

A stylized illustration of a man in a dark suit and yellow tie walking a red tightrope. He holds a large dark blue umbrella with a red handle in his right hand and a dark briefcase in his left. The background is a light blue sky with white clouds, rain falling, and birds flying. Below the tightrope, there are stylized waves and shark fins. The text is written on the umbrella.

Når de ansatte rejser ud
Risikoperception med udgangspunkt
i rejsesikkerhed

Masteropgave
Forår, 2017
Universitetet i Stavanger
Master i Samfundssikkerhed
af Pernille Flach Hasle
Kandidatnr.: 2040

Denne side er blank

**MASTERGRADSSTUDIUM I
SAMFUNNSSIKKERHET**

MASTEROPPGAVE

SEMESTER: Forår 2017

FORFATTER: Pernille Flach Hasle

VEILEDER: Bjørn Ivar Kruke

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Når de ansatte rejsrer ud – risikoperception med udgangspunkt i rejsesikkerhed

EMNEORD/STIKKORD: Risikoperception, Rejsesikkerhed, Perception, Risiko, Precaution Advocacy, Outrage Management, Crisis Communication, The Swet Spot, Hazard, Outrage, Risikokommunikation.

SIDETALL: 78 sider uden bilag (105 i alt)

STAVANGER **DATO/ÅR**

Forord

Dette projekt markerer afslutningen på to hårde, men også lærerige og gode, uddannelsesår for mig som studerende som Master i Samfundssikkerhed i Norge. En stor tak til alle foredragsholdere og undervisere for at dele deres viden samt at dele deres store passion for samfundssikkerhed.

Jeg vil også sige stor tak til CVH-Corporate for at lukke mig ind i deres virksomhed og for at give mig adgang til de data, som var nødvendige for at lave denne masteropgave. Jeg er taknemmelig for, at jeg fik lov til at sidde hos Travel Security afdelingen i de 6 måneder, det tog at lave denne opgave og for afdelingens reelle interesse for mig og min opgave samt al deres støtte til mit projekt. Tak til de informanter, som valgte at deltage i mit projekt. Uden jer og jeres ærlighed ville dette projekt ikke være muligt. En særlig tak til Travel Security 2, som altid har haft tid til spændende samtaler, og som har hjulpet mig enten med praktiske spørgsmål eller en teoretisk diskussion, når der har været behov for det. Travel Security 2 har under hele perioden bidraget med konstruktiv feedback og interessante samtaler, som har gjort, at min skriveperiode i virksomheden både blev lærerig og spændende.

Til min vejleder Bjørn Ivar Kruke, tak for god og venlig vejledning, hvor du har delt din viden og færdigheder om emnet. Disse vigtige informationer har hjulpet til at forme denne opgave. Tak for at disse vejledninger kunne foregå over skype, så jeg kunne forfølge min drøm om at skrive masteropgaven hos en dansk virksomhed. Du har under hele perioden guidet mig og været med til at presse mig for at denne opgave blev så god som mulig, og tak fordi du altid stolede på mine valg.

Jeg er taknemmelig over de gode bekendtskaber og venskaber jeg har fået gennem mine to år på Master i Samfundssikkerhed i Stavanger. Jeg værdsætter de forskellige projektgrupper med de mange timers teoretiske diskussioner, som førte til lærerige opgaver inden for hvert semester. Tak til Anja, Christian og Alexandra for at gøre mit ophold i Stavanger helt uvurderligt og for at lære, eller forsøge, at lære mig det norske sprog med de dertilhørende dialekter. Denne forskning ville ikke have været muligt uden min families opbakning, særligt når jeg nåede mine øjeblikke, som krævede en stor portion tålmodighed fra deres side. Endelig en stor tak til min kæreste, Peter, som støttede mit norske eventyr og som hele vejen igennem har lyttet tålmodigt til mine frustrationer, og som altid har en opmuntrende bemærkning.

Pernille Flach Hasle

Stavanger, juni 2017.

Sammendrag

Denne masteropgave omhandler risikoperception hos ansatte i en dansk virksomhed i forbindelse med arbejdsrelaterede rejser til udlandet. Dét, der er den primære problemstilling er: *Hvordan sikrer CVH-Corporate sig, at de rejsendes risikoperception stemmer overens med virksomhedens i forhold til de lande virksomheden operer i?*

Problemstillingen undersøges ved hjælp af den kvalitative metode, og i denne forbindelse bliver Travel Security afdelingens kommunikationsmetoder, de ansattes rejseerfaringer samt oplevelse af risikoarbejdet undersøgt. Den anvendte data bliver indsamlet i form af semistrukturerede interviews, dokumentanalyser og observationer. For at besvare opgavens problemstilling anvendes teori fra tidligere forskere, hvilket primært er Lundgren og McMakins (2013) kommunikationstyper, Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel og Sandmans (2012) definition af risiko samt hans fire risikokommunikationsformer.

Virksomheden skal fortsætte med at benytte sig af Lundgren og McMakins (2013) Care-kommunikation, så de rejsende på forhånd er forberedt på hvilke farer og hvilke risici de rejsende møder. Derudover skal virksomheden være opmærksom på, hvilken erfaring de rejsende har, således at Sandmans (2012) risikokommunikationsformer bliver anvendt korrekt. Virksomheden skal fortsætte med at gøre farerne identificerbare overfor de rejsende, men virksomheden skal dog optimere briefingerne ved at sikre sig, at de får den nødvendige feedback fra de rejsende således de sikrer sig, at de rejsendes risikoperception stemmer overens med virksomhedens.

Indhold

1.0 Indledning	1
1.1 Problemstilling	3
1.1.1 Forskningsspørgsmål	3
1.2 Afgrænsning	3
1.3 Tidligere forskning	4
1.4 Strukturen i opgaven	5
2.0 Rejsesikkerhed	6
2.1 Trusselsniveauer	7
3.0 Teori	9
3.1 Risiko	9
3.2 Risikobegrebet	12
3.3 Fem udvalgte elementer i Outrage	14
3.3.1 Er Risikoen frivillig eller ej	14
3.3.2 Er det familiært eller ukendt	14
3.3.3 Er det kontrolleret af mig eller andre	14
3.3.4 Er det identificerbart	15
3.3.5 Har det haft interesse i medierne	15
3.4 Risikokommunikation	15
3.5 Risikoperception	19
3.5.1 Menneskelig adfærd	19
4.0 Metode	21
4.1 Paradigme	21
4.2 Forskningsstrategi	22
4.3 Dokumentanalyse	22
4.4 Interviews	24
4.5 Observation	28
4.6 Ethiske overvejelser	30
4.7 Validitet	30
4.8 Reliabilitet	31
4.9 Styrker og svagheder	32
5.0 Analyse	34
5.1 Dokumentanalyse	34
5.1.1 Travel Security Briefing Procedure	34
5.1.2 Travel Security Policy (Group HSE)	36
5.1.3 Travel Security Form	36

5.1.4 Travel Risk Approval	36
5.2 Interviews og observationer	37
5.2.1 Hvordan kommunikerer Travel Security afdelingen	37
5.2.1.1 Inden en rejsende i CVH-Corporate skal til et high eller extreme high risk land.....	37
5.2.1.2 Ledernes og medarbejdernes oplevelser med Control Risks	41
5.2.1.3 Informationer fra andre steder end Travel Security	44
5.2.2 Hvordan påvirker de ansattes erfaringer deres risikoperception	44
5.2.2.1 De rejsendes frivillighed	44
5.2.2.2 De rejsendes erfaring	47
5.2.2.3 Føler man sig som rejsende sikker i udlandet	51
5.2.2.4 Mediernes rolle i forhold til risikoperception	53
5.2.3 Hvordan oplever de ansatte relevansen af risikoarbejdet	55
5.2.3.1 De rejsendes feedback på Travel Security afdelingen	55
5.2.3.2 Identificerbare risici	59
6.0 Diskussion.....	60
6.1 Hvordan Travel Security afdelingen kommunikerer.....	60
6.1.1 Hvad sker der inden en rejse i CVH-Corporate.....	60
6.1.2 Lederne og medarbejdernes oplevelser med Control Risks	63
6.1.3 Informationer fra andre steder end Travel Security.....	64
6.1.4 Delkonklusion på forskningsspørgsmål 1	64
6.2 De ansattes risikoperception.....	65
6.2.1 De rejsendes erfaring	65
6.2.2 De rejsendes frivillighed.....	67
6.2.3 Føler man sig som rejsende sikker i udlandet.....	69
6.2.4 Mediernes rolle i forhold til risikoperception	70
6.2.5 Delkonklusion på forskningsspørgsmål 2.....	71
6.2.5.1 Erfaringers påvirkning af risikoperceptionen	71
6.3 Relevansen af arbejdet med risiko.....	72
6.3.1 De rejsendes feedback på Travel Security afdelingen	72
6.3.2 Identificerbare risici.....	74
6.3.3 Delkonklusion på forskningsspørgsmål 3.....	75
7.0 Konklusion.....	76
8.0 Perspektivering.....	78
9.0 Litteraturliste.....	79
10.0 Bilag.....	82
10.1 Bilag 1 – Interviewguide eksperter	82

10.2 Bilag 2 – Interviewguide til ledere	84
10.3 Bilag 3 – Interviewguide til ansatte.....	85
10.4 Bilag 4 – Travel Security Briefing Procedure	86
10.5 Bilag 5 – Travel Security Policy	89
10.6 Bilag 6 – Travel Security Form.....	92
10.7 Bilag 7 – Travel Risk Approval	95

1.0 Indledning

Når man vælger at tage udenlands, kan man ikke undgå at blive eksponeret for risici, og i den forbindelse handler dette projekt om rejsesikkerhed. Det kan for eksempel være som turist, udsendt som soldat eller i forbindelse med sit kommercielle arbejde, hvor det sidste netop er dét, denne opgave handler om. Selvom man kan sige, at rejsesikkerhed ikke er et egentligt forskningsfelt såsom medicin, fysiske love eller samfundsmæssige bevægelser, så findes der alligevel, inden for rejsesikkerhed, interessante problemstillinger, som er værd at tage fat på. Rejsesikkerhed og forberedelserne dertil er et aktuelt samfundstema, fordi vi lever i en global verden, hvor virksomheder arbejder sammen over hele verdenen. Man sender medarbejdere fra danske virksomheder til højrisikolande for at benytte sig af landenes muligheder og ressourcer.

I perioden fra 1994 til 2001 er 14 danskere blevet bortført i forbindelse med deres arbejde i udlandet (<http://www.dr.dk>, 2017). To af disse 14 danskere var Torben Mikkelsen og Nils Hulgaard, som arbejdede som ingeniører i den danske virksomhed Kampsax som nu ejes af COWI (<http://www.business.dk>, 2002). På en forretningsrejse til Bangladesh blev Torben Mikkelsen og Nils Hulgaard sammen med briterne Tim Selby bortført af Folkets Forenede Befrielseshær (UPDF). En fredag eftermiddag blev de to danske ingeniører og de to engelske mænd Tim Selby og David Weston standset af bevæbnede mænd ved landsbyen Guniapara i nærheden af Rangamati ca. 220 km sydøst for hovedstaden i Bangladesh, Dhaka. Bortførerne besluttede efter en kort diskussion at frigive Weston og chaufføren af bilen med det formål, at de kunne tage tilbage til Rangamati og her videregive et krav til Kampsax om en løsesum på 90 mio. taka (ca. 12 mio. kr.) (<http://jyllands-posten.dk>, 2001).

Ifølge The Guardian skulle ingeniørerne fra Kampsax først have inspiceret et vejprojekt om lørdagen, men de tog i stedet afsted en dag tidligere uden at fortælle det til myndighederne. En politiofficer fra Bangladesh udtalte til den engelske avis, at ingeniørerne tog afsted uden bevæbnet eskorte på trods af, at det var et krav, og at de tre dage tidligere havde besøgt samme område, hvor der havde været en bevæbnet eskorte (<http://jyllands-posten.dk>, 2001).

Den 17. marts 2001 blev gidslerne befriet efter en dramatisk aktion, hvor ca. 80 soldater stormede gidseltagerens opholdssted i junglen. Det kom dog frem senere, at frigivelsen i virkeligheden skete efter et kompromis mellem den bangladeshiske regering, militæret og gidseltagerne.

Der var ingen af parterne, der skulle tabe ansigt, og derfor fik regeringen gidslerne fri uden officielt at have betalt løsepenge, mens hæren fik lov til at rykke ind og sparke nogle døre ind for at befri gidslerne (<http://www.dr.dk>, 2017).

Denne hændelse er med til at vise, hvor vigtig rejsesikkerhed er, og samtidig er det et godt eksempel på, hvordan risikoperception kan have indflydelse på ens valg og fravalg, når man rejser til højrisikolande samt hvor vigtig det er, at man er godt klædt på til en sådan rejse. Kampsax gik efterfølgende ud og sagde, at det var vigtigt, at man lærte af hændelsen, men at de medarbejdere, der blev taget som gidsler var erfarne medarbejdere, der kendte sikkerhedsrisici efter mange års arbejde i risikoområder (<http://www.fyens.dk>, 2005). Det er interessant at se, at selv disse erfarne personer valgte at køre ind i et område uden eskorte, på trods af det var et krav, og det er blandt andet noget af det som denne opgave vil tage fat på; hvordan spiller erfaring ind på de rejsendes risikoperception, og er der andre ting der også har en afgørende rolle. Jeg søger at finde en sammenhæng mellem individets opfattelse af sikkerheden, og hvordan den "udsendende" organisation opfatter sikkerheden. Det er vigtigt, at denne perception bliver ensrettet, så vedkommende som rejser ud kan forholde sig så optimalt og sikkert som muligt. På denne måde er personens sikkerhed i fokus, og også organisationens, da organisationen jo består af de medarbejdere, der er sendt ud.

I forhold til dette har jeg fået lov til at indsamle data fra en større dansk virksomhed med over 15.000 ansatte i mere end 50 lande. Efter ønske fra virksomheden er den gjort anonym i opgaven, og derfor kaldes virksomheden CVH-Corporate i resten af opgaven.

Temaet er interessant, fordi det hænger sammen med tankegangen: «Der skal ske dødsfald, før vi gør noget anderledes end før». Kan det være rigtigt, at vi lever i det 21. århundrede, hvor vi dagligt bliver præsenteret for kidnapninger, terrorisme, sygdomme, gidseltagninger m.m. og alligevel kan de ansatte opleve relevansen af rejsesikkerhed som mindre betydningsfuldt. Denne undren leder videre til problemstillingen herunder.

1.1 Problemstilling

Hvordan sikrer CVH-Corporate sig, at de rejsendes risikoperception stemmer overens med virksomhedens i forhold til de lande, som virksomheden operer i?

1.1.1 Forskningsspørgsmål

Det er vigtigt at bryde problemstillingen ned i forskningsspørgsmål, for på den måde at kunne besvare problemstillingen ordentligt. Forskningsspørgsmålene er bestemmende for, hvilken type forskning og metoder jeg kommer til at anvende. Problemstillingen leder op til temaer bestående af kommunikation, risiko og risikoperception. Disse tre temaer har været styrende for udarbejdelsen af de tre forskningsspørgsmål herunder:

1. Hvordan kommunikerer Travel Security afdelingen risiko i forbindelse med udlandsrejser internt i CVH-Corporate?
2. Hvordan påvirker de ansattes erfaringer deres risikoperception?
3. Hvordan oplever de ansatte relevansen af risikoarbejdet, set i relation til de udfordringer, de ansatte faktisk støder på i udlandet?

1.2 Afgrænsning

Denne opgave fokuserer på den situation, hvor en dansk arbejdsgiver tildeler en dansk medarbejder arbejde i et andet land i en bestemt periode, hvilket betegnes som arbejdsrelaterede internationale rejser og udenlandske opgaver.

Denne opgave omhandler således ikke situationer, hvor en dansk medarbejder bliver ansat lokalt af en arbejdsgiver i et andet land. I denne situation vil beskæftigelsen i udlandet være underlagt lokal lovgivning, og dansk ret vil således ikke være relevant.

Da opgaven handler om risici ved rejser, vil det ikke være relevant at analysere rejsende medarbejdere, der skal til lande med meget lav risiko for alvorlige hændelser. Derfor afgrænser opgaven sig til at analysere på medarbejdere og ledere, der rejser til lande med høj eller ekstrem høj risiko. For en nærmere definition af høj eller ekstrem høj risiko se afsnit 2.1 *Trusselsniveauer*. Opgavens dataindsamling begrænser sig til data fra Travel Security afdelingen i Danmark og nogle af de medarbejdere og ledere, der skal sendes ud eller har været afsted.

Jeg rejser således ikke ud til respondenter, som befinder sig i udlandet eller oplever, hvordan Travel Security afdelingens briefinger bliver anvendt af medarbejderne og lederne i praksis. De data jeg har mulighed for at opleve som førstehåndskilde er organisationens briefinger, de ansatte i Travel Security afdelingens overvejelser og metoder i forbindelse med risici samt medarbejdernes og ledernes oplevelser med rejsesikkerhed. På denne måde vil opgaven primært resultere i en førstehåndskilde, da jeg selv har været tilstede i organisationen, men dele af de indsamlede data vil være indsamlet fra andenhåndskilder. På trods af dette ser jeg ikke resultatet af analysen som utroværdigt eller misvisende, da det er muligt at undersøge og analysere problemstillingen ved data indsamlet fra medarbejdere og afdelingerne i Danmark.

1.3 Tidligere forskning

Risikoperception er et emne som flere har beskæftiget sig med. For eksempel Paul Slovic (2013), som har skrevet om, hvordan risikoperception bliver påvirket af ekstreme hændelser. Boyesen (2003), som beskriver forholdet mellem risikoperception og samfundssikkerhed i beredskabet. Lennart Sjöberg (2000) skriver om faktorer, der påvirker risikoperceptionen og til sidst Baruch Fischhoff (1995), som har beskrevet, hvordan kommunikation har haft indflydelse på risikoperceptionen gennem historien. Derudover har studerende på Master i Samfundssikkerhed fra Universitet i Stavanger også skrevet om risikoperception. Blandt andet har Askheim (2011) beskrevet arbejdstid og risikoperception i petroleumsvirksomheder, Hauge og Olsen (2016) har beskrevet risikoperception tilknyttet transport af farlig gods på vej, og til sidst har Mathiesen (2012) beskrevet, hvordan risikoperception påvirker lægfolks vilje til igangsætning af hjerte-lunge-redning.

Risikoperception som begreb er derfor ikke er nyt fænomen i forskningen, ej heller i forhold til at en organisation er interesseret i at opretholde en fælles forståelse af sikkerhed. Tidligere forskning har dog taget udgangspunkt i ekstreme hændelser ved naturkatastrofer, i beredskabssektoren eller petroleumsssektoren fremfor risici ved udlandsrejser i den internationale industri.

En af mine informanter, Travel Security 2 (2015), har skrevet hovedopgave om risikoperception, som handlede om hvilke barrierer, der kan være i en virksomheds risikokommunikationspraksis samt hvilken betydning disse barrierer kan have for risikokommunikationen i en virksomhed. Travel Security 2 valgte dengang at undersøge om Peter Sandmans teori omhandlende risikokommunikation kunne bidrage til at forklare den virksomheds nuværende risikokommunikation og barrierer for en effektiv kommunikation. Travel Security 2's navn bliver ikke nævnt i denne opgave, og der kan desuden heller ikke henvises til den konkrete undersøgelse, da den ikke er offentliggjort.

1.4 Strukturen i opgaven

For at give læseren et overblik over, hvordan denne opgave er struktureret, kan her ses en illustration af, hvordan de forskellige afsnit hænger sammen.



2.0 Rejsesikkerhed

Når opgaven omhandler rejsesikkerhed og trusselsniveauer anvendes niveauerne fra Travel Security Online, som er et samarbejde mellem de to firmaer International SOS og Control Risks. International SOS har omkring to tredjedele af ”Fortune Global 500” selskaberne som klienter, hvilket gør dem til det største selskab i verden, der har med rejsesikkerhed og arbejdsmiljø at gøre (<http://www.economist.com> , 2016). CVH-Corporate benytter sig af Travel Security Online hvilket gør, at når jeg præsenterer begreber herfra til respondenterne, vil de i forvejen kende til dem. Det gør, at de ikke bliver forvirrede eller stiller spørgsmålstejn til begreberne, og på den måde kan validiteten styrkes.

Travel Security Online (<http://www.travelsecurity.com>) vurderer rejsesikkerhed ud fra truslen mod rejsende og udstationerede ved politisk vold, social uro samt voldelig og småkriminalitet. Den politiske vold udgøres af terrorisme, oprør, politisk motiveret uro samt krig, og den sociale uro udgøres af sekterisk, fælles og etnisk vold (<http://www.travelsecurity.com>). Andre faktorer, såsom robusthed af transportinfrastrukturen, tilstanden af industrielle relationer og effektiviteten af sikkerhedsforanstaltninger samt redningstjenester tages også i betragtningen ved vurderingen af landets tilstand. Landets følsomhed over for naturkatastrofer analyseres også, når de er af tilstrækkelig størrelse til at påvirke den samlede risiko for befolkningen og de rejsende.

Analysen af rejsesikkerheden for det pågældende område resulterer i en bedømmelse af området – et såkaldt trusselsniveau. Travel Security Onlines trusselsniveauer er af natur meget omfattende, og det er meget sjældent, at én bedømmelse/klassifikation er nok til at beskrive forholdene i hele landet. Derfor vil rejsesikkerhedsbedømmelserne være opdelt alt efter hvilket område, by eller region, der er tale om i det pågældende land. Trusselsniveauet og rejsesikkerhedsbedømmelsen giver et overblik og sammenligningsgrundlag mellem landene for at hjælpe rejsende og ledere i beslutningsprocesserne vedrørende sikker rejse.

2.1 Trusselsniveauer

Travel Security Online (<http://www.travelsecurity.com>) arbejder med fem niveauer, når de skal kategorisere lande:

- Insignificant Risk
- Low Risk
- Medium Risk
- High Risk
- Extreme Risk

Insignificant Risk: Lande eller områder klassificeret med Insignificant Risk har meget lidt kriminalitet, og rejsende er ikke udsat for risici undtagen isolerede hændelser med småkriminalitet. Der er politisk ro samt stabilitet, og myndighederne opretholder effektivt sikkerheden i landet. Infrastrukturen er god, og man kan trygt rejse med offentlige transportmidler.

Low Risk: Lande eller områder med Low Risk er i det hele taget sikre at rejse i. Myndighederne opretholder en sikkerhed, som er i orden. Landet eller områderne har ikke meget kriminalitet, men der er dog hændelser med politisk uro eller civil ulydighed. Rejsende oplever få problemer og er sjældent et direkte mål. Ved at bruge sin sunde fornuft kan man undgå at blive sat i ubehagelige situationer.

Medium Risk: Lande eller områder med Medium Risk kan opleve perioder med politisk uro og voldelige demonstrationer. Landet eller området bliver en gang i mellem udsat for terror og i landet eller området findes terrororganisationer med betydelige operationelle kapaciteter. Rejsende er udsat for risikoen for sekterisk eller racistisk vold. Kriminaliteten er høj, og offentlige transportmidler er ofte udsat for nedbrud. Rejsende skal være ekstra opmærksomme ved rejser til sådanne lande eller områder.

High Risk: Lande eller områder vurderet til ”High Risk” har regelmæssige perioder med politisk ustabilitet og tilhørende problemer med dårlig regeringsførelse, herunder høje niveauer af korrupsion og fejlslagne eller nødlidende institutioner. Protester er ofte voldelige og kan målrette eller forstyrre udlændinge. Der kan være et højt niveau af tilfældige risici for rejsende og udstationerede fra terrorisme, militante eller oprør. Gruppe, sekterisk eller racistisk vold forekommer ofte, og udlændinge kan være målet.

Voldelig kriminalitet er typisk høj og svindel rettet mod udlændinge er almindeligt, og ofte er politiet involveret i denne svindel. Infrastruktur, den interne sikkerhed og redningstjenester er dårlige, og der forekommer regelmæssig misbrug af de juridiske processer. Visse dele af landet er utilgængelig for den rejsende. Der er en vedvarende risiko for rejsende og udstationerede, så ansættelse af sikkerhedsforanstaltninger er påkrævet for at sikre personlig beskyttelse.

Extreme Risk: Lande eller områder normeret til ”Extreme Risk” er i en tilstand af krig, fejlslagne stater eller stater, hvor regeringen har mistet kontrollen over væsentlige dele af landet. Regeringens kontrol samt lov og orden er minimal eller ikke-eksisterende. Der er en alvorlig trussel for voldelige målrettede angreb mod rejsende og udstationerede fra terrorister, oprørere, sekteriske, kriminelle eller andre ekstremistiske grupper.

Regeringen og transport er typisk stærkt nedbrudte eller ikke-eksisterende. Udlændinge vil sandsynligvis ikke have adgang til store dele af landet. Bevæbnet eskorte og forebyggende sikkerhedsforanstaltninger er vigtige, og selvom disse er foretaget, kan alvorlig skade, kidnapning eller tab af menneskeliv stadig forekomme.

Da opgaven afgrænser sig til High Risk og Extreme Risk lande, vil kun disse to blive brugt videre i opgaven.

3.0 Teori

Dette afsnit starter med at præsentere forskellige former for risici, for derefter at beskrive perceptionen af disse – også kaldet risikoperception. Til sidst afsluttes afsnittet med, hvordan risiko opfattes i denne opgave.

3.1 Risiko

Generelt betegnes risiko om noget, som kan ske eller om noget, som kunne ske - altså fremtiden (Engen et al, 2016). På denne måde dækker begrebet generelt over, hvordan hændelser påvirker det samfund vi lever i, og hvordan bestemte handlinger kan ændre forløbet af en hændelse. De fleste begreber indenfor risiko har det til fælles, at de drejer sig om forholdet mellem mulige og valgte handlinger. Både samfundet og individer står overfor et endeligt antal valgmuligheder, hvor muligheden for ikke at handle også er en handling, som har en række konsekvenser og udfald (Engen et al, 2016). Disse konsekvenser kan være positive eller negative. Risiko er noget, som indtræffer enten som en naturlig årsag (jordskælv, oversvømmelse, vulkanudbrud), på grund af menneskelige handlinger, som for eksempel indbrud, eller på grund af ikke-planlagte menneskelige handlinger som for eksempel brande i huse (Engen et al, 2016).

Bevægelser inden for naturvidenskaben og samfundsvidenskaben har formet deres egne koncepter for, hvordan risiko bør opfattes. Derudover har interessentgrupper, som er drevet af interesser og erfaringer, også udviklet deres egne specifikke perspektiver på risiko og sidst, men ikke mindst; det civile samfund og den generelle befolkning. Samfundet reagerer og responderer på risici i forhold til deres eget billede af, hvad risiko er, og hvordan det er konstrueret (Engen et al, 2016).

Den klassiske opfattelse af risiko er, at risiko knytter sig til usikkerheden om og alvorligheden af hændelser og konsekvenser af en aktivitet med hensyn til det mennesker værdsætter (Aven og Renn, 2010). Det kan også udtrykkes som: Risiko = sandsynlighed x konsekvens (af noget mennesker værdsætter). Denne definition fungerer langt hen ad vejen, men den kommer i problemer, når usikkerhed og risikovurderinger bliver inddraget. Risikovurderinger (som bliver brugt til at regne sandsynligheden) kan være påvirket af værdier, holdninger, erfaringer og de egenskaber vi mennesker besidder, og på denne måde kan risikobegrebet, som defineret ovenfor, blive påvirket af individuelle faktorer. Det kan derfor være en udfordring at klassificere, hvad risiko egentlig er, og derfor kan man spørge; skal risiko knytte sig til sandsynligheden, konsekvenserne, den individuelle opfattelse eller noget helt fjerde?

En måde hvorpå, man kan klassificere risiko, er at opdele den i ni forskellige former, som hver især består af et vurderingskriterie og en risikobeskrivelse (Renn, 2008):

Vurderingskriterier af risici	Risikobeskrivelser
Skadesomfang	Hvad er tilhørende effekter, fysisk skade, sårede, produktionstab osv.?
Sandsynlighed for hændelse	Hvad er de estimerede sandsynlighedsfordelinger og frekvensfordelinger af risiciene?
Usikkerhed	Hvad er den overordnede og den generelle indikator for usikkerhed?
Udstrækning	Hvad er den geografiske udstrækning af de potentielle skade?
Varighed	Hvad er varigheden af skadesomfanget?
Reversibilitet	Er det muligt at komme tilbage til tilstanden, der eksisterede før hændelsen?
Forsinket effekt	Hvor stor er tidsforsinkelsen mellem hændelsen til synlige effekter fremtræder?
Ødelæggelse af egenkapital	Er der uoverensstemmelse mellem dem, som har nytte af risikoen, og dem som bærer omkostningerne?
Mobiliseringspotentialet	Vil hændelsen genere sociale konflikter eller have psykologiske påvirkninger?

Tabel 1.0. Oversigt over klassifikation af risici. (Renn, 2008)

De første syv klassificeringer kan knyttes til første del af Aven og Renns (2010) definition, der referer til ”usikkerheden om og alvorligheden af hændelser og konsekvenser (eller resultater) af en aktivitet”. De to sidste omhandler ”noget som mennesket værdsætter”, men risikoen kan føre til reaktioner fra publikum og dermed forstærke skadesomfanget. Klassificeringerne i tabel 1.0 viser forholdet mellem risiko og risikobeskrivelse, og hensigten er at komme frem til hvilke metoder, som bør benyttes i risikoanalysen.

Ud fra den ovenstående tabel foretager Renn (2008) en yderligere kategorisering, hvor han skiller mellem lineære, komplekse, usikre og tvetydige risici. Lineære risici henviser til hændelser og situationer, som er relativt kendte og hvor der eksisterer meget data, som kan analyseres ved hjælp af almene accepterede metoder indenfor risikoanalyse. Eksempler på lineære risici kan være rygning, vejrfænomener eller trafikadfærd. Komplekse risici henviser til vanskelighederne med at afgøre sammenhænge mellem mulige årsager og observerede effekter. Her er årsag-virkningssammenhænge komplicerede, fordi flere ting kan ske samtidig, og det kan være vanskeligt at afgøre hvilken årsag, man skal knytte til effekten. For det andet kan der gå lang tid imellem årsagen til hændelsen og effekten af den. Til sidst kan flere faktorer have indvirkning på samme tid samt der kan ske en påvirkning fra andre udenfor liggende faktorer (Engen et al, 2016). Usikre risici er knyttet til problemet med at forudse en hændelse og de tilhørende konsekvenser. Dette er vanskeligt, fordi der kan være mangel på kundskab og det gør, at vi er udvidende på området. Afhængig af hvilke risici, der er tale om, varierer graden af usikkerheden også. På denne måde findes risikofænomener vi ved, at vi ikke ved noget om, og der er nogle risici vi ikke ved, at vi ikke ved noget om – black swans (Engen et al, 2016). Tvetydige risici viser, hvordan vi tænker, mener og vurderer de risici, vi står overfor. Mange debatter om samfundssikkerhed handler ikke bare om uenigheder, som er knyttet til enten metodebrug, eller hvordan man bedst måler fænomener og sammenhænge, men det handler også om, hvad de risici betyder for sundhed, samfundet generelt og miljøet. Derfor er det normalt at skille mellem fortolkende og normativ tvetydighed. Normativ tvetydighed drejer sig om uenighed mellem hvilke værdier vi ønsker, der skal varetages, hvor fortolkende tvetydighed henviser til uenighed om risiko, som er knyttet til sammenhængen mellem årsag og virkning samt hvilke metoder, som skal bruges for at kortlægge dem (Engen et al, 2016).

Når man skal beskrive risiko yderligere, kan risiko deles op i to forskellige kundskabssyn: Det realistiske kundskabssyn og det konstruktivistiske kundskabssyn. Det realistiske kundskabssyn anvender matematiske og statistiske modeller og beregningsmetoder for bedre at kunne forudsige fremtidige hændelser og konsekvenser. Under dette kundskabssyn hører den kendte definition af risiko som siger, at risiko er et produkt af sandsynlighed og konsekvens. En udfordring for ”realisterne” er at finde gode mål for sandsynlighed og konsekvens og at udvikle beregningsmodeller, som indeholder den nødvendige information til at kunne producere relevante estimater for risiciene. Det konstruktivistiske kundskabssyn er, hvordan vi som individer og kollektiv forstår, tolker og fortæller om fremtiden. Her er spørgsmålet; hvordan bliver risiko oplevet, forstået og hvordan bliver risiko konstrueret i samspillet mellem enkeltindivider, grupper og organisationer (Engen et al, 2016).

Netop dette kundskabssyn er dét, der bliver brugt i analysen i denne opgave, da problemstillingen netop lægger op til perception og forståelse af risici hos enkelt individer og CVH-Corporate.

Disse ni typer af vurderingskriterier for risici i tabel 1.0 giver til sammen en god forklaring på, hvordan risiko kan opfattes. Sandman (2012) komplementerer disse ni vurderingskriterier godt, og derfor er hans teori om risiko i tillæg relevant i denne opgave. Derudover passer begrebet godt til undersøgelsen af problemstillingen, og det falder ligeledes ind under det konstruktivistiske kundskabssyn. I efterfølgende afsnit præciseres og defineres Sandmans (2012) risikobegreb, som jeg vælger at anvende i denne opgave.

3.2 Risikobegrebet

Sandmans (2012) definition af risiko tager udgangspunkt i den klassiske definition af risiko, som var: Risiko = Sandsynlig x Konsekvens, men han lægger en ekstra komponent ind: Outrage. Det gør han, fordi han mener, at eksperter og lægfolk vurderer risici forskelligt.

Hvis man tager en liste med en række risici, og beder eksperter vurdere hvor farlige de er, så vil eksperternes vurderinger i høj grad være identiske med den statiske risiko. Hvis man tager den samme række risici, og beder lægmænd forholde sig til dem, vil deres vurderinger ligge længere væk fra den statiske risiko (Sandman, 2012). Med dét er Sandmans (2012) pointe, at eksperter og lægfolk definerer begrebet risiko forskelligt, og det kan være med til at skabe uoverensstemmelser i kommunikationsprocessen mellem afsenderens budskab og modtagernes opfattelse af budskabet. Sandman argumenter derfor for, at en måde hvorpå man kan opnå en effektiv risikokommunikation er at anvende nedenstående risikobegreb:

$$\text{RISK} = \text{HAZARD} + \text{OUTRAGE}$$

Formlen viser, at risiko er udgjort af de to komponenter Hazard og Outrage, som indholdsmæssigt er meget forskellige. Hazard dækker over den tekniske tilgang til risiko, som gennemgås i forrige afsnit, hvor sandsynligheden for en hændelse ganget med konsekvensen af hændelsen udgør risikoen. Hazard dækker altså over de variabler, som tekniske eksperter traditionelt set inkluderer i deres risikobegreb. I Sandmans (2012) redefinerings af risikobegrebet tilføjes faktoren Outrage, som Sandman (2012) beskriver som en slags sindstilstand/oprør, som er en sammenblanding af bekymring, frygt eller vrede, som er med til at motivere en til, at man tager de nødvendige forholdsregler. Denne Outrage lægger sig utrolig tæt op ad individets risikoperception, da begge begreber drejer sig om erfaringer, værdier og virkelighedsopfattelse. Risikoperception bliver beskrevet nærmere i afsnit 3.5 *Risikoperception*.

Ifølge Sandman (2012) repræsenterer Outrage en række komponenter fra risikokommunikationsforskningen, der har indflydelse på menneskers opfattelse af risiko. Værdien af faktoren Outrage, som beskrevet ovenfor, kan kobles til individets sindstilstand og afhænger af tyve forskellige elementer.

Elementerne er følgende:

- *Er risikoen frivillig eller ej?*
- Er den naturligt eller industrielt?
- *Er det familiært eller ukendt?*
- Er det mindeværdigt eller ej?
- Er det frygtet på forhånd?
- Hurtigheden af hændelsens indtræden
- Er det genkendeligt?
- *Er det kontrolleret af mig eller andre?*
- Er det fair eller unfair?
- Er det moralsk relevant?
- Kan jeg stole på dig?
- Er der respons på processen?
- Effekt på udsatte personer?
- Hvor hurtig indtræder konsekvensen?
- Effekt på fremtidige generationer?
- *Er det identificerbart?*
- Kan risikoen elimineres eller reduceres?
- Hvad er mine Risk-benefit forhold?
- *Har det haft interesse i medierne?*
- Hvad er mulighederne med hensyn til kollektiv handling?

Alle disse tyve elementer bliver opfattet forskelligt i forhold til en given Hazard, som individer måtte stå over for. På denne måde bliver opfattelsen og dermed risikoperceptionen forskellig, alt efter hvordan en persons Outrage påvirker det samlede regnestykke.

Det ville være for omfattende at tage fat på alle tyve elementer i analysen af min problemstilling, derfor har jeg valgt fem elementer ud, som jeg vælger at anvende i analysen af problemstillingen.

De fem elementer er udvalgt på baggrund af, hvad eksperterne i Travel Security afdelingen oplever som de faktorer, som har størst indvirkning på de rejsendes perception.

De fem udvalgte elementer er:

- Er risikoen frivillig eller ej?
- Er det familiært eller ukendt?
- Er det kontrolleret af mig eller andre?
- Er det identificerbart?
- Har det haft interesse i medierne?

3.3 Fem udvalgte elementer i Outrage

De fem udvalgte komponenter fra Sandmans (2012) teori bliver præsenteret og uddybet i nedenstående afsnit.

3.3.1 Er Risikoen frivillig eller ej

Om risikoen er frivillig eller ej betyder, at hvis adfærden/opførslen er frivillig, er det op til tusinde gange mere acceptabelt for et menneske at udføre en opgave, end hvis adfærden er tvunget (Sandman, 2012). Sandman (2012) kommer med skiferie som et godt eksempel på dette. Vi kender alle til risikoen ved at stå på ski, men fordi vi vælger at gøre det frivilligt, og det ofte er forbundet med ferier, altså gode oplevelser, så opleves skiferie ikke som særlig risikabelt, fordi vi selv vælger at gøre det. På denne måde mener Sandman (2012), at der ikke generes noget Outrage, når risikoen er frivillig.

3.3.2 Er det familiært eller ukendt

Folk underkender ofte familiære risici, og dette kommer til udtryk hos virksomheder ved, at de ansatte er så kendte med risiciene, at deres Outrage forsvinder. Derfor mener Sandman (2012), at det er vigtigt, at virksomheder finder måder at holde folk bekymrede på. På den måde kan man vedligeholde Outragen, og det kan forhåbentlig være med til, at man ikke ”hviler på laurbærrene”.

3.3.3 Er det kontrolleret af mig eller andre

Nogle risici er kontrolleret af individer, mens andre risici er kontrolleret af samfundet. Kontrol er relateret til frivillighed, men de to begreber er alligevel forskellige. Frivillighed er hvem, der tager beslutningen, hvor kontrol er hvem, der gennemfører beslutningen (Sandman, 2012).

Et eksempel på dette kan være, hvis ens ægtefælle spørger, om man vil køre til supermarkedet og købe nogle grøntsager. Turen til butikken er ikke frivillig, men på trods af dette er man stadig i kontrol, fordi det er én selv, der kører bilen til supermarkedet. Sandman (2012) pointerer, at hvis man selv er i kontrol, så føler man sig mere sikker. Igen er bilkørsel et godt eksempel på dette – man føler sig mere sikker, hvis man selv kører bilen, end hvis man er passager (Renn, 2008). Det er dog vigtigt at forholde sig til, at den kontrol man selv har ”ansvaret” for, kan i virkeligheden ende med at virke så afdæmpende, at den ofte fører til passivitet (Sandman, 2012).

3.3.4 Er det identificerbart

Hvis risiko er symboliseret ved et identificerbart offer, kan de fleste mennesker bedre forholde sig og tage risikoen mere alvorligt - dette kaldes ”Bambi syndromet.” Statistiske ofre, ofre uden navne eller hændelser uden billeder skaber betydeligt mindre Outrage (Sandman, 2012).

3.3.5 Har det haft interesse i medierne

Ifølge Sandman (2012) er medieopmærksomhed mere et resultat af Outrage end en årsag. Medierne skaber ikke Outrage, men de reagerer på det, og deres interesse kan forstærke Outrage og tiltrække flere mennesker.

3.4 Risikokommunikation

Af de ovenstående afsnit bliver det tydeligt, at risikoperceptionen også afhænger af kommunikation, da både kommunikation og information har indflydelse på individets Outrage. På grund af dette kan det ikke undgås at forklare om risikokommunikation. De efterfølgende afsnit vil forklare om risikokommunikation, dens formål og anvendelse i praksis.

Inden vi taler om risikokommunikation, må vi først vide, hvad kommunikation er. Berlo (1960) præsenterer sin klassiske kommunikationsmodel, hvor der er en ”afsender – melding – kanal – modtager”. I denne klassiske kommunikationsmodel kommunikerer afsender og modtager gennem melding og kanal. Afsender koder meldingen før den sendes afsted. Denne proces skal ikke kun ses som en envejsproces, fordi når der responderes vendes modellen om således, at den der før var modtager er nu afsender.



Figur 2.0 som viser Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel

Denne kodning skal ikke ses som bogstavelig, men skal ses som en aktivitet for at formulere meldingen med udgangspunkt i afsenders evne til at kommunikere samt en ide om modtagernes evne til dekodning. Der er mange faktorer, der påvirker afsendernes evne til at kommunikere. Der er for eksempel afsenderens kommunikationsfærdigheder (færdigheder som læse, skrive, lytte, snakke osv.), holdninger til budskabet, holdninger til modtageren og kundskaben i budskabet, som skal kommunikeres (Berlo, 1960).

Det sociale system, som kommunikationen finder sted i er også en afgørende faktor samt kulturen i det aktuelle sociale system/samfund. Modtageren, som dekodeer meldingen fra afsenderen må have de samme kommunikationsfærdigheder som afsenderen for på den måde forstås kodning og dekodning som det samme.

Risikokommunikation er en delmængde af teknisk kommunikation og omfatter mange typer beskeder og processer. Teknisk kommunikation er kommunikation af videnskabelige og tekniske oplysninger (Lundgren & McMakin, 2013), og formålet med teknisk kommunikation er at informere, uddanne eller lejlighedsvis at overtale. Basalt set handler risikokommunikation om at kommunikere risici. Det, der oftest er målet med risikokommunikation er at få modtagerne til at blive opmærksomme på risici, som de førhen har været uvidende om eller apatiske overfor. I denne form for kommunikation kan det somme tider blive nødvendigt for afsenderen at skræmme modtageren for at ”komme igennem” til vedkommende. Denne kommunikationsform er værd at tage i betragtning, da briefingerne hos CVH-Corporate netop har til formål at informere medarbejderne, om de risici de vil møde på rejsen. Lundgren og McMakin (2013) beskriver tre grundlæggende typer for risikokommunikation:

- 1) Care-kommunikation
- 2) Concensus-kommunikation
- 3) Crisis-kommunikation

Care-kommunikation er kommunikation, som omhandler, hvordan man bør håndtere risici, som er fastlagt gennem videnskabelig forskning og accepteret af den almindelige befolkning. Det er derfor en type af kommunikation man vil anvende *før* hændelser indtræder, og denne type af kommunikation er vigtig at tage i betragtning i forhold til problemstillingen.

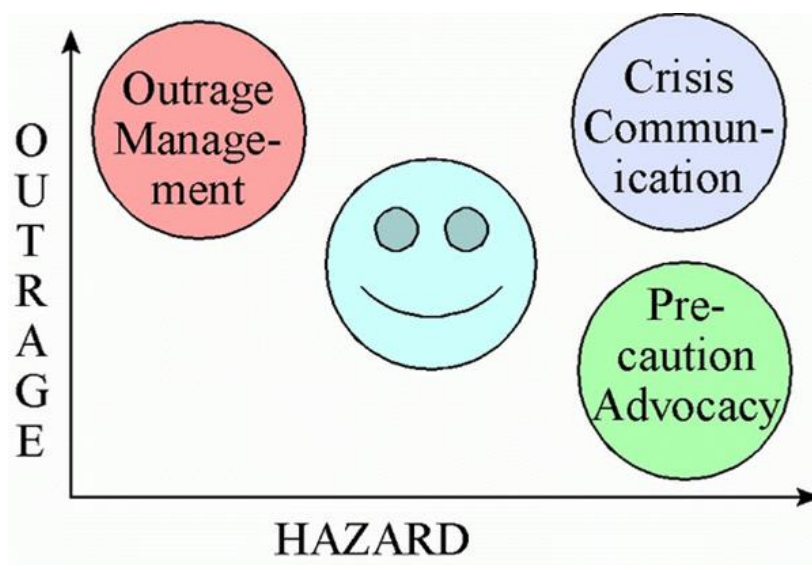
Concensus-kommunikation er risikokommunikation, hvor man oplyser og opfordrer grupper til at arbejde sammen om at nå frem til en beslutning om, hvordan risikoen skal forvaltes (forebygges eller mindskes). Denne type risikokommunikation er ikke relevant for min opgave, da opgaven omhandler ”gruppens” (Travel Security afdelingen) kommunikation til andre (de rejsende), og ikke hvordan Travel Security afdelingen kommunikerer internt.

Lundgren og McMakin (2013) skiller sig ud fra andre teoretikere ved, at de anser Crisis-kommunikation som en form for risikokommunikation i forbindelse med ekstreme, pludseligt opståede hændelser som for eksempel jordskælv, udbrud af dødelige sygdomme eller voldsomme påvirkninger fra naturens side. Denne type risikokommunikation er vigtig, hvis pludselige hændelser opstår, og CVH-Corporate ville benytte sig af denne, hvis alvorlige hændelser med de rejsende skulle opstå, men da problemstillingen ikke drejer sig om disse hændelser, vil dette ikke blive berørt nærmere.

Lundgren og McMakin (2013) Care-kommunikation hænger tæt sammen med Peter Sandmans teorier og arbejde med risikokommunikation. Peter Sandman har arbejdet med dette siden 1970’erne, og Sandman (2012) mener, at risikokommunikation generelt kan deles op i to søjler:

- 1) At alarmere folk
- 2) At berolige folk

De to ovenstående søjler kan yderligere inddeles i fire risikokommunikationstyper, som er afgjort ad forholdet mellem Hazard og Outrage. De fire typer af risikokommunikation er vist i nedenstående figur 3.0:



Figur 3.0. (<http://www.psandman.com/index-intro.htm>)

De fire risikokommunikationstyper er: Precaution Advocacy, Outrage Management, Crisis Communication og The Sweet Spot (som er repræsenteret som det glade ansigt). I skemaet herunder gennemgås de fire typer:

Type	Indhold	Kendetegn hos modtager	Afsenders Opgave
Precaution Advocacy	Kommunikation om en risiko, der har høj Hazard altså en høj sandsynlig og/eller konsekvens, men en lav Outrage	Apatisk	Skal forsøge at vække modtagers Outrage
Outrage Management	Kommunikation om en risiko, der har lav Hazard altså en lav sandsynlig og/eller konsekvens, men en høj Outrage	Bekymret	Skal forsøge at reducere modtagers Outrage
Crisis Communication	Kommunikation om en risiko, der har høj Hazard altså en høj sandsynlig og/eller konsekvens og en høj Outrage	Bekymret	Skal forsøge at hjælpe modtageren til at håndtere sine følelser og fungere trods risikoen
The Sweet Spot	Kommunikation om en risiko, der har lav Hazard altså en lav sandsynlig og/eller konsekvens og en lav Outrage	Rolig	Modtageren er rolig og handler derfor som afsenderen ønsker – derfor er der ingen risikokommunikationsudfordring her

Tabel 4.0 Sandmans (2012) fire risikokommunikationstyper.

På baggrund af ovenstående må man derfor, som afsender, finde ud af, hvor modtageren befinder sig henne i forhold til ”risikokommunikations-kortet”, hvis man vil opnå en god risikokommunikation. Man skal som afsender have en ide om, hvor stor hazarden er (eller hvor stor forventes den), og hvor høj tror man, at Outraget er (eller hvor stort Outrage forventer man). Ud fra det har man, som afsender, en ide om, hvilken en af de fire ovennævnte kommunikationsmuligheder man kan benytte for enten at alarmere eller berolige modtageren.

3.5 Risikoperception

Risikoperception er individets opfattelse og fortolkning af risici og er påvirket af individets baggrund og forventninger. På denne måde adskiller risikoperception sig fra begrebet risiko, ved at risikoperception knytter sig til enkeltpersoners personlige erfaringer, individuelle værdier og er dermed isoleret til en personlig virkelighedsopfattelse (Engen et al, 2016).

Da risikoperceptionen afhænger af individets baggrund, kan perceptionen ændres og påvirkes over tid. Personlige erfaringer, oplysninger og kulturelle traditioner påvirker alle individets erfaring og forventninger, og dermed den perception som individet har netop nu. Det er væsentligt for denne opgave, da CVH-Corporate afholder briefinger for deres ansatte om risici ved rejser til højrisikolande. Hvordan disse briefinger bliver afholdt bliver nærmere beskrevet i afsnit 5.2 *Interviews og observationer*. Udover individets baggrund kan individets forventninger have indvirkning på perceptionen af den pågældende fare eller risiko, denne forventning påvirkes af de tyve faktorer som beskrevet i Sandmans (2012) teori i afsnit 3.2 *Risikobegrebet*. I forhold til projektet vil risikoperceptionen i CVH-Corporate blive undersøgt i forhold til de fem udvalgte faktorer beskrevet i afsnit 3.3 *Fem udvalgte elementer i Outrage*.

3.5.1 Menneskelig adfærd

Med hensyn til risikoperception er det vigtigt at forstå, at menneskelig adfærd primært er drevet af perception og ikke af fakta, eller hvad analytikere og forskere mener, der er fakta. I forhold til de ansattes opgave om at træffe beslutninger om, hvorvidt der bør tages en given risiko, spiller risikoperceptionen en stor rolle i de faktorer, som har indflydelse på den konkrete beslutning. Det gør den også, når det kommer til udformningen af risikobegrænsende foranstaltninger (Renn, 2008).

Slovic (2000) pointerer, at vores nuværende viden om risikoperception stammer fra geografi, sociologi, politik, antropologi og psykologi. Gennem sociologiske og antropologiske studier kan man se, at perception og accept af risiko har deres rødder i sociale og kulturelle faktorer. Slovic (2000) hævder, at reaktioner på risici formidles af sociale påvirkninger, som overføres af venner, familie og kollegaer. I mange tilfælde dannes risikoperceptionen på baggrund af disses rationaler frem for ens egen rationale, oplevelser eller adfærd.

På baggrund af dette foreslår Slovic (2000) en måde, hvorpå det er muligt at studere og kategorisere risikoperception. Denne metode består af forskellige taksonomier for farer, der kan bruges til at forstå og forudsige reaktioner på folks risici. En taksonomisk ordning kan forklare folks ekstreme modvilje mod visse farer, deres ligegyldighed over for andre, og uoverensstemmelserne mellem disse reaktioner og udtalelser fra eksperter. Taksonomierne for disse farer er blandt andre:

- Fordelen faren bidrager med til samfundet
- Antallet af dræbte forårsaget af faren

Selve risikoperceptionen hos et individ afhænger, som nævnt, af flere ting, men en faktor som ofte bliver omtalt er følelsen af kontrol (Renn, 2008), som også er en del af en af de fem elementer fra Sandmans (2012) Outrage. Da risikoperceptionen på denne måde hænger sammen med følelsen af kontrol kan risikoperceptionen kobles tæt sammen med Sandmans (2012) Outrage. Hvis man føler, at man kan kontrollere risikoen, vil man opfatte risikoen som mindre, hvilket kan eksemplificeres ved transport i fly og biler: Bilen styrer man selv, og derfor er der mange, der opfatter kørsel i bil mindre farligt end at flyve - hvor piloten har kontrollen. Dette er på trods af, at det statistisk set er farligere at køre bil end at flyve. Denne følelse er relevant, da opgaven i afsnit *5.0 Analyse* og *6.0 Diskussion* undersøger, hvorvidt denne frivillighed har indflydelse på medarbejdernes risikoperception.

Dette er afslutningen på afsnittet omhandlende den teori, som anvendes til at besvare problemstillingen. Herefter følger et afsnit, som beskriver den metode, som bliver anvendt i udarbejdelsen af projektet.

4.0 Metode

I dette afsnit præciseres hvordan mine undersøgelser og interviews er udarbejdet og anvendt, så læseren bedre danner sig et overblik og forståelse over mine metodiske valg og fravalg.

4.1 Paradigme

Fastlæggelsen af paradigmet er vigtigt, fordi det er styrende for, hvilket udgangspunkt opgaven har, og det har betydning for det formål, som opgaven og min undersøgelse har (Larsen & Vejleskov, 2006). Ved fastlæggelsen af paradigmet konstaterer jeg først, hvad er virkelighed og hvilke genstande eksisterer (ontologien) inden for mit emne. Derefter ser jeg på, hvad viden er, og hvad der kan vides om virkeligheden (epistemologien) for til sidst at fastlægge, hvordan og med hvilke metoder jeg undersøger denne virkelighed bedst (metodologien) (Nygaard, 2012).

Min undersøgelse tager udgangspunkt i de rejsendes risikoperceptionen i CVH-Corporate. Dette involverer blandt andet, hvad der påvirker de rejsendes risikoperception, og hvordan de rejsende oplever relevansen af risikoarbejdet. Videnskabens genstand (risikoperceptionen) skal ses i sammenhæng med menneskets forståelse af den, og når den primære genstand er menneskers forståelse, er ontologien begrænset realistisk, som hører inde under hermeneutikken. Den viden jeg søger at måle, hos CVH-Corporate, er bundet til en bestemt subjektiv forståelse af verdenen, og derfor består min erkendelse i at udvide forståelsen for risikoperceptionen. Denne subjektive epistemologi hører ligeledes inde under hermeneutikken.

De metoder jeg benytter mig af ved undersøgelsen af min problemstilling er kvalitative. Jeg benytter mig af interviews og observationer. Interviews og observationer hører til hermeneutikkens metodologi, og både ontologien og epistemologien i denne opgave hører klart til hermeneutikken, og metodologien hører også overvejende til hermeneutikken, og derfor vælger jeg paradigmet hermeneutik.

4.2 Forskningsstrategi

Til at besvare min problemstilling benytter jeg en eksplorativ fremgangsmåde, og dette gør jeg, fordi inden jeg begyndte på projektet, vidste jeg ikke meget om emnet ”Rejsesikkerhed”. Jeg måtte derfor snakke med eksperter på området for derefter at lave min problemstilling og forskningsspørgsmål, og derfor ender jeg med en eksplorativ tilgang i stedet for en deskriptiv. Min forskningsstrategi er abduktiv, fordi den ser på, hvad den deduktive og induktive forskningsstrategi ignorerer, som blandt andet er de betydninger, motiver, intentioner, fortolkninger m.m. som folk bruger i deres hverdag, og som påvirker deres adfærd (Blaikie, 2010). Målet med at benytte den abduktive forskningsstrategi er derfor at opdage, hvorfor folk gør som de gør ved blandt andet at se på deres intentioner, regler, kendskab m.m. (Blaikie, 2010).

Den abduktive forskningsstrategi gør, at jeg har et teoretisk udgangspunkt med et semistruktureret oplæg, hvor jeg retter interviewguiden undervejs afhængig af oplysningerne fra informanterne. Dette hænger sammen med min eksplorative tilgang til projektet.

Min problemstilling består af et hvordan-spørgsmål, og dette knytter sig til at forklare handlingerne eller fænomenerne, som er en del af problemstillingen. Dette projekt anses som et teoretisk tolkende projekt (Bukve, 2016), fordi målet er at bruge teorier som ramme for at analysere og give mening til de fænomener, som jeg kommer til at studere og undersøge.

De data jeg kommer til at benytte er primær data, som jeg selv indsamler fra mine interviews og observationer. Derudover benytter jeg også tærtier data i form af den teori, som projektet bliver bygget op på (Blaikie, 2010).

Jeg benytter mig både af førstehåndskilder og andenhåndskilder i projektet. Førstehåndskilden er mig selv i form af observation til sikkerhedsbriefingen, og andenhånds kilderne er de rejsende og eksperterne (Andersen et al., 2012). Derudover anvender jeg artikler og bøger, som er med til at forklare det teoretiske grundlag projektet bygger på.

4.3 Dokumentanalyse

Jeg benytter mig af dokumentanalyse ved at se på den Travel Security Form, som den rejsende skal udfylde inden afrejse til et high risk og/eller extreme risk land. Samtidig ser jeg også på de dokumenter, som beskriver hvad der forventes af en rejsende i den danske virksomhed i forhold til rejser samt hvad der forventes af Travel Security afdelingen.

Dette er vigtigt, fordi man ud fra de dokumenter får et indblik i, hvad der forventes af de rejsende og fra Travel Security afdelingen, og på den måde kan det være med til at se på, om de forventninger stemmer overens med det de rejsende og Travel Security afdelingen gør i virkeligheden. Nedenstående tabel giver en oversigt over dokumenterne jeg analyserer.

Dokument	Udgiver
Travel Security Briefing Procedure	CVH-Corporate
Travel Security Policy	CVH-Corporate
Travel Security Form	CVH-Corporate
Travel Risk Approval	CVH-Corporate

Tabel 5.0. Oversigt over dokumenter der analyseres

Dokumentanalyse benyttes oftest i kombination med interviews (Lynggaard, 2010). De dokumenter jeg behandler er primær-dokumenter. Primær-dokumenter cirkulerer imellem et begrænset antal personer på et tidspunkt i nærheden af den begivenhed eller situation, som dokumentet henviser til. Et primær-dokument er altså produceret til et lukket forum og er ikke kendt af den brede befolkning (Lynggaard, 2010).

Samtidig kan et primær-dokument være virksomhedsdokumenter med personfølsomme oplysninger, og det passer godt overens med de dokumenter jeg analyserer. Dokumentanalyse giver en anden form for data end for eksempel interviews gør, fordi dokumenter kan bidrage til at analysere noget over længere tid (Lynggaard, 2010). I mit projekt kan dokumenter være med til at belyse, hvad der er af forventninger både til de rejsende og til Travel Security afdelingen, fordi det står sort på hvidt. Det er derfor vigtigt for mit projekt, at jeg laver denne dokumentanalyse, for at have virksomhedens forventninger afklaret, for på den måde bedre at kunne se, hvordan de rejsendes risikoperception enten stikker ud eller stemmer godt overens med hvad der forventes af dem. Pointen er ikke, at dokumenterne giver mere eller mindre tilgang til sandheden af et givet fænomen, men derimod at denne form for data, som generes gennem dokumenterne adskiller sig fra den data, jeg får gennem mine interviews og observationer (Lynggaard, 2010).

4.4 Interviews

For at få mest ud af interviewene, forberedte jeg mig ud fra Kvaales 10 kriterier, som forklarer, hvordan man som interviewer kan bidrage til at interviewet gennemføres godt, at man får de nødvendige informationer og at der skabes en positiv stemning for både interviewer og interviewpersonen (Andersen et al, 2012). De 10 kriterier går blandt andet ud på, at man som interviewer er styrende, så man får svar på det man ønsker, men også at intervieweren blandt andet er venlig, klar og kritisk m.m. (Andersen et al, 2012). Dette kan være svært i praksis, og jeg lærte også selv undervejs, hvor meget man som interviewer kan, frivilligt og ufrivilligt, påvirke samtalen. Der var nogle af informanterne, der i starten af interviewet var lidt tilbageholdende med deres svar, og derfor gjorde jeg meget ud af at fortælle, at de var anonyme, og dette ”kun” var til en masteropgave, og deres svar derfor ikke ville have indflydelse på deres ansættelse eller andre arbejdsrelaterede ting.

Alle mine interviews er indsamlet i et semi-naturligt miljø (Blaikie, 2010), hvor jeg uforstyrret sidder sammen med informanten. Jeg mødte mange forskellige ”typer” af mennesker i form af eksperter, ansatte og ledere, og det betyder, at jeg skulle være særlig opmærksom på, at det er mig som interviewer, der styrer interviewet og at hverken ekspertens, lederens eller den ansattes rolle ikke dominerer for meget i forhold til mig som studerende.

I tillæg laver jeg to eliteinterviews med de to personer, der afholder sikkerhedsbriefingerne. Et elite-interview er defineret som et interview af en eller flere personer, der har en særlig professionel position, hvor formålet med interviewet er at indsamle specifikke informationer, som informanter ved noget om (Andersen et al, 2012). Jeg anser mine to informanter, fra Travel Security afdelingen, for at være eksperter, fordi den ene har været udsendt for den danske hær i Kosovo, Irak og Afghanistan, mens den anden ekspert har afholdt flere Conduct After Capture (CAC) kurser for soldater inden de drager i krig, blandt andet om gidseltagninger, og hvordan man holder sig i live i ekstremt pressede situationer. Formålet med de to eliteinterviews er, at jeg gerne vil vide eksperternes holdning til sikkerhedsbriefingerne, og hvordan de ser på risici i forhold til at rejse til high risk og extreme risk lande. Jeg gennemfører også individuelle interviews med nogle udvalgte personer, som rejser i high risk og/eller extreme risk lande for at høre, hvordan de opfatter risikoen.

Mine to eliteinterviews med de to eksperter fra Travel Security afdelingen var de første jeg lavede. Spørgsmålene til de to eksperter opstod ud fra min undren om dette emne samt de informationer jeg havde adgang til via bøger, artikler og virksomhedens intranet. Det var et bevidst valg, at jeg valgte at interviewe eksperterne først, fordi jeg på den måde fik forklaret, hvordan hele processen foregår fra en rejse bliver booket, til den rejsende tager afsted. Samtidig fik jeg en idé om, hvilke reaktioner de to eksperter oplever fra de rejsende, når briefing bliver afholdt. Disse forklarede reaktioner brugte jeg som inspiration, når jeg udformede interviewguiden til de rejsende.

Det var vigtigt for mig at sætte mig godt ind i stoffet ved at læse op på virksomhedens procedurer omkring rejsesikkerhed, inden jeg interviewede eksperterne. Min viden og undren omkring emnet var en forudsætning for at udforme spørgsmålene til eksperterne, og samtidig gør denne viden, at jeg ikke kommer til at fremstå som en naiv lægmand, som eksperterne kan bilde hvad som helst ind.

Alle mine interviews blev afholdt som individuelle dybdegående interviews. Dette var et bevidst valgt fra min side, fordi jeg ikke ønskede informanterne skulle påvirke hinanden, som det er muligt at gøre under et fokusgruppeinterview. Ydermere var mine interviews semi-strukturerede (Andersen et al, 2012), fordi jeg gerne ville have muligheden for at afvige fra mine interviewguides (se bilag 1, 2 og 3) hvis informanten sagde noget interessant, som jeg ikke havde planlagt. Undervejs i de forskellige interviews afveg jeg fra min interviewguide, fordi jeg ønskede at forstå informantens intentioner, og forstå hvorfor personen havde handlet, som han/hun nu havde gjort. Dette støtter op om min abduktive tilnærming. Samtidig med, at jeg gerne ville have muligheden for at stille opklarende spørgsmål undervejs, var det også vigtigt for mig, at jeg havde en form for struktur gennem at lave en interviewguide. På denne måde var jeg sikker på, at jeg i hvert fald fik stillet spørgsmål, som kan være med til at svare på min problemstilling. Jeg valgte også den semi-strukturerede tilgang fordi jeg, som nævnt tidligere, ikke kendte særlig meget til emnet på forhånd. Da jeg ikke lagde mig fast på en struktureret interviewguide, fik jeg dermed også mulighed for at få uddybende svar på nogle forskellige temaer eller en dybere forklaring af nogle procedure, som jeg ikke havde hørt om før. På den måde fik jeg også mere og mere forståelse for emnet under de første interviews.

Jeg havde gjort mig nogle tanker om, hvordan tingene hang sammen, blandt andet i forhold til hvordan rejseerfaring spiller ind på den rejsendes opfattelse af risiko, inden jeg interviewede informanterne. Derfor var jeg meget opmærksom på ikke at komme til at fortolke svarene eller bemærkningerne fordomsfuldt fra mine informanter.

Jeg var også opmærksom på, at man som forsker kan komme til at dominere samtalen, og man derfor kommer til at bruge tid på irrelevante ting og derfor ikke kommer ind på de væsentlige sider ad sagen - det betyder også, at der skal erfaring og øvelse til for at blive en god interviewer (Larsen & Vejleskov, 2006).

Da jeg begyndte på opgaven, vidste jeg ikke præcis, hvor mange informanter jeg ville ende op med. Jeg arbejdede ud fra det, man metodisk kalder ”saturation”, bedre kendt som mætningspunktet (Andersen et al, 2012). Begrebet mætningspunktet dækker over, at man forsætter med at interviewe, til man når et punkt, hvor yderligere interviews ikke bidrager med en ny viden til projektet (Andersen et al, 2012). For kategorien af eksperter (Travel Security afdelingen) nåede jeg et naturligt mætningspunktet efter to personer, da dette er de eneste medarbejdere der briefes i forbindelse med udlandsrejser. I kategorien Ledere nåede jeg mætningspunktet ved Leder 4, fordi jeg ikke fik nye informationer til projektet. For kategorien af de rejsende nåede jeg mætningspunktet efter otte informanter, da der ved det ottende interview ikke blev tilføjet nye informationer, jeg ikke kendte til i forvejen. I nedenstående skema findes en oversigt over informanterne anvendt i projektet.

Informant	Køn	Alder	Stilling	Ansvar for andre rejsende	Rejse erfaring
Travel Security 1	Kvinde	44 år	Group Travel Security Manager	Nej	Rejser ikke
Travel Security 2	Mand	40 år	Travel Security Advisor	Nej	Rejser ikke
Leder 1	Mand	38 år	Department Manager	Ja	130 rejsedage på et år
Leder 2	Mand	40 år	Department Manager	Ja	6 rejser på et år
Leder 3	Mand	54 år	Project Manager	Ja	10-12 gange på et år
Leder 4	Mand	55 år	General Manager	Ja	40 rejser sidste år
Rejsende 1	Mand	25 år	Field Engineer	Nej	3 år
Rejsende 2	Mand	51 år	Account Manager	Nej	10 gange på 2 år
Rejsende 3	Mand	26 år	Customer Relations Manager	Nej	6 gange på 3,5 år
Rejsende 4	Mand	35 år	Process Specialist	Nej	7 rejser siden 2014
Rejsende 5	Mand	29 år	Commissioning Engineer	Nej	10 rejser på et år
Rejsende 6	Kvinde	50 år	Project Coordinator	Nej	4 gange om året
Rejsende 7	Mand	57 år	Proposal Manager	Nej	10 gange sidste år
Rejsende 8	Kvinde	54 år	Regional Sales Manager	Nej	4 rejser sidste år

Tabel 6.0. Oversigt over informanterne i projektet.

De fleste interviews blev afholdt ansigt til ansigt, men enkelte af interviewene blev foretaget over skype (Rejsende 1) og telefon (Rejsende 5). Særlig interviewet med Rejsende 1, som foregik over skype, var vanskeligt, fordi forbindelsen var dårlig, da informanten sad i Den Demokratiske Republik Congo. Derudover skete et teknisk uheld, så den funktion, der skulle optage interviewet, optog ikke på pågældende tidspunkt. Jeg blev klar over det undervejs, men (heldigvis) tog jeg noter ved siden af optagningen til alle mine interviews, og det er de håndskrevne noter fra interviewet med Rejsende 1, der danner baggrund for citater og kommentarer fra Rejsende 1, da jeg ikke har båndoptagelsen.

For at sikre mest muligt validitet og helhedsbillede af min indsamlede data, har jeg anvendt informanter af forskellig køn, alder og rejseerfaring. Jeg anvendte Snow-ball strategien således, at jeg først interviewede de to eksperter fra Travel Security afdelingen og derefter spurgte dem, om de kunne henvise mig til nogle informanter, som kunne være relevante at tale med i forhold til min problemstilling (Andersen et al, 2012). Risikoen ved at anvende Snow-ball strategien er, at informanterne kan ende med at blive for ens i forhold til, hvad jeg ønsker at undersøge, og det var derfor, at jeg spurgte de to eksperter, om de kendte nogle informanter med meget og lidt rejseerfaring, for derfor at finde forskellige typer informanter. Desværre er der ikke mange kvindelige informanter, og dette er fordi der ikke er særlig mange kvinder, der er rejser til high risk eller extreme risk lande. Jeg har interviewet tre kvinder i alt, hvor den ene kvinde arbejder i Travel Security afdelingen som briefer, og de to andre kvinder er ansat og rejser ud for virksomheden. Dette gør, at kønsfordelingen ikke er så lige, som jeg havde håbet på, og det kan være med til at påvirke min målingsvaliditet. At der er få kvinder, der rejser har ikke noget at gøre med, at virksomheden ikke ønsker at sende kvinder afsted. Ifølge Travel Security 2, så er det et meget mandsdominerede arbejde, hvor de fleste forretningsrejsende, der rejser til high risk og/eller extreme risk lande bare er mænd. Jeg har forsøgt at få kontakt til flere kvinder i virksomheden, men det har desværre ikke været muligt inden for den tidsramme, jeg har fået stillet til denne opgave.

Alle informanter modtog interviewguiden dagen før interviewet, hvilket medfører både fordele og ulemper. En af ulemperne, er at en af informanterne udfyldte interviewguiden på forhånd, og sendte den tilbage til mig, som om det var et spørgeskema. Vi mødtes alligevel og under interviewet, fik jeg muligheden for at spørge dybdegående ind til hans svar. En anden ulempe er, at denne ekstra tænke-tid som informanten får kan gøre, at informanten overanalyserer svarene på spørgsmålene, og derfor ikke svarer 100% ærligt, fordi han eller hun har haft ekstra tænke-tid.

Samtidig kan tænke-tiden også vise sig at være en fordel. Dette kan komme til udtryk ved, at informanterne får et indtryk af, hvilke spørgsmål jeg vil have svar på, og det gør, at informanterne får en mulighed for at tænke eksempler og svar igennem. Hvis informanterne ikke får den nødvendige tænke-tid, kan man risikere, at de ikke kan komme på eksempler, eller bliver overraskede over spørgsmål og derfor ikke kommer med gennemtænkte svar.

Under hele skriveperioden har jeg siddet på kontor sammen med personer fra Travel Security afdelingen— i alt var vi 6 personer. Jeg har hverken været ansat som studentermedhjælper eller som noget andet hos CVH-Corporate i min skriveperiode, og jeg har derfor kun ageret som studerende fra Universitet i Stavanger og dermed forsker i denne periode. At jeg har siddet i Travel Security afdelingen hele perioden, har givet mig mulighed for altid at have nogle personer at spørge i forhold til praktiske ting med briefingerne, systemerne eller få hjælp til at finde de rette informanter. Samtidig har jeg været meget opmærksom på, at de rejsende ikke skulle stille spørgsmålstejn i forhold til min ”loyalitet”. For at komme den fordom i forkøbet, præsenterede jeg mig altid først og fortalte hvad formålet med interviewet var, på den måde sikrede jeg, at der ikke var tvivl om, hvad jeg skulle bruge oplysningerne til. Jeg har under alle interviews været meget fokuseret på at fortælle informanterne, at jeg ønskede ærlige svar, og at de ikke skulle svare som den gode medarbejder, leder eller ekspert, for på den måde at prøve at undgå at informanten svarer det, han eller hun tror jeg ønsker, at de skal svare.

Jeg optog alle interviews, tog noter undervejs og transskriberede dem efterfølgende. Jeg valgte at transskribere alle interviews, fordi jeg fandt det nødvendigt, da der er mange ting, som man får en bedre forståelse af, når man hører hele interviewet igennem og skriver det hele ned.

4.5 Observation

Jeg benyttede mig af observation, som er en måde at få data på, hvor dataen fremkommer ved, at forskeren befinder sig fysisk på samme sted som de observerede og direkte iagttager og tolker deres handlinger ved at se og høre på de observerede (Andersen et al, 2012). Første gang jeg gjorde brug af observation var til et velkomstmøde for nyansatte i virksomheden. Her repræsenterede Travel Security 2 Travel Security afdelingen, hvor han kort gennemgik, hvordan processen vil forløbe, hvis og når man som ansat skal rejse i forbindelse med sit arbejde. Den anden gang jeg benyttede mig af observation var til en briefing, hvor den rejsende skulle rejse til high risk landet Pakistan (Control Risks, 2017).

Det er vigtigt, når man observerer, at man påvirker situationen så lidt som muligt og blot er fluen på væggen (Andersen et al, 2012). Under velkomsten til de nye ansatte i virksomheden var det ikke svært at agere som fluen på væggen, fordi der var så mange i lokalet, at min tilstedeværelse ikke var intimiderende. Til gengæld var jeg ekstra opmærksom på min tilstedeværelse under sikkerhedsbriefingen, fordi der kun var Travel Security 2 og den rejsende tilstede i lokalet, og derfor kunne de nemt blive intimiderende af, at jeg også sad der. Det var derfor vigtigt for mig, hvordan jeg placerede mig i rummet, fordi det skulle virke så naturligt som muligt – helt naturligt blev det nok aldrig. Jeg valgte ikke at sidde ved samme bord som dem, men sad ved skrivebordet i baggrunden, på den måde var jeg i lokalet, men sad med en god afstand til dem.

Fordi jeg sad hos Travel Security afdelingen i hele min skrive-periode vil jeg argumentere for, at jeg dagligt blev observatør. Larsen & Vejleskov (2006) kalder dette for ”mulige observationer”. Her observerer man ikke konstant, men man observerer, når man har mulighed for det. Dette kan være nødvendigt hvis man udfører en undersøgelse samtidig med, at man passer et arbejde – som at skrive sin masteropgave. De ”mulige observationer” jeg havde mulighed for at udføre var, hvis der skete noget i Travel Security afdelingen, når vi snakkede sammen på gangen eller når vi spiste frokost sammen – på alle de tidspunkter havde jeg mulighed for at observere, hvordan Travel Security afdelingen håndterede deres opgaver, og hvordan de tacklede forskellige situationer. Jeg har undervejs spurgt Travel Security afdelingen, om jeg har måtte bruge de observationer, der er gjort under diverse samtaler. På den måde sikrede jeg, at jeg ikke overtrådte min tavshedspligt og loyalitet i afdelingen.

Jeg valgte at benytte mig af observation, fordi jeg gerne ville have en øget indsigt i, hvad nye ansatte får at vide omkring at rejse for virksomheden, og samtidig ønskede jeg også en øget indsigt i sikkerhedsbriefingen, som Travel Security afdelingen afholder.

Jeg valgte at lave observation, fordi det også giver en anden form for data, end et interview giver. Ved at jeg observerer et standard velkomstmøde for nye ansatte i virksomheden, hvor de første gang møder Travel Security afdelingen samt observerer en briefing, hvor en rejsende skal til Pakistan, får jeg muligheden for at se, hvordan de rejsende faktisk reagerer ved de informationer de får. Samtidig gør det også, at jeg får muligheden for at gennemføre et ustruktureret interview med Travel Security 2, hvor jeg kan spørge ind til forskellige ting omkring briefingen og velkomstmødet. Dette ustrukturerede interview hører inde under feltsamtalen, fordi det ikke er et aftalt interview med informanten, men det er mere en dagligdags samtale mellem informanten og jeg (Aase & Fossåskaret, 2014).

4.6 Ethiske overvejelser

Jeg har gjort nogle etiske overvejelser i forhold til at gøre alle informanter anonyme og kalder dem ved deres position samt nummer, alt efter hvornår interviewet er foregået – eksempel: Leder 1. På grund af emnets følsomhed har virksomheden ønsket at være anonym. Denne anonymitet kan stille spørgsmålstejn ved validiteten af undersøgelsen, men jeg som forsker er bekendt med navnene på informanterne og på virksomheden, der har deltaget i de kvalitative interviews, og jeg vurderer derfor, at anonymitet ikke har indflydelse på validiteten af denne undersøgelse.

Fiktive navne er ikke altid nok til at sikre anonymitet (Aase & Fossåskaret, 2014). Da denne opgave ikke bliver publiceret før om 2 år, og fordi der inden for de 2 år kan være sket ændringer i forhold til ansættelser, afdelinger, ansvar, rejsedestinationer m.m., anser jeg mine fiktive navne for at være etisk korrekte i forhold til dette projekt.

4.7 Validitet

Validitet er undersøgelsens gyldighed (Larsen & Vejleskov, 2006) og går ud på, om man måler dét, man ønsker at måle. Validitet deles oftest i intern og ekstern validitet. Den interne validitet går ud på, om de faktorer man mener er afgørende, nu også er det. Jeg har taget udgangspunkt i 5 punkter fra Sandmans (2012) teori, som jeg mener er afgørende for risikoperceptionen. I tillæg har jeg tre forskningsspørgsmål, som hjælper mig til at svare på problemstilling. Dette hjælper mig med at opretholde en intern validitet, så min opgave ikke måler noget, som jeg ikke ønsker at måle. Derudover øger det også den interne validitet, at jeg har siddet i Travel Security afdelingen i hele skriveperioden, fordi jeg har kunnet teste min data med det samme, ved at spørge ind til og afklare eventuelle uoverensstemmelser.

Den eksterne validitet handler om, hvorvidt undersøgelsens resultater kan generaliseres ud til andre. Da dette projekt omhandler risikoperceptionen hos de rejsende og Travel Security afdelingen i en dansk virksomhed, er det et projekt som undersøger en problemstilling i et relativt begrænset miljø (også selvom organisationen er blandt de 20 største virksomheder i Danmark). På trods af dette er CVH-Corporate ikke den eneste virksomhed, der benytter sig af Control Risks, og det betyder, at der er flere virksomheder, der arbejder ud fra de samme trusselnivauer. Det kan betyde, at der vil være mange sammenfald med andre organisationer, og derfor vil analysen og projektet være relevant og kunne relateres til mange andre organisationer og virksomheder. Overføringsværdien i mit projekt kan ligge i, hvordan rejsende personer med meget erfaring opfatter risikoen i højrisikolande samt, hvordan forventninger fra virksomheden er både til de ansatte, der rejser og til den Travel Security afdeling, der måtte være i virksomheden.

Det er vigtigt for mig, at jeg får mulighed for både at interviewe rejsende, der ikke opfatter dét at rejse til en high risk og/eller extreme risk land særlig risikabelt, og de rejsende, som synes det virker utrygt at rejse afsted, fordi dette har indflydelse på validiteten af projektet (Blaikie, 2010). Hvis jeg kun interviewede rejsende, der ikke brød sig om at rejse, ville min masteropgave få en skæv måling, fordi jeg ville udelukke de rejsende, som faktisk ikke anser dét at rejse som et problem. Dette ville betyde, at jeg ikke målte, det jeg gerne ville måle, og jeg ville dermed ikke opnå et korrekt billede af virkeligheden. En anden vigtig fejlkilde er, at informanten, bevidst eller ubevidst, er usandfærdige. Grunden til dette er, at samtalen som oftest er om et ømtåleligt emne, som i mit tilfælde med risikoperception, og mange informanter er ikke parate til at blotte sig for meget og derved blive stillet i et uheldigt lys (Larsen & Vejleskov, 2006). Som nævnt tidligere er det også nødvendigt, at man som interviewer husker, at nogle informanter måske svarer på spørgsmålet efter, hvad de tror, at jeg som forsker ønsker, at de skal svare. Jeg oplevede ikke, at informanterne gjorde dette, og jeg antager, at det er fordi selve den setting som interviewene foregik under var med til, at informanterne kunne være ærlige. Den interne validitet kan dermed være blevet øget i mit projekt, fordi atmosfæren under interviewet giver informanten den ro og tillid til at svare ærligt.

Mine interview-spørgsmål var formuleret i et forståeligt sprog – både for eksperter og de rejsende. Det vil sige, at jeg var meget opmærksom på, at der ikke var indforståede vendinger eller fagtermer. Flertallet af mine informanter har ikke den teoretiske forståelse og kender måske ikke alle fagtermer. Det er derfor vigtigt, at de med deres egne ord kan beskrive, hvordan de har handlet, tænkt m.m. under en rejse og/eller en briefing uden at blive bundet nogle termer på, som de alligevel ikke forstår. Som forsker er det min opgave at tolke deres svar i forhold til teorien.

4.8 Reliabilitet

Reliabilitet er undersøgelsens pålidelighed (Larsen & Vejleskov, 2006). I forhold til at opnå høj reliabilitet går man normalt ud og laver gentagne målinger på forskellige informanter for at få samme resultat (Andersen et al., 2012). Generaliserbarheden er dog sværere i et kvalitativt studie, for som citeret fra Heraclitus (535-475 f.kr.): *“No man ever steps in the same river twice, for it’s not the same river and he’s not the same man”* (<http://classicalwisdom.com>, 2017). Det betyder, at det øjeblik man træder ned i floden for anden gang, så er det ikke det samme vand, som man trådte ned i sidst. På samme måde kan den setting, som var mellem mig og informanten, aldrig blive den samme.

I mit projekt bliver det kun muligt for mig at anvende en enkelt organisation, CVH-Corporate, men gentagelserne kommer til udtryk på den måde, at jeg anvender flere informanter. Jeg var opmærksom på ikke at påvirke interviewene, da dette ellers ville have haft indflydelse på reliabiliteten. Det var derfor vigtigt for mig, at den person der blev interviewet fik mest mulig taletid, og jeg ikke lagde ordene i munden på vedkommende. Desto mere samsvarende informanterne svarer, desto større reliabilitet vil der da være i mit projekt og dermed mit svar på problemstillingen.

4.9 Styrker og svagheder

Jeg har valgt den kvalitative metode, fordi det er en velegnet metode, hvis man ønsker at opnå en indsigt i personers livsverden (Andersen et al, 2012). Denne livsverden kan blandt andet omhandle risikoperception, som min opgave fokuserer på, og derfor passer den kvalitative metode godt til dette projekt. En svaghed ved den kvalitative metode kan være, at de resultater jeg kommer frem, til vurderer jeg ikke som repræsentative i forhold til alle danske virksomheder, der arbejder med rejsesikkerhed. Mine resultater kan eventuelt benyttes til senere forskning, og resultaterne kan danne grobund for spørgsmål til kvantitativ undersøgelse i fremtiden.

Kvalitative dataindsamlinger, som interviews er, giver en anden form for data end kvantitative dataindsamlinger. Under mine interviews har jeg muligheden for at få en dybere forståelse for informantens holdninger og meninger til et bestemt emne, som for eksempel risikoperception. Denne dybere forståelse får jeg ikke gennem et spørgeskema, fordi begrebet risikoperception er meget subjektivt og dermed er svært at kvantificere i et spørgeskema.

En kombination af kvalitativ og kvantitativ metode ville være den bedste fremgangsmåde rent metodisk, fordi resultaternes gyldighed ville blive stærkere - hvis resultaterne altså viser det samme (Andersen et al, 2012). Hvis virksomheden havde ført statistik på rejser til high risk og extreme risk lande kunne jeg have analyseret det datasæt ved hjælp af statistiske metoder, og derefter forsøge at undersøge om sammenhængene i den første analyse kunne genfindes gennem en analyse af relevante dokumenter eller interviews. Jeg kunne også have anvendt spørgeskemaer til at nå ud til flere informanter og derefter udvælge et par personer til at få uddybende kommentarer på spørgeskemaet.

Grunden til, at jeg valgte kun at benytte mig af den kvalitative metode var, at jeg udelukkende ønskede en dybdegående forklaring på, hvordan CVH-Corporate sikrer sig, at de rejsendes risikoperception stemmer overens med virksomhedens. En anden grund til, at jeg valgte kun at benytte mig af den kvalitative metode var, at begrebet risikoperception er meget subjektivt, og kan være svært at kvantificere i et spørgeskema.

Ved de individuelle dybdegående interviews får jeg indsigt i, hvordan informanten oplever risikoen i high risk og extreme risk lande, og hvordan informanten oplever at modtage en sikkerhedsbriefing. Under mine observationer får jeg mulighed for at opleve, hvordan de ansatte bliver mødt af Travel Security afdelingen, og hvordan sikkerhedsbriefingen fungerer i praksis. Felt-samtalen er et ustruktureret interview, hvor jeg og personen, der afholder briefing, har en uformel samtale. Under denne samtale har jeg mulighed for at stille opklarende spørgsmål og dermed få en bedre forståelse for handlingerne under briefing. Det vil altså sige, at selvom jeg arbejder inden for den kvalitative metode, så forsøger jeg at komme godt rundt om alle felter af problemstillingen ved at se det fra så mange vinkler som muligt.

Jeg kunne have benyttet mig af den kvantitative metode for at sikre en lidt større bredde i opgaven. Samtidig er en metodisk svaghed også, at jeg ikke selv modtager en briefing, hvor det omhandler min sikkerhed i et high risk eller i et extreme risk land. Hvis jeg selv modtog en briefing og derefter rejste ned og oplevede, hvordan briefing havde effekt på mine handlinger og perception i Pakistan eller Nigeria (som begge er high risk lande med extreme risk områder (Control Risks, 2017)), kunne jeg måske bedre sætte mig ind i, hvordan de rejsende har det. Dette er dog ikke muligt at gøre i praksis både af sikkerhedsmæssige grunde og tiden, der er afsat til denne opgave.

I anvendelsen af denne kvalitative empiri, har jeg taget udgangspunkt i min forforståelse, som har haft betydning for de spørgsmål, jeg har søgt besvaret i mine interviews. Dette er med til at understrege min eksplorative tilgang i dette projekt, fordi jeg ud fra min "lille" viden om rejsesikkerhed har måtte opnå en forforståelse for netop dette emne. Denne nye viden og forståelse har jeg igen anvendt til at stille yderligere spørgsmål, og jeg har på denne måde anvendt den hermeneutiske spiral til at opnå en endnu større forståelse for emnet (Gilje & Grimen, 2013).

Dette er afslutningen på afsnittet omhandlende den metode jeg har benyttet i denne opgave. Herefter følger analyseafsnittet, hvor jeg analyserer fire dokumenter, mine interviews og mine observationer.

5.0 Analyse

Analysen er bygget op omkring dokumentanalysen og de interviews, jeg har udført i CVH-Corporate samt de observationer jeg har gjort undervejs. For at få en bedre forståelse af analysen anbefaler jeg, at læseren kigger i skemaet i afsnit 4.0 *Metode*, hvor man kan se en oversigt over informanterne, som udtaler sig i analysen, og i afsnit 2.0 *Rejsesikkerhed*, hvor man kan læse definitionerne af risikovurderingerne, som CVH-Corporate funderer sit risikoarbejde på. Informanternes identiteter er kendt af mig, men offentliggøres ikke her i opgaven på grund af anonymiteten. Selve analysen starter med en dokumentanalyse af CVH-Corporates Travel Security Briefing Procedure, Travel Security Policy, Travel Security Form og Travel Risk Approval. Derefter gennemgås de interviews og observationer jeg har foretaget.

5.1 Dokumentanalyse

I dokumentanalysen analyseres CVH-Corporates nedskrevne procedurer i forbindelse med, at deres ansatte rejser til udlandet. I Danmark er der ikke stillet *specifikke* lovkrav til, hvordan sådanne procedurer skal udarbejdes for ansatte, der rejser til udlandet, men blot et generelt krav om: ”At arbejdsgiveren skal sørge for, at arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarlige” (Arbejds miljøloven, 2010). Derudover prøver CVH-Corporate så vidt muligt at efterleve kravet om Duty of Care overfor sine medarbejdere. Duty of Care er et etisk begreb omhandlende organisationers forpligtigelser overfor sine ansatte, men dette bliver ikke nærmere berørt i opgaven, da det ville være for omfattende og samtidig er Duty of Care ikke relevant i forhold til risikoperceptionen, som er det, jeg undersøger i denne opgave.

5.1.1 Travel Security Briefing Procedure

Denne procedure er etableret for at sikre, at sikkerhedsbriefingerne behandles og drives i overensstemmelse med de tilknyttede krav om Travel Security. Dette dokument er i gang med at blive videreudviklet i virksomheden, men da dette ikke er sket endnu, så tager jeg udgangspunkt i denne procedure, da det er den nuværende gældende procedure.

Proceduren er tre sider lang og beskriver først, hvordan rejser bookes, og hvilke dokumenter den rejsende skal udfylde inden den rejsende modtager den obligatoriske sikkerhedsbriefing samt hvordan sikkerhedsbriefingen skal foregå (se bilag 4). Ydermere beskrives der lidt om dispensationsmuligheder, og hvordan disse dispensationer kan godkendes. Dette dokument er med til at danne et overblik over, hvordan CVH-Corporate kommunikerer om risici, der er forbundet med udenlandsrejser internt i virksomheden.

Dokumentet beskriver, at alle rejser skal bookes gennem selskabets booking agency, og at det er projektlederens ansvar at kontrollere, om den planlagte destination ligger i et område med begrænset adgang. Dokumentet beskriver også, at det er et krav med en personlig sikkerhedsbriefing inden afrejse til et high risk land og extreme risk land. Det er projektlederen og/eller den rejsendes ansvar at arrangere dette ved at skrive en e-mail om afrejsen til Travel Security afdelingen med et par dages varsel. Den rejsende vil kort tid efter rejsebestillingen modtage en automatisk Pre-Travel Advisory e-mail, som indeholder en tjekliste som den rejsende skal udfylde før afrejse. Der står beskrevet i dette dokument, at denne Pre-Travel Advisory e-mail indeholder en opdateret prognose af landets risici samt diverse rejsetips, hvor disse rejsetips også agerer som CVH-Corporates minimumskrav. Forud for briefing skal den rejsende indsende to standardformularer: 1) Proof of Life Form og 2) Travel Security Form. Proof of Life Form er en række personlige spørgsmål, som kun den rejsende kan svare på, og man som tredjepart ikke kan finde ud af. På denne måde kan arbejdsgiver og myndigheder sikre sig, at den rejsende er i live ved for eksempel kidnapninger eller tilfangetagelser. Proof of Life Formen afleveres til Travel Security afdelingen i en lukket kuvert, som skal opbevares et sikkert sted. Travel Security Formen er en online-formular, som den rejsende har adgang til via et link i toppen af den rådgivende Pre-Travel Advisory e-mail og giver detaljer om rejsen. Denne Travel Security Form beskrives nærmere i afsnit *5.1.3 Travel Security Form*. Dette dokument skal udfyldes på ny for hver enkel rejse. Under sikkerhedsbriefingen vil dette dokument diskuteres og blive kontrolleret, om det er udfyldt korrekt. Derudover skal der udfyldes yderligere formularer alt efter rejsedestinationen – for eksempel hvis det er et område med begrænset adgang, skal der udfyldes en Active Monitoring Form.

Videre i Travel Security Briefing Procedure beskrives også, hvordan selve briefing vil foregå. Sikkerhedsbriefingen vil blive udført af en ansat i Travel Security afdelingen og vil normalt ske ansigt til ansigt. Dokumentet beskriver, at det i sjældne tilfælde vil være muligt, at briefing foregår over Lync, Skype eller telefon, hvis omstændighederne ikke tillader andet. Sikkerhedsbriefingen vil omfatte de nuværende risici på destinationen, de nuværende procedurer og give et overblik over de formularer, som skal udfyldes inden afrejse.

Alle dispensationer skal godkendes af Travel Security afdelingen og kan kun godkendes, hvis den rejsende hyppigt rejser til samme område med begrænset adgang. I sådanne tilfælde kan Pre-Travel Advisory e-mailen være tilstrækkelig.

5.1.2 Travel Security Policy (Group HSE)

Dette dokument er også 3 sider langt og beskriver at denne policy er gældende for CVH-Corporates medarbejdere, der rejser eller opholder sig uden for deres hjemland (se bilag 5). Dokumentet beskriver også, at under udenlandsopholdet gælder denne policy døgnet rundt, og den skal betragtes som et organisatorisk minimumskrav.

Ydermere står der i denne Travel Security Policy, at det primære formål for rejsesikkerhed er at sikre handling i forhold til at identificere, reducere, kontrollere/styre og rapportere om de risici, der er forbundet med rejser og ophold i udlandet. Samtidig beskriver dokumentet også, at det er den rejsendes direkte leder, som er ansvarlig for, at den rejsende har modtaget de generelle instrukser, træning i bevidsthed, træning i hvordan man reagerer på nødsituationer og at personen er egnet til rejser.

5.1.3 Travel Security Form

Dette dokument er bygget lidt anderledes op end de to andre, fordi det er et spørgeskema til den rejsende, som skal udfyldes inden afrejse (se bilag 6). Travel Security Form bliver nævnt i Travel Security Briefing Procedure, og hører dermed under Pre-Travel Advisory e-mailen, hvor den rejsende skal udfylde felterne inden afrejse. De første spørgsmål er af praktisk karakter, hvor den rejsende skriver sit telefonnummer, en familiy emergency contact, navnet på det sted den rejsende skal arbejde via sit udenlandsophold og den ansvarshavende managers navn samt hvem, der arrangerer transporten for den rejsende i udlandet. De andre spørgsmål i denne form er ja/nej spørgsmål, hvor den rejsende skal svare på om al indkvartering er booket gennem samme agency, der også har booket flybilletter, om der er sikret sikker transport fra lufthavnen, om man har modtaget en sikkerhedsbriefing til denne destination samt om den rejsende har forstået Pre-Travel Advisory e-mailen m.m. Hvis den rejsende krydser af i nej til et af disse spørgsmål, bliver vedkommende bedt om at få det arrangeret inden afrejse, ellers er man ikke godkendt til at tage af sted – der er dog ikke kontrol af, om vedkommende får rettet op på fejlene, så den rejsende kan godt krydse af i nej og tage af sted alligevel.

5.1.4 Travel Risk Approval

Travel Risk Approval proceduren beskriver, hvordan rejser i CVH-Corporate bliver godkendt. Formålet med proceduren er, at sikre de nødvendige forholdsregler er gjort i forhold til at identificere og varetage risici i forbindelse med rejser (se bilag 7).

Det er den autoriserende leder af rejsen, der har ansvaret for, at de nødvendige handlinger er foretaget i forhold til at eliminere eller reducere risiciene. Proceduren beskriver, at det kun er rejser til lande med high eller extreme risk, som behøver en godkendelse (Travel Risk Approval, bilag 7). Til lande, der er ratet med lavere risiko er det tilstrækkeligt, at den autoriserende leder har sikret sig, at ordentlig planlægning har resulteret i elimination eller reduktion i de identificerede risici i forbindelse med rejsen. Rejser til lande med high risk skal der indhentes en godkendelse fra den autoriserende leder gennem travel booking systemet, og til lande med extreme risk skal CVH-Corporates sikkerhedsråd godkende rejsen.

5.2 Interviews og observationer

For at ensrette og overskueliggøre analysen har jeg inddelt respondenternes svar i kategorier alt efter, hvad de svarer og fortæller under interviewene. Hver kategori er efterfølgende knyttet til et forskningsspørgsmål således, at analysen er styret af mine tre forskningsspørgsmål. På denne måde er interviewafsnittet bygget op i tre dele, hvor hver del hører sammen med et forskningsspørgsmål og en række interviewkategorier.

5.2.1 Hvordan kommunikerer Travel Security afdelingen

Afsnittet er delt op i tre interviewtemaer:

- Inden en rejsende i CVH-Corporate skal til et high eller extreme high risk land
- Ledernes og medarbejdernes oplevelser med Control Risks
- Informationer fra andre steder end Travel Security

5.2.1.1 *Inden en rejsende i CVH-Corporate skal til et high eller extreme high risk land*

Først beskrives de to møder jeg observerede. Det første møde jeg observerede var et velkomstmøde, som er et standardmøde for alle nye ansatte i virksomheden. Det andet møde jeg observerede var en standard briefing, hvor en rejsende skulle rejse til Pakistan, som er kategoriseret som et high risk land (Control Risks, 2017). Til velkomstmødet får de nye ansatte en masse informationer lige fra kantineordningen til rejsesikkerhed. Travel Security 2 fortæller under mødet, hvilke procedurer man skal igennem, inden man kan rejse til udlandet. De nyansatte får forklaret om Pre-Travel Advisory e-mailen, og hvor vigtig det er, at man læser om det pågældende lands risici. Derefter forklarer Travel Security 2 om, hvordan man vil blive indkaldt til en briefing, hvis man rejser til enten et high risk eller extreme risk land.

Travel Security 2 fortæller også, at man altid er velkommen til at komme forbi hans kontor og fortælle om, hvordan man har oplevet på sin rejse, både hvis man har oplevet noget, man ikke bryder sig om, men også så Travel Security afdelingen kan lære af det.

Derudover fortæller Travel Security 2, at hvis man har spørgsmål til den kommende rejse, spørgsmål om sikkerhed generelt eller blot er nysgerrig på at opsøge flere informationer selv, så kan man kontakte ham på telefon, e-mail eller gå ind på flere forskellige hjemmesider, som bliver vist i PowerPoint præsentationen.

Derefter var jeg observatør til en briefing, for på den måde at få et bedre indtryk af, hvordan det foregår i praksis. Den rejsende person virker ikke nervøs for at rejse til high risk landet Pakistan, men tager alligevel briefinggen alvorligt. Til briefinggen gennemgår Travel Security 2, hvad der er sket af forskellige hændelser i det område, som den rejsende skal befinde sig i. Derefter fortæller Travel Security 2, hvordan den rejsende skal begå sig i området, så man ikke vækker for meget opsigt. Samtidig får den rejsende også forklaret, at der vil være check-points, hvor man skal vise pas og papirer samt hvordan procedureerne er, hvis den rejsende nu ikke skulle blive hentet i lufthavnen. Til sidst gennemgår Travel Security 2 nogle scenarier, som den rejsende til dels kunne svare på.

Under det individuelle interview fortæller Travel Security 2 om, hvad der sker når en ansat skal rejse til et extreme risk og/eller et high risk land. Han deler dog spørgsmålet op i hvad, der sker i virkeligheden, og derefter hvad han ønsker, der skulle ske. Når en ansat skal rejse ud bliver rejsen booket. *"Denne rejse bliver forhåbentligvis booket gennem vores booking agency, som arbejder sammen med vores sikkerhedssystem"*, fortæller han (Travel Security 2). Godt 4 timer efter denne booking modtager den rejsende Pre-Travel Advisory e-mailen. Travel Security 2 modtager en kopi af e-mailen, og på den måde kan Travel Security 2 følge med i hvilke medarbejdere, der skal til hvilke lande. Han har også en liste over, hvem der er blevet briefet i forhold til de forskellige lande, og hvis den rejsende ikke har modtaget en briefing, sender Travel Security 2 en invitation til en briefing om den kommende rejse.

Travel Security 1 fortæller, at hun synes, at Travel Security afdelingen gør meget for give den rejsende adgang til de nødvendige informationer, men til tider kan hun komme i tvivl om, hvorvidt den rejsende har forstået Pre-Travel Advisory e-mailen. Risk ratingen, som er alle de informationer, som den rejsende modtager på mail er, ifølge Travel Security 1, afhængig af: *”At den rejsende får mailen, åbner mailen, læser mailen og forstår mailen”* (Travel Security 1). Yderligere understreger Travel Security 1, at det er vigtigt, at de rejsende sætter sig ind i de risici, som de selv har indflydelse på, for på den måde kan den rejsende føle en større kontrol med rejsen. Travel Security 1 kommer med et eksempel på, hvad man som rejsende kan øge indflydelsen på: *”Det kan man blandt andet på røveri, det er noget med, hvordan håndterer man både ikke at blive udsat for røveriet, altså hvor er man tid og sted, men også hvordan håndterer man et røveri, hvis man så bliver udsat for det”* (Travel Security 1).

Under interviewet med Leder 2 forklarer han, at det sker, at nogle af de rejsende kommer lidt for hurtigt afsted, hvilket betyder, at de ikke når at modtage en briefing. Selvom det kan gå lidt stærkt en gang imellem, så oplever Leder 2, at der bliver slået hårdt ned på, hvis man ikke modtager denne briefing: *”Der bliver også slået hårdt ned på dem, hvis der er nogen, der ikke får en briefing”* (Leder 2). Han forklarer, at selvom der er en procedure for, hvornår man skal modtage en briefing, så lægger han også vægt på den rejsendes eget ansvar, og det kan nogle gange skabe et problem, hvis den rejsende mener, at han eller hun ikke behøver en briefing, selvom det måske er nødvendigt. *”Du kan blive ramt af, at der er nogle, der tænker: ”Jeg har været i Algeriet for 3 år siden, så behøver jeg ikke den der briefing, så kan jeg bare rejse””* (Leder2).

Leder 1 fortæller, at Pre-Travel Advisory e-mailen er tung og kedelig læsning, fordi der er så meget tekst. Han forklarer, at han til dagligt modtager en stor mængde e-mails, og han derfor sjældent læser Pre-Travel Advisory e-mailen, men at han udfylder de sikkerhedsoplysninger han skal, fordi han godt kan se værdien af det. Han fortæller også, at han rejser meget, så derfor kender han til alle informationerne i forvejen. I stedet for at fokusere på Pre-Travel Advisory e-mailen foretrækker Leder 1 at ringe til en af de lokale mænd, fordi det er en mand på hans egen alder, de har samme uddannelse, og de har samme objektive - han tilføjer dog til sidst, at det også kan være farligt med en person, der ligner en for meget, da der således ikke er ”flere øjne” på sagen.

Når det kommer til Pre-Travel Advisory e-mailen, fortæller Leder 2, at han læser denne hver gang. Han fortæller også, at han gerne ville have, at man stillede større krav til briefingen ved at udfordre den rejsende lidt mere. Leder 2 kommer med et eksempel på, at han gerne ville blive stillet nogle scenarier, som gik ud på, hvad man gjorde i bestemte situationer. Han fortæller også, at han synes mange af informationerne under briefingen bliver givet som gode råd, men at han ville ønske man testede den rejsendes forberedelser lidt mere af, som for eksempel at høre den rejsende i bestemte telefonnumre: *"I stedet for at sige, det ville være godt... eller det er også smart at have nummeret på den danske ambassade i Congo, man kunne godt udfordre folk, når du kommer til briefingen, og spørge hvad er nummeret, så de [red. de rejsende] ligesom har gjort et forarbejde"* (Leder 2).

Leder 2 forklarer, at han modtager de overordnede informationer under briefingen, men at de lokale detaljer får han gennem de personer, der allerede opholder sig i det pågældende land, han skal rejse til. Han siger, at han synes, det ville være godt, hvis de personer, der afholdt briefingen selv havde muligheden for at rejse ud og se de steder, som de rejsende ser. På den måde, ville brieferne få et mere personligt kendskab til landet, og til det område den rejsende opholder sig i, og dermed ville briefingen måske indeholde flere lokale detaljer. *"Det ville være godt hvis nogen af dem [red. fra Travel Security afdelingen] hvis de kunne komme ud engang imellem og se det ... det hjælper meget at have personligt kendskab til sitet, og vide hvordan det er"* (Leder 2).

Rejsende 6 er glad for briefingen, men har også et ønske om, at de personer, der afholder briefingen burde se stederne i virkeligheden fordi, som Rejsende 6 fortæller, at det kan være teorien siger ét, men virkeligheden måske er en anden. Hun kommer med et eksempel på, at de i Pakistan ikke må køre om natten, men det resulterer i, at de holder stille i en af Pakistans farligste byer i en halv time, fordi trafikken ikke flytter sig. Her fortæller Rejsende 6, at det måske ville være bedre, at de kørte om natten, hvor det kun tog et kvarter at komme igennem byen. *"Jeg synes, det er fint og det er god briefing og der styr på det teoretisk, men jeg synes stadig, at når man briefes, så skal man ned og se hvor folk rejser hen"* (Rejsende 6).

Rejsende 6 fortæller også, at hun som ansat ikke er nervøs for at rejse til Pakistan, fordi hun sætter sig godt ind i sikkerheden inden hun rejser. Hun forklarer, at selvom hun ikke er nervøs, så er hun klar over, at Pakistan er et land, hvor alt kan ske, også selvom man forbereder sig godt. *"Man er ikke nervøs som sådan, men du er alligevel godt klar over, at du er i et land, hvor alting kan ske"* (Rejsende 6).

Rejsende 8 fortæller, at hun synes briefingene nogle gange bliver for sort/hvid, og man får at vide, at risikoen for, at der kan ske noget er ekstrem høj. Hun fortsætter med at fortælle, at hvis hun var en rejsende uden så meget erfaring, som hun har, så ville hun blive bange for at rejse efter sådan en briefing. Rejsende 8 genkender "historierne" fra briefingene med, at der sker kidnapninger og andre kriminelle handlinger i Nigeria, men hun spørger alligevel sig selv om, hvor mange kommer ud for det? Hun sammenligner risikoen med at flyet hun rejser med skulle styrte ned. *"Hvor stor en procentdel er det egentlig det sker for, det er det samme som flyet kan også falde ned"* (Rejsende 8).

Leder 4 og jeg havde en samtale omkring Travel Security afdelingens opgaver, og Leder 4's opgaver i forhold til at lede sine medarbejdere. Leder 4 fortæller, at Travel Security afdelingens opgave er at beskytte virksomheden mod, at der sker noget med medarbejderne, og selvom man ikke kan beskytte medarbejderen ude i marken, så fortæller Leder 4, at Travel Security afdelingen kan beskytte virksomheden mod, hvad der sker for virksomheden, hvis en medarbejder skulle blive udsat for en hændelse. Leder 4 fortæller også om sin egen opgave, og han forklarer, at hans opgave er at drive virksomheden inden for rimelige grænser med hensyntagen til de forhold, de nu kommer ud for. Han forklarer, at det er ikke fordi Travel Security afdelingen og han har modstridende interesser, men Travel Security afdelingens interesse er ikke at drive en forretning, men at beskytte. *"Min opgave er at drive vores virksomhed"* (Leder 4). Leder 4 fortæller senere i interviewet, at han ud over at drive virksomheden også har et ansvar for, at de rejsende fra hans afdeling deltager i sikkerhedsbriefingen, og at de udfylder de rigtige papirer inden afrejse. *"Det er mit, også som ledelse, ansvar, at medarbejderne både deltager i de sikkerhedsbriefinger, at de udfylder de blanketter de skal"* (Leder 4).

5.2.1.2 Ledernes og medarbejdernes oplevelser med Control Risks

Leder 1 kommer ind på, at han synes, at Control Risks, som er dem der vurderer hvorvidt et land er high eller extreme risk, sætter baren lidt højt i forhold til, hvad han oplever, når han rejser, eller har ansatte, der rejser. Han fortæller, at han oplever, at der er en skævvridning af, hvad Control Risks melder ud, og hvad han opfatter. Leder 1 fortæller også, at han godt kan sætte sig ind, at det kan være svært for Control Risks at lempe på risikovurderinger og derefter forsvare sine gerninger, hvis noget nu skulle gå galt. *"Hellere den [red. risikovurderingen] er sat lidt højt, og vi så siger, det er måske sådan lidt overkill, men better be safe than sorry"* (Leder 1).

Rejsende 2 og 6 fortæller begge, at de ikke er de store fans af Control Risks. Rejsende 2 fortæller, at når han rejser til high risk eller extreme risk lande, så skal han ringe ind hver dag og sige, at han har det godt, men at halvdelen af gangene han ringer til Control Risks, så ved de ikke, hvem han er eller hvor han er. *"De aner ikke hvem jeg er, eller hvor jeg ringer fra"* (Rejsende 2). Rejsende 2 fortæller videre, at han synes det virker helt tåbeligt, at han skal ringe ind hver dag og fortælle, at han har det godt, især når han bliver transporteret rundt af bevæbnede vagter, og når han bor på "et lille fort" med høje mure omringet af pigtråd. *"Det virker fuldstændig åndssvagt, fordi hvis der skete noget med mig dér, så ville alle få det at vide"* (Rejsende 2).

Selvom Rejsende 2 mener, at det kan virke tåbeligt at skulle ringe ind hver dag til Control Risks, så fortæller han også, at han godt kan se det gode ved at ringe og oplyse om, at han har det godt nogle gange. For eksempel fortæller han, at når han kører fra hotellet og har 7 timers kørsel foran sig, så giver det mening for ham at ringe, når han er kommet godt frem til den aftalte destination. Han synes bare, at det burde være op til ham at bestemme, hvornår han skal ringe ind, fordi han ved, hvornår det er nødvendigt. Rejsende 2 fortæller også, at han ikke kan bevæge sig frit i Pakistan uden, at der går en bevæbnet vagt lige bag ved ham, og det virker uforståeligt for ham. Rejsende 2 siger, at når han har "konfronteret" vagten og har spurgt, hvorfor han skal følges rundt af ham, så har vagten svaret, at det er fordi, der er nogle "crazy people" i området. Rejsende 2 fortæller, at han stadig synes, at det virker unødvendigt, fordi der aldrig er sket noget. *"Det kan da godt være, der er crazy people, men der jo aldrig sket noget"* (Rejsende 2).

Leder 1 fortæller, at han synes, at han har adgang til nødvendige informationer både gennem Control Risks hjemmeside, og så benytter han sig både af kollegaer, der har rejst i landet før og af de lokale kontakter i det pågældende land, som han skal rejse til. Leder 1 fortæller, at han er i løbende dialog med de lokale om, hvordan det påvirker rejsesituationen, hvis han nu bliver opmærksom på, at der er sprunget en bombe i nærheden af, hvor han skal rejse hen. *"Snakker med kollegaer, der har været der for nyligt, hvis jeg føler, der er et behov. Eller snakker med mine kunder derude, er der noget man skal være opmærksom på"* (Leder 1). Han fortæller, at når det kommer til forretningen i forhold til sikkerhed, er han nogle gange mere fokuseret på forretningen, også fordi han er vant til, at folk rejser meget og er rejsevante i high risk og extreme risk lande. Når det kommer til sikkerheden, fortæller Leder 1, at det påvirker ham, at han ved, at der et sikkerhedsnet, som træder i kraft, hvis der skulle være behov for dette, og at han nogle gange godt kan tage det for givet. *"Jeg kan også sagtens fuldstændig glemme at tænke sikkerhed, men det er nok også fordi jeg ved, der er et set up, der træder i kraft"* (Leder 1).

Leder 2 fortæller, at han ikke har oplevet problemer med Control Risks "ringe-service". Han fortæller, at han er meget opmærksom på, at han giver et lidt større tidsperspektiv, så at han kan tåle, at sidde i tæt trafik, miste telefonsignalet m.m. Han fortæller også, at han ikke har oplevet, at Control Risks ikke ved, hvem han er, når han ringer ind fra udlandet, men at han har oplevet, at Control Risks har ringet til ham, hvis de ikke hører fra ham. Han forklarer, at det tager han roligt, fordi han ikke oplever, at Control Risks igangsætter den store eftersøgning efter ham, men at de højst ringer til hans chef eller Travel Security afdelingen. *"Det er ikke sådan, at de [red. Control Risks] panikker og ringer hjem til familien og siger, han er blevet væk, de tager det stille og roligt"* (Leder 2).

Leder 2 fortæller, at når det kommer til udvælgelsen af de rejsende, så laver Leder 2's ansatte ikke andet end at rejse, så på den måde er der en forventning om, at de også rejser til high risk og/eller extreme risk lande. Leder 2 fortæller yderligere, at han har oplevet, at der er rejsende, som er blevet for nervøse for at rejse til et bestemt land, og de derfor i den omgang er blevet bedt om at rejse til en anden destination, men at man som ansat i udgangspunktet ikke kan undsige sig at rejse til bestemte lande. Han fortæller, at der hver måned i afdelingen kommer en opdateret projektlister, hvor man kan se hvilke lande, der har projekter, som man skal rejse ud til. Han fortæller, at det er tydeligt at se, at når et high risk eller extreme risk land optræder på projektlister, så er der ikke tvivl om, at folk hellere vil til et af de andre lande. *"Vi er nødt til at være de steder, hvor projekterne nu engang kommer, men folk forsøger jo med alt, hvad de kan at komme på de gode steder"* (Leder 2).

Rejsende 4 fortæller, at han sjældent læser Pre-Travel Advisory e-mailen, når rejsen går til Pakistan, fordi han er så berejst i det område, men at han ville læse den, hvis han skulle rejse til et andet land. *"Hvis jeg skal være helt ærlig, så med Pakistan, så springer jeg den over"* (Rejsende 4). Under interviewet spurgte jeg også ind til den "ringe-ind service", som Control Risks har. Rejsende 4 forklarer, at han synes, at servicen fungerer fint, fordi man har to måder, man kan gøre det på. Den ene måde er, at man kan ringe ind hver dag, eller også arrangerer man, at man ringer ind, når man lander i Pakistan, og når man forlader Pakistan.

Rejsende 4 fortæller, at han undrer sig lidt over, at det er tilladt at have muligheden for at ringe ind, kun når man ankommer og forlader Pakistan, fordi nogle gange arbejder man der i en måned, og der kan ske mange ting på en måned i et land som Pakistan. Rejsende 4 udtrykker endda, at han ikke forstår, at hvis det er muligt kun at ringe de to gange på en hel måned, hvorfor Pakistan så er ratet til et high risk land. *"Hvis vi bare kan få lov til at ringe ind og ud, så kan jeg ikke rigtig se, at det er et high risk land længere"* (Rejsende 4).

5.2.1.3 Informationer fra andre steder end Travel Security

Udover briefinggen forklarer Leder 2, at han selv gør en masse forarbejde inden briefinggen. Han benytter sig meget af Control Risks hjemmeside og bruger også Google for på den måde, er han mere klar til rejsen. Han bruger også det engelske udenrigsministeries hjemmeside, fordi han synes, at den er mere opdateret og har informationer fra flere lande. Ydermere benytter han sig af Wikivoice, som giver en rejsevejledning, og den benytter han fordi, som han forklarer, at både den danske og engelske rejsevejledning fra Udenrigsministeriet¹ fortæller, at man ikke skal tage derhen. Her mener Leder 2, at Wikivoice er lidt mere realistisk i, at man med lidt varsomhed godt kan rejse til Pakistan.

Leder 3 fortæller, at han benytter Control Risks app til sin mobil, på den måde kan han altid være opdateret om, hvad der sker i det område han skal rejse til. Leder 3 fortæller også, at der er tilpas adgang til informationer gennem briefinggen, Control Risks hjemmeside, og der er meget, man kan "google sig til" i dag. Leder 3 bruger dog ikke internettet så meget, men han ser nyhederne for at holde sig up to date. "*Jeg holder mig opdateret i nyhederne*" (Leder 3).

5.2.2 Hvordan påvirker de ansattes erfaringer deres risikoperception

Afsnittet her indeholder følgende interviewtemaer:

- De rejsendes frivillighed
- De rejsendes erfaring
- Føler man sig som rejsende sikker i udlandet
- Mediernes rolle i forhold til risikoperception

5.2.2.1 De rejsendes frivillighed

Jeg interviewer de to personer i Travel Security afdelingen, som står for at briefe de rejsende, omkring frivillighed, og hvordan de oplever den. Begge informanter svarer, uafhængig af hinanden, at det ikke er sket, at en rejsende er blevet tvunget afsted på en rejse, som personen ikke ønskede. De fortæller også, at de begge to har oplevet, at en rejsende ikke er taget afsted, fordi det har været u hensigtsmæssigt. Travel Security 2 fortæller, at han har oplevet, at han har været nødt til at kontakte den rejsendes leder, fordi Travel Security 2 var bekymret for, hvordan medarbejderen vil reagere, hvis der skulle opstå det mindste mens vedkommende rejste. Ud fra den samtale blev Travel Security 2 og den rejsendes leder enige om, at medarbejderen ikke skulle rejse til den pågældende destination, men blev i stedet sendt et andet sted hen.

¹ Udenrigsministeriets og Wikivoice bliver ikke analyseret i denne opgave, da de henvender sig til rejsende, som ikke har kommercielle formål. Derudover beskæftiger Travel Security afdelingen sig heller ikke med disse.

Travel Security 2 uddyber følgende: *"Jeg har oplevet to gange at briefe nogen, hvor jeg kunne høre, at de var så nervøse og bange for at komme derned, så jeg faktisk tog en snak med deres leder bagefter"* (Travel Security 2).

Travel Security 1 fortæller, at det at rejse hører sammen med ens ansættelse. Hun siger i interviewet, at det står i medarbejderens ansættelsesforhold, at de enten har meget, begrænset eller ingen forventet rejseaktivitet. *"Derfor ved man jo også, når man bliver ansat, at der er en forventning om, at man rejser"* (Travel Security 1). Hun uddyber, at dette hører inde under det, hun kalder ledelsesansvar, som eksempelvis kan være, når en ansat sidder med sin chef, og aftaler hvilke opgaver vedkommende skal løse, om man har evnerne, lysten m.m. til at løse opgaven. Under dette hører også, hvilke lande man for eksempel ikke vil rejse til.

Da jeg interviewede Rejsende 2 om frivillighed fortæller han, at man ikke bliver tvunget afsted, men at der selvfølgelig er et pres, fordi det hører med til ens arbejde at rejse til high risk og extreme risk lande. Presset ligger i, at for eksempel ens chef kan sige, at hvis man ikke kan klare det, så kan man blive hjemme, og på den måde skabes der et pres til den ansatte: *"Du føler dig presset, fordi det er dit job"* (Rejsende 2)

Leder 1 fortæller den samme historie med, at der ikke er nogen medarbejdere, der tvinges afsted på rejser som de ikke ønsker, men i den afdeling hvor Leder 1 er leder i, rejser de ansatte også rigtig mange gange om året, så de er efterhånden vant til at rejse ud til high risk og extreme risk lande. Han fortæller, at der ikke er nogen i hans afdeling, der rejser under 120 dage om året, men at han har oplevet, at en del i hans afdeling har fået børn, og så sker der noget hos de ansatte, som medfører, at de lige pludselig ikke er så glade for at skulle rejse afsted. På trods af dette, fortæller Leder 1, at han ikke kunne drømme om at tvinge en ansat til at rejse til Nigeria eller Pakistan, hvis vedkommende ikke kan håndtere det. Han siger: *"Faktum er også bare, at en stor del af vores omsætning generes i mange af de der lande. Vi forsøger at italesætte, at der er altså et sikkerheds-setup, og at vi går løbende ind og vurderer på de områder, vi følger hele tiden med"* (Leder 1).

Ydermere gør Leder 1 opmærksom på, at når man får et job i hans afdeling, så ved man, at det er et rejsejob, og man får også at vide, at der er en del rejseaktivitet, og hvor man kan forvente at rejse hen: *"Vi er her for at drive et stærkere CVH-Corporate og tjene penge, og det gør vi også en del ud af at forklare til jobsamtalerne, at dér hvor vi henter vores omsætning, det er altså ikke i Schweiz og Sverige"* (Leder 1).

Under samtalen med Rejsende 2, fik jeg indtrykket af, at der er en forventning til, at man rejser i forbindelse med sit arbejde, men at der ikke er klar overensstemmelse med, hvornår det er vigtigt, at man rejser. Rejsende 2 kommer ind på, at der findes nogle "formuleringer" i virksomheden, som danner grundlag for, hvornår man for eksempel kan rejse til Pakistan, som er et high risk land med extreme high risk områder (Control Risks, 2017). Disse formuleringer siger, at man skal opholde sig så kort tid i landet som muligt, og at man ikke skal rejse afsted, medmindre det er "business critical". Rejsende 2 fortæller, at han synes, at disse formuleringer er tåbelige, fordi de leder op til for meget fortolkning, fordi hvad er så kort tid som muligt, og hvad er business critical? Rejsende 2 fortæller, at hvis chefen mener, at det er business critical, men at Rejsende 2 kender kunden og ikke mener, at han behøver at rejse afsted, fordi det ikke er business critical, hvem har så ret? Han fortæller, at han rejser ud, hvis chefen mener det er nødvendigt, men at han mange gange ikke er enig i den beslutning: *"Altså vi tager kun derud for at lave reklame, er det business critical? – nej, det er på ingen måde business critical"* (Rejsende 2).

Rejsende 6 fortæller det samme som Rejsende 2; at der ikke er en klar overensstemmelse med, hvornår det er vigtigt, at man rejser til et high risk eller extreme risk land. Rejsende 6 henviser til, at man kun skal rejse, hvis det er "necessary", men hun synes, at der mangler en forklaring på, hvornår det er nødvendigt og ikke nødvendigt at rejse afsted. *"Jeg tænker lidt, hvornår er det necessary, og det synes jeg ikke rigtig, der er nogen, der har kunne svare mig på"* (Rejsende 6).

Rejsende 4 fortæller også, at han *ikke* har hørt om, at nogen er blevet tvunget til at rejse, hvis de ikke har lyst. Han fortæller dog, at han *føler* sig tvunget til at rejse til Pakistan, fordi han efterhånden har så meget lokalt kendskab, at det som regel er ham, der rejser derned og arbejder, og det generer ham, fordi han gerne ville prøve noget nyt og opleve nogle andre lande. *"Jeg føler mig tvunget til det [red. at rejse til Pakistan]"* (Rejsende 4).

Rejsende 5 kender heller ikke til, at nogen rejsende er blevet tvunget af sted på en rejse, som de ikke ønskede. Han fortæller, at han har oplevet, at da en opgave skulle laves i Irak, blev de ansatte spurgt inden, om man ville derned, eller om man hellere ville arbejde på et andet projekt, så på den måde fik de ansatte et valg. *"Jeg har ikke oplevet, at nogen er blevet hjemme, fordi de ikke har ville tage af sted"* (Rejsende 5).

Heller ikke Rejsende 6 kender til, at nogen skulle være blevet tvunget afsted på en rejse, de ikke ønskede, men hun har oplevet at folk i en anden afdeling, end den hvor hun sidder, har sagt nej til at rejse, fordi deres familie ikke brød sig om den rejse. Rejsende 6 og jeg talte lidt om, om hun har oplevet at være nervøs for at rejse, og til det fortæller hun, at i den afdeling, som hun sidder i, er man vant til rejse, og derfor fik jeg indtrykket af, at hun og de andre i hendes afdeling ikke er nervøse for at rejse. *"Ikke i min afdeling, men der er folk jo vant til at rejse alle mulige mærkelige steder hen"* (Rejsende 6).

Leder 3 fortæller, at dét at rejse til high risk eller extreme risk lande er en del af medarbejdernes ansættelse, men at han gør folk opmærksomme på, at de ikke må føle sig tvunget til at rejse. Leder 3 informerer mig om, at der endnu ikke er nogle af hans ansatte, der har benyttet sig af, at sige nej tak til en rejse. Om selve udvælgelsen af de rejsende fortæller leder 3, at han ikke har mødt nogen, der har været utrygge ved at rejse til for eksempel Pakistan. Han forsætter med at forklare, at de ansatte er klar over, at de rejser til et high risk land, fordi de spørger ind til, om det er farligt dernede, og hvordan situationen er i det kommende land, og efter Leder 3 har forklaret, at kunden passer på dem, er der ikke nogen bekymring fra den rejsende. *"De er klar over, at det er et farligt område, og de er klar over, de skal tage nogen forholdsregler, men decideret utryghed har jeg ikke oplevet"* (Leder 3).

Rejsende 7 har en anden oplevelse end de andre informanter og fortæller, at han kender til kollegaer, der har følt sig presset til at rejse, og at han havde en kollega, der ligefrem har grædt, fordi vedkommende ikke ønskede at komme afsted. Rejsende 7 fortæller også, at han ikke selv har følt sig presset, men at der en forventning om, at du rejser afsted. *"Der er jo ikke nogen, der spørger: "Vil du det?". Hvis du er allokeret til det her, så forventes det også du er villig til det"* (Rejsende 7).

5.2.2.2 De rejsendes erfaring

Travel Security 2 fortæller, at hvis den rejsende er negligerende overfor den briefing han eller hun modtager, så forsøger Travel Security 2 at komme med eksempler på, hvor galt det kan gå, hvis man ikke er opmærksom på de ting, som han fortæller.

Hvis den rejsende virker meget nervøs for rejsen, forsøger Travel Security 2 at sætte fokus på det faktuelle i briefingerne og forsøger at uddanne den rejsende i, hvilke risici han eller hun vil møde, og hvordan man skal forholde sig til dem under rejsen.

Travel Security 2 fortæller også, at det som udgangspunkt er de mere ”eksotiske” risici, som for eksempel terror, som de rejsende lægger mest vægt på og ikke de mere almindelige risici som for eksempel trafikuheld – på trods af, at der er større sandsynlighed for, at den rejsende kommer ud for en trafikulykke end et terrorangreb. Travel Security 2 mener, at det er fordi, vi er vant til trafik hjemmefra, og derfor anser man det ikke som en risiko, og på denne måde kan risikoen virke familiær, hvorimod terror, kidnapninger osv. ikke er dagligdag, og derfor kan det synes som en større risiko. Travel Security 1 fortæller, at den rejsendes rejseerfaring kan hænge sammen med, hvordan risiko opfattes enten som familiære eller ukendte: *”Hvad har du af rejseerfaring... hvor meget har du stået i, hvor mange gange har du fået viklet dig ud ad nogle problemer et eller andet sted ude i verdenen giver dig også en bedre håndtering [red. af risici]”* (Travel Security 1).

Ifølge Travel Security 2 spiller denne rejseerfaring også ind på, hvordan de rejsende reagerer på den briefing, som de modtager inden afrejse. Travel Security 2 fortæller, at han både møder den rejsende, som har mange års rejseerfaring, og at han møder den nyuddannede, som skal rejse for første gang. Travel Security 2 forklarer, at den rejsende reagerer forskelligt på briefingerne alt efter hvor meget eller hvor lidt rejseerfaringer personen har, og hvor mange informationer den rejsende har sat sig ind i: *” Vi har nogen, der er nogen fandens karle, der har rejst verden rundt og bare ved det hele, og så har vi nogen, der kommer direkte fra DTU²”* (Travel Security 2).

Travel Security 2 uddyber, at der er forskel på de rejsende uden så meget erfaring og de rejsende med meget rejseerfaring på den måde, at de rejsende, der ikke har så meget rejseerfaring, er nemmere at præge i forhold til hvilke telefonnumre, der er gode at have styr på inden de rejser, hvilke ting, der er gode at pakke med og hvordan de skal gebærde sig i landet. De rejsende med meget erfaring vil ikke sætte sig ind i forholdene, og det kan til tider være en udfordring, fortæller han. Udfordringen ligger i, at de rejsende ikke har oplevet, at noget er gået galt, så kan det være sværere for dem at sætte sig ind i, at noget faktisk *kan* gå galt, fordi de har rejst i det samme land så mange år, uden at have oplevet noget, der har gjort dem usikre.

² Danmarks Tekniske Universitet

Dette kan føre til, at det er svært at nå ind til dem under briefingen, som Travel Security 2 uddyber: *”Nogle af de mere rejsevante, som ikke har været udsat for hændelser [red. tænker]: ”Jamen det sker ikke - jeg har rejst så mange år og det sker ikke””* (Travel Security 2). Denne rejseerfaring som Travel Security 2 kommer ind på, kender Travel Security 1 også til. Travel Security 1 fortæller, at rejseerfaring ikke nødvendigvis altid kan være godt i forhold til, hvordan man opfatter risiko og forklarer: *”Erfaring er dårlig i forhold til deres risikoperception, men den er rigtig god i forhold til at håndtere risici på”* (Travel Security 1).

Rejsende 2 fortæller, at han en gang selv har skulle stå for at arrangere sin egen transport, da han skulle rejse til Pakistan. Han fortæller, at han fik nogle hjemmesider, telefonnumre og e-mailadresser, og at han ud fra dem selv skulle kontakte vagterne derigennem. Rejsende 2 oplevede, at når han tog kontakt virkede vagterne skumle. Fordi vagterne virkede skumle, og at han havde svært ved selv at arrangere det, fortæller Rejsende 2, at han aldrig fik det arrangeret og endte med at køre rundt i Pakistan uden sikkerhed. *”Det har jeg aldrig gjort, og så har jeg bare kørt rundt uden sikkerhed”* (Rejsende 2).

Travel Security 2 fortæller, at de rejsende han briefes reagerer meget forskelligt alt efter hvor meget rejseerfaring de har, og hvor meget de har sat sig ind i det pågældende land, som de skal rejse til. Han oplever, at nogle rejsende sidder med armene over kors og ruller med øjnene, fordi de mener, at de ikke kan lære nyt, fordi de har rejst i landet de sidste 20 år, men at han også oplever, at der er nogle rejsende, som er bekymrede for, at de skal rejse til et high risk eller extreme risk land: *”Der er faktisk enkelte, som er en lille smule bekymrede, når de kommer herover, fordi nu har de pludselig set, at der er en bombe, der er sprunget inde i Lahore i Pakistan, og det er faktisk der, de skal ned”* (Travel Security 2). Han fortæller også om, hvordan de rejsendes forventninger kan påvirkes, hvis de enten er passive eller bekymrede i forhold til briefingen. Han forklarer, at han håndterer det på flere måder. En af måderne som Travel Security 2 benytter sig af er, at han stiller nogle scenarier op, som den rejsende skal forholde sig til. Han vælger som regel de scenarier, som han ved er de mest sandsynlige den rejsende vil komme til at stå overfor. Dette kan for eksempel være, at den rejsende ikke bliver hentet i lufthavnen, at den rejsende bliver syg, eller at den rejsende støder på en demonstration. Grunden til at Travel Security 2 vælger denne form for dialog under briefingen er, at han gerne vil igangsætte en dialog omkring, hvordan den rejsende kan agere hensigtsmæssigt i en given situation, da den rejsendes første indskydelse ikke altid er den bedste: *” Vi har en snak om bagefter, hvad er best practice her, da ens første indskydelse er ikke altid lige den bedste”* (Travel Security 2).

Det er ikke altid lige nemt at nå igennem til den rejsende – især ikke, hvis den rejsende har 20 års erfaring i et land, som Travel Security 2 aldrig selv har været i. En måde hvorpå Travel Security 2 håndterer dette er ved at præsentere sin militære erfaring for de rejsende, for dermed at skabe en form for tillid og autoritet. Når Travel Security 2 forklarer sin baggrund som soldat, og hvor han har været udsendt henne, så lytter den rejsende mere på ham, fordi han dermed viser, at han ikke bare er en kontormus, der har googlet sig til svarene, men at han faktisk er en, der selv har været ude og opleve nogle ting: *”Fordi de ved, ham her har faktisk prøvet nogle ting, han har ikke bare googlet noget på internettet eller læst nogle mails. Han har faktisk selv prøvet at stå i skudlinjen og selv prøvet at være derude, hvor det faktisk er farligt”* (Travel Security 2).

Travel Security 1 fortalte om det ansvar og de forventninger, som hun har til de rejsende. Hun mener, at der er et delt ansvar, når det kommer til den rejsendes egen kontrol over situationen, og de informationer den rejsende får under briefing. Hun påpeger, at de i Travel Security afdelingen skal hjælpe den rejsende og ”stille ting til rådighed”, så den rejsende selv kan gøre noget, som for eksempel at benytte sikkerhedssele. Travel Security 1 uddyber: *”Hvis vi ikke har sørget for, at bilen de skal transporteres i har en sikkerhedssele, så er det rigtig svært at tage sikkerhedsselen på”* (Travel Security 1). Travel Security 1 fortæller yderligere, at hun har en klar forventning til, at den rejsende benytter sikkerhedssele og gør chaufføren, der henter den rejsende i lufthavnen, opmærksom på, hvis han eller hun kører for hurtigt. Hvis den rejsende vælger at køre med en bil, hvor der ikke er sikkerhedsseler i, så forventer Travel Security 1, at den rejsende rapporterer det ind, så der kan ske en ændring til næste gang nogen rejser til samme destination. Travel Security 1 forklarer også, at hun selv mange gange har været med til at grave sikkerhedsselerne frem, fordi de ligger under sæderne i bilen, og det forventer hun også, at den rejsende gør: *”Det skal de gøre, det er nogle af de ting, vi siger til dem: Ned og kravl efter sikkerhedsselerne”* (Travel Security 1).

Travel Security 2 fortæller, at han meget hurtigt kan fornemme, om den rejsende er apatisk eller bange for rejsen og tilpasser sikkerhedsbriefingen efter det. Travel Security 2 kender til Sandmans teori, fordi han selv har benyttet den under sin afsluttende hovedopgave. Han fortæller, at han ud fra sit research arbejde og sin erfaring har en klar idé om, hvor stor hazarden er, og samtidig mærker Travel Security 2 hvor højt eller lavt Outraget, der er hos den person, der skal modtage briefing, på den måde ved han, om han skal være mere alarmerende eller beroligende overfor den rejsende.

Rejsende 7 fortæller, at han ikke føler sig utryg ved at rejse, og at han mener, at grunden til det er en kombination af hans rejseerfaring og hans personlighed. Rejsende 7 fortæller, at han ikke løber nogen risiko, men at han er god til at sætte tingene i relief, altså hvor tit sker der noget, og der bliver passet på, og hvorfor skulle det ske nu m.m. Rejsende 8 mener også, at det er hendes rejseerfaring kombineret med hendes personlighed, der gør, at hun ikke føler sig utryg ved at rejse til high risk og extreme risk lande. Leder 2 mener, at man skal skelne imellem hvilke opgaver, man som rejsende er ude på, forstået på den måde, at når det handler om længerevarende projekter, hvor den ansatte skal bo et sted i to år, så er der meget fokus på sikkerheden. Leder 2 forklarer, at det er mere de små opgaver, hvor han er mere bekymret for, at briefinggen bliver glemt, fordi det går lidt stærkt med at sende en mand afsted, og den ansatte har engang boet i det land, så der er ingen problem i at sætte ham på et fly mod det pågældende land.

En grund til, at dette kan være et problem, er fordi sikkerheden kan have ændret sig voldsomt siden den ansatte boede der, og det er vigtigt at huske på, at verden forandrer sig. *”Sikkerheden kan være ændret voldsomt, og du kan ikke bare sige, fordi du har boet 2 år i Pakistan i 80’erne, så skal man ikke tro, at man kan tage ned til det samme”* (Leder 2).

5.2.2.3 Føler man sig som rejsende sikker i udlandet

Rejsende 1 fortæller, at han ikke er bekymret, når han rejser til high risk eller extreme risk lande, fordi han har en tiltro til, at virksomheden ikke ville sende ham afsted, hvis de ikke var sikre på, at han kom godt tilbage igen: *”Firmaet ville ikke sende mig afsted, hvis de ikke var sikre på, at jeg kommer hjem igen”* (Rejsende 1). Rejsende 1 fortæller også, at briefingerne er gode at have, men at han også bruger de andre rejsende som sparringspartnere, som er på samme site som ham selv, inden han rejser. Dette fortæller han især gør sig gældende inden for hvilke vacciner, der er nødvendige, og hvis der er noget andet han skal være særlig opmærksom på.

Rejsende 7 mener, at man ikke kan sidde derhjemme og forudsige alt, hvad der kommer til at ske på rejsen, og derfor kan man ikke sidde derhjemme og sige, at der er nogle ting, man ikke må, fordi der pludselig kan ske noget, som gør, at du bliver nødt til at gøre det. Han kommer med et eksempel på dette og fortæller, at han generelt føler sig tryk, når han rejser, men der har været episoder, hvor han har mærket utrygheden. Der har blandt andet været en episode, hvor han har kørt alene med en chauffør og chaufføren under køreturen fortæller, at de skal stoppe undervejs for at bytte bil, og her har Rejsende 7 følt sig utryg, fordi han for det første skulle køre alene med chaufføren, hvilket man ikke må (fordi de er en gruppe, der rejste sammen, og derfor skal de følges ad).

For det andet, fordi de skulle skifte bil, og det synes Rejsende 7 virkede underligt, men det viste sig, at det var fordi, de skulle have en geolog med, der holdt og ventede på dem. Rejsende 7 fortæller, at det var hele scenariet ved at køre i et high risk land, som Irak (Control Risks, 2017), og være så tæt på grænsen til ISIS³, og så lige pludseligt at skulle skifte bil, der fik Rejsende 7 til kort at føle sig utryg, men at han generelt er tryk ved at rejse, fortæller han. *"Jeg er ikke utryg"* (Rejsende 7).

Rejsende 3 og jeg taler om, hvad han synes om at have bevæbnede vagter til at passe på ham i Pakistan. Han forklarer, at det selvfølgelig virker voldsomt, men at han føler sig sikker. Selvom de bevæbnede vagter ikke gør Rejsende 3 nervøs, fortæller han, at han tror, at han ville være mere sikker, hvis han havde kørt i en anonym bil med en vagt, som havde en pistol, og at der kørte en anonym bil bag dem, hvor der var to vagter i. Han beskriver den nuværende situation således: *"Der kører en pick-up truck foran, hvor der står police med brændende skrift, og der sidder to mænd med en AK-47 på ladet - det er meget filmagtigt"* (Rejsende 3). Han fortsætter med at fortælle, at han på intet tidspunkt føler sig usikker i Pakistan, og det er blandt andet fordi han bor, ligesom Rejsende 2 forklarede, hos kunden på et site, der er omringet af høje mure og pigtråd, og det er med til at gøre ham tryk. Yderligere forklarer Rejsende 3, at han synes, at der bliver gjort det nødvendige for, at han bliver klar til at rejse til et high eller extreme risk land, men at han via sin rejsevanthed generelt ikke er nervøs for at rejse, fordi han før har været i Guatemala og andre steder, som vurderes som et medium risk land med high risk områder (Control Risks, 2017).

Rejsende 2 forklarer, om hvilke farer det er han møder, når han for eksempel rejser til Pakistan. For ham virker Pakistan ikke som et usikkert sted, men fordi kunden, som han besøger, ønsker at der skal være bevæbnede vagter til stede, føler Rejsende 2, at det hele bliver mere usikkert. Rejsende 2 fortæller, at han godt ved, at vagterne er der for at passe på ham, men dét at vagterne render rundt med geværer, og at der ligger check-points med bevæbnede vagter inde midt i byen, det er sådan noget, der får ham til at føle sig usikker, og det oplever han ikke, at der bliver talt om til briefing, og det fortæller han, at han ville ønske, at der blev lagt mere vægt på, så man var forberedt på dette. *"Du føler dig på ingen måde usikker. Det, der får dig til at føle sig usikker, det er i virkeligheden alle de her vagter, der går og passer på en"* (Rejsende 2). Når Rejsende 2 rejser til Pakistan bor han som regel på et site med høje mure, hvor der er dobbelt pigtråd rundt om, og at der på hvert hjørne af huset er, det han kalder for, "maskingeværssredder". *"Hvor du bare går rundt, og du føler, at hvis en af dem skifter mening [red. så bliver man skudt]"* (Rejsende 2).

³ Islamisk Stat

Rejsende 8 synes, at briefinggen er meget voldsom, og af samme grund undlader rejsende 8 at fortælle sin mand om informationerne fra briefinggen, fordi Rejsende 8 ikke ønsker at gøre sin mand urolig. Rejsende 8 kan dog fortælle, at hun ikke føler sig utryg ved at rejse afsted, og at det ikke var så slemt, som briefinggen lagde op til, og derfor synes Rejsende 8 ikke at briefinggen, og den virkelighed hun møder stemmer overens. *”Det er jo ikke så slemt, fordi når du bare sørger for at gebærde dig ordentligt. Man kan godt blive afskrækket (red. af briefinggen)”* (Rejsende 8).

Leder 3 fortæller, at han har rejst for CVH-Corporate siden slut 1980'erne og start 1990'erne, og at han faktisk var udsendt til nabositet til det sted, hvor hans kollega fra CVH-Corporate blev kidnappet og holdt som gidsel af landets guerillabevægelse⁴. Leder 3 fortæller, at han er klar over, hvordan man skal forholde sig, når man rejser, og hvad man må og ikke må. Han fortæller yderligere, at han ikke har oplevet, at folk har sagt, at de ikke vil rejse tilbage til et bestemt land, og det tror han, er fordi der er en god oplysning hjemmefra, og at sikkerheden er god i de lande de rejser til samt, at de andre erfarne rejsende er med til at skabe en ro omkring det hele. Leder 3 fortæller, at han er vant til at rejse til high risk og extreme risk lande, og det gør ham derfor ikke utryg at rejse afsted. *”Jeg har set det her igennem de sidste 25 år, så jeg ved nogenlunde, hvordan man skal forholde sig, når man rejser, og hvad man må og ikke må, og hvad man skal være ekstra opmærksom på”* (Leder 3)

5.2.2.4 Mediernes rolle i forhold til risikoperception

Rejsende 6 fortæller, at medierne spillede en særlig rolle første gang hun skulle rejse til Pakistan. Aftenen før, at Rejsende 6 skulle rejse til Pakistan blev Hotel Marriott bombet i Pakistans hovedstad Islamabad, men Rejsende 6 endte med at rejse alligevel, fordi hun skulle være et andet sted end i Islamabad. Rejsende 6 fortæller også, at for at få et overblik over hvorledes situationen er i det land hun skal rejse til, plejer hun at tjekke tekst-tv, nyhederne og avisen inden hun rejser til high risk eller extreme risk lande. Under vores samtale, fortæller hun, at medierne måske gør hende mere usikker, hvis der er sket noget i det land, hun skal rejse til, men Rejsende 6 fortæller også, at det virkelighedsbillede medierne er med til at skabe, forhindrer at man går rundt og tror, at man er tryk, når man måske ikke er det. *”Men alligevel synes jeg, det er meget rart⁵, fordi du bliver ikke lullet ind i den der med, at det er så trygt og godt fordi kunden passer på en, for det er det ikke, det er det jo egentlig ikke”* (Rejsende 6).

⁴ Detaljerne er udeladt på grund af virksomhedens anonymitet

⁵ Rart betyder godt

Leder 3 fortæller, at han også benytter medier til at holde sig opdateret inden en rejse. Han fortæller, at medierne ikke får ham til føle sig utryg, men at det først og fremmest gør ham trist over det, der sker derude. Leder 3 uddyber at grunden til, at medierne ikke påvirker hans utryghed er fordi, at angrebene primært er målrettet lokal befolkningen: *”Det er typisk ikke målrettet udlændinge, som kommer til landet, så set i det lys, så mener jeg ikke risikoen er ekstrem for os, så længe vi tager de nødvendige forholdsregler, og så længe der bliver passet ordentlig på os derude”* (Leder 3).

Leder 3 forklarer også, at en anden grund til at medierne ikke påvirker ham, er hans rejseerfaring. Han fortæller, at de rejsende som ikke har så meget erfaring som ham selv virker mere usikre indtil de selv oplever, hvordan det er i high risk landet. Han kommer med et eksempel på, at han var på forretningsrejse i Argentina dengang der var statskup og medierne kørte det helt store show, men han bemærkede ingenting, da han var der, og derfor mener han, at rejseerfaring har noget at sige i forhold til medierne. *”Jeg er 54, jeg har lært at tage det de siger i medierne med et gran salt”* (Leder 3). Medierne påvirker Leder 3’s familie mere end det påvirker ham, fordi de synes, at det virker farligt, at han skal rejse afsted. Leder 3 fortæller, at han gør meget for, at familien forstår situationen og forsøger at sætte familien ind i, at det er lokalbefolkningen, som er det primære mål. Han fortæller også, at hvis det nu var udlændinge, som blev målet for attentaterne, ville det måske være en anderledes påvirkning medierne ville give ham: *”Det havde været en anden situation, hvis de decideret gik efter udenlandske folk, der kom ind”* (Leder 3).

Rejsende 7 benytter medierne til at sætte sig ind, hvad der foregår i de forskellige lande, som han rejser til, og til at få en fornemmelse for landets situation. Han fortæller, at medierne ikke påvirker ham i en negativ retning ved at gøre ham nervøs for rejsen, og at medierne ikke ændrer ved hans holdning til landet. *”Det ændrer ikke noget ved min holdning til det”* (Rejsende 7).

Rejsende 8 fortæller, at på grund af, at hun rejser ofte til high risk og extreme risk lande, bruger hun medierne til at holde sig opdateret om det pågældende lands situation. Hun siger dog, at det ikke påvirker hendes holdning til rejsen i særlig stor grad.

5.2.3 Hvordan oplever de ansatte relevansen af risikoarbejdet

Det tredje og sidste afsnit i analysen indeholder disse to interviewtemaer:

- De rejsendes feedback på Travel Security afdelingen
- Identificerbare risici

5.2.3.1 De rejsendes feedback på Travel Security afdelingen

Rejsende 2 siger, at briefinggen er overvurderet i forhold til de ting han oplever, når han rejser for eksempel til Pakistan. Han mener, at når han *ikke* bruger de informationer, som han modtager gennem briefinggen til noget, så er den overflødig. Et eksempel på dette er, at under briefinggen får den rejsende at vide, at man skal have 1000 dollar på sig i kontanter. Disse penge skal give den rejsende mulighed for at købe sig vej ud, hvis en eventuel evakuering skulle være nødvendig.

Samtidig udfylder den rejsende et dokument med svar på fem spørgsmål, som kun den rejsende kender svaret på, som bevis på Proof of Life for at være bedre rustet, hvis dette også skulle blive nødvendigt, og fordi Rejsende 2 ikke har fået brug det endnu, så mener Rejsende 2, at det er unødvendigt. *”Ja lidt, altså det der med Proof of Life, og du skal have penge med, jeg ved godt, at der er en grund til det, men når du så ikke får brug for det på nogen måde, så er det sådan lidt, hvorfor skulle jeg have alt det at vide”* (Rejsende 2).

Alle disse informationer er med til at gøre Rejsende 2 mere usikker, end han var, inden han modtog briefinggen, og derfor mener han, at briefinggen egentlig gør det modsatte, end den burde. *”Hvis jeg ikke havde fået alle de her ting at vide inden [red. afrejse], så tror jeg ikke, at jeg på ingen måde havde følt mig usikker”* (Rejsende 2).

Generelt mener Rejsende 2, at briefinggen ikke lever op til de risici han møder, når han rejser til high og extreme risk lande. Han fortæller, at der er sat en masse regler og procedurer op omkring denne briefing, og at de får at vide hvilke hoteller, der ligger i godkendte og ikke godkendte områder, men han synes, at disse informationer kan virke overflødige og kan fylde for meget i briefinggen i forhold til, hvad han som rejsende oplever. *”Vi kommer ind og får fortalt om sikkerhed som intet har med hvad der foregår derude at gøre”* (Rejsende 2).

Rejsende 2 fortæller videre, at han har rejst meget i Pakistan, og han kommer ind på, at han overordnet set er glad for sikkerhedsbriefingen, han har modtaget inden afrejse, men at han mener, at der er noget af briefingen som ikke stemmer overens med den virkelighed han møder, når han rejser: *"Noget af briefingen er utrolig malplaceret, det er det her med vi skal passe på os selv, altså sikkerhedsudstyr skal være i orden, men det er slet ikke sådan nogen farer vi kommer ud for, synes jeg"* (Rejsende 2). Han er klar over, hvorfor det er nødvendigt at modtage en sikkerhedsbriefing, men at han samtidig aldrig har oplevet noget er gået galt, og han derfor holder fast på, at det er en malplaceret briefing, som ikke lever op til det, han oplever på sin rejse. *"Jeg ved godt, at der bare skal én til at det går galt, men jeg har aldrig hørt om det er gået galt, jeg har heller aldrig læst om, at det er gået galt"* (Rejsende 2).

Leder 1 fortæller, at han synes godt om den briefing, han har modtaget inden afrejse til Pakistan. Han roser Travel Security 2's arbejde og mener, at han gør det super godt. Leder 1 forklarer også, at han synes det er sundt nogle gange at få en opfriskning af, hvad der foregår i et land, også selvom man rejser der mange gange, og han mener ikke, at der kan forbedres noget ved den briefing, som man modtager. *"Jeg synes også i særdeleshed, at Travel Security 2 gør et super godt arbejde, det er jo en hjælp til mig"* (Leder 1).

Rejsende 2 forklarer, at han tvivler på, at han kan lære noget af sikkerhedsbriefingen, men han alligevel ikke kan forstille sig, hvad man ellers kunne gøre, fordi briefingen skal gennemgås. Han forklarer, at han hellere ville tale med en person, der har rejst i Pakistan end personer, som aldrig har været der. *"Jeg kunne godt tænke mig, at jeg havde snakket med en, der have været derude i stedet for dem, der ikke har været derude"* (Rejsende 2). Han fortæller også, at han har oplevet at møde andre vestlige personer på de hoteller han bor på, og når han taler med dem, fortæller de, at kunden altid kommer til dem, og de tør slet ikke rejse ud fra hotellet, fordi de har fået at vide hjemmefra, at det er alt for farligt. Rejsende 2 forklarer, at det er denne oplevelse, der har gjort ham mest utryg, fordi det er så tydeligt, at der er forskellige risikovurderinger alt efter hvilken virksomhed du kommer fra. *"Så står man bare og tænker: Okay i morgen skal jeg køre Toyota ned igennem en eller anden stenørken"* (Rejsende 2). Rejsende 2 fortæller, at briefingen er lidt for bred, og selvom, at han godt ved den skal være det, så ville han værdsætte, at der var mere deling af information med andre rejsende til Pakistan. Rejsende 2 fortæller også, at han ikke har givet denne feedback til Travel Security.

Leder 1 fortæller, at der i CVH-Corporate ikke er så meget fokus på at give feedback til Travel Security afdelingen. Han mener, det er fordi, at man er så rejsevant, og derfor mister man fokus på at give denne tilbagemelding. *"Fokus er ikke på at give en tilbagemelding"* (Leder 1).

Rejsende 3 fortæller, at selvom han godt ved, at det er nødvendigt, så mener han, at briefingerne er for detaljerede i den forstand, at han er blevet mere skræmt ved at gå til briefing, end han var inden han modtog briefing. Han uddyber, at briefing er detaljeret på den måde, at man får at vide ud fra et kort, at der er en bombe, der er sprunget så tæt på, hvor man skal bo, og han mener, at hvis man havde været dernede havde man nødvendigvis ikke lagt mærke til eller vidst det var nødvendigt, og det er med til at gøre en mere nervøs inden afrejse. *"Man bliver måske lidt mere skræmt, end jeg var inden jeg gik ind til dem [red. briefingerne]"* (Rejsende 3). Han siger også, at han har hørt, at andre rejsende har haft samme oplevelse med at være gået fra briefing og er blevet mere skræmt, end de var før, de fik den. Rejsende 3 har en ide om, at det er fordi, at man egentlig ikke ved, hvor tit sådan en hændelse sker. Han gør mig yderligere opmærksom på, at han ikke føler sig usikker i et land som Pakistan. Grunden til dette er, at kunderne godt kan lide virksomheden, og det betyder, at når den rejsende lander, så sender kunden politieskorter ud i lufthavnen for at hente den rejsende. Han har tilmed oplevet, at kunden har skrevet til en General for at sørge for sikkerheden for ham, og det gjorde, at han på intet tidspunkt følte sig usikker. *"Man er meget, meget sikker når man er dernede, og man føler sig ikke på noget tidspunkt truet"* (Rejsende 3).

Selvom Rejsende 3 synes, at briefing er for detaljeret er han stadig imponeret over det arbejde Travel Security 2 laver. Rejsende 3 fortæller, at det næsten er som at gå til eksamen, fordi Travel Security 2 opstiller nogle scenarier som den rejsende skal forholde sig til, og det synes han virker godt. Det er vigtigt for ham, at man bliver udfordret, fordi hvis han bare skulle lytte til briefing, så ville det gå ind ad det ene øre og ud af det andet. Disse scenarier som man bliver stillet overfor til briefing er med til, at man holder fingeren på pulsen. *"Han holdt det lidt som en eksamen næsten, hvor han siger, hvis det her sker, hvad ville du så gøre, og hvem skulle du så ringe til?"* (Rejsende 3).

Om selve sikkerhedsbriefingen som Leder 2 har modtaget i forbindelse med sine rejser til high risk lande, forklarer han, at han synes briefing er meget god. Han uddyber sin forklaring ved at fortælle, at detaljeringsgraden af briefing er meget varierende afhængig af hvor godt den person, der briefes kender til det site man skal besøge, og hvor mange rejsende, der har rejst til landet.

Leder 2 forklarer, at han godt kan lide, når briefinggen er detaljeret, fordi han på den måde bliver mere sikker på sin rejse, og hvad der foregår i det land han skal rejse til. *”Jo mere detaljeret, er det jo godt”* (Leder 2).

Rejsende 5 synes sikkerhedsbriefingen er fin, men at han også havde læst Pre-Travel Advisory e-mailen, og på den måde var han forberedt til briefinggen, hvor der kom lidt flere lokale detaljer om rejsedestinationen. Han beskriver, at han oplevede, at fordi virksomheden havde haft rejsende i det pågældende højrisiko land før, så virkede det som om, at alle procedurer var på plads, og det gjorde Rejsende 5 rolig. Generelt er Rejsende 5 meget tryk ved de briefinggen, han har modtaget, og han vil gerne have alle informationer om, hvad der foregår i det land han skal rejse til. *”Jeg vil hellere bare have det at vide, som situationen er i landet, så man kan træffe de nødvendige forholdsregler”* (Rejsende 5). Han synes dog, at det er unødvendigt med alle de notifikationer, man modtager undervejs på ens rejse. Rejsende 5 skulle rejse til Den Demokratiske Republik Congo og skulle mellemlande i Paris Lufthavn. Han modtog mange notifikationer om uroligheder i Paris Centrum, men fordi han ikke skulle forlade lufthavnen, var disse notifikationer mindre relevante for ham. Rejsende 5 forklarer, at han har talt med nogle kollegaer om, at folk eventuelt begynder at tage de notifikationer mindre alvorligt, når man modtager dem hele tiden. *”Hvis man får sådan nogle [red. notifikationer], hvor man tænker, det er måske lidt unødvendigt, er der måske nogen som ikke vil tage de alvorlige notifikationer fra Travel Security så seriøst”* (Rejsende 5).

Der er væsentlig forskel på de to briefinggen rejsende 4 har modtaget i forhold til at rejse til Pakistan. Han fortæller, at den første briefing var en ren skræmmekampagne, som gjorde, at man ikke ændrede sin opfattelse af, at Pakistan var et farligt land, men at den nye briefen (Travel Security 2) er væsentlig bedre, og at den nye form for briefing er mere informationsoplysninger end skræmmekampagne. *”Jeg havde ikke ændret billede af Pakistan efter jeg havde været til [red. den første] briefing, og det synes jeg måske er lidt forkert”* (Rejsende 4). På hans første rejse til Pakistan rejste han med en kollega, der havde rejst i Pakistan før. Rejsende 4 havde ikke noget forhold til Pakistan, og havde kun hørt om landet gennem medierne, og derfor var det godt at rejse med en kollega, som kunne fortælle lidt mere om rejsen. Fremover har han derfor ofte benyttet sig af at sparre med sine kollegaer om forskellige rejsedestinationer. Da han senest var i Pakistan værdsatte han, at han var blevet oplyst, til briefinggen, at der er politiblokader, og at de bare ønsker at tjekke en på vejen – det fik han intet at vide om i den første briefing han modtog, før Travel Security 2 var blevet ansat. Rejsende 4 er tilfreds med sikkerhedsbriefingen fra Travel Security 2, og at den er blevet væsentlig bedre end før. *”Jeg synes, det bliver gjort på en pæn og informativ måde”* (Rejsende 4).

5.2.3.2 Identificerbare risici

Rejsende 7 fortæller, at briefingerne har et tilpas niveau, og at briefing generelt stemmer godt overens med den virkelighed han møder, når man rejser. I januar måned i år var Rejsende 7 i Algeriet og havde en tre timers køretur foran sig. Han havde fået fortalt af Travel Security afdelingen, at området var et high risk område, men når Rejsende 7 kørte i området var det en helt normal motorvej. Rejsende 7 fortæller, at han ikke oplevede risikoen så stor, som han havde fået fortalt hjemmefra, men at han generelt synes, at risiciene er identificerbare.

Rejsende 6 fortæller, at briefing stemmer godt overens med den virkelighed hun møder på sine rejser til high risk eller extreme risk lande. *"Jeg synes, det er identificerbart"* (Rejsende 6). Ved min observation af sikkerhedsbriefingen oplevede jeg også, at Travel Security 2 anvendte teknikker til at gøre de kommende risici identificerbare for de rejsende. Travel Security 2 viste for eksempel billeder af, hvordan den eneste vej (en bjergvej) ud til de rejsendes destination var blevet skyllet væk simpelthen for at illustrere, at de ikke skal køre om natten, fordi de kan risikere at køre ud over bjergsiden.

Rejsende 8 fortæller, at når der er sket nogle hændelser for andre rejsende, så har virksomheden holdt det hemmeligt, og selv de kollegaer som sidder i det pågældende land er heller ikke blevet oplyst om hændelsen. Hun mener, at man som rejsende og virksomhed ville være bedre rustet, hvis man blev direkte oplyst om de forskellige hændelser i stedet for, at det foregik som rygter. Rejsende 8 fortæller også, at hun mener, at det burde være krav til hende som rejsende til et high risk og/eller extreme risk land. *"Hvad der er sket inden for en periode af et til to år i det område man nu ligger og rejser i, det synes jeg faktisk, at jeg har krav på at vide"* (Rejsende 8).

Leder 4 fortæller, at han personligt ikke anser Pakistan for specielt farlig i forhold til mange andre steder i verden. Leder 4 fortæller, at han har noteret sig, at der er en form for psykologisk form for farlighed i terrorisme kontra almindelig kriminalitet. Han fortæller, at hvis et land udsættes for forskellige former for terrorisme, så virker det som om, at det anses for at være langt farligere at være i det land end andre lande, som er ligeså farlige. Leder 4 fortsætter med at fortælle, at han mener, at hvis man fjernede faren "terrorismen" fra Pakistan, så ville Pakistan ifølge ham være fuldstændig risikofrit at rejse til og rundt i. *"Personligt anser jeg jo ikke Pakistan som specielt farligt i forhold til så mange andre steder"* (Leder 4).

Dette afsnit omhandlede analysen i denne opgave. Herefter følger diskussionsafsnittet, hvor jeg diskuterer teorien og elementerne i analyseafsnittet.

6.0 Diskussion

I dette afsnit kobles teorien sammen med elementerne i analyseafsnittet og diskuteres efterfølgende. Afsnittet er bygget op omkring forskningsspørgsmålene, og undervejs vil der være delkonklusioner for at samle op på teorien og diskussionerne. På denne måde skulle det gerne være overskueligt hvilke udtalelser og analyseelementer, der kobles til hvilke dele fra teorien.

6.1 Hvordan Travel Security afdelingen kommunikerer

Først behandles elementerne, der tilhører det første forskningsspørgsmål: *Hvordan kommunikerer Travel Security afdelingen risiko i forbindelse med udlandsrejser internt i CVH-Corporate?*

6.1.1 Hvad sker der inden en rejse i CVH-Corporate

Dokumentanalysen danner grundlaget for, hvordan kommunikationsgangene foregår, da det er i disse dokumenter, arbejdsgangen for briefingerne står beskrevet. CVH-Corporates ledelse har udarbejdet og godkendt procedurene, hvorfor disse må være styrende for, hvordan virksomheden arbejder i praksis. CVH-Corporate gør flere tiltag i forhold til at informere medarbejderne *før* de tager til lande med high eller extreme risk. De rejsende modtager Pre-Travel Advisory e-mailen, de bliver briefet og de bliver opfordret til at søge informationer omkring landet andre steder end hos Travel Security afdelingen, hvilket alt sammen hører under Lundgren og McMakins (2013) kommunikationsform Care-kommunikation. Care-kommunikationen har til formål at informere modtagerne om, hvordan man bør håndtere risici *før* en hændelse indtræder, hvilket er i overensstemmelse med, at de rejsende modtager alle disse informationer *før* afrejse. I forhold til de rejsende *når* de er i udlandet, kan det diskuteres, hvor hensigtsmæssigt CVH-Corporate har kommunikeret, når for eksempel Rejsende 8 fortæller om, at CVH-Corporate ikke kommunikerer ud, at der er sket hændelser for andre rejsende - selv ikke de kollegaer, som sidder i det pågældende land. Denne form for hemmelighedskræmmeri virker utroværdigt, og kan svække tilliden til CVH-Corporate blandt medarbejderne. En måde hvorpå CVH-Corporate måske kunne undgå denne mistillid kunne være at oprette en samlet oversigt over hændelser på CVH-Corporates intranet. På denne måde kan de ansatte gå ind og læse om, hvilke hændelser er sket, hvad var grunden til de skete, og hvilke handlinger blev der iværksat fra henholdsvis den rejsendes og CVH-Corporates side. En ulempe ved dette kunne dog være, at det ville være for nemt for de ansatte i CVH-Corporate at tænke sig frem til, hvilken ansat, der har været med i hvilken hændelse, og det kan tænkes at nogle medarbejdere ville føle sig hængt ud i forhold til resten af organisationen.

Derudover har Rejsende 8 selv et ansvar i forhold til informationen omkring hændelser, der er sket i det land, hun skal rejse til, fordi Travel Security 2 har i den indledende briefing gjort opmærksom på, at man altid kan ringe til ham eller Travel Security afdelingen for at få flere oplysninger og informationer omkring rejsesikkerheden i organisationen. Om en form for oversigt over eksisterende hændelser skal lægges ud på CVH-Corporates intranet må være op til ledelsen at træffe beslutning om, men som det foregår lige nu, hvor de ansatte får informationer via rygter er langt fra optimal. Det kan også tilføjes, at Travel Security afdelingens hjemmeside på CVH-Corporates intranet kun har haft 600 besøgende, på trods af, at virksomheden har 13.000 ansatte (CVH-Corporates intranet, 2017). Hvis de ansatte har følelsen af, at informationer omkring rejsesikkerheden bliver tilbageholdt og samtidig ikke selv har taget kontakt til Travel Security afdelingen, som de ellers er blevet opfordret til, så må der være et led i Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel, som er gået galt. Hvis man kigger på modellen i afsnit 3.4 *Risikokommunikation* har afsenderen ikke formået at få sin melding frem til modtageren. Det kan også være et spørgsmål om at få placeret ansvaret for informationer omkring hændelser. Er det de ansattes ledere, som skal videreformidle informationer fra Travel Security afdelingen, eller er det de ansatte, som selv skal opsøge informationerne – det er ikke fastlagt som det ser ud nu, og det kunne måske løse en del af problemet, hvis dette ansvar blev placeret.

Rejsende 8 har rejst meget og oplevede briefinggen som værende for voldsom i forhold til hendes erfaringer, og hun oplevede at Travel Security afdelingen prøvede at skræmme med fortællinger om blandt andet kidnappinger. I forhold til Sandmans (2012) risikokommunikation forsøger Travel Security afdelingen i CVH-Corporate at anvende de forskellige typer af Sandmans (2012) kommunikation, alt efter hvordan de rejsendes indstilling (Outrage) er. De fire risikokommunikationstyper, som bliver beskrevet af Sandman (2012) er: Precaution Advocacy, Outrage Management, Crisis Communication og The Sweet Spot. Det kan tyde på, at Travel Security afdelingen har tolket Rejsende 8's signaler forkert og har opfattet den rejsende som apatisk og derfor har anvendt Precaution Advocacy, som har til formål at vække den rejsendes Outrage. Rejsende 8 har dog allerede været opmærksom på de farer, der er tilstede, og derfor har de pågældende briefinger virket for voldsomme på modtageren. Rejsende 8 har meget rejseerfaring, og det kan tyde på, at Rejsende 8 har befundet sig i et stadie, hvor kommunikation i "The Sweet Spot" havde været optimal. Kommunikationen skulle i det tilfælde være tilrettelagt i forhold til, at den rejsende er rolig og handler derfor som afsenderen ønsker og derfor er der ingen risikokommunikationsudfordring her. Denne misforståelse af, hvor den rejsendes forventninger har ligget, har betydet, at der er blevet kommunikeret på en måde, der har haft til formål at alarmere og vække den rejsendes Outrage.

Når den rejsende sidder med en masse erfaring og er indforstået med, hvad der skal gøres, og hvordan der skal handles, kan det have den modsatte effekt på modtageren, hvis brieferen prøver at skræmme – så kan det tænkes, at modtageren ikke tager briefinggen seriøst, fordi vedkommende vil tænke: ”Ja ja, rolig nu, det er ikke så slemt som i præsenterer tingene”. Det kan tyde på, at det der havde været brug for i den konkrete situation var, at Travel Security afdelingen havde briefet på en måde, der holdt Rejsende 8 opdateret om situationen, fordi hun allerede var indstillet på at handle som Travel Security afdelingen ønskede.

Der er flere eksempler på dette, altså hvordan CVH-Corporate ikke har ramt en kommunikationstype, der har resulteret i en ensartet risikoperception. Rejsende 2 og 6 fortæller om, at de ikke har samme forståelse for nødvendigheden af vagter som Travel Security afdelingen har. Rejsende 2's fortælling om, at det er tåbeligt at have bevæbnede vagter med rundt, fordi der ”er jo aldrig sket noget” tyder på, at hans perception af faren ikke er den samme som Travel Security afdelingens. Når Control Risks vurderer faren som high risk og CVH-Corporate vælger at gå med til at eskortere Rejsende 2 rundt med bevæbnede vagter, og Rejsende 2 ikke forstår hvorfor, tyder det på, at der må være sket en fejl i kommunikationen. Rejsende 2 virker apatisk, i forhold til farerne, hvorfor det ville være en mulighed at anvende Precaution Advocacy kommunikation til at vække den rejsendes Outrage som beskrevet af Sandman (2012).

Der er heller ikke overensstemmelse mellem de rejsendes og Travel Security afdelingens perception ved kørsel i Pakistan. Rejsende 6 fortæller, at hun ikke forstår, hvorfor de ikke kan køre om natten i stedet for om dagen (som Travel Security afdelingen har fortalt de skal). Uoverensstemmelsen består af, at Travel Security afdelingen, på baggrund af deres analyser og dermed perception, har et argument for, hvorfor der ikke skal køres om natten, men Rejsende 6 kan ikke forstå det og synes, at det er ligegyldigt, om man kører om natten eller dagen. Denne ligegyldighed er tegn på apati som beskrevet af Sandman (2012), og når en modtager viser tegn på apati tyder det på, at der er brug for at anvende Precaution Advocacy. Ideelt set havde Travel Security afdelingen briefet Rejsende 6 på sådan en måde, at de fik samme risikoperception i forhold til den kommende rejse, men det er ikke lykkedes i forhold til faren ved at køre om natten i Pakistan. Det kan virke som om, at denne apati fra den rejsende ikke er blevet opfanget af Travel Security afdelingen, hvilket fører tilbage til Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel, hvor kodningen og dekodningen ikke stemmer overens. En måde at undgå misforståelser mellem afsender og modtager fremover kan være, at brieferne fra Travel Security afdelingen sætter sig bedre ind i de rejsendes forventninger til den kommende rejse, for på denne måde at have forventningsafstemt forholdene og dermed undgå misforståelser.

Dette kan gøres ved simple spørgsmål i starten af sikkerhedsbriefingen, fordi som jeg var vidne til under observationerne, så bliver spørgsmål som for eksempel: ”Hvad er dine forventninger til denne rejse?”, eller ”hvad er du mest nervøs skal ske?” ikke stillet til de rejsende under briefingerne. Disse typer af spørgsmål kan være med til at pejle brieferen ind på hvilke af Sandmans (2012) fire kommunikationstyper, som skal anvendes i forhold til at få den rejsende til at handle i overensstemmelse med CVH-Corporates risikoperception, og dermed undgå at brieferen kommer til at læse den rejsende forkert og derfor anvender en kommunikationstype, som ikke er optimal.

En anden ting, som kan diskuteres er CVH-Corporates kontrol med anvendelsen af Travel Security Form. Selvom en rejsende får meddelelse om, at rette op på det spørgsmål han har klikket nej til, så kontrolleres dette ikke af Travel Security afdelingen eller den rejsendes leder. Travel Security afdelingen har ikke ressourcer til at kigge igennem Travel Security Forms for flere tusinde ansatte, men systemet kunne være bygget op således, at lige så snart en rejsende havde klikket nej, da fik Travel Security afdelingen en advarsel om dette. På denne måde går de korrekt udfyldte Travel Security Forms uset igennem, mens de der kræver opmærksomhed får det.

6.1.2 Lederne og medarbejdernes oplevelser med Control Risks

CVH-Corporate benytter sig af Control Risks service som indebærer, at de rejsende skal ringe ind hver dag, og have kontakt med Control Risks, som på den måde overvåger, om de rejsende er i god behold. Lederne og medarbejderne er generelt tilfredse med servicen, og kan godt forstå, nødvendigheden af at ringe og sige, at man ok hver dag.

Det er ikke fordi der er en generel utilfredshed med at ringe til Control Risks, når de ansatte er på rejser i udlandet, der er dog enkelte tilfælde af, at de ansatte ikke er enige med Travel Security afdelingen omkring nødvendigheden af kontrollen. Et eksempel på dette er Rejsende 2's udsagn om, at han hellere selv ville bestemme, hvornår der er nødvendigt at ringe ind, fordi hvis der sker ham noget, så ”vil alle få det af vide”. Det kan tyde på, at Rejsende 2 ikke har forstået meningen med, at han skal ringe ind hver dag, fordi hvordan kan Control Risks og CVH-Corporate ellers være sikre på, at han er i god behold undervejs på sin rejse. Hvis han selv bestemmer, hvornår han vil ringe, så kan Control Risks og CVH-Corporate ikke vide, hvor lang tid der skal gå, før der skal reageres. Det kan tyde på, at Rejsende 4 heller ikke helt har forstået, hvordan Control Risks ringe-service fungerer. Han forklarer, at han ikke forstår, hvorfor man kan nøjes med at ringe to gange på en måned, når man er i Pakistan.

Travel Security 2 fortæller efterfølgende, at man ikke kan nøjes med at ringe så lidt, men når Rejsende 4 giver udtryk for, at det er sådan han tror det er, så er dette endnu et tegn på, at information og forståelser ikke stemmer overens. Det kan virke som om, at de rejsende, der ikke har forståelsen for at anvende denne ringe-service, finder risiciene i Pakistan familiære, fordi de rejsende er der ofte. Når risiciene bliver familiære, så falder deres Outrage, og dermed synes faren ikke så stor, som den egentlig er. Det faktum at der er to rejsende, som ikke har forstået, hvordan ringe-servicen skal anvendes kan have sammenhæng med, at det ikke er blevet kontrolleret fra Travel Security afdelingen, at budskabet er forstået. Således kan Travel Security afdelingen ikke være sikre på, at deres budskaber er sluppet hele vejen igennem Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel.

6.1.3 Informationer fra andre steder end Travel Security

Leder 2 og 3 fortæller, at de bruger informationer, som de selv finder andre steder end hos Travel Security afdelingen. Når ansatte, som skal rejse til udlandet, benytter sig af andre kilder, kan det resultere i, at de finder frem til oplysninger, som ikke stemmer overens med det, de får fortalt af Travel Security afdelingen – det synes dog ikke at være tilfældet i CVH-Corporate. Der er derfor overensstemmelse mellem det, som de rejsende finder frem til, og det Travel Security afdelingen præsenterer. Det betyder, at faktoren omkring at finde informationer fra andre steder end Travel Security afdelingen, er med til at skabe tillid til CVH-Corporate som organisation, men er også med til at kommunikation i Sandmans (2012) ”The Sweet Spot” til medarbejderne er muligt.

6.1.4 Delkonklusion på forskningsspørgsmål 1

Dette er delkonklusionen på spørgsmålet om: *Hvordan kommunikerer Travel Security afdelingen risiko i forbindelse med udlandsrejser internt i CVH-Corporate?*

Travel Security afdelingen anvender Sandmans (2012) fire risikokommunikationstyper over for de ansatte, inden de skal rejse, alt efter om den rejsendes Outrage er for høj eller for lav. Desværre er der flere eksempler på, at Travel Security afdelingen har anvendt disse kommunikationstyper forkert, fordi brieferne ikke har været klar over, hvor stor eller lille Outrage den rejsende havde på forhånd. Det har resulteret i, at Travel Security afdelingen har prøvet at forhøje Outrage, der allerede var på et passende niveau.

En måde hvorpå disse misforståelser kan undgås i fremtiden er, at Travel Security afdelingen forventningsafstemmer med den rejsende i starten af briefing, så man ved hvilke af Sandmans (2012) risikokommunikationstyper, som skal anvendes for at den rejsende opnår samme risikoperception som CVH-Corporate.

At der ikke er forskel på, hvad CVH-Corporate fortæller, og hvad de rejsende ellers kan finde frem til i medierne er med til at skabe tillid til CVH-Corporate. Selvom der er sket enkelte misforståelser, er dette dog ikke repræsentativt i forhold til, hvordan kommunikationen i forhold til risici foregår i CVH-Corporate. Generelt synes de rejsende og lederne, at briefingerne er fine, og at briefingerne lever op til forventningerne. Det kan også tolkes ud fra udsagnene, at der for nyligt er blevet ændret i den måde briefingerne foregår på efter Travel Security 2 er blevet ansat.

6.2 De ansattes risikoperception

Herefter diskuteres analysearbejdet i forhold til andet forskningsspørgsmål: *Hvordan påvirker de ansattes erfaringer deres risikoperception?*

6.2.1 De rejsendes erfaring

I dette afsnit er det vigtigt at huske på, at risikoperception er individets opfattelse og fortolkning af risici og er påvirket af individets baggrund og forventninger (Engen et al, 2016). Travel Security 2 fortæller, at de rejsende med meget rejseerfaring kan være svære at nå ind til under briefingerne, hvilket betyder, at det kan være svært for Travel Security afdelingen at få de rejsende til at sætte sig ordentlig ind i de forhold, der gør sig gældende under den kommende rejse. Denne manglende situationsfornemmelse kan eksemplificeres med Rejsende 2's fortælling om, at han en gang selv skulle arrangere sin transport med vagter i Pakistan. Han tog kontakt til vagtfirmaet, men de virkede skumle, og han fik aldrig arrangeret sin beskyttede transport. Rejsende 2 giver udtryk for, at han er klar over, at det er nødvendigt med denne transport og prøvede også på at få den arrangeret, så hans risikoperception må være næsten tilsvarende Travel Security afdelingens. Problemet opstår bare, når det ikke lykkedes med et simpelt telefonopkald, så virker det som om, at det bliver for besværligt, og det kan tyde på, at den nemme løsning for den rejsende bliver derfor at ignorere problemet. Dét, der kan være med til, at den rejsende vælger den nemme løsning, er rejseerfaringen, og dermed den rejsendes baggrund i forhold til definitionen af risikoperception (Engen et al, 2016), da den rejsende har fornemmelsen af: "Der sker jo ikke noget, jeg har rejst så mange gange før", og som leder 2 forklarer, så skal den rejsende ikke tro, at bare fordi han har været dernede for 2 år siden, så ved han alt om hvad, der forgår.

Jeg vurderer, at det der er sket i den konkrete situation med Rejsende 2 er, at den rejsende har sådan set forståelsen for, at tiltaget er nødvendigt, men i praksis bliver det for besværligt, og når det bliver for besværligt i forhold til forretningen, kan det tyde på, at faren negligeres, og den nemme løsning med at ignorere problemet bliver valgt, hvilket også understøttes af Travel Security 1's udtalelse om, at rejseerfaring påvirker de rejsendes risikoperception i en negativ retning. Dette eksempel kan også tyde på, at den rejsende har været i kontrol over situationen med de bevæbnede vagter, og har derfor følt, at risikoen er mindre som beskrevet af Renn (2008) og Sandman (2012) i forhold til, at Outrage falder når man føler man er i kontrol. Derudover kan det også tyde på, at denne følelse af kontrol har ført til passivitet, i forhold til bestilling af vagterne, som beskrevet af Sandman (2012).

Travel Security 2 fortæller om de to typer rejsende han typisk oplever kommer til briefingerne: Den ene type er den erfarne, som har tendens til at lægge armene over kors og være kritisk over for briefing, og den anden type er den uerfarne, som lytter aktivt, hvor budskabet lettere trænger igennem i forhold til Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel. I forhold til Sandmans (2012) fire risikokommunikationstyper er Travel Security 2 opmærksom på, at han skal bruge dem forskelligt, i forhold til hvilken hazard den rejsende står overfor, og hvilket stadie den rejsendes Outrage befinder sig i; skal han være alarmerende eller beroligende. Forklaringen på problemet med, at de rejsende ignorerer risici, selvom de egentlig er klar over, at der foreligger en Hazard, som aktivt skal håndteres af den rejsende selv, kan, som tidligere diskuteret, ligge i denne måde CVH-Corporate vælger at anvende Sandmans (2012) risikokommunikationstyper. Når der briefes inden afrejse må det være en forudsætning, at brieferen kender til, hvilket stadie i Outrage den rejsende befinder sig, ellers kan brieferen ikke på forhånd være sikker på, hvilke kommunikationsudfordringer, der eventuelt måtte eksistere eller opstå undervejs. Der er nu flere eksempler, der peger i en retning af, at Travel Security afdelingen hos CVH-Corporate ikke har forventningsafstemt med de rejsende inden briefingerne, hvilket kan tyde på, at de rejsende ikke har opnået samme risikoperception som Travel Security afdelingen.

Både Rejsende 7 og 8 fortæller, at de ikke føler sig utrygge ved at rejse på grund af deres rejseerfaring. Rejsende 7 og 8 er begge over 50 år, og har det seneste år rejst henholdsvis 10 og 4 gange til lande, der er kategoriseret enten som high eller extreme risk. Disse rejser medvirker til deres rejseerfaring ved, at de flere gange oplever, hvordan det er at opholde sig i sådanne lande, får et indtryk af kulturen og danner sit eget indtryk af, hvad der er farligt, og hvad der ikke er farligt. På denne måde bidrager dette til, at de rejsende danner sig personlige erfaringer og individuelle værdier, som knytter sig til deres risikoperception (Engen et al, 2016).

Rejsende 7 Giver udtryk for, at han er opmærksom, men han ikke udsætter sig selv for nogen form for risiko ved at rejse til high eller extreme risk lande. Denne opfattelse af, at der ikke er nogen risiko ved at rejse til high eller extreme risk lande er ikke i overensstemmelse med Travel Security afdelingens opfattelse af, hvordan truslen er i de pågældende lande, og dermed er perceptionen ikke den samme. Dette kan tyde på, at der eksisterer en tvetydighed om, hvordan Rejsende 7 tænker og vurderer de pågældende risici han står overfor, som beskrevet af Engen et al, 2016.

Travel Security afdelingens perception stammer fra analyser, efterretninger og vurderinger fra International SOS og Control Risks. Derudover kan der opstå en forskel i perceptionerne på grund af jobprioriteterne – Travel Security afdelingen vil reducere risici, og de rejsende er taget afsted for at udføre arbejde og være en del af en forretning. Når de rejsende ofte befinder sig i high og extreme risk lande, og de ikke bliver eksponeret for hændelser, så falder deres Outrage i forhold til de risici, som egentlig eksisterer. Det betyder, at de rejsendes risikoperception i sidste ende bliver anderledes end Travel Security afdelingens, og briefernes opgave bliver derfor på ny at få skærpet sanserne hos de rejsende ved at vække deres Outrage med Sandmands (2012) Precaution Advocacy. Hvis det ikke lykkes Travel Security afdelingen, at vække de rejsendes Outrage i dette tilfælde, kan det gå ud over den yderligere kommunikation i forhold til Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel, da modtager og afsender dermed ikke er i stand til at kode og dekode på samme niveau. Det kan resultere i, at kommunikationen bliver ufuldstændig og det kan hænge sammen med udfordringen med at opnå samme risikoperception.

6.2.2 De rejsendes frivillighed

I forhold til forskningsspørgsmålet om, *hvordan påvirker de ansattes erfaringer deres risikoperception*, har undersøgelsen vist, at der også er andre faktorer der påvirker risikoperceptionen. Disse faktorer er frivillighed, om man føler sig sikker i udlandet og mediernes rolle.

De ansatte i CVH-Corporate kan næsten enstemmigt fortælle, at de ikke har oplevet ansatte blive sendt til udlandet, hvis vedkommende ikke har haft lyst. Det er kun én blandt de adspurgte, der giver udtryk for, at en kollega har følt sig betydeligt presset til at rejse. Hverken Travel Security afdelingen, lederne eller de resterende medarbejdere har oplevet, at ansatte er blevet sendt afsted mod deres vilje.

Travel Security 1, leder 1 og leder 3 fortæller uafhængigt af hinanden, at ved ansættelsessamtalen bliver den potentielle medarbejder gjort opmærksom på, at der kan forekomme rejser til lande, som er kategoriseret som high eller extreme risk, og efterfølgende fortæller de om, hvordan CVH-Corporate forholder sig til de medfølgende risici. På den måde er medarbejderen fra start informeret om rejserne til udlandet, og hvis vedkommende takker ja til jobbet takkes der dermed også ja til rejserne. Dette kan tyde på, at de der rejser til udlandet selv har valgt at tage af sted, eller har accepteret, at med deres job følger at rejse til udlandet. Dette hænger sammen med Sandmans (2012) teori om, at når noget vælges frivilligt er man op til tusinde gange mere villig til at løbe en given risiko. Så selvom der egentlig *er* en objektiv risiko (eller hazard ifølge Sandman) ved at tage af sted, så mindskes Outraget ved rejsen alene, da den foretages frivilligt.

Dog giver Rejsende 2 og 4 udtryk for, at man kan føle det lidt tvungent at rejse, da ”det er dit job”, men da disse rejser indgår i jobbeskrivelsen og bliver præsenteret ved ansættelsessamtalerne, ser jeg ikke rejserne som pludseligt opståede opgaver, som er ukendte for medarbejderne, og derfor må der være en hvis velvilje og frivillighed i forhold til at tage til udlandet.

Sandman (2012) beskrev, at hvis en ansat bliver udsat for en risiko (som for eksempel en ansat i CVH-Corporate skal rejse til et high eller extreme risk land), og denne ikke er taget frivilligt forhøjes Outrage og påvirker dermed risikoperceptionen således, at risikoen opleves værre end den egentlig er. Da det virker som om, at der generelt ikke eksisterer ufrivillighed eller modvilje til at rejse blandt de ansatte forhøjer det ikke deres Outrage og dermed den oplevede risiko. Dog kan denne frivillighed gradueres, i forhold til Leder 2’s fortælling om, at når projektlisten bliver sat op, og de ansatte skal skrive sig på hvilke destinationer, som de vil rejse til, da bliver landene med high og extreme risk valgt til sidst. Det kan tyde på, at de ansatte helst vil afsted til lande med insignificant, low eller medium risk, men på trods af dette så rejser de ansatte jo afsted til landene med high og extreme risk – det er bare ikke førstevalget. Selvom landene med high og extreme risk bliver valgt til sidst betyder det ikke, at de ansatte ikke *vil* afsted, og deraf kan det tænkes, at de rejsendes frivillighed til at rejse ikke er med til at give dem en anderledes risikoperception af truslerne i udlandet end CVH-Corporates.

6.2.3 Føler man sig som rejsende sikker i udlandet

Både rejsende og ledere fortæller, at tillid spiller en stor rolle i forhold til at føle sig tryk, når CVH-Corporate sender ansatte til high eller extreme risk lande. Det kan tyde på, at denne tillid hænger sammen med de ansattes opfattelse af, at CVH-Corporate forbereder de rejsende i stort omfang hjemmefra inden afrejse, men også at de har tiltro til, at CVH-Corporate ikke vil sende de ansatte ud for en Hazard, som ikke er acceptabel. At de ansatte har tillid til organisationen tyder på, at det mindsker de rejsendes outrage og dermed føler sig sikre i den situation de sidder i, når de er i udlandet. Når de føler sig sikre, kan det føre til, at de føler sig i kontrol, og deres Outrage falder derfor yderligere som beskrevet af Sandman (2012). Når Outragen falder tilpas meget kan det føre til uhensigtsmæssige beslutninger, så som at Rejsende 2 kører i Pakistan uden sikkerhedseskorte. Det kan virke som om, at CVH-Corporate skal være opmærksomme på, at de rejsende ikke fralægger sig sikkerhedsansvaret, når de rejser udenlands, og samtidig sikre sig, at de rejsende er sikkerhedsbevidste.

Generelt føler de ansatte sig sikre, når de befinder sig udlandet. Det mest i øjenfaldende, der får de ansatte til at føle sig utrygge er mængden af synligt bevæbnede vagter, og hvordan det i praksis foregår, når de ansatte bliver eskorteret rundt. De ansatte giver udtryk for, at det ville være bedre hvis vagterne ikke bar synlige våben, men blot var anonymt til stede. Det kunne være en mulighed, men det kan også være en misforståelse af, hvordan truslen håndteres bedst muligt. Da det kan være en mulighed, at netop mængden af de synlige våben og vagter afskrækker og dermed sikrer den rejsende gruppe bedst muligt. Det kan hænge sammen med vores oplevelse og perception af, hvad der er mest sikkert. Som rejsende i Pakistan kan det tænkes, at de fleste fra Norden gerne vil have bevæbnede vagter, men samtidig ikke vække for stor en opmærksomhed mod sig selv. Dette betyder, at når man kommer kørende i eskorte med flere pick-up trucks med bevæbnede vagter på ladet, stemmer det ikke overens med dette ønske. Grunden til, at pakistanerne gør det på denne måde, kan eventuelt hænge sammen med deres perception af, hvad der er mest sikkert. Det kan tænkes, at pakistanerne finder det mest sikkert at fremvise hvor mange våben, og hvor mange vagter, der er til stede lige her, fordi det virker afskrækkende på dem, der ville de rejsende ondt.

6.2.4 Mediernes rolle i forhold til risikoperception

Både lederne og de rejsende i CVH-Corporate bruger medierne til at holde sig opdaterede om situationen i det land, som de skal rejse til. Det lader til, at der er en generel holdning til, at de hændelser, der bliver præsenteret i medierne ikke rykker ved de ansattes opfattelse af risikoen til det pågældende land. Dette kan hænge sammen med Sandmans (2012) forklaring om, at mediernes opmærksomhed er mere et resultat af Outrage end en årsag, og derfor skaber medierne ikke Outrage hos de rejsende. Både Leder 3, Rejsende 7 og Rejsende 8 fortæller alle, at mediernes påvirkning ikke ændrer deres holdning til landet og dermed til den risiko, der er forbundet med at rejse dertil. De siger dog alle sammen også, at de holder sig opdaterede om situationen, hvilket betyder, at de sammenholder deres forudindtagede perception af landet med den opdatering, de kan få fra medierne, og hvis medierne ikke rykker dem voldsomt, må det betyde, at deres perception af risikoen ligger tæt op ad mediernes. Rejsende 6 fortæller dog, at medierne godt kan gøre hende nervøs, blandt andet på baggrund af hendes oplevelse første gang hun skulle rejse til Pakistan, hvor en bombe sprang i Pakistan aftenen før hun skulle afsted. Hun udtrykker, at det er måske meget godt at blive mindet om, at det ikke er uden risiko at rejse til udlandet med high eller extreme risk, så man ikke tager afsted med tanken om, ”at der er trygt og godt, fordi kunden passer på én”.

I og med de ansatte ikke bliver rystet i deres grundvold over at se, læse og høre om hændelser i medierne om det land, de skal rejse til, vurderer jeg, at deres risikoperception ligger tæt op ad mediernes. Det skal dog siges, at der her er tale om, at de ansatte ikke har oplevet, at hændelser er sket steder, der har haft direkte indvirkning på det område, de skal rejse til umiddelbart før afrejse – hændelserne er blot sket i samme land.

Der ville højst sandsynligt være en anden holdning til rejsen blandt de ansatte og CVH-Corporate, hvis et angreb eller jordskælv skete på det hotel, som de skulle rejse til dagen efter. Hvis det skulle ske, at sådanne ekstreme pludseligt opståede hændelser skulle indtræffe ville CVH-Corporate højst sandsynligt skulle benytte sig af Sandmans (2012) Crisis-kommunikation for at hjælpe den ansatte til at kontrollere sine følelser og fungere trods risikoen, alt efter omfanget af hændelsen – en mulighed ville også være at aflyse rejsen indtil den pågældende Hazard bliver tilpas lav igen. Derudover kunne Lundgren og McMakins (2013) Crisis-kommunikation ligeledes anvendes.

6.2.5 Delkonklusion på forskningsspørgsmål 2

Dette er delkonklusionen på spørgsmålet om: *Hvordan påvirker de ansattes erfaringer deres risikoperception?*

6.2.5.1 Erfaringers påvirkning af risikoperceptionen

Når der briefes inden afrejse, må det være en forudsætning, at brieferen er klar over, om modtagerens Outrage skal forhøjes eller formindskes i forhold til de kommende risici, således Sandmans (2012) fire kommunikationstyper kan blive brugt korrekt. I forhold til de rejsendes erfaringer er der flere eksempler på, at Travel Security afdelingen ikke har været opmærksom på, at de rejsende har haft meget erfaring, så den forkerte kommunikationsform er blevet anvendt.

De rejsende med meget erfaring fortæller, at når de rejser, så er de trygge, fordi de føler ikke, at de udsætter sig selv for en fare. Denne form for erfaring kan være farlig, da bare fordi de har været meget i udlandet, så falder Hazarden ikke i forhold til, at de kan komme ud for hændelser. I disse tilfælde vil den rejsendes risikoperception ikke stemme overens med CVH-Corporates, og det kan tyde på, at Engen et al (2016) normative tvetydighed overfor risici netop eksisterer i dette tilfælde. Den normative tvetydighed drejede sig om hvilke værdier der ønskes, der skal varetages, og en forskel i risikoperceptionen kan føre til u hensigtsmæssige beslutninger hos den rejsende.

De rejsende i CVH-Corporate foretager rejserne frivilligt, og i forhold til Sandmans (2012) teori om, at Outrage falder, når man tager en risiko frivilligt, betyder det, at i og med rejserne ikke foretages ufrivilligt, da påvirkes deres risikoperception ikke i en negativ retning. De ansatte i CVH-Corporate giver udtryk for, at den tillid de har til organisationen, får dem til at føle sig trygge, når de rejser til udlandet. Det betyder, at når den rejsende har tillid til CVH-Corporate har det den betydning, at Outragen falder lidt, hvilket har en positiv indvirkning på de rejsendes risikoperception.

Mediernes påvirkning ændrer ikke de rejsendes holdning til landet og dermed til den risiko, der er forbundet med at rejse dertil.

6.3 Relevansen af arbejdet med risiko

Til sidst diskuteres analysearbejdet i forhold til det tredje forskningsspørgsmål: *Hvordan oplever de ansatte relevansen af risikoarbejdet, set i relation til de udfordringer, de ansatte faktisk støder på i udlandet?*

6.3.1 De rejsendes feedback på Travel Security afdelingen

De ansattes generelle holdning til Travel Security afdelingens briefinger er, at de er gode, og at de synes godt om, hvordan de foregår. Leder 1 og 2 samt Rejsende 4 og 5 giver udtryk for, at det er super godt, briefing var *meget* god, man føler sig tryk ved briefing, og man værdsætter at blive oplyst. Disse respondenter føler sig ikke usikre i de pågældende lande de skulle rejse til, på trods af, at de er klar over risikoen på destinationen. De giver derfor udtryk for, at de er rolige ved at rejse, og de har handlet i overensstemmelse med Travel Security afdelingens forventninger, og det kan tyde på, at kommunikationsformen ved briefingerne har ligget i ”The Sweet Spot” i Sandmans (2012) risikokommunikationstyper. Dog findes få eksempler på, at der ikke er blevet handlet i overensstemmelse med CVH-Corporates risikoperception, som for eksempel Rejsende 2’s fortælling om, hvordan han selv skulle arrangere sikkerheden omkring sin transport.

Leder 1 fortæller, at feedback til Travel Security afdelingen ikke har været et fokuspunkt i CVH-Corporate. I praksis betyder dette, at de ansatte bliver sendt afsted på rejse, kommer tilbage til CVH-Corporate i Danmark og fortsætter derefter deres daglige arbejdsopgaver. Der er ingen planlagt eller fastlagt procedure for, at de ansatte skal give udtryk for, hvordan de oplevede rejsen – og heller ikke hvilke hændelser de har været udsat for.

I forhold til Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel betyder det, at Travel Security afdelingen ikke kan være sikker på, at deres budskaber og informationer er forstået og bliver efterfulgt af de rejsende. I CVH-Corporates arbejdsprocesser mangler netop den formaliserede feedbackproces, så Travel Security afdelingen kan kun arbejde ud fra indikationer og informationer, som måske er opfanget tilfældigt på gangen, ved kaffeautomaten, til frokosten eller til næste briefing (hvor der kan gå op til flere år imellem). Det kan tyde på, at der går noget galt i kommunikationen mellem Travel Security afdelingen og de rejsende. Det, der ser ud til at gå galt er, at kodningen fra afsender, som er Travel Security afdelingen, ikke stemmer overens med modtagerens dekodning (de rejsende). Det tyder på, at afsender og modtager sidder med hver deres risikoperception, og derfor kan budskabet ikke nå frem som afsenderen oprindeligt havde tænkt sig.

Den rejsende sidder med sin rejseerfaring og har en ide om, hvordan verdenen hænger sammen ud fra den og hvordan farerne i virkeligheden er, mens Travel Security afdelingen sidder med dokumenter og analyser fra Control Risks, om hvordan farerne er lige nu og her. Det kan være, at det er med til at skabe hver deres risikoperception. Den rejsende mener, at brieferne fra Travel Security afdelingen må ud og se, hvordan verdenen ser ud, for på den måde kunne Travel Security afdelingen få en bedre forståelse for, hvad det er den rejsende oplever i udlandet. Når de rejsende giver udtryk for dette, kan det virke som om, at de rejsende ikke har samme risikoperception som Travel Security afdelingen. Når de ikke har samme risikoperception går det netop ud over kodningen og dekodningen, hvilket fører tilbage til, at dette er en mulig forklaring på, hvorfor de rejsende ikke efterlever de modtagne oplysninger.

Hvis en rejsende bliver udsat for et angreb eller røveri ville det være naturligt at ringe hjem og fortælle om hændelsen – men hvor går den nedre grænse? Skal den rejsende fortælle om et piftet dæk, en mistet pung i byen eller at nogle lokale blev bestjålet? Når der ikke er klare linjer for, hvornår og hvad de rejsende skal melde tilbage om, og de bare har fået at vide, ”at døren er altid åben”, da bliver det en subjektiv vurdering fra de rejsende om, hvornår de melder tilbage til Travel Security afdelingen. Når det er en subjektiv holdning til, hvad man skal sige hvornår, så bliver det påvirket af en lang række faktorer, som for eksempel kan gøre, at der ikke bliver tilbagemeldt på oplevelser, der gjorde den rejsende bange, fordi det ikke er normalen i arbejdskulturen.

Denne subjektive holdning bliver især tydeliggjort i Rejsende 2's kritiske udtalelser om, at han gerne så, at de der briefer har rejst i det pågældende land før. Det interessante i denne udtalelser er også, at Rejsende 2 samtidig fortæller, at han ikke har givet udtryk for dette til Travel Security afdelingen på trods af, at han har haft rig mulighed for dette, da døren som sagt ”altid er åben” hos Travel Security afdelingen. Denne problematik omkring feedbacken kan være opstået på grund af, at det ikke står klart hvordan ansvarsfordelingen er. Ideelt set burde lederne og Travel Security afdelingen få fastslået, hvordan denne feedback skal foregå, og det skal også gøres helt klart for medarbejderne, at de har et stort medansvar til at forbedre briefingerne til de næste rejsende.

Rejsende 3 fortæller, at han synes det er godt, at en del af briefinggen bliver afholdt som scenarier, som den rejsende skal forholde sig til, og at han ikke føler sig utryg ved rejse til for eksempel Pakistan. Han fortæller dog, at han følte sig lidt skræmt efterfølgende på grund af nogle af detaljer omkring, hvor der var sprunget bomber. Rejsende 3's følelse af at være skræmt kan være opstået, hvis han har virket apatisk og derfor er blevet udsat for Sandmans (2012) Precaution Advocacy kommunikation, men det er nødvendigvis ikke en dårlig ting, at han er blevet skræmt. Formålet med Sandmans (2012) Precaution Advocacy er netop, at vække sanserne og få den rejsende til at være handlekraftig, således han er opmærksom på eventuelle faresignaler. Der er dog en hår fin balance mellem dette og så at gøre den rejsende direkte bange eller få ham til at frygte rejsen. At Rejsende 3 har haft en følelse af at være skræmt kan tyde på, at kommunikationen fra Travel Security afdelingen netop har fungeret efter hensigten, da formålet har været at vække Outrage hos modtageren, og at Rejsende 3 også fortæller, at han ikke følte sig utryg da han endelig rejste.

6.3.2 Identificerbare risici

Når Travel Security 2 viser billeder af lokalområdet, og viser hvordan vejene kan være ødelagte, så forbereder det de rejsende på, hvordan der ser ud, når de ankommer til de forskellige destinationer, og hvad farerne kan være. Tilsyneladende har Travel Security afdelingen ramt rigtigt i Sandmans (2012) risikokommunikationstyper, fordi de rejsende giver udtryk for, at farerne er genkendelige, og som Rejsende 6 og 7 fortæller; så stemmer briefingerne godt overens med den virkelighed de møder i udlandet, og risiciene er identificerbare. Dette kan hænge sammen med Sandmans (2012) teori om, at når briefingerne er identificerbare kan de rejsende bedre forholde sig og tage risikoen alvorligt. Derfor vurderer jeg, at det i dette tilfælde er anvendt Sandmans (2012) risikokommunikation, som har ligget i "The Sweet Spot", og der derfor ikke har været de store kommunikationsudfordringer.

I forhold til risici, hvor Outrage som udgangspunkt er høj hos de rejsende (for eksempel terror), så benytter Travel Security 2 sig af statistikker og oversigter over området, fordi det giver ikke mening, at vise hvordan en markedsplads ser ud efter en bombe, fordi det vil vække Outrage unødvendigt hos modtageren. Som Sandman (2012) beskriver, så er statistikker og oversigter ikke så identificerbare og kan derfor roligt anvendes. Det statistikkerne anvendes til er, at vise den rejsende hvilken betydning sådanne hændelser har, hvis de skulle ske mens den rejsende er i landet. Det kan for eksempel være en oversigt over området, og hvis en bombe skulle gå af i den nærmeste by, på hvilken måde påvirker dette så den rejsendes sikkerhed og opgaver i landet.

På denne måde er dette to faktorer Travel Security afdelingen kan vælge at gøre brug af, alt efter om der er brug for at gøre Outrage større eller mindre hos den rejsende. Travel Security afdelingen kan skrue på, om der skal vises flere billeder for at gøre risikoen mere identificerbar, eller om der er brug for at berolige med statistikker om, hvor sjældent disse hændelser sker.

6.3.3 Delkonklusion på forskningsspørgsmål 3

Dette er delkonklusionen på spørgsmålet om: *Hvordan oplever de ansatte relevansen af risikoarbejdet, set i relation til de udfordringer, de ansatte faktisk støder på i udlandet?*

De rejsende er rolige ved at rejse, og de handler i overensstemmelse med Travel Security afdelingens forventninger, og på denne måde har en stor del af kommunikationsformen ved briefingerne ligget i ”The Sweet Spot” i Sandmans (2012) risikokommunikationstyper. Dog er der indikationer på, at Travel Security afdelingen kan optimere deres briefinger fremover ved at sikre sig, at de får den nødvendige feedback fra de rejsende.

Kommunikationen i CVH-Corporate skal optimeres i forhold til Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel, hvor CVH-Corporate ved hjælp af feedback skal sikre, at de rejsendes risikoperception stemmer overens med virksomhedens.

Travel Security afdelingen har ramt rigtig ved anvendelsen af Sandmans (2012) risikokommunikationsform i forhold til at gøre farerne identificerbare, da de ansatte giver udtryk for, at farerne er genkendelige, og briefingerne de modtager stemmer godt overens med den virkelighed de møder. I forhold til de rejsendes Outrage anvender Travel Security afdelingen sig af midler for enten at øge eller mindske Outragen hos de ansatte.

Dette er afslutningen på diskussionsafsnittet, som også indeholder delkonklusioner. I dette afsnit blev teorien koblet sammen med elementerne fra analyseafsnittet og blev derefter diskuteret. Herefter følger konklusionsafsnittet, hvor jeg endeligt svarer på problemstillingen og på mine forskningsspørgsmål.

7.0 Konklusion

Dette er konklusionen på problemstillingen:

Hvordan sikrer CVH-Corporate sig, at de rejsendes risikoperception stemmer overens med virksomhedens i forhold til de lande, som virksomheden operer i?

CVH-Corporate skal fortsætte med at benytte sig af Lundgren & McMakins (2013) Care-kommunikation, så de rejsende på forhånd er forberedt på hvilke farer, og hvilke risici de rejsende møder. Der skal dog placeres et ansvar i forhold til at informere de ansatte om hændelser, som er sket i udlandet. Dette ansvar anbefales at placeres hos lederne, da de har overblik over, hvilke interesser de ansatte har samt hvor de skal rejse hen, og på baggrund af dét holde dem opdaterede om situationen i de pågældende lande og interesseområder.

CVH-Corporate skal sikre sig, at deres budskaber omhandlende risici er sluppet hele vejen igennem til de rejsende i forhold til Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel. Det skal de, fordi når risiciene bliver familiære, så falder de rejsendes Outrage, og dermed synes faren ikke så stor, som den egentlig er.

CVH-Corporate skal være opmærksom på, hvilken erfaring de rejsende har, således Sandmans (2012) risikokommunikationsformer bliver anvendt korrekt. Det kan de gøre ved at forventningsafstemme med de rejsende i starten af hver briefing, således Travel Security afdelingen er klar over, hvilke af Sandmans (2012) risikokommunikationstyper, der skal anvendes. Dette kan gøres ved simple spørgsmål i starten af sikkerhedsbriefingen som for eksempel: ”Hvad er dine forventninger til denne rejse?”, eller ”hvad er du mest nervøs skal ske?”

CVH-Corporate skal fortsætte med at holde rejserne til udlandet frivillige, da dette er med til at holde de rejsendes Outrage nede samtidig med, at Travel Security afdelingen er opmærksomme på, at det der fortælles til briefingerne stemmer overens med det, der bliver fortalt i medierne – og hvis det ikke gør, skal det forklares hvorfor. Travel Security afdelingen har ramt rigtig ved anvendelsen af Sandmans (2012) risikokommunikationsform i forhold til at gøre farerne identificerbare, da de ansatte giver udtryk for, at farerne er genkendelige, og briefingerne de modtager stemmer godt overens med den virkelighed de møder.

I forhold til de rejsendes Outrage skal Travel Security afdelingen fortsætte med enten at øge eller mindske Outragen hos de ansatte, men CVH-Corporate skal dog optimere briefingerne ved at sikre sig, at de får den nødvendige feedback fra de rejsende. Feedbacken skal sikre, at de rejsendes risikoperception kommer til at stemme mere overens med CVH-Corporates, end den gør lige nu. Feedbacken skal blandt andet indeholde oplysninger om, hvilke oplevelser eller faktorer fik den rejsende til at føle sig utryk på rejsen, var oplysningerne og briefingerne fra CVH-Corporate tilstrækkelige, hvad kan optimeres og hvad var godt. På denne måde kan kommunikationen optimeres i forhold til Berlos (1960) klassiske kommunikationsmodel, hvor CVH-Corporate ved hjælp af feedbacken, sikrer sig, at de rejsendes risikoperception stemmer overens med virksomhedens. Denne feedback skal ligeledes sikre, at de rejsende ikke fralægger sig sikkerhedsansvaret, når de rejser udenlands, og samtidig sikre, at de rejsende under alle omstændigheder er sikkerhedsbevidste.

Dette er afslutningen på afsnittet omhandlende den endelige konklusion på problemstillingen. Det næste, og sidste, afsnit i denne opgave er perspektiveringen, hvor der bliver gjort opmærksom på, hvordan opgavens resultater har relevans, hvad der kunne være blevet gjort anderledes i forhold til temaet og hvor opgavens hovedresultater sættes ind i en større samfundsmæssig sammenhæng.

8.0 Perspektivering

Undersøgelsen og projektet er relevant for større virksomheder, som sender deres ansatte ud, fordi det er vigtigt for organisationer at forstå, at det ikke altid er nok blot at briefe de ansatte om de kommende forhold og farer. Det skal sikres og undersøges internt i organisationen, om de ansatte efterlever de stillede krav og handler efter organisationens risikoperception.

Med hensyn til yderligere forskning kan det anbefales at undersøge, hvordan de rejsendes opførsel, handlinger og tanker egentlig er, når de rejser til udlandet. Dette ville kræve en mere omfattende dataindsamling, hvor der rejses ud til de ansatte som interviewes, observeres og indsamles data, mens de er i udlandet. På denne måde kunne man få de umiddelbare oplevelser samt opfattelser og sætte dem i en direkte kontekst med organisationens risikoperception.

Der bliver ofte lavet målinger af andre områder, som har indvirkning på organisationernes resultater, men områder, som ikke bidrager direkte til forretningens overskud kan blive glemt. Konkret kan projektet her bruges som argument for, at større virksomheder iværksætter interne undersøgelser af, hvordan risikoarbejdet fungerer i praksis for at mindske risikoen for, at deres ansatte kommer ud for ubehagelige hændelser. Organisationer er i dag komplekse, og hvis en medarbejder kommer i knibe i udlandet, kan det få alvorlige konsekvenser for resten af organisationen – så måske er det ikke så dumt at sikre sig mod dette.

Rejsesikkerhed bliver vigtigere og vigtigere for virksomheder verden over, da mængden af internationalt arbejde fortsat er i udvikling. Det er en dynamisk verden vi lever i, og trusler vil aldrig være statiske. Derfor er der fortsat behov for at undersøge og videreudvikle koncepter for rejsesikkerhed, og sikre sig, at sine ansatte kan fungere effektiv og udføre sit arbejde, under hensyntagen til de eksisterende risici.

Opgaven her, har fundet, at de ansattes risikoperception stemmer ikke altid overens med virksomhedens, og det er vigtigt, at virksomheden vedligeholder sine feedbackprocesser. I forhold til den eksterne validitet kan denne opgaves fund og fremgangsmåde være en inspiration for endnu større projekter for virksomheder, som sender ansatte til udlandet for at arbejde.

9.0 Litteraturliste

- Aase, T. H. og Fossåskaret, E. *Skapte Virkeligheter – Om Produksjon og Tolkning av Kvalitative Data*. 2. udgave, Oslo, 2014.
- Andersen, L. B., Hansen, K. M., Klemmensen, R. *Metoder i Statskundskab*. 2. udgave, Letland: Hans-Reitzels Forlag, 2012.
- Arbejds miljøloven kapitel 4. (2010). *Arbejds miljøloven*. Hentet fra: <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=133159>, besøgt den 28. april 2017.
- Askheim, T. M. (2011). *Arbejdstid og risikopersepsjon innen petroleumsvirksomheten*. Universitet i Stavanger. Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/184604> , besøgt den 19. maj 2017.
- Aven, T. og Renn, O. *Risk Management and Governance. Concepts, guidelines and applications*. Berlin: Springer, 2010.
- Blaikie, N. *Designing Social Research*. 2. Udgave, UK, Polity, 2010. Berlo, D. K. *Process of Communication. An Introduction to theory and practice*. Florida: Harcourt School, 1960.
- Bukve, O. *Forstå, forklare, forandre*. Oslo: Universitetsforlaget, (2016).
- Classic Wisdom, 25. april 2017. Hentet fra: <http://classicalwisdom.com/heraclitus-535-475-bce/Engen, O. A. H., Kruke, B. I., Lindøe, P. H., Olsen K. H., Olsen, O. E., Pettersen, K. A. Perspektiver på Samfunnssikkerhet, 1. udgave. Oslo: Cappelen Damm Akademisk, 2016>.
- ”Cowi overtager svækket Kampsax”, Berlingske Business, 27. juni, 2002. Hentet fra: <http://www.business.dk/evb-archive/cowi-overtager-svaekket-kampsax> , besøgt den 12. marts 2017.
- CVH-Corporates Intranet. 2017. Hentet fra (kræver firmaoprettelse): <https://insite.cvhcorporate.com> , besøgt den 17. maj, 2017.
- Dr1. 2017. *Bortførte danskere – Kronologi over danske gidsler*. Hentet fra: <http://www.dr.dk/nyheder/htm/baggrund/tema2001/bortfoerte%20danskere/33.htm> , besøgt den 27. februar 2017.
- Fischhoff, B. (1995). *Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process*. Wiley Online Library. Hentet fra: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1539-6924.1995.tb00308.x/full>, besøgt den 5. maj 2017.
- Gilje, N. og Grimen, H. *Samfunnsvitenskapens Forutsetninger – innføring i samfunnsvitenskapens vitenskapsfilosofi*. 15. Udgave, Oslo: Universitetsforlaget, 2013.

- Hauge, E. og Olsen, J. T. (2016). *Risikopersepsjon tilknyttet transport av farlig gods på veg*. Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/2411961> , besøgt den 19. maj 2017.
- International SOS og Control Risks. 2017. *Travel Security Online*. T. Hentet fra (Kræver firma-login): <http://www.travelsecurity.com> , besøgt den 4. april 2017.
- ”Kampsax vil lære af kidnapning”, *Fyens Stiftstidende*, 10. marts 2005. Hentet fra: <http://www.fyens.dk/indland/Kampsax-vil-laere-af-kidnapning/artikel/166056> , besøgt den 12. marts 2017.
- ”Kampsax-ingeniør forpassede redningsmulighed”, *Jyllands-Posten*, 22. februar 2001. Hentet fra: <http://jyllands-posten.dk/international/ECE3310906/Kampsax-ingeni%C3%B8r-forpassede-redningsmulighed> , besøgt den 10. marts 2017.
- Larsen, A. S. og Vejleskov, H. *Videnskab og Forskning*. 2. udgave, DK: Gads Forlag, 2006.
- Lundgren, R. E., og McMakin, A. H. *Risk Communication – A handbook for communicating environmental, safety, and health risks*, 5. Udgave, USA: Wiley, 2013.
- Lynggaard, K. ”Dokumentanalyse”, i *Kvalitative Metoder – Empiri og Teoriudvikling*. 1. udgave, Brinkmann, S. og Tanggaard, L. Oslo: 2010, s. 153.
- Mathiesen, W. T. (2012). *Hvordan virker risikopersepsjon inn på lekfolks vilje til igangsetting av hjerte-lunge-redning i Sør-Rogaland?* Hentet fra: <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/184702> , besøgt den 19. maj 2017.
- Nygaard, C. *Samfundsvidenskabelige analysemetoder*. 2. udgave, DK: Samfundslitteratur, 2012.
- Renn, O. *Risk Governance – Coping with Uncertainty in a Complex World*. 1. Udgave, UK & USA: Earthscan, 2008.
- Sandman, P. M. 2017. *Introduction to Risk Communication and Orientation to this Website*. Hentet fra: <http://www.psandman.com/index-intro.htm> , besøgt den 15. januar 2017.
- Sandman, P. M. *Responding to Community Outrage: Strategies for Effective Risk Communication*. 1. Udgave. USA: Aiha Press, 2012.
- Sjöberg, L. (2000). *Factors in Risk Perception*. Wiley Online Library. Hentet fra: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/0272-4332.00001/full>, besøgt den 7. maj 2017.
- Slovic, P. *The Perception of Risk*. 1. Udgave, UK & USA: Earthscan, 2000

Slovic, P. og Weber, E. U. (2013). *Perception of Risk Posed by Extreme Events*. SSRN. Hentet fra: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2293086, besøgt den 3. april 2017.

”Travel Security, Risky Business - International SOS is the biggest player in a fast-growing industry”,
The Economist, 30. April 2016. Hentet fra: <http://www.economist.com/news/business/21697868-international-sos-biggest-player-fast-growing-industry-risky-business> , besøgt den 6. februar 2017.

”edu_risky-business”, 2017



Hentet fra: https://www.kansascityfed.org/~media/images/education/resources/edu_risky-business.jpg

10.0 Bilag

10.1 Bilag 1 – Interviewguide eksperter

- 1) Hvad er din alder?
- 2) Hvad er din baggrund for at arbejde i travel security afdelingen?
- 3) Hvor længe har du arbejdet med travel security?
- 4) Hvad er din stilling?
- 5) Hvad beskæftiger du dig med i travel security afdelingen?
- 6) Hvad gør CVH-corporate inden i sender jeres ansatte til udlandet for at arbejde? (Se skema)
- 7) Forklar den kronologiske rækkefølge, i forhold til rejseinformationer, for en ansat, når vedkommende skal rejse ud for virksomheden?
- 8) Er det frivilligt, at de ansatte rejser ud/ (hvordan bliver de valgt)?
- 9) Hvordan reagerer de ansatte på de sikkerhedsbriefinger de får inden afrejse? (er de overraskede over trusler eller genkender de billedet).
- 10) Er der forhold som den rejsende kan gøre sig for at kontrollere de præsenterede risici?
- 11) Hvordan oplever du, at de ansatte får oplysninger om risici i forhold til rejsedestinationen gennem andre kanaler end travel security afdelingen?
- 12) Hvad gør i som virksomhed, hvis en rejsende bliver udsat for en hændelse?
- 13) Har i som virksomhed en overordnet plan for hvordan man håndterer eventuelle hændelser for rejsende – hvis ja, hvordan fungerer denne plan?
- 14) Har de rejsende forskellige erfaringer inden for rejsesikkerhed?
- 15) Hvordan spiller denne erfaring ind i forhold til forberedelsen til rejsen?
- 16) Er der forskel på de enkelte ansatte, hvordan de modtager jeres briefinger (modtages den positivt eller negativt)?
- 17) Hvordan opleves denne forskel/ensartethed?
- 18) Hvad skyldes dette? (Hvorfor?)
- 19) Hvad anser du som de vigtigste risici, den ansatte skal forholde sig til? (se skema)
- 20) Findes der hændelser som er kortlagt, som CVH-corporate har lært af? (Fortæl)

Spm. 6) Hvad gør CVH-corporate inden i sender jeres ansatte til udlandet for at arbejde?					
	I meget lille grad	I lille grad	Hverken eller	I høj Grad	I meget høj grad
Oplyser den rejsende om trusselsniveauet?					
Briefer om lokale forhold og regler?					
Oplyser om CVH-Corporates plan i forhold til forskellige hændelser?					
Oplyser om sundhedsrisici, så som vacciner og drikkevand?					
Andet?					

Spm. 19) Hvad anser du som de vigtigste risici, den ansatte skal forholde sig til?					
	Meget lidt vigtigt	Lidt vigtigt	Hverken eller	Vigtigt	Meget vigtigt
Røveri					
Tyveri					
Brand					
Overfald					
Kidnapning					
Tilbageholdelse					
Sygdom					
Insektbid					
Tilskadekomst					
Færdsel i trafikken					
Drab					
Voldtægt					
Terror					
Etnisk forfølgelse					
Vold					
Andet?					

10.2 Bilag 2 – Interviewguide til ledere

- 1) Hvad er din alder?
- 2) Hvilken afdeling sidder du i?
- 3) Hvad er din stilling?
- 4) Hvor mange gange har du rejst i forbindelse med dit arbejde?
- 5) Hvad oplever du CVH-Corporate gør for dig inden du bliver sendt til udlandet og arbejde?
(Se skema)
- 6) Hvad gør du for dine medarbejdere inden de rejser til high risk eller extreme lande?
- 7) Forklar den kronologiske rækkefølge, i forhold til rejseinformationer når du skal rejse ud for virksomheden?
- 8) Hvordan udvælger du de ansatte som skal rejse? (er der nogen, der ikke er kommet sted, fordi de var for nervøse?)
- 9) Er der en forventning om at de ansatte rejser til high eller ekstreme risikolande?
- 10) Hvordan reagerer du på de sikkerhedsbriefinger du får inden afrejse?
- 11) Er der noget du som rejsende kan gøre i forhold til de præsenterede risici fra Travel Security afdelingen?
- 12) Har du tilpas adgang til informationer omkring rejser til high og extreme lande?
- 13) Bruger du andre kanaler for at forstå risiciene til det land du skal til end Travel Security?
- 14) Hvad gør i som virksomhed, hvis en rejsende bliver udsat for en hændelse?
- 15) Hvad synes du om de briefinger du modtager hos Travel Security?

Spm. 5) Hvad oplever du CVH-Corporate gør for dig inden du bliver sendt til udlandet og arbejde?					
	I meget lille grad	I lille grad	Hverken eller	I høj Grad	I meget høj grad
Bliver du oplyst om om trusselsniveauet?					
Bliver du briefet om lokale forhold og regler?					
Får du oplyst CVH-Corporates plan i forhold til forskellige hændelser?					
Bliver du oplyst om sundhedsrisici, så som vacciner og drikkevand?					
Andet?					

10.3 Bilag 3 – Interviewguide til ansatte

- 1) Hvad er din alder?
- 2) Hvilken afdeling sidder du i?
- 3) Hvad er din stilling?
- 4) Hvor mange gange har du rejst i forbindelse med dit arbejde?
- 5) Hvad oplever du CVH-Corporate gør for dig inden du bliver sendt til udlandet og arbejde?
(Se skema)
- 6) Forklar den kronologiske rækkefølge, i forhold til rejseinformationer når du skal rejse ud for virksomheden?
- 7) Hvordan udvælges de personer, der skal rejse til high og extreme risk lande? (er der nogen, der ikke er kommet sted, fordi de var for nervøse?)
- 8) Er der en forventning om at du rejser til high eller ekstreme risikolande?
- 9) Hvordan reagerer du på de sikkerhedsbriefinger du får inden afrejse?
- 10) Er der noget du som rejsende kan gøre i forhold til de præsenterede risici fra Travel Security afdelingen?
- 11) Har du tilpas adgang til informationer omkring rejser til high og extreme risk lande?
- 12) Bruger du andre kanaler for at forstå risiciene til det land du skal til end Travel Security?
- 13) Hvad gør virksomheden, hvis du som rejsende bliver udsat for en hændelse?
- 14) Hvad synes du om de briefinger du modtager hos Travel Security?

Spm. 5) Hvad oplever du CVH-Corporate gør for dig inden du bliver sendt til udlandet og arbejde?					
	I meget lille grad	I lille grad	Hverken eller	I høj Grad	I meget høj grad
Bliver du oplyst om trusselsniveauet?					
Bliver du briefet om lokale forhold og regler?					
Får du oplyst CVH-Corporate plan i forhold til forskellige hændelser?					
Bliver du oplyst om sundhedsrisici, så som vacciner og drikkevand?					
Andet?					

10.4 Bilag 4 – Travel Security Briefing Procedure

På grund af virksomhedens anonymitet er navnet overstreget i de efterfølgende bilag.

TRAVEL SECURITY BRIEFING PROCEDURE

1. SCOPE

The Travel Security briefing procedure applies to all companies and units within the [REDACTED]

2. PURPOSE

To safeguard the personnel and in accordance with the [REDACTED] Travel Policy a personal travel security briefing is required before any business travel to a high and extreme travel risk areas.

3. DEFINITIONS

Restricted Areas are countries and areas where the travel risks are rated medium, high or extreme. The risk ratings can be found [here](#).

4. CONTENTS

This procedure is established to ensure that travel security briefings are processed and operated in accordance with the group requirements on Travel Security.

The procedure can be summarized as below:

4.1 Travel Booking

All travel bookings must be done through the company booking agency.

4.2 Travel to Restricted Area

According to the [REDACTED] [Global Travel Policy](#), it is the responsibility of the Project Manager to check whether the planned destination is in a Restricted Area.

Travel to a medium risk area requires a written briefing send out with the pre-travel advisory (see point 4.3) that is issued to the traveler upon ticket booking.

Travel to a high or extreme risk area requires a personal travel security briefing before departure. It is the responsibility of the Project Manager and/or the traveler to make arrangements for such by writing an email to the Country Travel Security Office, preferably with a few days notice.

4.3 Pre-Travel Advisory (PTA)

The traveller will shortly after booking (if booked through CWT) receive an automated Pre-Travel Advisory email which hold a checklist the traveller must complete before departure. The PTA also includes an up-to-date country risk forecast and standing travel advice, which also is Group Minimum Requirements.

4.4 Before briefing

Prior to the briefing, the traveler must submit two standard forms:

Proof of Life Form (POL form can be found [here](#)): POL is valid until

1/3



the travelers passport expires and must be completed by the traveler. The completed POL must not be copied. The original form must be delivered to the Country Travel Security office in a closed envelope for safe keeping.

Travel Security Form (TSF): TSF is an **online form** that is accessed via the link at the top of the Pre-Travel Advisory email. A Travel Security Form gives details about an exact travel and hence has to be filled in for each travel. During the briefing, the TSF will be discussed and checked.

Depending on the restricted area's circumstances, there might be additional forms (such as Active Monitoring form, etc.) this will be stated in the checklist within the Pre-Travel Advisory email..

4.5 Briefings

Briefings will be conducted by a Travel Security Advisor usually from the project centre that arranges the travel.

Briefings will normally be done face to face, and in rare cases, the brief can be given over Lync, Skype or phone if circumstances does not allow otherwise.

If for some reason no Travel Security advisor is available to give a briefing, the bare minimum is a briefing given by the Global Security Centre and this only after agreement with Group Travel Security Manager.

The briefing will include the present risks at the destination, current procedures and provide an overview on the pre departure process as per the PTA check list procedure.

Records of all briefings will be kept by Travel Security.

4.6 Exemptions from personal Travel Security briefings

All exemptions **MUST** be approved by Travel Security and can only be approved if:

- For frequent travels to the same Restricted Area destination telephone clearance may be obtained. In relevant cases, Pre-Travel Advisory email (PTA) might be sufficient.
- Travels due to R&R leave to and from Sites in Restricted Areas is administered by Project Management/Site Management and do not require repeated briefing.

The traveler must submit a TSF under all circumstances.

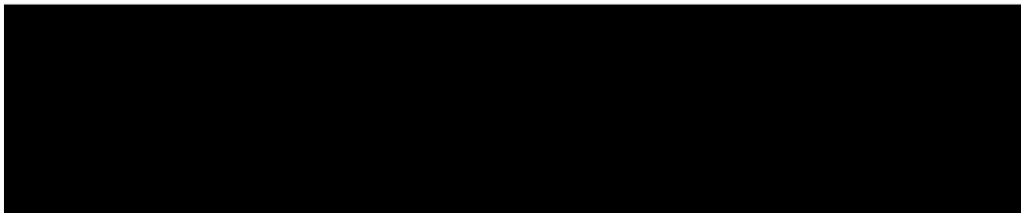
5. PROJECT MANAGEMENT RESPONSIBILITY

It is management responsibility that the travel is in accordance with the Global Travel Policy and Travel Security Group Minimum requirements.

6. RELATED DOCUMENTS

PTA briefing check list
Travel Ready Form (online)
PTA

2/3



10.5 Bilag 5 – Travel Security Policy



GROUP HSE TRAVEL SECURITY POLICY

1. SCOPE

This policy applies to all companies and units within the [redacted] Group and to all travel and stays outside home country by [redacted] employees as well as contractor employees directly under [redacted] management. During the stay abroad the policy applies around the clock. This operating Policy must be considered as the organizational minimum requirement. The policy aligns travel security within the HSE policy framework and certification standards.

2. PURPOSE

The primary purpose of travel security is to ensure action is taken to identify, reduce, control/manage and report on the risks associated with travel and stays away from home country.

3. MANAGEMENT OBLIGATION

The travel authorising manager is accountable for acting pro-actively to evaluate the travel risks and ensure proper action is taken to eliminate or reduce these risks both in the travel planning as well as during the trip. The traveller's direct manager is responsible for the employee has received general instruction, training in awareness and how to respond to emergencies and that the person is fit for travel. Management is responsible for acting within local laws and regulations.

4. EMPLOYEE OBLIGATION

The traveler is obliged to follow all security instructions given by [redacted]

5. DEFINITIONS

[redacted] employee is defined as a permanent or temporary person with contractual agreement with [redacted]

Contractor employees are defined as any such as consultants, subcontractor's staff that are performing work directly under [redacted] management at an [redacted] location or performing tasks for and under the responsibility of [redacted] at a customer site. Vendor staff and family members traveling for [redacted] fall under the same definition and responsibility.

Home country is defined as the country where the employee holds his/her employment contract and is as such not necessarily similar to country of citizenship.

6. CONTENT

6.1 Identify travel risks

- 6.1 The [REDACTED] Group Security Council will authorize systems on Group level to monitor and report on travel risk.
- 6.2 The [REDACTED] Group Security Council is responsible for the issuing of restrictions on travel and minimum requirements for travel in scope of this policy. Any deviation from travel restrictions and group minimum requirements must be approved by the [REDACTED] Group Security Council or other senior managerial position as designated in the Group Travel Risk Approval procedure.
- 6.3 Restrictions on domestic travel are a matter for the Country Manager.
- 6.4 It is the business unit's responsibility to install procedures to safeguard that an assessment of travel risks is taking place as a part of proposal, budgeting and planning for an activity no matter the size or scope as long as it includes employees traveling.

6.2 Reduce and control/manage travel risks

- 6.2.1 When [REDACTED] is working as a subcontractor, it is the travel authorizing manager's responsibility to ensure and control that security measures are in place and in line with Group minimum requirements as specified in 6.1.2.
- 6.2.2 The business unit management is accountable for ensuring adequate resources are allocated to the security risk management process and to audit/control this.
- 6.2.3 The [REDACTED] Group Security Council will authorize procedures and systems to manage travel risk information, briefing and advice to travelers. It is the travel authorizing manager's responsibility that the traveler is instructed, briefed and trained in travel risk awareness and response in case of incidents for the specific activity.
- 6.2.4 [REDACTED] Group Health, Safety and Travel Security is responsible for issuing processes, procedures, tools, and training in support of this policy.

6.3 Report

Incident report and hazard observation falls under the same reporting framework as for Health and Safety hazard/incident/injury/fatality and must be reported through systems and procedures in place.

7 RELATED DOCUMENTS

Group H&S Policy
Group Security Council procedure
Group H&S Travel Risk Approval procedure (May 2016: procedure pending approval).
Group H&S Travel Security Briefing procedure
Group H&S POL template and instruction

2/3



Group H&S Active template and instruction

10.6 Bilag 6 – Travel Security Form

██████████ Travel Security Form

Page 1 of 3

██████████ ██████████

Powered by:

Travel Security Form

INTERNATIONAL SOS

Traveller Details Status: Pending

First Name	Last Name	Email
██████████	██████████	██████████@██████████.m
Department Name	Mobile Number	
██████████	██████████	

Segment: Copenhagen, Denmark to Paris, France

Departure Date/Time	Arrival Date/Time
05 Apr 2017 06:30AM	05 Apr 2017 08:30AM
Departure Location	Arrival Location
Copenhagen, Denmark	Paris, France
Carrier	
Air France 1351	

Segment: Paris, France to Algiers, Algeria

Departure Date/Time	Arrival Date/Time
05 Apr 2017 09:35AM	05 Apr 2017 10:50AM
Departure Location	Arrival Location
Paris, France	Algiers, Algeria
Carrier	
Air France 1854	

Segment: Algiers, Algeria to Annaba, Algeria

Departure Date/Time	Arrival Date/Time
05 Apr 2017 03:25PM	05 Apr 2017 04:40PM
Departure Location	Arrival Location
Algiers, Algeria	Annaba, Algeria
Carrier	
Air Algeria 6174	

https://travelready2.internationalsos.com/bizflowwebmaker/TravelReady_Request/ext... 03-04-2017

Travel Security Form

Page 2 of 3

Departure Date/Time 12 Apr 2017 07:15AM	Arrival Date/Time 12 Apr 2017 08:15AM
Departure Location Annaba, Algeria	Arrival Location Algiers, Algeria
Carrier Air Algerie 6007	

Segment: Algiers, Algeria to Paris, France

Departure Date/Time 12 Apr 2017 12:10PM	Arrival Date/Time 12 Apr 2017 03:30PM
Departure Location Algiers, Algeria	Arrival Location Paris, France
Carrier Air France 1855	

Segment: Paris, France to Copenhagen, Denmark

Departure Date/Time 12 Apr 2017 05:45PM	Arrival Date/Time 12 Apr 2017 07:35PM
Departure Location Paris, France	Arrival Location Copenhagen, Denmark
Carrier Air France 1050	

Questions

Is your contact information correct?

Yes No *

Alternative contact number while traveling:

Family Emergency Contact (if not listed in Oracle) Name, Phone number:

Client(s) / Site(s) to be visited:

Name, Phone number, Address, Email address:

Is there a Local contact in the destination country?

██████████ Travel Security Form

Page 3 of 3

Yes No *

Who is the manager responsible for this trip?

Name:

 *

Who is arranging the local transport?

Name, Phone Number:

 *

Is all accommodation booked through the same agency that booked your airline tickets?

Yes No *

Have you read and understood the Travel Advisory email?

Yes No *

Is there secured safe transportation upon your arrival at the airport(s)?

Yes No *

Are all travel arrangements in compliance with the country specific checklist and Standing Travel Advice?

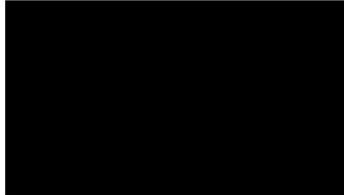
Yes No *

Have you received a Travel Security briefing for this destination?

Yes No *

If you have any questions please do not hesitate to contact ██████████ TravelSecurity

10.7 Bilag 7 – Travel Risk Approval



Group procedure Travel Risk Approval

The [REDACTED] Group Security Council is responsible for the issuing of restrictions on travel and minimum requirements for travel within scope of the travel security policy. Any deviation from travel restrictions and group minimum requirements must be approved by the [REDACTED] Group Security Council.

SCOPE

The procedure applies to all companies and units within the [REDACTED] Group and to all travel undertaken outside home country by [REDACTED] employees and contractor employees directly under [REDACTED] management.

PURPOSE

To ensure appropriate decision making level for taking on security risks for staff associated with travels and to ensure proper measures have been taken to identify and manage those risks.

MANAGEMENT OBLIGATION

The authorising manager for the travel is accountable for evaluation of the travel risks, and to ensure proper action is taken to eliminate or reduce these risks both in the travel planning as well as during the trip and stay abroad.

DEFINITIONS

[REDACTED] employee is defined as a permanent or temporary employed person with contractual agreement with [REDACTED].

Contractor employees are defined as any such as consultants, subcontractor's staff that are performing work directly under [REDACTED] management. Vendor staff and employee family members traveling for [REDACTED] fall under the same definition and responsibility.

Home country is defined as the country where the employee holds his/her employment contract and is as such not necessarily similar to country of citizenship.

Restricted areas is defined as countries where the travel risk by Control Risks is evaluated as being medium, high or extreme or countries with low travel risk but where the evacuation level is warning or above or low travel risk countries with high or extreme risk zones.

Travel Risk Rating is defined using the travel risk ratings provided from Control Risks/International SOS. The travel risk rating that applies is the highest of either the risk zone or the country as a whole.

Group minimum requirements are defined as the standing travel advice for the specific area or any additional detailed advice provided by Control Risks/International SOS travel security service.

1/3

CONTENTS

1. Trips to areas with **insignificant, low or medium travel risk** do not require a specific travel risk approval. The travel authorizing manager approves that proper planning has taken place to eliminate or reduce the risks of travel as a part of the overall travel approval.
2. All trips to **high travel risk** areas must be approved by the travel authorising manager who confirms that
 - 1) an evaluation of the business purpose to the travel risks has been taken and that
 - 2) proper risk planning and mitigation has been conducted.

The high risk travel approval takes place as specific process within the travel booking system.

3. All trips to **extreme travel risk** areas must be approved by the [REDACTED] Group Security Council to ensure an evaluation of the business purpose to the travel and reputational risks are taken.

Insignificant, Low and Medium	No specific travel risk approval
High	Travel authorising manager
Extreme	[REDACTED] Group Security Council

4. Any deviation from the group minimum requirements must be approved by the level of authority for the relevant risk zone as per above.

PROCEDURE

To apply for approval from the [REDACTED] Group Security Council, the relevant business activity manager completes the "[REDACTED] Group Security Council approval form" and escalates it through the business line of command to the relevant divisional head cc. [GroupTravelSecurity@\[REDACTED\].com](mailto:GroupTravelSecurity@[REDACTED].com).

1. Upon approval the Head of the relevant division forwards the form and attached specific travel advisory from Control Risks/International SOS to Safety Chairman and Group EVR Human Resources (HR) for approval keeping Group Travel Security in copy at [GroupTravelSecurity@\[REDACTED\].com](mailto:GroupTravelSecurity@[REDACTED].com).
2. When the approval form is received signed from Safety Chairman and Group EVP HR, Group Travel Security communicates the decision to the business unit including the authorizing manager and travel agent to release the booking.
3. Group Travel Security registers all approvals made.
4. The [REDACTED] Group Security Council can choose to delegate the approval of subsequent trips to the same project site to Group Travel Security to minimise administrative load.

