyvning etter hendelser, kunne det ha vært interessant og sett videre på teori og forskning knyttet opp imot beslutninger som skal tas av personell umiddelbart i etterkant av en kritisk hendelse.

Jeg vil støtte meg til Hawker, Durkin & Hawker's (2011) utsagn i artikkelen «To debrief or not debrief our heroes: that is the question» der de skriver at man bør være varsom i å overgeneralisere konklusjoner da det forskningen på debrief så langt har en del begrensninger. Det teoretiske rammeverket for debrief er av eldre opprinnelse, det samme gjelder for det teoretiske rammeverket for sosial støtte. Forskningen knyttes gjerne til det teoretiske rammeverket, og det kunne derfor vært spennende og sett nyere modeller og videreutvikling av det teoretiske rammeverket.

Jeg har et inntrykk av at både personell og ledere i dagens samfunn er opptatte av arbeidslivets påvirkning på helse. Å tenke forebyggende og helsefremmende har de senere år blitt et HRM-perspektiv flere organisasjoner innlemmer i sitt virke. Å utvise god personalomsorg gjennom ivaretagelse av personell etter kritiske hendelser kan ansees som et ledd i forebyggende- og helsefremmende arbeid, og vil kunne tjene både organisasjonen og menneskene som arbeider i den.

Litteraturliste

- Aarre, T., & Dahl, A. (2018). *Praktisk psykiatri* (2. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Adler, A. B., McGurk, D., og Bliese, P. D. (2009). *Battlemind debriefing and battlemind training as early interventions with soldiers returning from Iraq: Randomization by platoon*. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 77, s. 928-940
- Arendt, M. og Elklit, A. (2001). *Effectiveness of psychological debriefing*. *Acta Psychiatrica Scandinavia*, 104, s. 423-437.
- Arnberg, Filip K, Michel, Per-Olof, & Lundin, Tom. (2015). *Posttraumatic stress in survivors 1 month to 19 years after an airliner emergency landing*. *PloS One*, 10(3), E0119732.
- Auke, I. M. (2018). *Nærvær etter en traumatisk hendelse. Beretninger om debrief og ledelse i Forsvaret og Politiet* (Master's thesis, VID vitenskapelige høgskole. Diakonhjemmet Oslo).
- Bendak, S., & Rashid, H. S. (2020). *Fatigue in aviation: A systematic review of the literature*. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 76, 102928.
- Bisson, J. I., Jenkins, P. L., Alexander, J., og Bannister, C. (1997). *Randomised controlled trial of psychological debriefing for victims of acute burn trauma*. *British Journal of Psychiatry*, 171, s. 78-81.
- Bukve, O. (2016). *Forstå, forklare, forandre : Om design av samfunnsvitskaplege forskingsprosjekt*. Oslo: Universitetsforl.
- Burke, K. J. (2006). *Well-being in protective services personnel: Organisational influences*. *Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*.
- Buunk, B. P. (1990). *Affiliation and Helping Interactions within Organizations: A Critical Analysis of the Role of Social Support with Regard to Occupational Stress*. *European Review of Social Psychology*, 1(1), 293-322.
- Cobb, S. (1976). *Social support as a moderator of life stress*. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314. <https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- Cohen, S., & Syme, S. L. (Eds.). (1985). *Social support and health*. Academic Press.
- Deahl, M. P., Srinivasan, M., og Jones, N. (2001). *Evaluating psychological debriefing: Are we measuring the right outcomes?* *Journal of Traumatic Stress*, s. 527-529.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., & Bongers, P. M. (2004). *The relationships between work characteristics and mental health: Examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study*. *Work & Stress*, 18(2), 149-166.
- Deveci, M., & Demirel, N. Ç. (2018). *A survey of the literature on airline crew scheduling*. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*, 74, 54-69.

- Durlak, J. A. (1979). Comparative effectiveness of paraprofessional and professional helpers. *Psychological bulletin*, 86(1), 80.
- Dyregrov, A. (1989). *Caring for helpers in disaster situations: Psychological debriefing*. *Disaster management*, 2(1), 25-30.
- Dyregrov, A. (2002). *Psykologisk debriefing : Hvordan lede gruppeprosesser etter kritiske hendelser*. Bergen: Fagbokforl.
- Dyregrov, A. (2018). *Katastrofepsykologi* (3. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Dyregrov, K., & Dyregrov, Atle. (2008). *Krisepsykologi i praksis*. Bergen: Fagbokforl.
- Eid, J., & Johnsen, B. H. (2002). *Diagnosen akutt stresslidelse og forebygging av posttraumatisk stresslidelse* [Acute stress disorder and prevention of posttraumatic stress disorder]. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39(11), 987–995.
- Eid, J., & Johnsen, B. (2018). *Operativ psykologi* (3. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (2019). *Det gode arbeidsmiljø : Krav og utfordringer* (]. ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (2015). *Ledelse på godt og vondt* (2. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Fila, M. J. (2016). *The Job Demands, Control, Support model: Where are we now*. *TKM International Journal for Research in Management*, 1(1), 15-44. Hentet fra <https://www.researchgate.net/publication/306056862>
- Folkman, S., & Greer, S. (2000). *Promoting psychological well-being in the face of serious illness: when theory, research and practice inform each other*. *Psycho-Oncology: Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*, 9(1), 11-19.
- Forordning EU nr. 376. (2014). Regulation (EU) No 376/2014 of the European Parliament and of the Council. Hentet fra https://eur-lex.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1018/oj
- Forskrift om rapporterings- og varslingsplikt ifm luftfart. (2016). Forskrift om rapporterings- og varslingsplikt ved luftfartsulykker og luftfartshendelser mv. (FOR-2016-0-01-868). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2016-07-01-868>
- Forskrift om undersøkelser av luftfartsulykker. (2002) Forskrift om offentlige undersøkelser av luftfartsulykker og luftfartshendelser innen sivil luftfart. (FOR-2002-01-22-61). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2002-01-22-61>
- Ganster, D. C., & Fusilier, M. R. (1989). *Control in the workplace*. I C. L. Cooper & I. T. Robertson (Red.), *International review of industrial and organizational psychology* (s. 235-280). Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Guldberg, L. J. (2021). *Jordmødres opplevelser av traumatiske hendelser i fødsel* (Master's thesis, UiT Norges arktiske universitet).

- Hawker, Debbie & Durkin, John & Hawker, David. (2011). *To debrief or not to debrief our heroes: That is the question*. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 18, 453-63. 10.1002/cpp.730.
- Hawker, D. og Hawker, D. (2015). *What can be learnt from the debriefing controversy? Early interventions for trauma*. Leicester: The British Psychological Society.
- Hoffman, K. L., & Padberg, M. (1993). *Solving airline crew scheduling problems by branch-and-cut*. *Management science*, 39(6), 657-682.
- House, J. (1981). *Work stress and social support* (Vol. 4, Addison-Wesley series on occupational stress). Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Håkonsen, K. (2014). *Psykologi og psykiske lidelser* (5. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Jacobsen, D. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg. ed.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Jahnke, S. A., Gist, R., Poston, W. S., og Haddock, C. K. (2014). *Behavioral Health Interventions in the Fire Service: Stories from the Firehouse*. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 29, s. 113-126.
- Jentsch, F., Barnett, J., Bowers, C. A., & Salas, E. (1999). *Who is flying this plane anyway? What mishaps tell us about crew member role assignment and air crew situation awareness*. *Human Factors*, 41(1), 1-14.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag* (3. utg. ed.). Oslo: Abstrakt forl.
- Jones, D. G., & Endsley, M. R. (1996). *Sources of situation awareness errors in aviation*. *Aviation, space, and environmental medicine*.
- Joseph, Steve, Williams, Ruth, & Yule, William. (1992). *Crisis support, attributional style, coping style, and post-traumatic symptoms*. *Personality and Individual Differences*, 13(11), 1249-1251.
- Kaplan, R. M., & Toshima, M. T. (1990). *The functional effects of social relationships on chronic illnesses and disability*. In B. R. Sarason, I. G. Sarason, & G. R. Pierce (Eds.), *Wiley series on personality processes. Social support: An interactional view* (p. 427-453). John Wiley & Sons.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kroese, A., & Asdahl, H. (2003). *Stress* (Aschehoug selvutvikling). Oslo: Aschehoug.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T., & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Liao, M. Y. (2015). *Safety Culture in commercial aviation: Differences in perspective between Chinese and Western pilots*. *Safety science*, 79, 193-205.

- Luftfartsloven. (1993). *Lov om Luftfart* (LOV-1993-06-11-101). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1993-06-11-101>
- Luftfartstilsynet, (2019). *Norske flysikkerhetsresultater 2019*. Hentet fra <https://luftfartstilsynet.no/globalassets/dokumenter/flysikkerhet/norske-flysikkerhetsresultater/norske-flysikkerhetsresultater-2019.pdf>
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg. ed.). Oslo: Universitetsforl.
- Mausner-Dorsch, H., & Eaton, W. W. (2000). *Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand-control model*. *American Journal of Public Health*, 90(11), 1765-1770. Hentet fra <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1446399/pdf/11076247.pdf>
- Mayou, R. A., Ehlers, A., og Hobbs, M. (2000). *Psychological debriefing for road traffic accident victims*. *British Journal of Psychiatry*, 176, s. 589-593.
- Mitchell, J. T. og Everly, G. S. (1997). *The scientific evidence for critical incident stress management*. *Journal of Emergency Medical Services*, 22, s. 86-93.
- Ohren, S. W. (2007). *Betydningen av faktorer i arbeidsmiljøet for utviklingen av posttraumatiske symptomer etter traumatiske hendelser: En delstudie av Forsvarets helseundersøkelse 2007* (Master's thesis).
- Personvernforordningen (1981). *Konvensjon om personvern i forbindelse med elektronisk databehandling av personopplysninger ETS nr 108*. (Traktat-1981-01-28-108). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/TRAKTAT/traktat/1981-01-28-1?q=personvern>
- Ränkedal, K. (2013). *Stöd inom Räddningstjänsten-Brandmäns upplevelser av stöd och motståndskraft under och efter kritiska händelser*.
- Renolen, Å. (2015). *Forståelse av mennesker : Innføring i psykologi for helsefag* (2. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Risan, P., & Skoglund, T. (2019). *Psykologi i operativ tjeneste : Stress og psykiske lidelser* (2. utgave. ed.). Oslo: Gyldendal.
- Robinson, R. C., Mitchell, J. T. og Murdoch, P. (1995). *The debate on psychological debriefings*. *Australian Journal of Emergency Care*, 2, s. 6-7.
- Rose, S., Bisson, J., Churchill, R. og Wessely, S. (2002). *Psychological debriefing for preventing post traumatic stress disorder (PTSD)*. Oxford: The Cochrane Library.
- Salas, E., Wilson, K. A., Burke, C. S., & Wightman, D. C. (2006). *Does crew resource management training work? An update, an extension, and some critical needs*. *Human factors*, 48(2), 392-412.

- Salas, E., Prince, C., Baker, D. P., & Shrestha, L. (1995). *Situation awareness in team performance: Implications for measurement and training*. *Human factors*, 37(1), 123-136.
- Selye, H. (1976). *The stress of life* (2 utg.). New York: McGraw-Hill.
- Shalev, A. Y. (1994). *Debriefing Following Exposure to Trauma*. I R. J. Ursano, B. G. McLaughley, & C. S. Fullerton (Red.), *Individual and Community Responses to Trauma and Disasters* (ss. 201-219). Cambridge: Cambridge University Press.
- Siversten, Eirik (2016). *Er debriefing bortkastet tid? En studie av emosjonell ventilerings og læring i et brannvesen*. Tromsø: Norges arktiske universitet (Masteroppgave i samfunnssikkerhet)
- Spector, P. E. (2002). *Employee control and occupational stress*. *Current Directions in Psychological Science*, 11(4), 133-136.
- Stroebe, W., Zech, E., Stroebe, M. S., & Abakoumkin, G. (2005). *Does social support help in bereavement? Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(7), 1030–1050. <https://doi.org/10.1521/jscp.2005.24.7.1030>
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). *The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research*. *Work & Stress*, 13(2), 87-114.
- Vråle, G. (2015). *Veiledning når det røyner på*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Weisæth, L., Kjeserud, R., & Hana, T. (2007). *Ledelse ved kriser : En praktisk veileder*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Widerøe. (2023, 24.april). *Kabinbesetning*. Hentet fra <https://jobbiwideroe.no/karriere-i-wideroe/kabinbesetning/>
- Williamson M. og Samuelsson R. (2013). *Behovet av debriefing hos operationssjukskøterskor* Lund: Lunds universitet (Magisteroppgave ved det medisinske institutt).

Figurliste

Figur 1. Luftfartstilsynets kategorisering av luftfartshendelser. Fra «Norske flysikkerhetsresultater» av Luftfartstilsynet, 2019.

Luftfartstilsynet, (2019). *Norske flysikkerhetsresultater 2019*. Hentet fra <https://luftfartstilsynet.no/globalassets/dokumenter/flysikkerhet/norske-flysikkerhetsresultater/norske-flysikkerhetsresultater-2019.pdf>

Figur 2. Krav-kontroll-støtte-modellen. Modifisert modell. Orginal modell fra: «Work-life balance, Tema 2: Psykososialt arbeidsmiljø» av Aker Care, 2019.

Aker Care, (2019) *Work-life balance, Tema 2: Psykososialt arbeidsmiljø*. Hentet fra <https://akercare.com/news/work-life-balance-topic-2-psycho-social-working-environment/?lang=no>

Figur 3. Hvordan ønsker cabin crew i Widerøe å bli ivaretatt etter en luftfartshendelse? (egenprodusert modell)

Figur 4. Sammenhenger mellom krav-kontroll-støtte i studien. Modifisert modell. Orginal modell fra: «Work-life balance, Tema 2: Psykososialt arbeidsmiljø» av Aker Care, 2019.

Aker Care, (2019) *Work-life balance, Tema 2: Psykososialt arbeidsmiljø*. Hentet fra <https://akercare.com/news/work-life-balance-topic-2-psycho-social-working-environment/?lang=no>

Figur 5. Stressorer som en trussel mot helse og modererende motvekt (egenprodusert modell)

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Intervjuguide for forskningsprosjektet: <i>«Ivaretagelse av flyvende personell etter luftfartshendelser »</i>
<p>Bakgrunn</p> <p>Kan du fortelle kort om deg selv og din jobb?</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvilken type stilling?• Hvor lenge har du jobbet?• Hva var det som gjorde at du ville arbeide i denne bransjen?• Hva er det beste med jobben din?
<p>Introduksjonsspørsmål</p> <ul style="list-style-type: none">• Hva vil du si ligger i begrepet luftfartshendelse?• Hva tenker du på når du hører ordet? <p>Du har selv vært involvert i en slik hendelse, kan du si litt om hvordan opplevde du denne?</p> <ul style="list-style-type: none">• Kan du si noe om hvor alvorlig du opplevde den?• Hva er det du husker best fra situasjonen?• Opplevde du at du hadde kontroll i situasjonen?• Vil du si at du var forberedt på hendelsen?• Hvis ja, hva var det som har bidratt til at du var forberedt?• Når du nå ser tilbake på situasjonen, er det noe som skulle vært på plass som ville gjort deg enda mer forberedt?
<p>Overgangsspørsmål</p> <p>Før hendelsen skjedde hadde du kanskje et bilde av hva som skjer etter at en slik hendelse oppstår.</p>

- Hvilke forventninger hadde du til det organisatoriske forløpet (oppfølgingen) etter en slik luftfartshendelse?

Nøkkelspørsmål

- Kan du si litt om hva som skjedde etter hendelsen?
- Hvordan ble du ivaretatt?
- Når du ser tilbake på det, hva opplevde du var viktigst?
- Var det elementer i oppfølgingen som var bra eller mindre bra? Si litt om det.
- Hvordan skulle du ønsket at du ble ivaretatt? Si litt om det.
- Kan du si noe om forløpet av ivaretagelsen?
- Skjedde det samme dag? Eller tok det litt tid?
- Om du skulle sett tilbake på selve forløpet i tid, hvordan skulle du ønske dette burde vært?
- Samsvarer det med sånn du opplevde det? På hvilken måte (ikke)?
- Hva mener du at du selv kunne gjort annerledes i etterkant av hendelsen?
- Hva mener du kunne vært gjort annerledes fra arbeidsgivers side i etterkant av hendelsen?

Om debrief blir et tema

- Kan du fortelle litt om hvordan denne debriefen ble gjennomført?
- Når?
- Hvor?
- Hva var fokuset i denne debriefen?
 - Fakta, følelser, tanker og reaksjoner?
- Kan du fortelle litt om opplevelsen din av denne?
- Er det noe som du skulle ønsket annerledes med denne debriefen?
- Er det noe du kunne ønsket deg forsterket i denne debriefen?

Kommunikasjon

- Hvordan var informasjonen og kommunikasjonen etter hendelsen?
- Hvem i organisasjonen kommuniserte du med?
- Hvordan opplevde du denne?
- Har du noen tanker om hvordan denne kunne vært annerledes? Eller om noe som var bra og burde forsterkes?

Kompliserte/Sensitive spørsmål

I etterkant av slike hendelser, så kan det hende at man opplever fysiske og psykiske reaksjoner.

- Har du hatt noen slik form for reaksjon i etterkant av hendelsen?
 - I tilfelle, på hvilken måte?
 - Stressreaksjoner?
 - Påvirket deg i arbeidet?
 - Bekymringer?
 - Kroppslige reaksjoner?
- Har du hatt behov for oppfølging i etterkant av hendelsen med bakgrunn i dette?
 - På hvilken måte?
- Har du fått tilbud (fra arbeidsgiver) om ytterligere oppfølging i etterkant av hendelsen? Skulle du ønske du hadde fått tilbud om ytterligere oppfølging?
- Har du vært i kontakt med andre instanser enn arbeidsgiver for oppfølging i etterkant av hendelsen?
 - Hvis ja, - hvorfor og hvordan foregikk det?
 - Hvordan vurderer du nytteverdien av kontakt med andre instanser?
- Hvilke innvirkninger tror du hendelsen har medført for deg sett i arbeidssammenheng?

Ideell oppfølging/Avslutning

- Har du noen tanker om hvordan en ideell oppfølging burde ha vært?
- Forløpet
- Kommunikasjon – hyppighet – varighet
- Er det noe jeg ikke har spurt om som du tenker bør belyses sett i sammenheng med ivaretagelse av flyvende personell etter luftfartshendelser?
- Hvordan opplevde du intervjusituasjonen?

Vedlegg 2: Informert samtykke

Vil du delta i forskningsprosjektet:

«Hvordan skulle jeg ønske jeg ble ivaretatt etter en flyoperativ luftfartshendelse?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hvordan cabin crew i Widerøe skulle ønske de ble ivaretatt etter en flyoperativ luftfartshendelse.

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

Formål

Prosjektet danner grunnlaget for en masteroppgave i Human Resource Management ved Nord Universitet. Formålet med prosjektet er å finne ut hvordan cabin crew i Widerøe skulle ønske de ble ivaretatt i etterkant av en flyoperativ luftfartshendelse.

Som deltager vil du bli fullt anonymisert i prosjektet. Hendelsen som du har vært en del av vil ikke beskrives i oppgaven, og din identitet vil ikke kunne gjenkjennes.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Nord Universitet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du er utvalgt fordi du har opplevd en hendelse som er relevant for prosjektet. Widerøe har gitt meg innsyn i rapporter innsendt av flyvende personell i år 2018, 2019 og 2020. Med bakgrunn i rapportene har jeg fått gjøre et utvalg av hendelser jeg anser som relevante for prosjektet. Hendelsene benyttet i utvalget er av Luftfartstilsynet klassifisert som en luftfartshendelse: *«En uønsket begivenhet i forbindelse med bruken av et luftfartøy som ikke er en ulykke, men som har eller vil kunne ha ugunstig innvirkning på sikkerheten ved luftfartsoperasjoner.»* Luftfartshendelsene er kategorisert i: passenger illness, fire/smoke/fumes, diversion/return to stand, lynnedslag/ekstremvær/turbulens, crew illness og unruly pax. Du er en av 30 personer som får denne forespørselen om å delta i prosjektet. Jeg vil ikke ha tilgang til opplysninger som knytter deg direkte til hendelsen du har vært en del av. Det eneste jeg vet er at du står bak en av de 30 rapportene som jeg har plukket ut som relevant for prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i prosjektet, ønsker jeg å gjennomføre et digitalt intervju med deg (ved hjelp av Zoom eller Teams).

- Intervjuet vil bli tatt opp som et lydopptak for å sikre at jeg kan gjengi utsagn riktig i analysen. Opptaket vil bli slettet når prosjektet er ferdig.
- Under intervjuet vil vi kunne se og prate med hverandre over Zoom/Teams.
- Dersom du ikke ønsker å ha en videosamtale, kan samtalen gjennomføres som en vanlig telefonsamtale.

Det er frivillig å delta

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

Din deltagelse vil aldri kunne gi noen konsekvenser for ditt arbeidsforhold.

Ditt personvern – hvordan jeg oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålet jeg har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Tilgang til opplysninger om deg som deltager vil kun være kjent for studenten, Lene Stien.

Personalsjef i Widerøe vil også være kjent med din potensielle deltakelse i prosjektet (at du er en av de forespurte), men vil ikke ha tilgang til opplysninger du gir.

Tilgangen til opplysninger om deg lagres elektronisk og kryptert, og vil slettes når prosjektet er ferdig.

I masteroppgaven vil noen av dine utsagn kunne bli gjengitt. Utsagn som kan tilknyttes deg som person eller hendelsen du har vært involvert i vil ikke bli brukt.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent. Oppgaven vil være ferdig vurdert i slutten av juli 2023.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene.
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir meg rett til å behandle personopplysninger om deg?

Jeg behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

Student: Lene Stien, lenesti@gmail.com, 90670668

Nord universitets personvernombud: Toril Irene Kringen, personvernombud@nord.no, 74022750

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

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

Med vennlig hilsen

Lene Stien (Student)

Samtykkeerklæring


Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Hvordan skulle jeg ønske jeg ble ivaretatt etter en flyoperativ luftfartshendelse?*» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i personlig intervju
- at intervjuet tas opp som video/lyd-opptak og slettes når prosjektet er ferdigstilt
- at utsagn gitt i intervjuet kan gjengis, så fremt man ikke kan gjenkjenne min identitet eller hendelsen jeg har vært en del av

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


(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Meldeskjema NSD

 Norsk ▾ Lene Stien ▾

[Meldeskjema](#) / [Ivaretagelse etter en flyoperativ hendelse](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

 08.06.2022 ▾

Referansenummer 352771	Vurderingstype Standard	Dato 08.06.2022
----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

Prosjektittel
Ivaretagelse etter en flyoperativ hendelse

Behandlingsansvarlig institusjon
Nord Universitet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Ledelse og innovasjon

Prosjektansvarlig
Jonas Vaag

Student
Lene Stien

Prosjektperiode
01.06.2022 - 31.07.2023

Kategorier personopplysninger
Alminnelige
Særlige

Lovlig grunnlag
Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)
Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 31.07.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar
OM VURDERINGEN
Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.