



Universitetet
i Stavanger

CATHRINE LEHMANN OG TONJE SEPPOLA SKOFTELAND
VEILEDER: REIDAR STAUPE

Trygghet på boks

En undersøkelse av tolltjenestepersoners forhold til pepperspray og dens medierende effekt.

Bacheloroppgave 2024

Bachelor i toll, vareførsel og grensekontroll, etatsvei

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging

Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet



Foto: Mark Purnell/Tolletaten

Sammendrag

Trygghet på boks – en undersøkelse av tolltjenestepersoners forhold til pepperspray og dens medierende effekt.

Formålet med bacheloroppgaven var å finne ut hvilket forhold tolltjenestepersoner har til pepperspray, og i forlengelse er problemstillingen hvordan pepperspray som et kroppsliggjort objekt medierer opplevd virkelighet, relasjoner og opplevd trygghet for tolltjenestepersoner. Det er ikke kjent om det er gjort undersøkelser tidligere på hvordan tolltjenestepersoner opplever å bære pepperspray og om den har endret arbeidshverdagen. Vi ønsket derfor å se på hvordan dette påvirket tjenestepersonene og spesielt om den gir en opplevd trygghet i kontrollsituasjoner. Videre ønsket vi å se på hvordan det kroppslige endrer seg med objektet pepperspray som en forlengelse av egen kropp og selvbevisstheten til tjenestepersonene rundt dette.

Teorien som vi har brukt i oppgaven er av fenomenologisk tenkning og medieringsteori, med begreper fra Heidegger, Merleau-Ponty og Latour for å forklare medieringseffekten av peppersprøyen. Gjennom disse teoriene har vi sett på hvordan pepperspray som objekt medierer hverdagen og jobbvirkeligheten til tolltjenestepersoner. Vi har benyttet oss av kvalitativ metode i oppgaven siden vi ønsket skildringer fra tjenestepersoner som bærer pepperspray i sitt virke. Dette ble utført med semistrukturerte intervjuer av fem tolltjenestepersoner som har ulik erfaring og bakgrunn fra grensekontrollen og bæring av pepperspray.

Resultatene viste en overveiende grad av inkorporering av peppersprøyen til uniformen, og en tankegang mot å bruke pepperspray som nødverge for høyere opplevd trygghet, samtidig som viktigheten av trening kom tydelig frem. Det var ingen usikkerhet rundt instruks og formålet til peppersprøyen var klar. Konklusjonen til slutt forteller om den høye graden av inkorporering og implementering av peppersprøyen inn i arbeidshverdagen, samt viktigheten av trening og tankegang over boksen med pepperspray i seg selv.

Forord

Denne bacheloroppgaven er skrevet i forbindelse med etter- og videreutdanningen Bachelor i toll, vareførsel og grensekontroll, etatsvei, ved Universitetet i Stavanger 2022-2024. Det har vært en unik mulighet å ta del i dette studiet som første kull og to spennende og intense år er lagt bak oss ved siden av full jobb i Tolletaten. Det har vært veldig lærerikt og vi har blitt kjent med så mange flotte kollegaer på veien.

Vi bestemte oss tidlig for å undersøke hvordan våre kolleger i tolletaten har opplevd å få pepperspray tildelt som et nødvergemiddel i arbeidshverdagen, da vi selv har hatt mange tanker rundt temaet. Ofte tenker man på de menneskene som blir utsatt på pepperspray, men kanskje ikke på de som har ansvaret å bruke den på rett måte og i rett situasjon. Vi vil takke alle våre kolleger som stilte opp for oppgaven vår, både de som sa seg villige til å bli intervjuet, men også alle som bidro inn i lange diskusjoner rundt temaet på pauserommet. En stor takk må også rettes til Reidar Staupe, vår veileder som var en veldig god hjelp ved skrivingen av denne oppgaven.

Vi håper denne oppgaven er en tankevekker for alle våre kolleger, ledere og andre utenfor tolletaten som bærer pepperspray i sitt virke.

Mai 2024

Cathrine og Tonje

Innhold

1. Innledning	5
2. Teori	7
2.1. Heidegger og ideen om objektens tilgjengelighet og plass for hånden	7
2.2. Merleau-Pontys ideer om kroppsliggjørelse og inkorporering	8
2.3. Latour og ideen om forhåndsbestemte manus	9
2.4. Analytisk tilnærming til oppgavens tematikk	10
3. Forskningsdesign og metode	12
3.1. Tilnærming og design	12
3.2. Metode for datainnsamling	12
3.3. Dataanalyse	13
3.4. Kvalitet i forskningen	14
3.5. Begrensninger i studien	16
4. Resultater	17
4.1. Uniformen	17
4.2. Mindset	17
4.3. Opplevd trygghet	18
4.4. Ytre fokus	18
4.5. Trening	19
4.6. Oppsummering	19
5. Drøfting	21
5.1. Knytning mot fenomenologien	21
5.2. En prosess i underbevisstheden	23
5.3. Viktigheten av trening	24
5.4. Veien videre	24
6. Konklusjon	26
6.1. Våre anbefalinger	26
6.2. Videre forskning	27
Referanser	28

1. Innledning

21. oktober 2019 ble det vedtatt at tjenestepersoner i Tolletaten lovlig kunne bære og bevæpne seg med pepperspray (Finansdepartementet, 2019). Dette ble hjemlet i Forskrift om våpen, skytevåpen, våpendelar og ammunisjon (våpenforskrifta) §3-6 fjerde ledd, og etter lovendringen kunne tollere i hele landet bære pepperspray til bruk i nødverge.

Dette kom etter et prøveprosjekt i Tolletaten som ble startet opp i 2016 med midlertidig dispensasjon fra politiet for å bære pepperspray, hvor det så kom et lovendringsforslag som ble lagt ut på høring i juni 2019 (Finansdepartementet, 2019). I etterkant av dette ble fullstendige instruksjoner laget, instruktører utdannet og kursing startet, og bruken av pepperspray er i dag en del av de ansattes opplæring i konflikthåndtering. Hvordan dette påvirket tolltjenestepersoner er ikke kjent, da det mangler studier på dette temaet.

I denne oppgaven ønsker vi å se på hvordan pepperspray som objekt medierer virkeligheten til tolltjenestepersoner, samt hvordan pepperspray som objekt påvirker relasjoner mellom mennesker, og identitet. Det har ikke tidligere, annet enn en intern rapport i Tolletaten etter prøveprosjektet, blitt sett på hvordan tjenestepersoners tankegang eller virkelighet har endret seg etter at de ble utstyrt med pepperspray. Arbeidshverdagen til tollerne har de seneste årene blitt mer krevende, og det kan til tider oppstå truende situasjoner i møtet med de reisende.

Det internasjonale samfunnet i dag er i stadig endring, og grensekryssende kriminalitet er et problem. Tollvesen over store deler av Europa har valgt å bevæpne seg, og senest har Sveriges tullverk valgt å bevæpne sine tjenestepersoner med skytevåpen, i tillegg til batong og pepperspray (Tullverket, 2023). I Norge har tolletatens tjenestepersoner pepperspraya som eneste våpen for nødverge. I denne studien ønsker vi derfor å se på om pepperspray gir en opplevd trygghet for tolltjenestepersoner i kontrollsituasjoner, og hvordan den eventuelt gjør det. I denne oppgaven ser vi derfor nærmere på hvordan pepperspray som et kroppsliggjort objekt medierer opplevd virkelighet, relasjoner og opplevd trygghet for tolltjenestepersoner.

Da det ikke har vært gjort undersøkelser tidligere av hva som skjer med norske tolltjenestepersoners opplevde trygghet etter pepperspraya ble satt i beltet, vil denne oppgaven prøve å se på dette. Oppgaven vil se videre på hvordan pepperspraya medierer en ny opplevd virkelighet for tolltjenestepersoner, hvordan det kroppslige endrer seg med objektet pepperspray som en forlengelse av egen kropp og selvbevisstheten for tolltjenestepersoner overfor kontrollsituasjoner og de menneskene (reisende) de arbeider med til daglig.

Pepperspray, også kalt OC-spray, er en selvforsvarsspray inneholdende virkestoffet Capsaicin, som gir en sterk smerte ved å feste seg til slimhinner (Heivoll, 2023). Pepperspray

er i tolltjenestepersoners henseende tiltenkt nødvergesituasjoner. En nødvergesituasjon blir definert i straffeloven §18 som en handling som normalt ville vært straffbar, men som blir lovlig når den oppfyller vilkårene i paragrafen. Fra et fenomenologisk ståsted er det også tydelig at å introdusere et våpenlignende objekt som pepperspray vil kunne virke sterkt medierende både i relasjoner mellom tolltjenestepersoner og de reisende de møter, men også ha en medierende effekt på tolltjenestepersoners bevissthet og forståelse av og seg selv, egen rolle i tjenesten og egen opplevd trygghet.

Da vi i denne oppgaven ønsker skildringer fra tolltjenestepersoner og å høre hva de selv opplever, har vi valgt en kvalitativ metode for å fange flest mulig nyanser. Dette ble gjort med semistrukturerte intervjuer med tjenestepersoner som selv bærer peppersprayen i sitt daglige virke.

Teorien som i hovedsak har blitt brukt er medieringsteori og fenomenologi, hvordan peppersprayen som objekt medierer hverdagen og jobbvirkeligheten til tolltjenestepersoner. Som en del av oppgaven vil vi bruke Heideggeriansk fenomenologisk tenkning rundt objekter og deres tilstedeværelse i dagliglivets gjøremål og praksis. Vi vil bruke Merleau-Pontys begreper om kroppsliggjørelse og inkorporering, samt Ihdes begrep om mediering og hvordan teknologi og objekter medierer menneskers forhold til hverandre, virkeligheten og hvordan man er. I tillegg vil vi se på Latour og Verbeeks ideer om hvordan objekter relaterer seg til handling.

I denne oppgaven vil fokuset være på pepperspray som et endringsskapende objekt for tolltjenestepersoner som bærer den. Vi vil ikke komme inn på hvorvidt det er rett eller galt at den ble implementert i lovverket eller hvordan det faktisk påvirker de reisende som blir møtt av tolltjenestepersonene i kontroller. Videre vil det ikke være en filosofisk oppgave, til tross for at vi støtter oss på fenomenologisk tenkning i vår fremgangsmåte.

2. Teori

Som nevnt i innledningen, vil vi i denne oppgaven støtte oss på fenomenologisk tenkning, hvor Don Ihdes begrep om mediering blir sentralt. Ihde forklarte mediering som forholdet mellom objektet og mennesket, samt menneskets oppførsel (Verbeek, 2006, s.54). Objektet vil påvirke mennesket og dens knytning til objektet, og dermed mediere menneskets oppførsel, samhandling med andre mennesker og opplevelse av verden. Dermed vil objektet bli en «mellommann» mellom mennesket og verden, som et sett briller som endrer menneskets syn på seg selv og verden. Medieringen kan skje på ulike måter og dermed med ulike resultat, avhengig av både objektets art og menneskets bruk av objektet. Denne tanken om mediering går videre i flere andre begreper som understøtter objektets påvirkningskraft på ulike måter.

2.1. Heidegger og ideen om objektenes tilgjengelighet og plass for hånden

Den tyske filosofen Martin Heidegger (1889-1976) benytter seg av begrepene «ready to hand» og «present at hand» for å beskrive to forskjellige måter vi opplever og forstår verden på (Heidegger, 1927/2018). Begrepet «ready to hand» eller «tilgjengelig til hånden» beskriver Heidegger vår umiddelbare forståelse av verden og engasjement i verden når vi bruker verktøy eller gjenstander. Begrepet «present at hand» eller «tilstedeværende for hånden» beskriver Heidegger hvordan vi oppfatter og forholder oss til ting rundt oss.

Når noe er «tilgjengelig til hånden» ser man ikke ting som bare objekter, men som verktøy som har en hensikt eller funksjon. Fokuset er på oppgaven eller målet vi ønsker å oppnå ved hjelp av objektet (Eternalised, 2021). Eksempler på dette kan være en penn som vi bruker for å skrive en tekst. Vi tenker ikke på selve pennen som et fysisk objekt, men hva vi ønsker å uttrykke gjennom skrivingen. Et annet eksempel kan være når vi ringer med en mobiltelefon. Vi tenker ikke på telefonen som et objekt når vi ringer, men selve fokuset er på samtalen. Eksemplene viser hvordan vi ubevisst bruker verktøy og objekter i våre daglige aktiviteter uten å tenke mye på dem som separate enheter. Vi tenker ikke bevisst på objektet, men bruker det som en forlengelse av oss selv.

I denne oppgaven tar vi for oss pepperspray som objekt og Heideggers ide om ting-væren prøver å si noe om oss mennesker. Måten vi mennesker eksisterer på er at vi bruker objekter til ulike formål, som bruksgjenstander som er del av oss og arbeidet vi utfører. Når vi har pepperspraya for hånden, så er den del av oss og føles naturlig. Jo mer klar for hånden vi blir vant til å ha den, jo mindre terskel for å ta den i bruk. Som tolltjenesteperson bærer man

peppersprayen lett tilgjengelig i beltet og den er blitt en del av uniformen. Det handler om å ha det lett tilgjengelig som et verktøy for egenbeskyttelse når behovet oppstår. En pepperspray er ikke bare en boks, men et nødvergeverktøy som gjør at vi kan komme oss ut av en vanskelig situasjon.

Begrepet «tilstedeværende for hånden» betyr at vi er oppmerksomme på verktøyet som en separat enhet, som en ting som vi har et mer bevisst forhold til. Vi ser på verktøyet som et objekt i seg selv og ser bort fra den praktiske bruken. Tar man for eksempel en hammer og ser den som et objekt, er det bare dens fysiske egenskaper vi ser og ser bort fra bruksområdet (Eternalised, 2021). Pepperspray kan være «tilstedeværende for hånden» når du tar det ut av beltet og holder det i hånden klar til bruk. I dette øyeblikket er du bevisst på peppersprayen som et objekt og er klar til å bruke den hvis nødvendig. Man kan fokusere på størrelsen, formen og hvordan det er festet til uniformen uten å tenke på dens funksjon eller hensikt. Når man ikke er helt vant til å bære pepperspray så vil den oppleves som en ting, noe vi ikke er helt vant til å bære og i hvert fall ikke bruke.

Faren med et objekt som pepperspray, er når den beveger seg over i å bli mer og mer naturlig del av arbeidet som en bruksgjenstand. Lar vi den bli i for stor grad av en bruksgjenstand mister vi litt av den avstanden til den vi gjerne vil ha. Samtidig kan det at den oppleves som unaturlig å ha på seg eller som noe ubehagelig som objekt i beltet være med på å skape utrygghet fordi vi er bevisst den og publikum er bevisst den.

2.2. Merleau-Pontys ideer om kroppsliggjørelse og inkorporering

Den franske fenomenologiske filosofen Maurice Merleau-Ponty (1908-1961) brukte begrepet kroppsliggjørelse for å forklare hans tanker om at mennesket ikke bare har en kropp, men er kroppen sin. Kroppen brukes til å se, handle i og oppleve verden, men man kan ikke observere sin egen kropp utad (Merleau-Ponty, 1945/2012). Videre blir begrepet «incorporation», eller inkorporering brukt, for å forklare hvordan objekter kan bli en forlengelse av kroppen og endre vår kroppsliggjørelse. Et av Merleau-Pontys (1945/2012) mest kjente eksempler på dette er hvordan en blind man bruker stokken sin for å få med seg omgivelsene rundt seg, for å «se». Stokken blir en forlengelse av den blinde mannens kropp, inkorporert i kroppen, og ikke lenger sett som en stakk alene. Stokken vil også være med på å forandre hvordan den blinde mannen oppfatter seg selv, og hvordan andre oppfatter den blinde mannen, samtidig som det endrer hva den blinde mannen kan gjøre. Jo mer den blinde mannen bruker stokken og blir vant med den, dess mer vil den inkorporeres i hans kroppsliggjørelse (Colombetti, 2023, s.67).

Et annet eksempel på en slik inkorporering i kroppsliggjøring som Merleau-Ponty (1945/2012) diskuterte, var hvordan en kvinne med en fjær i hatten sin alltid vil opprettholde en god avstand fra gjenstander som kan skade fjæren. Hun vil føle hvor fjæren er, som om det skulle vært en kroppsdel. Dermed blir fjæren i hatten inkorporert i kvinnens kroppsliggjøring, hvor hun ikke lenger gjør alt hun ville gjort uten hatten på seg. Merleau-Pontys tanker om kroppsliggjøring og inkorporering av objekter viser oss hvordan et objekt blir medierende for et menneske. Objektet blir bindeleddet mellom mennesket som er tilknyttet det, og verden utenfor, og vil dermed påvirke menneskets oppfattelse av og handling i verden.

Peter Paul Verbeek (2015) tar tankene til Merleau-Ponty videre og mener at de medierende, teknologiske objektene og artefaktene, hjelper å definere hva det betyr å være menneske. Det hjelper oss å utvikle kunnskap om verden, endrer moral og dermed våre handlinger og avgjørelser, og tar oss videre i verdensutviklingen.

Sett i sammenheng med denne oppgaven, vil teorien kunne overføres til en inkorporering av pepperspray for tolltjenestepersoner. Peppersprayen blir ikke lenger bare et objekt som bæres i beltet, men en forlengelse av kroppen som er med på å endre den som bærer det sin kroppsliggjøring i den rollen de er satt i. Dette spesielt hvis den blir en mer og mer naturlig del av uniform og praksis, en bruksgjenstand slik Heidegger beskriver. Peppersprayen, sammen med tolluniformen, vil kunne forandre hvordan tjenestepersonen opplever seg selv, gjerne med mer autoritet og en skjevere maktbalanse overfor den reisende de har inne til kontroll, og dermed også forandre hvordan tjenestepersonen opplever og handler i situasjoner. Samtidig vil det påvirke hvordan de reisende opplever tolltjenestepersonen, eller hvordan tolltjenestepersonen selv tror de blir opplevd utad. Peppersprayen og tolluniformen vil, ifølge Verbeeks teori, også kunne endre tolltjenestepersonens moralske avgjørelser, og muligens gjøre vedkommende mer bevisst på hvilken effekt det å ta opp sprayen av beltet, eller bruke den, vil ha på andre mennesker.

2.3. Latour og ideen om forhåndsbestemte manus

I Bruno Latours konsept om «skript» (Latour, 1992) refereres det til de forhåndsbestemte handlingene, reglene og interaksjonene som er innebygd i teknologien og i samfunnet. Det kan påvirke hvordan vi oppfatter verden rundt oss og hvordan vi samhandler med teknologi og andre mennesker. Begrepet er inspirert av teateret, og refererer til de skjulte “manusene” som er innebygd i sosiale situasjoner hvor også objekter og teknologiske artefakter inngår. Det er som om vi følger et usynlig manus uten engang å være klar over det. For eksempel vil en fartsdump ha «skript» sakte ned når du nærmer deg og en plastkopp sier kast meg etter bruk (Verbeek,

2006). En pepperspray kan ha et skript ta meg på alvor fordi jeg er bevæpnet eller alternativt jeg kan sette en utagerende person delvis ut av spill.

Ett objekt kan ha flere «skript» ved seg, ut fra personen som samhandler med objektet. Her vil for eksempel en rulletrapp ha manuset som en trapp som gjør at man kan slappe av litt samtidig som man beveger seg oppover for et vanlig menneske. For en person i rullestol vil derimot en rulletrapp ha «skript» at det er et hinder for å komme seg opp, et objekt som ikke er mulig for vedkommende å bruke.

Pepperspray kan ha en forhåndsprogrammert respons for å beskytte seg selv når man føler seg truet eller i fare. Det er som om pepperspray har en innebygd instruksjon om å brukes i nødsituasjoner, og den har sin egne skjulte «skript» for selvbeskyttelse.

Når man bærer pepperspray som en del av uniformen, er det en forhåndsbestemt handling basert på en forventning om å beskytte seg selv og kollegaer skulle man havne i en farlig situasjon. Det å bære pepperspray kan ses som en respons på et forhåndsprogrammert sett av handlinger for selvbeskyttelse. Samtidig kan det nok av noen ses på som et objekt som kan skade brukeren eller kolleger rundt ved feil bruk. Dette blir et annet manus for noen, noe som kan gjøre at enkelte tolltjenestepersoner kanskje ikke ønsker å bære pepperspray eller kvier seg for å bruke den.

2.4. Analytisk tilnærming til oppgavens tematikk

Sett i lys av de ovennevnte filosofiske begrepene, kan peppersprayen teoretisk ha en sterkt medierende effekt på tolltjenestepersoners opplevde virkelighet, relasjoner og opplevde trygghet på jobb. Når arbeidsdagen starter og peppersprayen blir tatt ut av skapet sitt og satt i beltet, vil sprayen allerede da kunne være både tilgjengelig til hånden og tilstedeværende for hånden, slik Heidegger beskrev det. For noen vil det kanskje være naturlig å allerede der tenke over hva boksen kan hjelpe oss med, sette seg inn i tankegangen som må til i en nødvergesituasjon og forberede seg på de «verst tenkelige» scenarioene som kan forekomme i løpet av arbeidsdagen, og dermed ha en konstant tankegang om at peppersprayen er tilgjengelig til hånden. Dette kan gjøre at peppersprayen medierer en viss opplevd trygghet, fordi tolltjenestepersonen er bevisst på det hjelpemiddelet de har hvis en situasjon skulle eskalere, og de er forberedt.

For andre vil peppersprayen, fra den blir satt i beltet, være tilstedeværende for hånden. Man tenker gjerne over at man setter en boks med oleoresinolje i beltet, men ikke nødvendigvis hvor og når man kan komme til å måtte bruke den. Det kan også endre seg, å gå fra at man ikke tenker stort over peppersprayen, til at en ubehagelig situasjon oppstår der man blir veldig

oppmerksom på at man har den tilgjengelig og har muligheten til å bruke den. Dermed vil gjerne peppersprayen mediere en sterkere opplevd trygghet idet tolltjenestepersonen går fra å være tilstedeværende for hånden, til tilgjengelig til hånden.

Treninger og øvelser på nødvergesituasjoner og bruk av pepperspray, vil kunne hjelpe på tolltjenestepersoners inkorporering av sprayen i sin egen kroppsliggjørelse. Flere treninger og repetisjoner vil gjøre at det å ta sprayen ut av beltet og bruke den, føles mer naturlig og endrer tolltjenestepersonens tankegang om hva hen kan. Peppersprayen med tilhørende teknikker og tankegang blir innøvd. Tenkte nødvergesituasjoner kan oppleves mindre skremmende, og den opplevde tryggheten på jobb vil muligens øke. Samtidig kan det tenkes at en inkorporering av peppersprayen kan føre til at man ikke lenger fokuserer så mye på andre konfliktdempende tiltak, fordi bevisstheten rundt peppersprayen som et verktøy man har tilgjengelig virker som en «hvilepute», man har alltid en siste utvei.

Her vil allikevel «skriptet» som følger peppersprayen, være ganske klart. Brukes den, vil vedkommende som blir sprutet i ansiktet, få vondt. Situasjonen vil midlertidig bli mer krevende, og tolltjenestepersonen vet selv at hen kommer til å kjenne effekten av sprayen selv. Det skal kun gjøres når det er siste utvei, og for egen sikkerhet. Det vil ikke være naturlig, ifølge dette skriptet, å bruke sprayen unødig, som dersom en person bare er litt spydig. Det er dog ikke dermed sagt at dette er skriptet som faller seg naturlig for alle tjenestepersoner, og andre skript vil kunne dukke opp hos enkelte, som nevnt tidligere. Den opplevde tryggheten til tolltjenestepersoner vil kunne tenkes å bli påvirket av hvilken type skript den enkelte tillegger peppersprayen. Ses den på som førstnevnte, at den vil være for egen sikkerhet siste utvei, kan den gjerne øke den opplevde tryggheten. Ses den på som en fare, et objekt som kan brukes feil eller være til skade for tolltjenestepersonen selv, vil tryggheten virke fraværende så lenge peppersprayen er til stede i en situasjon.

3. Forskningsdesign og metode

3.1. Tilnærming og design

Ved valg av metode måtte vi se på hva vi ønsket å svare ut med vår problemstilling. En kvantitativ tilnærming fokuserer på tall og statistikk, mens en kvalitativ tilnærming fokuserer på å forstå fenomener i dybden ved hjelp av ord (Jacobsen, 2022, s. 137).

For å kunne undersøke hvordan pepperspray som et kroppsliggjort objekt medierer opplevd virkelighet, relasjoner og opplevd trygghet for tolltjenestepersoner, er det avgjørende at tolltjenestepersoner har fått prate fritt og hatt muligheten til å ordlegge seg utenom fastsatte svar. Derfor er en kvalitativ undersøkelsesmetode et naturlig alternativ å velge. En kvalitativ undersøkelsesmetode vil kunne hjelpe oss med å få mer åpne svar uten klare rammer på hva vi faktisk ser etter, og man som forsker går inn i en naturlig relasjon med de som undersøkes når man samler inn data i form av ord (Jacobsen, 2022, s. 141). Vi ønsket å få frem fenomenet pepperspray som en del av uniformen, ikke nødvendigvis et konkret svar. Oppgaven ble derfor en kvalitativ fenomenologisk studie med fokus på pepperspray som en del av uniformen.

Da vi ikke visste helt selv hva slags resultater forskningsspørsmålet kom til å gi oss, ville det vært mer utfordrende å gå for en kvantitativ undersøkelse. Å lage et spørreskjema med fastsatte svar, sendt ut til enda flere tolltjenestepersoner, ville kunne gi oss mer data enn i en kvalitativ undersøkelse i form av intervjuer med færre. Samtidig ville det vært desto vanskeligere å lage konkrete spørsmål og svaralternativer som kreves i en slik undersøkelse (Jacobsen, 2022, s. 148), da vi ikke kjente til hva slags svar som kunne komme rundt pepperspray. Vi ønsket også å få åpne svar fra de vi snakket med, og få deres inntrykk og følelser godt frem. Ifølge Jacobsen (2022, s. 157) er en kvalitativ studie ofte intensiv hvor man forsker på få enheter og derfor passet dette for å svare på vår problemstilling.

3.2. Metode for datainnsamling

Innsamling av data til denne oppgaven ble gjort ved å intervju fem tolltjenestepersoner med ulik erfaring, både innen etaten og ved bæring av pepperspray. Det ble vurdert bruk av åpne individuelle intervju og fokusgrupper. Vi valgte å gjennomføre individuelle intervjuer ansikt til ansikt da vi var ute etter den enkeltes følelser og tanker (Jacobsen, 2022, s. 163) og som nevnt tidligere gir dette en nærhet mellom oss som forskere og den som blir intervjuet. Fokusgrupper ble valgt bort da vi ikke ønsket at kollegaene skulle påvirke hverandre, og vi kunne endt opp med at noen snakket mye, mens andre ikke snakket i det hele tatt. Fokusgrupper kan også gjøre at ikke alle tør å si sin mening eller at noen stemmer blir sterkere enn andre. De kan på den

andre siden få frem meninger under diskusjoner som ikke like lett kommer frem under et åpent intervju.

Alle intervjuobjektene ble plukket blant våre egne kolleger og bestod av tre menn og to kvinner. De fem ble spurt om de hadde mulighet til å delta på en samtale rundt pepperspray og opplevd trygghet på jobb, enten over telefon eller i møte med dem. Deretter ble det sendt ut innkallelse til samtale i e-post, hvor de samtidig ble presentert med spørsmålene vi kom til å stille dem, slik at de hadde tid til å forberede seg. Spørsmålene de fikk presentert var:

- Husker du første gang du tok i bruk pepperspray som del av uniformen?
- Hvordan følte du deg den gangen kontra hvordan du opplever det nå?
- Hva føler du når du setter peppersprayen i beltet?
- Hvordan har arbeidshverdagen endret seg etter peppersprayen?
- Har du vært i en kontroll der du har vært på tanken om å bruke spray?
- Hvilke øyeblikk blir du mer bevisst på at du bærer pepperspray?
- Hva er tankene dine rundt pepperspray i din arbeidshverdag?
- Føler du at du har fått riktig og nok opplæring i bruk av pepperspray?

Spørsmålene ble valgt ut fra muligheten for å knytte dem opp mot de teoretiske begrepene nevnt i teorikapittelet. Vi anså det som mest sannsynlig at disse spørsmålene ville kunne gi oss svar som enklere kunne knyttes opp mot vårt forskningsspørsmål uten å gjøre dem for kompliserte. Samtidig ga de åpne spørsmålene mulighet til refleksjon og tanker som vanligvis ikke kom opp i arbeidshverdagen. Spørsmålene, eller helst svarene som kommer fra spørsmålene, kan knyttes opp til de ulike fenomenologiske begrepene nevnt under teorikapitlet, uten at det trengte å være kjent for intervjuobjektene. Alle samtaler ble foretatt i tolletatens lokaler, hvor det kun ble tatt notater under samtalen. Lydopptak ble ikke gjort for å sikre deltakernes sensitive personopplysninger. Deltakerne fikk mulighet til å prate fritt rundt spørsmålene og fikk også oppfordring i forkant om å komme med andre spørsmål eller kommentarer til temaet vi snakket om. Siden vi ikke skulle ta opptak under intervjuet tok en av oss notater mens den andre inntok en lyttende posisjon og stilte oppfølgings spørsmål underveis.

3.3. Dataanalyse

Etter intervjuene ble foretatt, ble alle notater samlet og skrevet over til data. Siden en av oss noterte underveis og den andre holdt samtalen i gang, ble det mye notater som skulle renskrives. Det var derfor viktig at dette ble gjort etter hvert intervju slik at vi var sikre på at vi forsto alt som stod der og vi fikk reflektert over hovedinntrykkene vi satt igjen med (Jacobsen, 2022, s.

210). Deretter ble de ulike svarene fra intervjuobjektene samlet inn under spørsmålene som ble stilt, samt en egen samling til slutt med svar som kom utenom de oppgitte spørsmålene.

Det ble så foretatt en koding basert på tematisk analyse, alle svar ble analysert og kategorisert innen fem ulike temaer som ble synlige underveis. Disse fem svargrupperingene skled inn i hverandre og kom på tvers av de ulike spørsmålene, da mange av svarene var like og viste til en ganske lik tankegang blant de intervjuede. Allikevel virket disse fem temaene å være ganske klare og viktige ut av spørsmålene som ble stilt, samt oppfølgingsspørsmål og refleksjoner som kom utenfor de oppsatte spørsmålene.

3.4. Kvalitet i forskningen

For å sikre kvalitet i forskningen vår, ble kvalitetsmodellen «Eight big-tent» (Tracy, 2010) brukt opp mot arbeidet. Modellen beskriver åtte hovedpunkter med underpunkter for å sikre standarden og kvaliteten på en forskning.

Vi så på vårt tema som et relevant tema, både for Tolletaten og andre etater som bruker pepperspray, da det har blitt gjort lite forskning i Norge på hvordan tjenestepersoner inkorporerer peppersprayen i sin arbeidshverdag og hvordan den påvirker den enkelte. Dette gjør også forskningen betimelig, da det fortsatt er relativt kort tid siden tolltjenestepersoner begynte å bære pepperspray i beltet. Det har allikevel gått noen år som gjør det mulig å innhente erfaringer som har blitt gjort i tiden. Forskningen vil kunne ha betydning for videre utvikling av tolltjenestepersoners egne refleksjoner rundt peppersprayens mediering i arbeidshverdagen. Samtidig håper vi at det er interessant tema, også for tolltjenestepersoner som selv bærer pepperspray og ledelsen som skal videreutvikle treningsopplegg og kurs.

Til tross for et relativt lite antall intervjuer som ble foretatt, opplevde vi fort metning i svarene vi hørte. Det ble satt av god tid til intervjuene, slik at de vi pratet med ikke skulle få opplevelsen av å komme med forhastede svar. Dette bidro til at vi fikk utdypende svar og data på det vi lurte på. Ved å bruke tolltjenestepersoner med ulik erfaringslengde, både i etaten og ved bæring av pepperspray, ga utvalget oss rett data til det vi ville oppnå i forskningen. Vi så også fordelene med å holde intervjuene mer som en samtale, og at den som noterte svarene brukte penn og papir slik at en skjerm ikke skulle forstyrre intervjuobjektet underveis.

Som tolltjenestepersoner selv, har vi prøvd vårt ytterste på å være mest mulig objektive i vår forskning. Samtidig ønsker vi å være åpne om at vi har forutinntatte meninger om temaet og forskningen. Videre har vi forsøkt å skape en åpenhet rundt metoden vi har valgt for oppgaven og utfordringer som har kommet. Dette er noe vi kommer nærmere inn på i neste

delkapittel, begrensninger i studien. Her vil vi også komme nærmere inn på utfordringer vi har hatt med oppgaven.

Vi har, etter beste evne, forklart forskningen vår, og dermed forskningsspørsmålet, så godt som mulig. Dette for å kunne gi mest mulig bakgrunnsinformasjon til hvorfor vi har valgt forskningsspørsmålet slik det ble. Ønsket om å forstå mer om hvordan peppersprayen har påvirket oss, og i forlengelse våre kolleger, har vært til stede lenge og blitt desto sterkere mens denne oppgaven har blitt til. Samtidig har vi merket en økende interesse for temaet blant kolleger, og gjerne de vi har intervjuet til oppgaven, som gjerne ønsker å diskutere og skjønne mer om det vi skriver om.

Målet med vår oppgave var ikke nødvendigvis å vise hvordan alle tolltjenestepersoner opplever det å bære pepperspray, men heller å få et innblikk i hvordan noen føler det. I tillegg har det vært et ønske fra vår side at oppgaven skal få flere, både tolltjenestepersoner og ledere, til å tenke mer over og få et bevisst forhold til sine tanker og følelser rundt pepperspray. Dette vil gjøre at vi på sikt kan se om funnene våre er overførbare til andre tolltjenestepersoner, eller andre tjenestepersoner innen andre etater, og åpne muligheter for å studere temaet grundigere. Etersom temaet ikke har vært videre undersøkt i Norge, ser vi store muligheter for å gjøre mer forskning, og dermed vil oppgaven vår kunne fungere som en startpistol for dette.

For å kunne sikre våre intervjuobjekter, ble de forklart godt på forhånd hva vi skulle prate med dem om, og samtlige fikk en muntlig gjennomgang av vår oppgave og hva vi skulle og ikke skulle skrive om. Dette ble også gjort for å kunne oppgaven etisk riktig ovenfor intervjuobjektene. Ingen skulle få føle på at noe kom frem som de ikke hadde sagt eller uttrykt på andre måter.

Forskningsspørsmålet i denne oppgaven blir besvart etter beste evne, ut fra en kvalitativ fenomenologisk undersøkelse, bestående av fem intervjuobjekter. Samtidig har teorien som har blitt valgt ut, blitt brukt på en sammenknyttende måte for å lage spørsmål til intervjuene uten å gå i dybden på fenomenologien. I våre øyne er teorien tett knyttet opp mot vår forskning og gir et godt grunnlag for å kunne svare ut forskningsspørsmålet vi har satt.

Alle disse elementene samlet, utgjør flere av punktene i Tracys «Eight big-tent»-modell (2010). Muligheten vår for å svare ut disse punktene, gjør at vi selv føler at oppgaven vår er kvalitetssikret etter vår beste evne.

3.5. Begrensninger i studien

Ulemper ved bruk av kvalitativ metode kan være at det er tidkrevende å samle inn og analysere dataene, og det kan være utfordrende å få generelle funn når man har et begrenset antall deltakere. Det krever mye ressurser og tiden vi hadde til rådighet for å utføre intervjuene ved siden av jobb gjorde at vi måtte nøye oss med få respondenter (Jacobsen, 2022, s. 142-143). Vi intervjuet kun fem personer og deres følelse av trygghet ved bæring av pepperspray trenger ikke være gyldige for flertallet av antall operative tjenestepersoner. Det at vi intervjuet et lite utvalg kan være en svakhet i studien vår. I tillegg kan våre egne subjektive holdninger påvirke tolkningen fra dataene. Det var derfor viktig at vi var bevisste på disse ulempene og tok hensyn til de i forskningsprosessen. Dette var noe vi stadig diskuterte underveis i prosessen, både før og etter intervjuene.

Siden vi begge er ansatte i Tolletaten og selv bærer pepperspray i arbeidshverdagen vår, har det vært viktig at vi har vært objektive når vi har laget spørsmålene og at vi ikke skulle legge ord i munnen på de som ble intervjuet under selve intervjuene. Samtidig kan det ha vært en fordel at vi snakket med våre egne kolleger. De er trygge på oss, vi har jobbet sammen i mange år og de vet at de kan snakke åpent og ærlig. Der en ekstern forsker kanskje ville ha brukt tid på å komme seg inn på personene de skulle intervjuer, var det lett for oss å ta med en kaffekopp og raskt komme inn på spørsmålene etter litt småprat.

Ved å studere egen organisasjon har vi hatt fordelen med å kjenne personene vi skulle intervjuer og på den måten blitt møtt med åpenhet og fått lettere tillit under selve intervjuene (Jacobsen, 2022, s. 59). Men ulempene kan være begrensninger i å oppnå nøytralitet og at man blir påvirket av egne forventninger til det vi skal studere. Det kan også være vanskelig å se ting fra et utenforstående perspektiv siden vi begge har erfaring med å bære pepperspray. Det har derfor vært viktig at vi ikke har benyttet oss selv som kilde, men som Jacobsen sier det sett på om andre kollegaer har samme eller avvikende erfaringer (2022, s. 60). Nærhet til den vi intervjuer kan bli et problem siden dette er personer vi jobber med i det daglige og vi kan miste evnen til kritisk refleksjon (Jacobsen, 2022, s. 144).

Selv med disse begrensningene var valget på kvalitativ metode det rette for å svare ut det vi undersøkte i oppgaven vår og ifølge Jacobsen egner kvalitativ metode seg best når vi vet lite om temaet som i vårt tilfelle og det er lite kunnskap om fenomenet (2022, s. 145). På bakgrunn av intervjuene vil vi presentere de viktigste resultatene i neste kapittel.

4. Resultater

4.1. Uniformen

Et gjentakende fenomen som kom frem i alle intervjuer, var at samtlige tjenestepersoner sjeldent så peppersprayen isolert fra alt annet verktøy i utstyrsbeltet. Det var ikke en tydelig endring i tankegang ved å sette peppersprayen i beltet, men derimot en viktigere faktor å ta på seg beltet for å få en komplett uniform og være klar til vakt. Det kom frem at peppersprayen ikke blir sett på som et redskap, men som et objekt til nødverge og er blitt en del av utstyrsbeltet.

Flere av intervjuobjektene nevnte at de låste inn hele beltet i skapet ved vaktens slutt istedenfor å ta peppersprayen ut av beltet og kun låse denne inn i skapet sitt. Dermed ble utstyrsbeltet den mest medierende faktoren i situasjonen, komplett med pepperspray, håndjern, lommelykt og multiverktøy; «*Jeg tar på beltet, føler meg naken uten. Det er en del av uniformen*». Sitatet viser at det er beltet som er viktig, og ikke peppersprayen alene.

Samtidig virket det som en viktighet at peppersprayen skulle være på plass i beltet, at man fort husket på at man hadde glemt noe dersom den ikke var til stede. Dette ble påpekt spesielt av en av respondentene, som selv hadde glemt sprayen en gang eller to, og at hen da ble litt irritert over seg selv over at hen hadde glemt å sette sprayen i hylsteret sitt i beltet.

4.2. Mindset

Den neste grupperingen av svar som viste seg synlig, var tankene om hvor lite arbeidsdagen hadde endret seg etter peppersprayen ble innført. Det ble nevnt at tankene om konflikthåndtering og samtaleteknikk for å roe ned situasjoner overgikk tanken om å bruke pepperspray, og en av intervjuobjektene påpekte hvor brutalt det egentlig er å kaste mennesker i bakken og bruke pepperspray mot dem. Egensikkerhet og tankegang rundt egne handlinger virket å være en gjennomgående faktor, samtidig som det også kom frem at bevisstheten rundt at man bar pepperspray viste seg i situasjoner som var mer ubehagelige. Til tross for dette var det ingen av intervjuobjektene som kunne si at de noen gang hadde vært inne på tanken å bruke sprayen. Det kom frem i flere av intervjuene at det var svært sjeldent at situasjoner eskalerer såpass mye, og det at det heller hadde vært flere vanskelige situasjoner før sprayen kom på plass.

Ansvar for sikkerheten til sine kolleger ble også nevnt under noen av intervjuene, at noen av intervjuobjektene følte ansvar ved å gå med peppersprayen i beltet for å sikre sine kolleger i tillegg til seg selv. Dette gjaldt spesielt for de som jobbet med kolleger som enda ikke hadde fått kurs i og begynt å bære peppersprayen selv.

4.3. Opplevd trygghet

Da samtalen kom inn på spørsmålene om trygghet, var et gjennomgående tema hos intervjuobjektene at sammenhengen mellom å være trygg på bruken av sprayen økte tryggheten i kontrollen. Dette være seg trygg på selve bruken og trygg under trening med sprayen, samt tryggheten rundt instruksjonen og at man var helt klar over når den kunne og ikke kunne brukes. Et av objektene nevnte at det virket litt uvant i starten, og da gjerne mindre trygt, å bære spray, men at det fort ble en vanesak. I tillegg kom flere av intervjuobjektene inn på at bevisstheten av å ha peppersprayen i beltet var en trygghet i seg selv, til tross for at de ikke hadde vært utsatt for situasjoner der de følte behov for å trekke sprayen.

Noen av intervjuobjektene som har en del fartstid i Tolletaten, reflekterte gjennom tidligere ubehagelige situasjoner som skjedde før peppersprayen kom på plass i beltet. Konklusjonen var ulik, én mente at om situasjonen hadde forekommet i dag, hadde pepperspray mest sannsynlig blitt brukt. Vedkommende fortalte videre at hen ikke var redd i situasjonen, men at den var vanskeligere å løse uten pepperspray som nødvergemiddel. En annen som tok for seg en annen tidligere situasjon som hadde blitt ubehagelig og voldelig, mente at tanken på å bruke pepperspray nok hadde dukket opp, men at det ikke var sikkert den hadde blitt brukt allikevel. Den innarbeidede arbeidsmetoden med samtaleteknikk og egensikkerhet for å slippe ytterste konsekvens, nødverge, ville blitt brukt for alt den var verdt.

4.4. Ytre fokus

Neste kategori av svar som kom frem, gikk på det ytre fokuset, hvordan reisende tenkte på at tolltjenestepersoner var «bevæpnet» med pepperspray. Av de fem intervjuobjektene var det ingen som hadde fått kommentarer fra de menneskene de hadde stått overfor i ulike situasjoner. Noen av dem hadde allikevel gjort seg tanken om hvordan peppersprayen kunne endre inntrykket av dem for det ytre og spørsmål om hva slags innvirkning peppersprayen, bare ved å være så åpenlys i beltet, vil ha på de menneskene som blir tatt inn til tollkontroll.

Her kom det også opp en del kommentarer rundt samfunnsendringene som har skjedd de siste årene, samt det at Sveriges tullverk nå er bevæpnet med skytevåpen. Refleksjoner rundt hva som har endret seg i samfunnet, tanker om at yngre mennesker har mindre respekt for personer i uniform og tanker rundt at norske tolltjenestepersoner kanskje ville måtte bevæpne seg på sikt lik svenske tolltjenestepersoner; «*Det er null respekt i samfunnet, vi må ikke tro at vi slipper unna det som vi gjorde før*».

Samtidig kom også tankene rundt samtaleteknikk og oppførsel inn under dette temaet. En av de intervjuede kommenterte at tolltjenestepersoners evne til å fremstå på en god måte ovenfor de man snakker med, har en virkning for å oppnå gode kontroller, få gjensidig respekt og unngå nødvergesituasjoner.

Tanken om at peppersprayen gjør at man unngår situasjoner man tror kan bli vanskelige utfra hva man tror den andre parten tenker om en, kom også opp under ett av intervjuene. Konklusjonen ble av intervjuobjektet at hen ikke trodde det, men at det samtidig var en viktig tanke, ettersom statistikken på bruk av pepperspray var så lav og at vedkommende selv ikke hadde vært borti mange vanskelige situasjoner de siste årene.

4.5. Trening

Under spørsmålene om treningen rundt pepperspray var tilstrekkelig, kom det frem at de fleste var fornøyd med grunnopplæringen de hadde mottatt. Samtidig ønsket flere at det var mer trening for å kunne være mest mulig rustet i reelle situasjoner, hvorav en påpekte behovet for å holde kunnskapen vedlike for å ikke bli rusten. Samtidig ble ønsket om mer scenariotrening nevnt, for å kunne gjøre situasjoner mer reelle og forståelige.

Treningen virket, som det kom frem i intervjuene, hovedsakelig forebyggende mot vanskelige situasjoner og bruk av pepperspray, fordi man lærte hvordan i størst mulig grad å unngå å bruke den. Samtidig lærte de også hvordan sprayen skulle brukes hvis man først nådde punktet at nødverge ble en realitet. Treningen og opplæringen ga en bevissthet rundt peppersprayen og dens bruksområde, både praktisk og i henhold til instruks og lovverk. Allikevel ble det nevnt at man kanskje ikke tenkte over at man ikke hadde nok trening før man stod i en situasjon og faktisk måtte bruke sprayen.

I ett av intervjuene kom ligningen «trygghet er trening og mestring», i den forstand at intervjuobjektet her mente at tryggheten ville komme med tilstrekkelig trening som da gjorde at man følte mestring over det man skulle gjøre og hvordan man skulle bruke peppersprayen. Det er ikke sprayen alene som gir tryggheten, men treningen og bevisstgjøringen rundt det. Vi føler oss tryggere når vi øver og mestrer noe.

4.6. Oppsummering

Gjennom intervjuene fikk vi en innsikt i den enkelte tolltjenestepersons tankegang ved å bære pepperspray. Tankene om hvordan peppersprayen var en del av uniformen som måtte huskes på, hvor viktig mindset og tankegang var for den enkelte og bevisstheten rundt hvordan utenforstående tenkte på dem og utstyret de bar, gir oss et inntrykk av hvordan pepperspray

som et kroppsliggjort objekt medierer opplevd virkelighet, relasjoner og opplevd trygghet for tolltjenestepersoner.

Det kom frem hvor viktig utstyrsbeltet var for den enkelte, da med peppersprayen på plass. Samtidig var det også klart fra mange av intervjuobjektene hvor mye mer fokus det lå på tankegang rundt egensikkerhet og egne handlinger enn selve bruken av peppersprayen, den innebygde stoltheten av å kunne løse en situasjon ved hjelp av samtaleteknikk istedenfor å ty til nødvergemidler.

Den opplevde tryggheten økte i takt med tryggheten over hvordan man skulle bruke sprayen hvis det var nødvendig, og med bevisstheten at man hadde sprayen tilgjengelig ved behov. Samtidig kom det frem refleksjoner over at den opplevde tryggheten også var til stede før sprayen kom, fordi man visste hvordan man kunne roe ned en konflikteskalerende situasjon. Dette ble gjenspeilet i refleksjoner rundt tidligere vanskelige hendelser som hadde skjedd før peppersprayen kom på plass i beltet, i tillegg til tanker om å kunne beskytte seg selv og sine kolleger.

Det ytre fokuset og tankene om endringer i konfliktbildet i verden, ga gode refleksjoner over hvordan man som tolltjenesteperson blir sett utenfra, til tross for mangel på kommentarer fra reisende på temaet tidligere. Det kom samtidig sammenligninger mellom norske tolltjenestepersoner og tolltjenestepersoner i andre nordiske land.

Trening virket, for alle de intervjuede, som en hovedfaktor i deres opplevde trygghet og tryggheten rundt å eventuelt måtte bruke pepperspray på riktig måte i en nødvergesituasjon. Bevisstheten som oppstod under trening og opplæring, virket å øke den opplevde tryggheten ut fra det som ble sagt. Derfor var også ønsket om mer trening, og da scenariotrening, til stede hos enkelte.

5. Drøfting

Med bakgrunn i problemstillingen «Hvordan pepperspray som et kroppsliggjort objekt medierer opplevd virkelighet, relasjoner og opplevd trygghet for tolltjenestepersoner» har denne studien sett på hva som skjer med norske tolltjenestepersoner sin tankegang og om deres virkelighet har endret seg etter at de ble utstyrt med pepperspray. Dette gjennom intervjuer med tolltjenestepersoner, hvor svarene og resultatene fører oss videre til fenomenologien og teorien bak mediering.

5.1. Knytning mot fenomenologien

Heideggers begrep «tilgjengelig til hånden» viser seg hos samtlige respondenter og pepperspraya blir sett på som et verktøy som har en hensikt. De tenker ikke bevisst på objektet som boksen med pepperspray er, men bruker det som en forlengelse av egen kropp. Som vi skrev i teorikapittelet ser de pepperspraya som et verktøy for egenbeskyttelse, som kun skal brukes til nødverge. Det ble dog klart at overgangen fra «tilgjengelig til hånden» til «tilstedeværende for hånden» ikke var et fenomen som enda hadde oppstått for de intervjuede i så stor grad som først antatt. Det øyeblikket der man blir enda mer bevisst på hvor spraya er, hvordan man skal få den opp av hylsteret og hvordan den skal brukes i den gitte situasjonen man er satt i. Det er allikevel en tanke at dette er noe som vil komme dersom det oppstår situasjoner som tilsier at fokuset vil bli sterkere på nødverge og vedkommende vurderer å bruke den. Det har vist seg at de ikke er like opptatt av selve boksen som vi først trodde. Det kan være rimelig å anta at hadde vi gjort denne undersøkelsen tidligere at funnene ville vært annerledes siden fokuset rundt pepperspraya var større i starten. Dette understøttes i intervjuet med en av respondentene at det var mer fokus på pepperspray da det fortsatt var relativt nytt.

Videre fra dette, ble det tydelig i intervjuene hvor raskt pepperspraya har blitt inkorporert hos de tolltjenestepersonene vi intervjuet, både som en forlengelse av utstyrsbeltet og dermed også en forlengelse av egen kropp. Kommentarer om at uniformen ikke var komplett uten beltet og utstyret i det, støtter denne tanken. Pepperspraya kunne se ut til å ha blitt inkorporert i kroppsliggjøringen til det punktet at tolltjenestepersonene hadde endret sin oppfatning av seg selv og hva de kunne, slik nevnt av Merleau-Ponty. Deres nye oppfattelse av seg selv gjorde at beltet og uniformen ikke føltes komplett uten pepperspraya på sin plass, og ga en ny ansvarsfølelse for å beskytte sine kolleger som ikke bar pepperspray i tillegg til seg selv. Skal man følge den videre teorien til Verbeek (2015) under samme tema, kan vi se at flere av de intervjuede nevnte at egensikkerhet og tankegang var viktig. Spraya ble med det medierende i den forstand at den kunne sikre mot en omverden i endring, det ytre.

Dette kom også tydelig frem i ønsket om mer trening og øvelser, noe som igjen gjenspeiler seg i Merleau-Ponty sine tanker om høyere inkorporering jo mer man bruker, eller øver med objektet og blir vant med det. Usikkerhet i starten ved bæring av pepperspray, som nevnt tidligere, ble raskt erstattet med en vane av å bære den, inkorporering hadde funnet sted og blitt en del av uniformen. Dermed virket tanken vår om at peppersprayen kunne føles unaturlig og skummel å gå med, til å falle bort. Det kunne virke som om den første opplæringen hadde fjernet denne unaturligheten allerede fra første gang tolltjenestepersonene fikk trene med peppersprayen. Det er mulig dette ikke hadde virket på samme måte dersom ikke opplæringen hadde vært like sterk fra begynnelsen, at det hadde tatt lengre tid for tolltjenestepersonene å inkorporere sprayen til uniformen og at den i lengre periode hadde føltes unaturlig og i veien i beltet.

Tankene fra respondentene rundt bruken av, og formålet til peppersprayen, virket klart. Det var ingen usikkerhet rundt instruks og at peppersprayen var ment som et hjelpemiddel i nødverge. Dette viser oss at skriptet til sprayen, begrepet fra Latour, lå tydelig fremme. Oppbygging av skriptet, som her virker å starte allerede under opplæring av tolltjenestepersoner til bruk av pepperspray, virker å være gjort på en slik måte at de intervjuede er klar over konsekvensene ved bruken av sprayen og at den er der for å redde dem i vanskelige situasjoner som ikke kan løses på andre måter enn ved nødverge. Det virket ikke å være noen som så på peppersprayen som noe farlig, skriptet var tydelig for dem at dette var noe som kunne være ubehagelig, men ikke farlig, slik et skytevåpen ville vært. Dermed virker peppersprayen til å øke den opplevde tryggheten ved å bære et nødvergeverktøy mer enn å minske tryggheten fordi man var redd for å bruke den feil eller skade noen.

At peppersprayen kunne ende med å bli en «hvilepute» for de som bar den, at man ikke lenger tok seg bry med konfliktdempende tiltak og samtaleteknikk fordi man uansett kunne beskytte seg med sprayen, så ikke ut til å være tilstedeværende hos respondentene. Det kan være flere grunner til det, men en som klart melder seg er at samtlige av respondentene allerede hadde jobbet en god del år uten pepperspray som nødvergemiddel, eller i hvert fall hatt den grunnleggende opplæringen i samtaleteknikk og blitt mer eller mindre innarbeidet i tankegangen om å dempe alle konflikter på lavest mulig nivå. Dermed vil ikke «hvilepute»-teorien være noe man naturlig går til, da all tidligere trening og mindset er inkorporert i kroppsliggjøringen på et dypere nivå. Det er dog en tanke om at dette vil kunne endre seg på sikt, med nye tolltjenestepersoner som får peppersprayen mye tidligere i sitt virke, til tross for at konflikthåndtering og fokuset på å håndtere situasjoner på lavest nivå har blitt enda mer bevisstgjort etter opplæringen til peppersprayen ble innført for tolltjenestepersoner.

5.2. En prosess i underbevisstheten

For mange av respondentene ble intervjuet en refleksjonsprosess i seg selv, spesielt rundt det ytre fokuset og tanker om hvordan en blir oppfattet av omverdenen. Det viste oss at selv om en inkorporering av peppersprayen har skjedd i kroppsliggjøringen, er det dermed ikke sagt at det er en bevisst prosess. Refleksjonene rundt hvordan reisende ville reagere på at peppersprayen var til stede i beltet hos tolltjenestepersonene kom underveis og flere hadde ikke tenkt over dette før. Samtidig virket det å ligge i bakhodet, en tankerekke som lett kom til overflaten og man kanskje hadde hatt der uten å være klar over det selv. Dermed var peppersprayen et medierende objekt, om så bare i underbevisstheten, som nå kom til overflaten ved å bli stilt spørsmål rundt emnet. Med tanke på hvor synlig sprayen er i beltet er dette noe vi trodde flere ville ha reflektert over tidligere og som de nå kanskje vil bli mer bevisst på.

Det kan i det hele tatt virke som at respondentene selv mente at det ikke var store endringer i arbeidshverdagen før og etter innføringen av pepperspray. Samtidig får vi inntrykket av at det allikevel har skjedd litt endringer i tankegang og måten å arbeide på, spesielt ved hjelp av trening og øvelser rundt konfliktfylte situasjoner. Dette har gjerne kommet såpass rolig og gradvis med tilvenningsperiode og inkorporering at det ikke har blitt registrert som noe som faktisk skjer. Underbevisstheten er klar over hjelpemiddelet man har ved en nødvergesituasjon og det vil kunne påvirke hvordan tolltjenestepersoner forholder seg til de menneskene man står overfor. Det er ikke dermed sagt at situasjoner eskalerer raskere, men at den opplevde tryggheten ligger i bakhodet og farger situasjonene man selv, eller kolleger, er i. Kroppsliggjøringen av peppersprayen og dens tilhørende treninger og tanke på egensikkerhet har muligens sneket seg stille inn endret tolltjenestepersonenes oppfattelse av verden rundt og seg og deres eget handlemønster. Det er dog ikke en målbar teori, da det i så fall har skjedd som en handling i underbevisstheten, som nevnt over.

Tanken om at medieringen av pepperspray ville endre bærerens moralske avgjørelser, med utgangspunkt i Verbeek (2015) sin teori, virket å være delvis til stede hos respondentene, men da gjerne mer med bevisstheten rundt hvor inngripende bruk av pepperspray eller andre nødvergetiltak ville være. I tillegg virket det å kunne forsterke moralske avgjørelser ovenfor sine kolleger dersom trengte hjelp i en krevende situasjon. Den skjeve maktbalansen som nevnes av Verbeek, blir gjerne mer konstruert av reisende, da det virker på respondentene som at peppersprayen er så innarbeidet som et nødvergetiltak at den ikke ses på som noe som retter maktbalansen i deres fordel før situasjonen blir ille nok til at den må brukes. Sprayen blir ikke dratt opp for å true noen, for å vise sin egen maktposisjon. Den vil være til stede, både fysisk

og i bevisstheten til tolltjenestepersonene, for å kunne øke deres opplevde trygghet, slik at de vet at de har et siste hjelpemiddel ut av en vanskelig situasjon.

5.3. Viktigheten av trening

Kan tryggheten tjenestepersonene føler ligge i opplæringen? Et av spørsmålene som ble stilt var om de føler at de har fått riktig og nok opplæring. Bruken av pepperspray er en del av opplæringen i konflikthåndtering som alle som jobber i grensekontrollen må gjennomgå og som det er krav at det trenes på årlig. Alle respondentene som ble intervjuet sa de var fornøyde med grunnopplæringen og som det kom frem under et av intervjuene er det ikke sprayen alene som gir trygghet, men treningen og bevisstgjøringen rundt det. Dette viser at når man mestrer noe føler man seg også trygg, man får en trygghet i den økte inkorporeringen av objektet. Med det kommer det også frem at respondentene ønsker mer trening hvor peppersprayen er involvert slik at kompetansen opprettholdes. Nivået hos enkelte vil variere og det burde være en tanke at kan gis mer trening til de som har behov. Treningen vil samtidig kunne øke graden av inkorporering av peppersprayen for tolltjenestepersonene og i forlengelse øke deres opplevde trygghet ved å bære noe som har blitt en del av uniformen, en del av dem selv.

5.4. Veien videre

Da studien foreløpig er begrenset på grunn av den korte tiden tolltjenestepersoner har båret pepperspray, vil det være interessant å se hvorvidt tankegangen rundt pepperspray endrer seg med årene. Dette grunnet flere nye ansatte som får pepperspray fra starten av og ikke kjenner til å jobbe uten et så, i våre øyne, medierende nødvergemiddel. Treningen vil utvikles og kursene endres på i tråd med nye teknikker som skal øves inn eller ny informasjon som tilkommer de som er ansvarlige for instruksene og læringsplanene. Den første opplæringen som ble gitt vil ikke være den samme som den opplæringen nyansatte får nå. Den vil også varieres ut fra hvem som holder kurset, og hvorvidt deltakerne er villige til å ta innover seg den bakenforliggende inkorporeringen og kroppsliggjøringen som virkes å måtte være på plass for å oppleve trygghet.

Samtidig er det en tanke om at kanskje denne studien i seg selv vil åpne for nye refleksjoner og prosesser for de tolltjenestepersonene som leser den og gjør seg opp egne meninger rundt temaet, og dermed tydeliggjør peppersprayens, sammen med resten av uniformens, medierende effekt. Dersom medieringen av peppersprayen hadde vært noe som ble kommunisert ut, om så i en liten grad, på kurs og treninger, ville det kunne satt i gang fornuftige diskusjoner og øke

bevisstheten rundt hvor mye et objekt som pepperspray faktisk kan påvirke tolltjenestepersonene i sin arbeidshverdag.

6. Konklusjon

Studien, og alt arbeidet rundt, har vist oss på flere områder hvordan pepperspray som et kroppsliggjort objekt medierer opplevd virkelighet, relasjoner og opplevd trygghet hos tolltjenestepersoner.

Gjennom denne oppgaven har vi sett på hvordan tjenestepersoners tankegang eller virkelighet har endret seg etter at de ble utstyrt med pepperspray og fokuset har vært på pepperspray som et endringsskapende objekt for tolltjenestepersoner som bærer den. Ved hjelp av intervjuer med fem operative tolltjenestepersoner, har vi fått et innblikk i hvordan arbeidshverdagen fungerer og hvordan den nåværende tankegangen er rundt pepperspray og bæring av den. Videre har fenomenologiske begreper fra Heidegger, Merleau-Ponty og Latour hjulpet med knytningen mot å forklare hvordan peppersprayen er med på å forme arbeidshverdagen sammen med resten av uniformen og utstyrsbeltet.

Ser man på teorien vi har benyttet og vårt empiriske materiale kan vi konkludere med at tolltjenestepersonene i de fleste tilfellene ikke så peppersprayen isolert fra annet verktøy i utstyrsbeltet og at den har blitt en naturlig del av uniformen og kroppsliggjøringen. Peppersprayen blir sett på som et verktøy for egenbeskyttelse som de har lett tilgjengelig i utstyrsbeltet og med et klart skript om kun å brukes i nødstilfeller. Det var ingen av de intervjuede som hadde noen spesielle følelser rundt det å sette sprayen i beltet og sprayen ble ikke sett isolert fra det andre utstyret.

En annen konklusjon er at tryggheten de føler har de fått gjennom trening og øvelser på nødvergesituasjoner, og det er ikke selve boksen med pepperspray i seg selv som gir de trygghet. Som det kom frem i intervjuene virket treningen hovedsakelig forebyggende mot vanskelige situasjoner og bruk av pepperspray, fordi man lærte hvordan i størst mulig grad å unngå å bruke den. Fokuset ligger fortsatt på samtaleteknikk og forsøke å roe ned en situasjon før den eskalerer. Treningen og opplæringen har gitt tjenestepersonene en bevissthet rundt peppersprayen og dens bruksområde, og instruksjonen er klar.

6.1. Våre anbefalinger

Det kommer frem under intervjuene at det er et ønske om mer trening hvor peppersprayen er involvert slik at kompetansen opprettholdes. For å øke tjenestepersonenes opplevde trygghet anbefaler vi å la peppersprayen være en del av den årlige treningen i konflikthåndtering som de er pliktige til å gjennomføre. Treningen vil være med på å øke deres opplevde trygghet og jo mer man øver med objektet, dess mer vil tjenestepersonene bli vant med den og få den inkorporert til en naturlig del av uniform og arbeidshverdag. Selv om den medierende effekten

av peppersprøyen nok ikke er i hovedsete under utviklingen av trening og opplæring, er det en kunnskap verdt å ha for instruktører og kursholdere.

6.2. Videre forskning

På bakgrunn av denne studien har vi gjort funn som kan være interessant for videre forskning å se på. Hvordan er tankegangen rundt pepperspray for nytilsatte? Vi har de siste årene fått flere nye tilskudd av nyutdannede og fra og med våren 2024 vil de første bachelorstudentene i toll ansettes. Vil tankegangen rundt bæring av pepperspray endre seg fra gammel til ny ordning, fra tollskolen til bachelorutdannede tolltjenestepersoner? De nyutdannede vil ikke ha samme erfaring med samtaleteknikk og vil kanskje ikke ha like stort fokus på dette når de skal roe ned en situasjon i kontrollen. Vil tankegangen endre seg for de som er ansatt i dag? Etter hvert som samfunnsbildet endrer seg mer, vil gjerne tolltjenestepersoner endre sitt forhold til peppersprøyen. I tillegg ser vi fordelene av å kunne gjøre en større studie, med flere intervjuobjekter over lengre tid, for å kunne videre utdype og videreutvikle vårt forskningsspørsmål i årene som kommer.

Referanser

- Colombetti, G. (2023). Varieties of Incorporation: Beyond the Blind Man's Cane. I Geniusas, S. (red.), *Varieties of Self-Awareness: New Perspectives from Phenomenology, Hermeneutics, and Comparative Philosophy* (s. 65-84). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-39175-0_4
- Eternalised. (2021, 02. februar). *Ready-to-hand and present-at-hand – Heidegger*. [Ready-to-hand and present-at-hand - Heidegger - Eternalised \(eternalisedofficial.com\)](https://eternalisedofficial.com)
- Finansdepartementet. (2019, 28. juni). *Høring – hjemmel for å utstyre tolltjenestepersonell med pepperspray som selvforsvarsmiddel*.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing---hjemmel-for-a-utstyre-tolltjenestepersonell-med-pepperspray-som-selvforsvarsmiddel/id2661822/>
- Finansdepartementet. (2019, 21. oktober). *Nå kan tollerne være utstyrt med pepperspray*.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumentarkiv/regjeringen-solberg/aktuelt-regjeringen-solberg/fin/pressemeldinger/2019/na-kan-tollerne-vare-utstyrt-med-pepperspray/id2674481/>
- Heidegger, M. (2018) *Væren og tid* (Holm-Hansen, L., overs.). Pax Forlag. (Opprinnelig utgitt 1927).
- Heivoll, G. (2023, 4. desember). Pepperspray. I *Store norske leksikon*.
<https://snl.no/pepperspray>
- Jacobsen, D.I. (2022) *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Latour, B. (1992) 'Where are the Missing Masses? – The Sociology of a Few Mundane Artifacts'. I Bijker, W.E. og Law, J. (red.), *Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical change*, s. 225-258. MIT Press.

Merleau-Ponty, M. (2012). *Phenomenology of Perception* (Landes, D.A., overs.). Routledge. (Opprinnelig utgitt 1945).

Straffeloven. (2005). *Lov om straff* (LOV-2005-05-20-28). Lovdata.

<https://lovdata.no/lov/2005-05-20-28>

Tracy, S. J. (2010). Qualitative Quality: Eight “Big-Tent” Criteria for Excellent Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), s. 837-851. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.1177/1077800410383121>

Tullverket. (2024, 15. januar). *Tullverket utökar beväpning*.

<https://via.tt.se/pressmeddelande/3406909/tullverket-utokar-bevapning?lang=sv>

Verbeek, P. P. (2015). Cover story: Beyond Interaction: a short introduction to mediation theory. *Interactions (ACM)*, 22(3), s. 26-31. <https://doi.org/10.1145/2751314>

Verbeek, P. P. (2006). Acting artifacts. I Verbeek, P. P., Slob, A. (red.), *User Behavior and Technology Development* (vol. 20, s. 53-60). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4020-5196-8_6

Våpenforskrifta. (2021). *Forskrift om våpen, skytevåpen, våpendelar og ammunisjon* (FOR-2021-05-07-1452). Lovdata. <https://lovdata.no/forskrift/2021-05-07-1452>