



Universitetet  
i Stavanger

RUNE ORDERUD, JUNE ROGNMO OG BJØRN ÅGE SMELAND BAKKEN  
VEILEDER: LILLIAN KATARINA STENE

# Tjenestepersoners følelse av sikkerhet i tollkontroll.

Slik den er opplevd av tjenestepersonene selv.

**Bacheloroppgave 2024**

**Bachelor i toll, vareførsel og grensekontroll, etatsvei.**

**Universitetet i Stavanger**

**Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet.**



Foto: <https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/fotoside-kladd/>

## Forord.

Vi som har skrevet denne oppgaven sammen har hatt en interessant og lærerik vei frem til denne oppgaven er skrevet ferdig. Vi ønsker å takke vår arbeidsgiver Tolletaten for muligheten til å ta dette studiet og Universitetet i Stavanger for å legge til rette for Bachelorgraden. Vi ønsker også å takke vår veileder, Lillian Katarina Stene for god hjelp og støtte underveis i skrivingen.

Mvh Bjørn Åge, Rune og June.

## Sammendrag.

De siste årene har operative tjenestepersoner i Tolletaten blitt utstyrt med verneutstyr som pepperspray, vernevest og nødnett. I tillegg er det økt søkelys på trening og kompetansebygging for å håndtere situasjoner som kan oppstå. Spørsmålet er allikevel om det som gjøres er tilstrekkelig. Oppgaven er skrevet som en kvalitativ studie med følgende problemstilling:

***«Hvordan opplever ansatte i Tolletatens operative grensekontroll sin egen sikkerhet på jobb?»***

Det er gjennomført 6 kvalitative semistrukturerte intervjuer med tjenestepersoner med minst 5 års operativ erfaring fra grensekontroll i Tolletaten. Intervjuene ble deretter sammenstilt, analysert og presentert i oppgaven. Det ble identifisert 4 hovedkategorier med elementer som var viktige for intervjuobjektene og deres følelse av sikkerhet i kontrollen: bemanning, kompetanse, utstyr og infrastruktur. Relevant teori ble, sammen med funn fra intervjuene redegjort for og drøftet i oppgaven. Konklusjonen er at intervjuobjektene i all hovedsak føler seg sikre på jobb, men disse elementene kan påvirke denne opplevelsen i positiv og negativ forstand.

## Innholdsfortegnelse:

1. Forkortelser, tabeller og figurer .....	5
2. Innledning .....	6
3. Problemstilling.....	8
3.1 Problemstilling og forskningsspørsmål.....	8
3.2 Avgrensning.....	8
4. Teori.....	9
4.1 Risiko, Safety og Security .....	9
4.2 Trygghets opplevelse.....	12
4.2.1 Psykologisk og Fysisk trygghet.....	12
4.2.2 Maslows behovsteori.....	12
4.2.3 Herzbergs tofaktorteori.....	14
4.3 Daft sin teori på team.....	15
5 Metode .....	17
5.1 Primærdata - Intervjuene .....	17
5.2 Sekundærdata – dokumentgjennomgang .....	19
5.3 Validitet og reliabilitet .....	19
5.4 Etske betraktninger.....	20
6 Empiri.....	22
6.1 Sekundærdata .....	22
6.1.1 Trusselvurderinger.....	22
6.1.2 Avvikssystemet i Tolletaten.....	22
6.2 Intervjudata.....	24
6.2.1 Menneskelige faktorer: .....	24
6.2.2 Kompetanse: .....	25
6.2.3 Utstyr: .....	25
6.2.4 Infrastruktur: .....	26
6.3 Opplevd sikkerhet.....	27
6.3.1 Positive faktorer.....	27
6.3.2 Negative faktorer.....	28
7 Drøfting.....	30
7.1 Bemanning og menneskelige faktorer.....	30

7.1.1	Emosjonell trygghet.....	31
7.1.2	Kjenne sin kollega og jobbe i team. ....	32
7.2	Utstyr og kompetanse.....	34
7.3	Infrastruktur.....	35
8	Konklusjon.....	37
	Bibliografi .....	38
	Vedlegg: .....	40

# 1. Forkortelser, tabeller og figurer

- AT-trening:** Trening i arrestasjonsteknikk og selvforsvarsteknikker. Treningen innebærer også pågrepsteknikker samt frivillig - og ufrivillig påsett av håndjern. Man trener på hvordan dette gjøres sammen med en eller flere kollegaer, slik at alle vet hva de skal gjøre i en skarp situasjon.
- OC-spray:** Pepperspray (oleoresin capsicum) Det aktive middelet i sprayen er ekstrakter fra planter i capsicum-slekten, som blant annet omfatter chilipepper. Dette er et ikke-dødelig våpen, som setter en person ute av spill som følge av svie i øynene og desorientering.
- Nødnett:** Nasjonalt digitalt samband brukt av nødetaer og Tolletaten. Via nødnettet kan for eksempel Tolletatens tjenstepersoner settes i direkte kontakt med Politiet.
- Vernevest:** Stikk og skuddsikker vest. Vernevest benyttes av alle tjenestemenn i operativ tjeneste, med visse unntak.
- Taser:** Enhet som skyter ut elektroniske dioder som lammer et menneske med et elektronisk sjokk.
- O2 måler:** Verktøy som måler tilstedeværelse av oksygen og at et miljø er trygt å puste i.
- TKS:** Tolletatens kompetansesenter – Etatsutdanning.
- Bato:** Bachelor i toll, vareførsel og grensekontroll ved Universitetet i Stavanger
- ITO:** Intensiv tollfaglig opplæring for personer med relevant arbeidspraksis eller utdanning.
- Figur: 1** Amundrud, Aven og Flage, (2017)
- Figur: 2** Maslows behovspyramide inspirert av Jacobsen og Thorsvik, (2013) (Sander, 2023)
- Figur: 3** Sammenligning: Hertzberg og Maslow (Rooth, 2023)
- Tabell: 1** Oversikt respondenter. (Orderud, Rognmo og Bakken, 2024)
- Tabell: 2** Oversikt over rapporter brukt i oppgaven, (Orderud, Rognmo og Bakken, 2024)
- Tabell: 3** Positive og negative faktorer, (Orderud, Rognmo og Bakken, 2024).

## 2. Innledning

*«Tolletaten er et statlig forvaltningsorgan underlagt Finansdepartementet. Tolletatens samfunnsoppdrag er å sikre at lover og regler for grensekryssende vareførsel etterleves. (Dette innebærer at Tolletaten skal forvalte og medvirke til at regelverket for toll og grensekryssende vareførsel etterleves.) Samtidig skal Tolletaten legge til rette for effektiv handel og vareførsel.» (Tolletaten, 2023)*

Tolletaten hadde pr 31.12.2022 totalt 1527 ansatte. Av disse var 901 ansatte i grensedevisjonen (Tolletaten, 2023, s. 71). Grensedevisjonen er den delen av Tolletaten som har det daglige ansvaret for fysisk kontroll av varestrømmen (Tolletaten, 2023). I de senere år er det innført flere tiltak for å fremme sikkerheten i Tolletaten ved operativ kontroll. Vernevest, pepperspray og AT-trening, altså trening i forskjellige fysiske teknikker som går under betegnelsen arrestasjonsteknikker, er innført som en del av sikkerhetstiltakene i tolltjenestepersoners jobbhverdag. I 2023 ble det registrert 16287 narkotikasaker i de forskjellige politidistriktene i Norge (Kripas, 2024). I Tolletatens årsrapport fra 2022 kan man lese at Tolletaten utførte 162 618 kontroller i grensekontrollen (Tolletaten, 2023, s. 32). Av disse kontrollene var det 27150 beslag totalt hvorav 2330 beslag var av narkotika (Tolletaten, 2023, s. 34). Dette beskriver stor aktivitet hos Tolletaten og det er nærliggende å anta at tolletatens menn og kvinner i grensekontrollen dermed påtreffer mange kriminelle elementer i sin arbeidshverdag. I Norge vil et søk med Google.com vise at det er flere tilfeller av vold og trusler mot tolltjenestepersoner også i Norge. I 2012 ble en kvinne dømt for vold mot tollere (Romerikes blad, 2012). I 2008 ble en tollere angrepet på Gardermoen (NRK, 2008). I 2016 ble det publisert en artikkel av NRK i Østfold i forbindelse med igangsetting av prøveprosjekt på pepperspray i Tolletaten. I denne artikkelen fremkommer det at det i snitt er 20 – 30 episoder med vold og trusler mot tolltjenestepersoner i året (NRK, 2016). I tolletatens avvikssystem er det også registrert flere forskjellige meldinger om avvik som går på sikkerhet i kontrollen. Disse vil bli sett nærmere på senere i oppgaven.

For å se litt på utviklingen i vårt naboland Sverige, så kommer det i media frem flere forhold. I 2007 kan vi lese at Svenske tollere ble utstyrt med batong på grunn av et tøffere arbeidsmiljø (NRK, 2007). I år kan vi lese at Svenske tollere skal bli utstyrt med tjenestepistol på grunn av spredningen av organisert kriminalitet og risikoen for at kriminelle vil forsøke å ta tilbake det som er beslaglagt (Avisa Nordland, 2024). I Malmø kan vi i Sydsvenskan lese at en mann

kom tilbake 10 timer etter at han ble kontrollert, men denne gangen kom han tilbake bevæpnet i den hensikt å skade (sydsvenskan.se, 2024). I politiets trusselvurdering for 2024 fremgår det at det har vært flere tilfeller i Norge hvor svenske kriminelle har utøvd vold og i 2023 har samtlige politidistrikter i Norge registrert aktivitet til svenske kriminelle aktører (Politiet, 2024).

Er tolltjenestemenn trygge på jobb? Vi ønsker å belyse hvordan tjenestepersoner faktisk opplever trygghet og sikkerhet i sin arbeidshverdag. Dette tror vi kan være med på å belyse hvordan situasjonen faktisk er i grensekontrollens operative arbeid og si noe om tiltakene som er gjort er tilstrekkelige eller ikke. Kanskje må vi se på andre forhold eller tiltak for å styrke sikkerheten til våre tjenestepersoner. Vi vil derfor, gjennom utarbeidelse av problemstilling og forskningsspørsmål, forsøke å belyse noen av opplevelsene til ansatte og sin egen sikkerhet.

## 3. Problemstilling.

### 3.1 Problemstilling og forskningsspørsmål.

I de siste årene virker det som om det er blitt økt oppmerksomhet på temaet rundt sikkerhet og HMS. Tolletaten har innført prosedyrer og rutinebeskrivelser, vernevest, pepperspray og AT-trening som tiltak for å øke og ivareta sikkerheten til sine ansatte i Grensekontrollen. For å undersøke tolltjenestepersoners reelle opplevelse av sikkerhet i en kontrollsituasjon ble det valgt følgende problemstilling:

***Hvordan opplever ansatte i Tolletatens operative grensekontroll sin egen sikkerhet på jobb?***

Ved å gjennomføre en slik undersøkelse håper vi å få et bedre og mer reelt bilde av hvordan de ansatte i Tolletatens grensekontroll faktisk opplever sikkerhet i sin egen arbeidssituasjon. Dermed har vi et verktøy for bedre å kunne identifisere faktorer som både er med på å styrke og svekke sikkerheten i en kontrollsituasjon. Denne forskningen kan ha en betydning for det fremtidige arbeidet rundt sikkerhet og HMS i Tolletaten og andre etater som utfører kontrollarbeid.

I forbindelse med problemstillingen har vi sett på to aktuelle forskningsspørsmål som vi mener kan belyse problemstillingen på en god måte.

- Hvilke positive faktorer påvirker opplevd sikkerhet i kontrollen?
- Hvilke negative faktorer påvirker opplevd sikkerhet i kontrollen?

Disse to forskningsspørsmålene vil kunne gi oss svar på faktorer som påvirker følelsen av sikkerhet i en kontrollsituasjon på en positiv og negativ måte. Dette vil igjen kunne gi svar på hvordan tolltjenestepersoner faktisk opplever det å være i operativ kontroll i Tolletatens tjeneste.

### 3.2 Avgrensning.

Det er foretatt en eksplisitt avgrensning til å bare se på Tolletatens grensedisvisjon. Innenfor grensedisvisjonen har vi kun sett på personell i operativ tjeneste med minimum 5 års tjeneste i grensekontrollen. Problemstillingen er videre avgrenset til kun å gjelde disse ansattes opplevde og følte sikkerhet i kontrollsituasjoner, altså om de ansatte føler seg sikker eller usikker i deres virke som operative tollere.



## 4. Teori

Vi ønsker i denne delen av oppgaven å se på ulike teorier som er relevant for vår problemstilling. Siden oppgaven vår handler om følt sikkerhet, vil vi først starte med å definere hva sikkerhet er og beskrive risiko konseptet. Videre vil vi definere noen faktorer som kan være med på å påvirke vår trygghetsfølelse. Det å kunne jobbe sammen med kollegaer man stoler på er noe flere undersøkelser og teoretikere understreker viktigheten av, og som vi vil se nærmere på innenfor teoridelen. Vi vil avslutningsvis se på Maslow og Hertzberg sine teorier rundt menneskets behov for sikkerhet og et godt arbeidsmiljø og hva eventuelt fravær av dette behovet kan føre til rent psykologisk. Disse teoriene mener vi er relevante for vår oppgave da de beskriver hvordan våre prestasjoner påvirkes gjennom fravær av fysisk og emosjonelt trygghet.

### 4.1 Risiko, Safety og Security

Risiko, safety og security brukes om hverandre både i daglig tale og i media. Begreper rundt risiko, safety og security har også fått mye faglig interesse, og det eksisterer mange fagartikler på området.

Risiko er av flere forfattere definert som at en uønsket hendelse kan inntreffe (Boholm, Möller, & Hansson, 2016). Aven, Røed og Wiencke, (2022) definerer at, «risiko handler om hendelser, konsekvenser av disse, og sannsynligheten for at hendelsen vil skje i framtiden. Vi vet per i dag ikke om hendelsene vil inntreffe, og hvis de skjer, hva som vil bli konsekvensene» (Aven, Røed og Wiencke, s.29).” Sannsynlighet er en måte å uttrykke usikkerheten på, hvilket betyr at vi gjør en vurdering ved hjelp av vår bakgrunnskunnskap på om hendelsen og konsekvensene av disse faktisk kommer til å skje” (Aven, Røed og Wiencke, 2022, s.29).

Safety og security er en tilstand av å være beskyttet mot at en uønsket hendelse skal inntreffe, med andre ord en frihet fra frykt og fare (Boholm, Möller, & Hansson, 2016). Jore, 2017 beskriver security som: “*the feeling of being safe and secure, the lack of threats, and the management of future risks*” (Jore, 2017, s. 158). Videre skriver hun at selv om safety og security ofte har lik betydning og derfor betraktes som synonymmer, vil security og safety være forbundet med ulike sikkerhetstiltak (Jore, 2017). I det norske språket har vi kun ett ord for

sikkerhet, i motsetning til det engelske språket som skiller på de to ordene safety og security (Wølner, 2020).

Tolletaten skiller også mellom betegnelse security og safety som beskrevet i direktiv for HMS av 18.10.2022 (Tolletaten, 2022). Flere forskere har definert viktigheten av å skille safety og security fra hverandre når det kommer til risiko og krisehåndtering. Dette på grunn av at security gjerne sees i sammenheng med beskyttelse mot vilde menneskebaserte hendelser slik som terrorisme og kriminalitet, mens beskyttelse fra ikke-vilde hendelser sees opp mot safety (Wølner, 2020).

*“Given an absolute concept of safety, the existence of safety implies the nonexistence of risk, but such a conception is problematic, since it arguably is unattainable in real life. In contrast, given a relative concept of safety, more safety typically implies less risk, and vice versa”* (Boholm, Möller, & Hansson, 2016, s. 321).

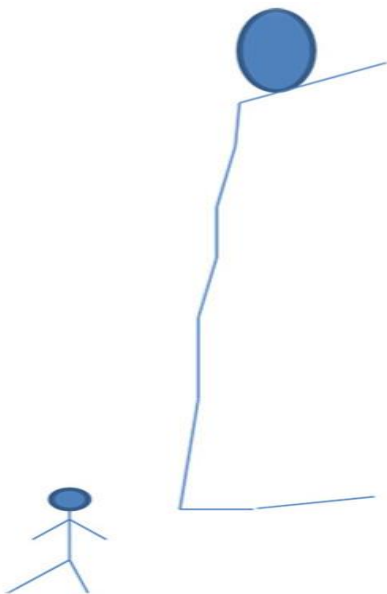
Safety kan beskrives som sikkerhet mot uønskede ikke planlagte hendelser. Slike uønskede ikke planlagte hendelser kan være ulykker i form av teknisk/utstyrsmessig svikt og naturulykker i form av flom, skred osv. Dersom det innføres tiltak for å minimere risikoen vil graden av safety øke. (Boholm, Möller, & Hansson, 2016)

I Tolletaten vil man basert på samfunnsrollen, måtte håndtere risiko basert på både safety og security. I Tolletatens direktiv for HMS defineres security som: «Sikkerhet mot uønskede hendelser som er resultat av overlegg og planlegging», mens safety defineres som «sikkerhet mot uønskede hendelser som opptrer som følge av en eller flere tilfeldigheter». (Tolletaten, 2022, s. 1)

Mens safety handler om uplanlagte hendelser sett opp mot ulykker og teknisk/utstyrsmessig svikt, handler Security om trusler fra mennesker. Med riktige tiltak innenfor Security kan man minimere trusler. Da det vil være vanskelig å oppnå fullstendig fravær av trussel så vil lav sannsynlighet for at en hendelse skal inntreffe være mer beskrivende (Boholm, Möller, & Hansson, 2016). Security kan videre defineres som fravær av uønsket planlagte eller tilsiktede hendelser. Slike tilsiktede hendelser dreier seg ofte om intensjoner mennesker har for å ødelegge verdier eller objekter. Eksempler på dette kan være terrorhandlinger, spionasje, sabotasje og annen kriminalitet (Boholm, Möller, & Hansson, 2016). Security begrepet har i den senere tid fått betydning på flere arenaer i samfunnet i motsetning til for noen tiår tilbake i tid, da security ble oppfattet som politiets og hærens ansvar i forbindelse med å beskytte

nasjonalstaten (Jore, 2017). I dag defineres security også opp mot det enkelte individ, organisasjoner, offentlige bygg og områder og kritisk infrastruktur (Jore, 2017).

For å minimere faren for at en uønsket hendelse skal oppstå gjøres det en risikovurdering. Risikovurderingene utarbeides gjerne opp mot tidligere hendelser og erfaringer. Det å vurdere en security trussel i forhold til en safety trussel vil ikke være det samme, da de historiske dataene mangler innenfor security trusler (Wølner, 2020). Disse vurderingene vil gjerne være vanskeligere å beslutte på bakgrunn av mangel på historiske data. For å illustrere forskjellen på risiko basert på safety og security trussel ser man for seg at en person går under en avsats med en stor stein (Amundrud, Aven og Flage, 2017). Det er usikkerhet rundt om steinen vil løsne og det er usikkerhet rundt konsekvensen dersom den skulle løsne. Steinen representerer en trussel mot den personen som går under den. Steinen kan løsne fra avsatsen på grunn av naturlige fysiske årsaker eller på bakgrunn av ondsinnede forsettlige handlinger. Situasjonen kan med det utgjøre både en trygghets/safety risiko og security risiko (Amundrud, Aven og Flage, 2017). Risiko basert på de naturlige årsakene vil være målbare jfr. geologiske undersøkelser av grunnen og erfaringer fra liknende hendelser, mens risiko basert på ondsinnede menneskerelaterte handlinger vil være vanskeligere å måle.



figur: 1 (Amundrud, Aven og Flage, 2017 s.288)

## 4.2 Trygghets opplevelse.

Sikkerhet kan defineres som *en tilstand av å ikke være i fare eller en plass hvor du er i sikkerhet fra en spesiell fare* (Boholm, Möller, & Hansson, 2016, s. 321). På en arbeidsplass har arbeidsgiver jfr. arbeidsmiljølovens § 3-1 en plikt til å minimere risiko for at uønskede hendelser skal oppstå, og på denne måten øke sikkerheten til sine ansatte. Ordet sikkerhet kan også brukes i betydningen av trygghet. I Norsk offentlig utredning nr.6 fra 2006 kan man lese at sikkerhet og trygghet er synonymer, der begge har betydning av å være trygg både fra vilde og ikke-vilde handlinger (NOU 2006:6, 2006).

En undersøkelse gjort av israelske og tyske deltakere med henblikk på risikooppfatning viste at risikooppfatning påvirkes både av tilgang på informasjon og egen erfaring. I undersøkelsen var det en høyere andel israelske enn tyske deltakere som personlig hadde opplevd terrorangrep, men uavhengig av deres personlige erfaring var den personlige og generelle risikooppfatningen i Israel større enn i Tyskland. Disse forskjellene har ifølge forskerne sammenheng med at det har vært et høyere antall terrorangrep i Israel de siste årene og dermed finnes det mer informasjon om risikostatus og større erfaring på et samfunnsnivå (Kollmann, Benyamini, Lages, & Renner, 2022).

En undersøkelse gjort innenfor helsevesenet i Norge i 2010 viser også at 28 % av de undersøkte som var utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen mistro seg på jobb. Samtidig viste det seg at 14% av de spurte som ikke var utsatt for vold og trusler selv, men som visste om noen som hadde vært utsatt for dette, også mistro seg på jobb. Dette kan bety at du trenger ikke nødvendigvis å ha vært utsatt for vold eller trusler selv for at din trygghetsopplevelse svekkes. Det kan være tilstrekkelig at du har informasjon om andre som har vært utsatt for dette for at ens egen trygghet svekkes (Hagen, 2010).

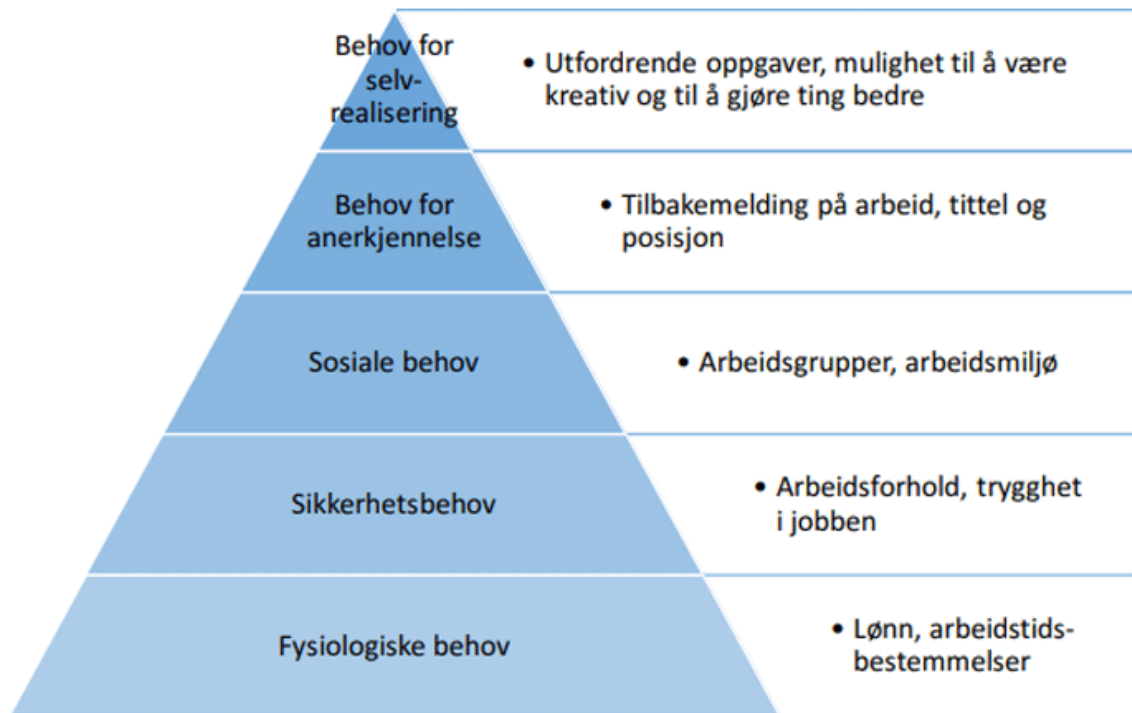
### 4.2.1 Psykisk og Fysisk trygghet.

Innenfor sikkerhetsbegrepet kan en skille mellom psykisk trygghet og fysisk trygghet. Den psykiske tryggheten kan trues dersom en blir utsatt for psykisk vold gjennom verbale uttrykk og kroppsspråk. Den fysiske tryggheten kan trues i forbindelse med direkte skade på egen helse, som kan oppstå som følge av fysisk vold (Hagen, 2010).

### 4.2.2 Maslows behovsteori.

Psykologen Abraham Maslow utviklet i 1943 en behovsteori, som senere er kjent som Maslows behovspyramide. Denne går ut på at mennesker søker å få tilfredsstilt ulike behov,

noe som kan forklare vår adferd og motivasjon. Maslow påsto at våre behov kunne sees på som en pyramide, der behovene må oppfylles nedenfra og opp i pyramiden.



Figur: 2 Maslows behovspyramide inspirert av Jacobsen og Thorsvik, (2013) (Sander, 2023)

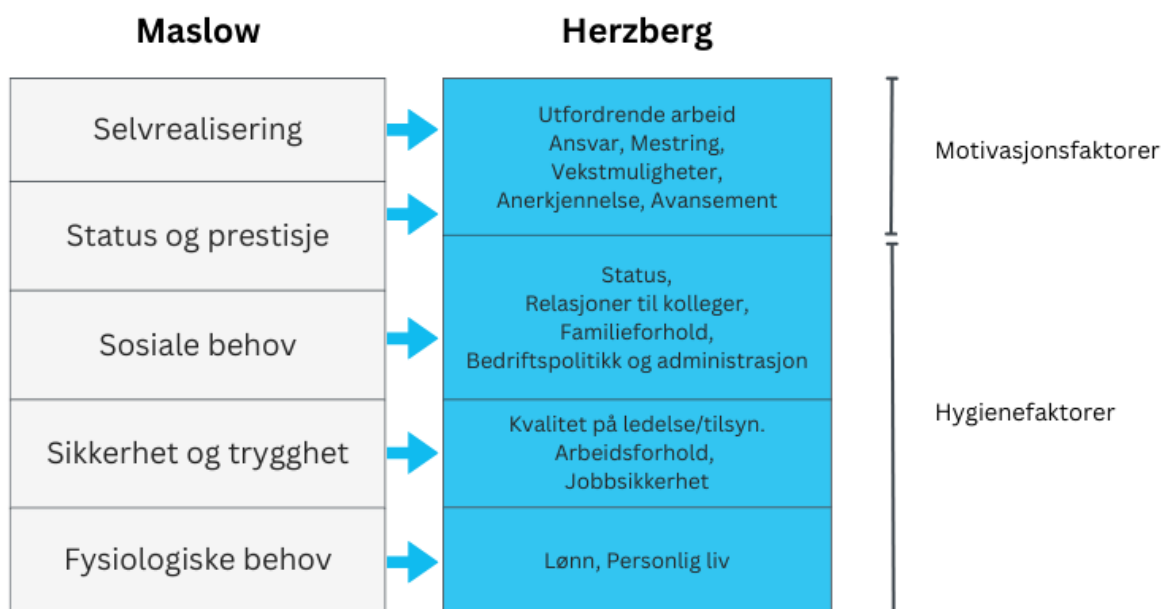
De tre nederste behovene ble av Maslow oppfattet som mangelbehov, mens de to øverste nivåene ble oppfattet som vekstbehov. Mennesket vil søke å oppfylle det de mangler på de nederste nivåene før de søker å tilfredsstille de øvre nivåer. Helt nederst i pyramiden finner vi elementære behov for overlevelse slik som vann, mat og husly, eller sett på et organisasjonsmessig plan, lønn og arbeidstidsbestemmelser. På det neste trinnet finner vi de sikkerhetsmessige og følelsesmessige behovene. I henhold til Maslows behovspyramide, kommer behov for sikkerhet rett etter behovet for fysiologiske behov (Jacobsen & Thorsvik, 2022, ss. 232-233). Behovet for sikkerhet går på det og kunne føle seg trygg og utenfor fare.

Maslow peker videre på de ulike stegene i behovspyramiden, fysiologiske behov, sikkerhet, sosiale behov, behov for anerkjennelse og behov for selvrealisering er noe mennesker må ha for å motiveres til arbeid. “De nederste behovene må helt eller delvis tilfredsstilles før man kan påvirke adferden på et høyere nivå” (Jacobsen & Thorsvik, 2022, ss. 232-233). I henhold til Maslow må behovet for lønn og arbeidstidsbestemmelser være helt eller delvis oppfylt før en søker å få oppfylt det å føle seg trygg på jobb, og først etter at en har fått tilfredsstilt trygghetsfølelsen vil en søke behovet for tilhørighet til andre mennesker som kolleger og

arbeidsgrupper. Behovet for sikkerhet og trygghet innbefatter både fysisk og mellommenneskelig trygghet med de vi omgås med ifølge Maslow (Jacobsen & Thorsvik, 2022). Maslow uttalte at udekkede sikkerhetsbehov kan være like dominerende som uoppfylte fysiologiske behov (Staempfli, Lamarche, 2020).

### 4.2.3 Herzbergs tofaktorteori.

I motsetning til Maslow som anser lønn, sikkerhet og arbeidsvilkår som motivator, så Herzberg i 1959 på dette som hygienefaktorer. Dette kan forklares med at i den grad sikkerhet, gode arbeidsforhold og gode relasjoner til dine kolleger er til stede vil ikke dette si det samme som at det skapes trivsel på arbeidsplassen, og heller ikke mistrivsel i den grad dette ikke er til stede. Herzberg mente at gode arbeidsforhold ikke skaper trivsel så lenge de er til stede, men dårlige arbeidsforhold skaper mistrivsel (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 245). I henhold til Herzberg forhindrer man misnøye ved at sikkerhet, gode arbeidsforhold og gode relasjoner er til stede, men man motiveres ikke av å søke etter disse manglende behovene slik som i teorien til Maslow. Det er kun på øverste nivå at mennesker i henhold til Herzberg sin teori motiveres til å tilfredsstille manglende behov, som er behovet til å prestere med tanke på personlig utvikling og karriere (Rooth, 2023).



Figur: 3 sammenligning: Hertzberg og Maslow (Rooth, 2023)

Teorien til Herzberg bygger på at mennesket har to separate behov. Hygienefaktor er behovet for å unngå ubehag og smerte, mens motivasjonsfaktoren er behovet for personlig utvikling

(Ball, 2003). Herzberg var opptatt av at dersom hygienefaktorer som for eksempel gode arbeidsforhold deriblant sikkerhet og gode mellommenneskelige relasjoner, så vil dette kunne bidra til å forhindre mistrivsel. Det vil med andre ord si at når du føler deg trygg og vet at sikkerheten er ivaretatt vil dette forhindre at du mistrives. Herzberg mener at den enkeltes opplevelse av å mestre utfordringene i jobbsammenheng er helt sentralt i forhold til motivasjonen (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 244). I modellen til Herzberg står også arbeidsforhold nevnt som et punkt under hygienefaktorer. Herzberg sin teori er at det bør være gode arbeidsforhold omkring de oppgavene som skal løses for at motivasjonen skal være til stede (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 244).

### 4.3 Daft sin teori på team.

Daft mener at nøkkelen til å bedre utførelsen av en oppgave er å skape effektive team. Team er i ferd med å bli en av basis byggeklossene i organisasjoner (Daft & Lane, 2011, s. 259). Definisjonen på et team, ifølge Daft, er: «*A unit of two or more people who interact and coordinate their work to accomplish a shared goal or purpose.*” (Daft & Lane, 2011, s. 260). Samtidig, så sier Daft at et team er en gruppe med mennesker, men team og gruppe er ikke det samme. Man kan altså sette sammen en gruppe mennesker for å jobbe, men de vil ikke nødvendigvis fungere som et team. Først når de enkelte gruppemedlemmer overser sine egne ønsker og behov og deretter spiller på deres kunnskap, evner og innsats mot et felles mål vil de bli ansett som et team (Daft & Lane, 2011, s. 260). Godt fungerende team oppstår ikke av seg selv, men er, sammen med gode ledere som hjelper menneskene til å komme sammen som et team, utviklet over tid. (Daft & Lane, 2011, s. 264) Team bør være store nok til å kunne utnytte teamets ferdigheter, men små nok til at medlemmene i teamet føler en personlig eller intim tilhørighet i et fellesskap (Daft & Lane, 2011, s. 269). Et samhold i et team er definert av graden de holder sammen og forblir sammensveiset/allierte i jakten på et felles mål. Jo mer medlemmer i et team har med hverandre å gjøre og jo lengre tid de tilbringer sammen, jo mer samhold vil det bli i teamet (Daft & Lane, 2011, s. 272). Konsekvensene av samhold i et team er av Daft definert til to kategorier: Moral og arbeidsprestasjon. Som hovedregel er moralen høyere i et team med samhold på grunn av økt kommunikasjon, vennlig atmosfære, lojalitet og medlemmenes deltakelse i avgjørelser og aktiviteter. Høyt samhold i et team har nesten en enhetlig positiv effekt på tilfredsstillelse og moral for medlemmene i teamet (Daft & Lane, 2011, s. 272). Når det kommer til sammenhengen mellom samhold og

arbeidsprestasjon er dette generelt positivt, men forskningsresultatene er blandet. En studie viste at samhold i team er mer knyttet til høye prestasjoner når teamet har en høy grad av avhengighet av hverandre, noe som betinger mye samhandling, koordinasjon og kommunikasjon (Daft & Lane, 2011, s. 273).

En ulempe med sterkt samhold i team er utviklingen av gruppetenkning. Dette betyr at man utvikler en tendens til at man undertrykker motstridende holdninger eller meninger i gruppen. Man utvikler en tendens hvor behovet for å ivareta en harmonisk tilværelse i gruppen overgår behovet for en kvalitativ avgjørelse. Når medlemmer i en gruppe med sterkt samhold setter gruppen først, så kan de undertrykke sine egne meninger eller holdninger til fordel for meningen til andre i gruppen (Daft & Lane, 2011, s. 273)



## 5 Metode

Hele poenget med å forske på et fenomen er å bringe frem gyldig og troverdig kunnskap om hvordan virkeligheten er. Dette krever at man følger en strategi for hvordan man skal gå fram. Denne strategien er metoden (Jacobsen, 2022). Metode handler med andre ord om hvordan vi best går frem for å innhente empiri om virkeligheten, knyttet til den problemstillingen vi søker svar på. Vår problemstilling handler om hvordan Tolletatens operative tjenestepersoner selv opplever at deres sikkerhet er ivaretatt. Vi var ute etter nyanserte syn på virkeligheten, slik den oppleves av tjenestepersonene selv. Vi valgte å gå i dybden ved å hente inn kvalitative data gjennom semistrukturerte intervjuer av operative tjenestepersoner i grensekontrollen.

### 5.1 Primærdata - Intervjuene

For å få vite hvordan tjenestepersonene selv opplever om deres sikkerhet er ivaretatt har vi foretatt semistrukturerte dybdeintervjuer av 6 tjenestepersoner i operativ grensekontroll. Det å benytte seg av kvalitative kilder gjør at vi sitter igjen med mye tekst. Dette må vi forenkle og redusere for å gjøre det håndterbart. Her startet jobben med å trekke det som er mest fornuftig ut av den store mengden med informasjon som ble hentet inn under intervjuene. Vi startet med å samle alle intervjuene i et Excel-ark og deretter har vi gått gjennom intervjuene og kodet dem ved å trekke ut ord, setninger og spesielle hendelser. Dette har vi strukturert ved å fordele de forskjellige elementene i 4 hovedkategorier: Menneskelige faktorer, kompetanse, utstyr og infrastruktur. Til slutt har vi ut fra kategoriene formet en tekst som søker å gjengi respondentenes samlede beskrivelse av forhold knyttet til det de blir intervjuet om (Jacobsen, 2022).

Da vi startet med koding av rådataene, oppdaget vi hvor nyttig det var at to av oss hadde skrevet notater parallelt under intervjuene. Når man skriver referat er målet å gjengi det som blir sagt under intervjuet så ordrett som mulig. Men når man mottar store mengder informasjon som skal skrives ned, risikerer man at referentene tolker og gjengir det som blir sagt forskjellig, noe som kan prege referatet. Det kan være en ulempe at doble referater gir unødvendig mye tekst å jobbe med, men vi erfarte at der hvor noe var uklart i et referat, ble alt gjerne klarere ved å sammenlikne med det andre referatet. Doble referater ga oss muligheten til å gjengi intervjuene med bedre presisjon.

Vi sendte ut en forespørsel etter respondenter til noen tjenestesteder ved 3 av 5 forskjellige administrative områder i grensedisvisjonen med operativ grensekontroll, Oslofjord, Øst og

Nord. Samtykkeerklæringen ble lagt ved søknaden, slik at tjenestepersonene selv kunne sette seg inn i hva som er rammene for intervjuet. Blant de som var positive til å bli intervjuet, var det 4 menn og to kvinner. Vi satte krav om minimum 5 års tjenesteansiennitet for aktuelle respondenter. Dette gjorde vi for å øke sannsynligheten for at respondenter hadde erfaringer fra temaene i vår problemstilling. Vi gjennomførte intervjuer med 2 respondenter fra hvert av de 3 områdene. Respondentene ble anonymisert.

Respondent	Kjønn	Område	Dato for intervju	Fysisk/ Teams
1	M	Øst	16.02.2024	F
2	M	Nord	21.02.2024	F
3	K	Nord	22.02.2024	T
4	K	Øst	28.02.2024	F
5	M	Oslofjord	04.03.2024	F
6	M	Oslofjord	06.03.2024	F

Tabell:1 Oversikt respondenter. (Orderud, Rognmo og Bakken, 2024)

Vi gjennomførte intervjuene som åpne individuelle samtaler, ansikt til ansikt med respondenter. Intervjuet med en kandidat fra nord ble foretatt på teams. Dette på grunn av store geografiske avstander. På forhånd hadde vi et mål om å legge få begrensninger på respondenter, og hadde derfor noen åpne spørsmål. Et åpent kvalitativt intervju bør inneholde en viss grad av pre-struktur (Jacobsen, 2022). Vi opplevde at det var nødvendig å benytte spørsmålene vi hadde forberedt, mest for å opprettholde flyten og kontinuiteten i intervjuet. Dette sikret også at vi holdt intervjuene på rett spor i forhold til vår problemstilling. Dette medførte at vi fikk betraktninger rundt de temaene vi ønsker å belyse, og at respondentenes svar ble sammenlignbare. Spørsmålene som var forberedt var samlet i intervjuguiden. Respondenter fikk disse spørsmålene tilsendt på forhånd, slik at de hadde muligheten til å sette seg inn i hva intervjuet handlet om. Siden vi ønsket å stille åpne spørsmål, tok vi høyde for at rekkefølge på spørsmålene, og eventuelle behov for oppfølgingsspørsmål i stor grad ble styrt av svarene vi fikk.

## 5.2 Sekundærdata – dokumentgjennomgang

Tittel	Forfatter	Årstall
Tolletatens nasjonale trusselvurdering 2024	Tolletaten	2023
Politiets trusselvurdering 2024	Kripos	2024
Tolletatens HMS direktiv	Tolletaten	2022
Tolletatens årsrapport 2022	Tolletaten	2023
NOU 2006:6	Regjeringen	2006
Tolletatens avvikssystem	Tolletaten	2024

Tabell: 2 Oversikt over rapporter brukt i oppgaven, (Orderud, Rognmo og Bakken, 2024)

## 5.3 Validitet og reliabilitet

I vår studie benytter vi intensive undersøkelsesopplegg der vi søker en grundig og virkelighetsnær forståelse av hvordan sikkerhet føles ivaretatt for operative tjenestepersoner. Med et intensivt undersøkelsesopplegg vil vi med dets presisjon oppnå høy grad av intern gyldighet, og resultatene vil i større grad oppfattes som riktige. Vi er ute etter å gå i dybden i temaet som vår problemstilling søker svar på. Vi ønsker en åpen og ærlig beskrivelse fra hverdagen i grensekontrollen. Ingen kan beskrive dette bedre enn tjenestepersonene selv. Det vil for oss være avgjørende å intervjuer de riktige tjenestepersonene. En validering blir viktig for å sikre at man får tak i de rette kildene, slik at forskningen skal få en beskrivelse som er så nå nær den faktiske virkeligheten som mulig (Jacobsen, 2022). Vi har et mål om å frembringe både likheter og forskjeller i respondentenes beskrivelser av virkeligheten. Trolig vil ikke en toller i sør oppleve de samme sikkerhetsmessige utfordringene som de gjør i nord. Ulikheter i beskrivelse er et av hovedpoengene ved kvalitative tilnærminger, da likheter og forskjeller samlet beskriver fenomenet (Jacobsen, 2022). I det vi undersøker temaet sikkerhet, berører vi naturlig nok også forhold som truer opplevelsen av sikkerhet. Ved å innhente respondenter fra flere steder i landet mener vi å ha en god intern gyldighet for at våre funn vil være representative for Tolletaten i sin helhet. Vår undersøkelse kan også være relevant for andre kontrolltater. Sannsynligheten for at elementer som truer sikkerheten i en tollkontroll kan være de samme for polititjenestemenn, vektere eller for kollegaer i våre naboland. Man kan tenke seg at en kriminell person som på en eller annen måte truer følelsen av opplevd sikkerhet hos tjenestepersoner i en tollkontroll, ved neste korsvei blir stoppet i en

politikontroll, og utløser de samme erfaringene der. Dermed er det mulig at enkelte av våre funn kan generaliseres til andre yrkesgrupper, hvilket i så fall vil representere en viss ekstern gyldighet (Jacobsen, 2022).

Vi må spørre oss selv om vi kan stole på de dataene vi har samlet inn. Er det faktorer ved undersøkelsen som kan påvirke resultatet vi er kommet frem til. Vi som foretar intervjuene er bevisste på at vi kan ha en påvirkning på respondenten (Jacobsen, 2022). Under utførelsen av intervjuene byttet vi på å lede intervjuene, slik at en av oss har gjennomført selve intervjuet og de to andre har skrevet referat og stikkord direkte underveis. Vi har vekslet på disse rollene og ledet to intervjuer hver. I en eller annen grad vil den som blir undersøkt bli påvirket av hvordan vi er eller opptrer. Kanskje ville det beste vært at vi ikke byttet roller. En annen faktor som kan påvirke resultatene er hvor nøyaktig man er ved registrering av data (Jacobsen, 2022). Vi har forøkt å minimere faren for at notatene ikke skal gjengi respondentenes svar uriktig ved at to av oss skriver referat parallelt. Notatene er deretter sammenstilt i Excel, for så å lettere kunne sammenliknes og bearbeides videre. Slik har vi kunnet trukke ut en mest mulig riktig konklusjon av svarene vi har fått. Analysen av de innsamlede data er foretatt av to av oss som skriver oppgaven. Den siste av oss har deretter kryssjekket kategoriseringen, slik at forutsetningene er gode for at analysen i størst mulig grad blir nøyaktig og riktig (Jacobsen, 2022).

## 5.4 Ethiske betraktninger

I oppgaven vår har vi bevisst forsøkt å unngå å innhente personopplysninger. Dette fordi vi ønsker at våre respondenter skal være anonyme, da vi ønsker at de skal fortelle oss hvordan de virkelig opplever å være på jobb i grensekontrollen. Siden dette er deres arbeidsplass, så kan slike intervjuer være forbundet med risikofølelse for respondenten til å fortelle hans eller hennes reelle opplevelser. Vi jobber i en forholdsvis liten etat, og avstanden mellom de som jobber operativt og ledelsen er ikke stor. Ved å la respondentene forbli anonyme vil vi i større grad unngå at respondentene unnlater å fortelle sin ærlige mening i forhold til sin arbeidsplass. Datainnsamlingen er etter beste evne behandlet etter kravene til personvern (Jacobsen, 2022).

Vi som skriver denne oppgaven er alle ansatt i tolletaten, med mange års erfaring mellom oss. Vi har derfor vært bevisst på at oppgaven skal gjenspeile objektive og pålitelige resultater og ikke være formet av våre egne oppfatninger og opplevelser. Likevel er det ikke til å komme unna at vi sammen besitter en inngående kjennskap til, og kunnskap om, hvordan det er å

jobbe operativt i grensekontrollen. to av oss jobber i dag som hundeførere og en som seksjonssjef. Seksjonssjef er en lederrolle med personalansvar. Vår vurdering er at vi opplyser om dette ved starten av alle intervjuer, og understreker det faktum at vi alle opptrer i kapasitet av å være studenter og ikke ansatte i tolletaten. På denne måten vil vi ha full åpenhet og samtidig berolige respondentene hvis de føler at lederrollen er en utfordring i forhold til intervjuet. Det er viktig for oss at vi ikke blir sett på som partisk eller at vi utfører et oppdrag for noen (Jacobsen, 2022).

Videre har vi sett på det faktum at vi er ansatte som studerer egen organisasjon. Jacobsen beskriver i sin bok flere fordeler med dette. Vi kan få lettere tilgang til informasjon som «insider», kjenner til kulturen og språket/fagterminologien og kjenner til organisasjonens historie (Jacobsen, 2022). Vi håper å dra fordel av denne kunnskapen under intervjuene samtidig som vi forsøker å unngå ulemper som å ikke holde nødvendig kritisk avstand eller å ikke si hva man tenker (Jacobsen, 2022). Siden vi har avgrenset til at dette kun gjelder personell i operativ tjeneste i grensekontrollen, så anser vi ikke faremomentet med å kun oppsøke momenter av organisasjonen vi kjenner til som særlig relevant (Jacobsen, 2022). Når det gjelder fenomenet «blinde flekker», som Jacobsen også omtaler, er dette noe vi er veldig bevisste på. Vi forsøker å ha et perspektiv hvor våre egne fordommer og erfaringer ikke skal påvirke forskningen vår. Som insider er det lett å ha en forutinntatt holdning og ikke se andre sider ved organisasjonen enn dem man forventer å se. Registrering av data kan også fort bli slik at man registrerer det man forventer å se og ikke det som man faktisk ser. Noe som kan unngås dersom man er en som kommer utenfra (Jacobsen, 2022, s. 59).

## 6 Empiri.

### 6.1 Sekundærdata

#### 6.1.1 Trusselvurderinger

I Tolletatens nasjonale trusselvurdering fra 2024 er det tatt utgangspunkt i at de regelbrudd som omfatter varekategoriene narkotika, dyr og planter og strategiske varer er det som vil ha størst samfunnskonsekvenser for Norge (Tolletaten, 2023). Av disse varekategoriene er det narkotika som ansees for å ha størst betydning, fordi narkotika har en direkte påvirkning på liv og helse. Indirekte, så vil narkotikakriminalitet ha en effekt på annen kriminell virksomhet. Dette kan dreie seg om gjengkriminalitet, vold, trusler, hvitvasking, belastning på samfunnsinstitusjoner og effekter på lovlig forretningsvirksomhet. I tillegg sier trusselvurderingen at det er målinger som tilsier betraktelig økt bruk av kokain i Norge samt at det etableres flere kokain superlaboratorier i Europa. Narkotikakartellene vil derfor ha produksjonen nærmere sluttbrukeren. Dette kan igjen muligens forbedre tilgangen på kokain i Norge (Tolletaten, 2023).

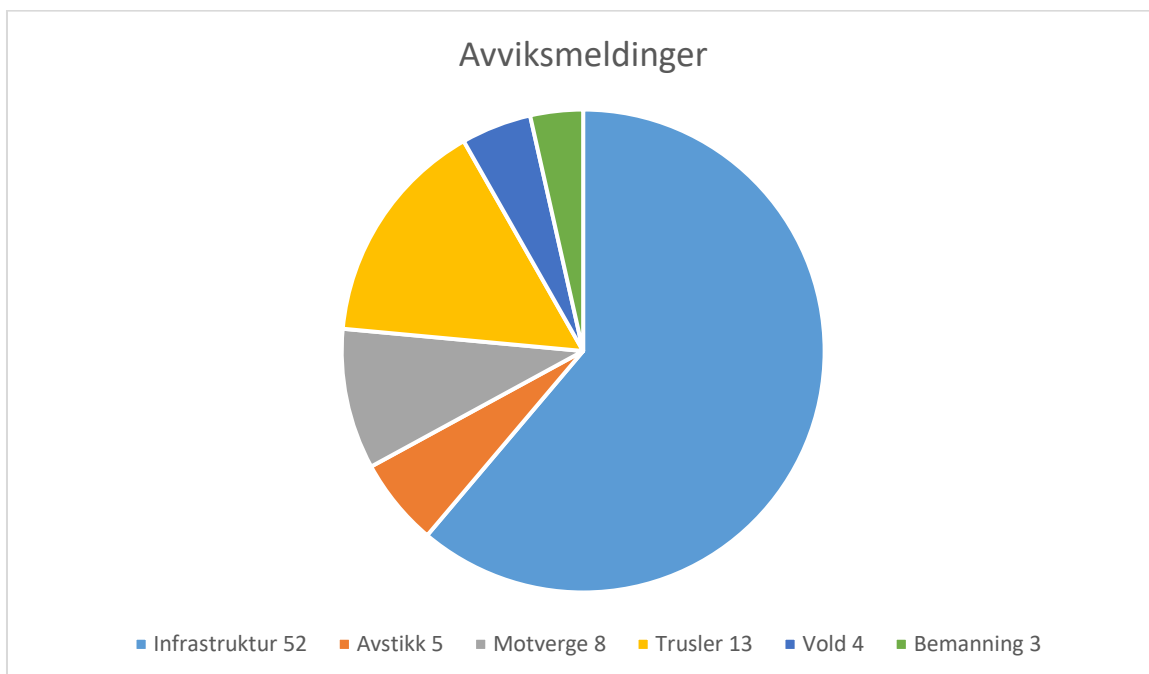
I politiets trusselvurdering 2024 kan vi lese at: *«I Europa har trusselen fra organisert kriminalitet aldri vært høyere. Også i Norge er trusselen fra organiserte kriminelle betydelig. Flere sterkt profittmotiverte kriminelle nettverk opererer i Norge, og mange av disse er involvert i salg, distribusjon og innførsel av narkotika.»* (Politiet, 2024, s. 10) I Politiets trusselvurdering 2024 kommer det også frem at politiet i flere deler av landet er kjent med kriminelle aktører som er involvert i import og distribusjon av ulovlige våpen til Norge. I samme trusselvurdering fremkommer det: *«Andre trusler inkluderer korrupsjon av havnearbeidere, skipsmannskap, tolltjenestemenn, politi og andre myndigheter. Dette er potensielle trusler og sårbarheter som ansees som relevante også i norsk og nordisk sammenheng.»* (Politiet, 2024, s. 28)

#### 6.1.2 Avvikssystemet i Tolletaten.

*“Alle verksemdar skal ha rutinar for å avdekke, rette opp og førebygge avvik frå helse-, miljø- og sikkerheitslovgivinga (HMS-lovgivinga). Avvikshandtering handlar om å oppdage, melde,*

rette opp og forebygge brot på krav fastsett i eller i medhald av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivinga.» (Arbeidstilsynet, u.d.).

Tolletaten startet registrering i dagens avvikssystem 1. desember 2022. Vi har fått tilgang til et anonymisert utdrag av grensedisjonens avviksregistrering fra den dato dette systemet ble tatt i bruk og frem til 26. Januar 2024. Majoriteten av avviksmeldingene i etaten kommer fra grensedisjonen, noe som henger sammen med at tjenstepersoner i operativ tjeneste hovedsakelig hører til grensedisjonen. På bakgrunn av dette kan vi si at dataene i avvikssystemet er representative for operative tjenstepersoner i Tolletaten, og dermed også relevant for vår problemstilling.



Figur: 2 Orderud, Rognmo og Bakken, 2024

I løpet av perioden Tolletaten har benyttet dette systemet, er det rapportert inn 4 hendelser som handler om vold mot tolltjenstepersoner. Det er rapportert om 13 tilfeller av en eller annen form for trusler. 8 avvik omhandler situasjoner der kontrollobjekter har satt seg til motverge. Dette kan være situasjoner som å nekte å etterkomme pålegg, ubehagelig oppførsel eller andre forhold som ikke går direkte på trusler eller vold. Videre er det registrert 5 avvik som omhandler forsøk på å unndra seg kontroll i form av å forsøke å flykte fra kontrollen også nevnt som avstikk. Dette kan være situasjoner der kontrollobjektet stikker av med bil, noe som ofte skaper farlige situasjoner. Vi snakker om potensielt farlige situasjoner, både for

tolltjenestepersonene og øvrige trafikanter. Når det kommer til forhold knyttet til lokaler og infrastruktur, har tjenestepersonene rapportert inn 52 forhold som de mener kvalifiserer til avvik. Slike avvik kan handle om alt fra dårlig inn klima til mangler ved lokaliteter. Ved 3 tilfeller har bemanningen vært så lav at det er meldt inn som avvik. Det er til sammen rapportert inn 85 avvik der tolltjenestepersoner viser til forhold der sikkerhet faktisk har vært truet, eller at tjenestepersonene har følt at deres sikkerhet har vært truet.

I tillegg til dataene som kommer frem av avvikssystemet, må man anta at det er mørketall. Arbeidsmiljøloven § 2-3 gir arbeidstaker plikt til å medvirke og til å “melde fra”. Tolletaten har i det senere hatt søkelys på å oppfordre de ansatte til å bruke avvikssystemet, men det er allikevel en fare for at mange ikke rapporterer inn hendelser som burde vært meldt som avvik.

## 6.2 Intervjudata

På bakgrunn av de svarene vi fikk under intervjuene, endte vi opp med følgende fire hovedkategorier: Menneskelige faktorer, kompetanse, utstyr og infrastruktur. Disse fire kategoriene er inndelt i hvert sitt underkapittel. I tillegg er det et eget underkapittel for hvert av de to forskningsspørsmålene: Hvilke negative faktorer påvirker følelsen av sikkerhet og hvilke positive faktorer påvirker følelsen av sikkerhet.

### 6.2.1 Menneskelige faktorer:

Tilstrekkelig bemanning viser seg å være viktig for tolltjenestepersonene når vi kommer til temaet opplevd sikkerhet. Respondentene viser til at det å havne i undertall i kontrollsituasjoner er ubehagelig og gir en opplevelse av at sikkerheten er truet. Å ha tilstrekkelig antall kollegaer å spille på lag med er viktig. Det blir også sagt at det oppleves som trygt å ha faste makkere eller kollegaer som du kjenner godt. En respondent hadde opplevd at dette ikke var til stede:

*«Hadde en yngre tjenestemann som jeg var usikker på om han ville backe meg dersom det skulle skje noe. Ved direkte spørsmål svarte han at han håpet det, men visste ikke helt. Dette gjorde at han ble plassert i ekspedisjon en periode for å modnes litt, etter at jeg rapporterte dette til lederen min.»*



Det sies at det ligger mye trygghet i det at du stoler på de du jobber sammen med, og at du vet at de vil støtte deg den dagen det oppstår en situasjon. Eksempelvis er det også sagt følgende under intervjuet:

**«Det at man kan gå på jobb og være trygg på at man har kollegaer og hjelpemidler man trenger for å utføre jobben på en sikker måte» og «Man går på jobb med trygghet i at det er tilstrekkelig med folk, notoritet i forhold til det man gjør og sier i jobben og at man har ryggdekning i klagesaker.»**

### 6.2.2 Kompetanse:

Når respondentene snakker om kompetanse, tenker de på konflikthåndteringskurs, AT-trening, samtaleteknikk, beredskapsøvelser og andre typer trening som gjør dem rustet til å håndtere skarpe situasjoner. Et utsagn under intervjuene var:

***«Sikkerhet blir målt på antall timer AT-trening, men dette er ikke nok. Kunnskapsnivået over hele linja, og for tjenestepersoner på gulvet, må heves.»***

Flere ganger kommer det også frem at det føles trygt for den operative tjenestepersonen å vite at kollegaen ved siden av deg har den samme kompetansen som deg. Da vet de hva man kan forvente av støtte, og at man opptrer tilnærmet likt i situasjonen som oppstår. Kompetanse handler også om kurs, som i bruk av forskjellige verktøy og hjelpemidler, som for eksempel fallsikringsutstyr. En av respondentene viser til en episode der utstyret var på plass, men hvor det var fravær av kompetanse i å bruke utstyret. Det blir sagt at det er viktig med innføring i bruk, men det er like viktig å opprettholde kompetansen ved øvelse. Det blir videre vist til at samtaleteknikk er viktig for å roe ned situasjoner som er i ferd med å eskalere. En respondent sier:

***«Det å kunne regelverk og være trygg på regler og rutiner skaper trygghet i arbeidet. Være oppdatert er viktig og da er det lettere å eie kontrollen.»***

### 6.2.3 Utstyr:

De siste årene har Tolletaten innført utstyr som vernevest, pepperspray, O2-måler og nødnett. Under intervjuene kommer det frem at verneutstyr er viktig for at man skal kunne utføre den jobben Tolletaten er satt til å gjøre, samtidig som tjenestepersonene skal føle seg sikre under utførelse av jobben. En av respondentene ønsker at man ser på hjemlene ved bruk av pepperspray, og sier:

***«Pepper sitter langt inne å bruke, da dette ifølge instruks skal benyttes i nødverge. Da skal det dra seg ordentlig til før en bruker det.»***

Respondenten mener at dersom bruk av pepperspray var en tjenestehandling, ville situasjoner kunne vært de eskalert før de kom til nødverge. Flere av respondentene snakker om debatten rundt bevæpning. Hos våre svenske kollegaer er man i dag bevæpnet under enkelte typer oppdrag. to av respondentene sier at de selv ikke ønsker å bære våpen, men at det er noe våre oppdragsgivere må vurdere kontinuerlig. En av respondentene sier:

***«Det har vært snakk om bevæpning, så trusselen er der. Jeg er ingen tilhenger av å bære skytevåpen. Det vil kreve for mye trening. Jeg har personlig ikke sansen for det.»***

To av respondentene nevner taser som en mulig mellomløsning. Dette er et ikke dødelig elektrosjokkvåpen, som vil kunne sette motparten ute av spill i de mest alvorlige hendelsene.

#### 6.2.4 Infrastruktur:

Tolletaten har store forskjeller når det kommer til kontrollfasiliteter. Under intervjuene kommer det frem at lite egnede kontrollfasiliteter oppleves som en utfordring ved enkelte lokasjoner:

***«Fasilitetene er viktig for sikkerheten, visitasjonsrom, venterom, kontrolllokaler henger sammen med sikkerhet.»***

Det at man benytter bygg som er oppført med andre formål enn å tjene som tollsted, fører til at logistikken for å drive ekspedisjon og kontroll ikke blir optimal. I følge to av respondentene føles det utrygt å drive visitasjon i trange rom uten retrettmulighet. Enkelte lokasjoner opplever også store avstander til Politi, noe som kan bli utfordrende når man står i situasjoner der man har behov for bistand. Det sies også under intervjuene at trafikken passerer i 80 km/t der de skal plukke kontrollobjekter. Det beskrives som lite trygt å jobbe under slike arbeidsforhold:

***«Jeg har ikke opplevd det, men vi har hatt hendelser hvor kollegaer nesten har blitt nedkjørt.»***

## 6.3 Opplevd sikkerhet.

For lettere å kunne svare ut problemstillingen vår, ønsket vi svar på to aktuelle forskningsspørsmål som vi mener kan belyse problemstillingen på en god måte. Disse skiller på positive og negative faktorer som påvirker hvordan tjenestepersonene opplever at deres sikkerhet er ivaretatt. Det kommer frem av intervjuene at alle respondentene føler seg helt eller delvis sikre på jobb, men det finnes momenter som kan påvirke opplevelsen av sikkerhet i positiv og negativ retning. Det å avdekke disse momentene er viktig for å kunne jobbe mot en enda bedre opplevd sikkerhet i det daglige operative kontrollarbeidet.

### 6.3.1 Positive faktorer.

At man er tilstrekkelig bemannet trekkes frem av fem respondenter som en positiv faktor som fremmer følelsen av trygghet. Det er enighet blant respondentene om at det å ha gode kollegaer å støtte seg på er viktig. Dette henger sammen med kompetanse. Det blir sagt at det å være oppdatert og god faglig er en positiv faktor for å skape trygghet. At man har kollegaer å støtte seg på under kontrollen, betyr samtidig økt grad av kompetanse i kontrollsituasjonen. Som tollere har vi med oss forskjellige styrker og erfaringer, som vi har tilegnet oss gjennom karrieren. Det å ha tilgang på hverandres støtte og kompetanse skaper trygghet. Dette gjelder ikke minst dersom situasjoner skulle eskalere. 4 av 6 respondenter sier at det gir trygghet å vite at kollegaen har samme kunnskap og har vært gjennom samme trening som de selv har. Det skaper en følelse av at man kan forutsi hvordan kollegaer opptre dersom en situasjon for eksempel skulle bli fysisk. Ved AT-treninger øver vi på de samme grepene og på samspillet med en eller flere kollegaer. Uniformen er av 2 respondenter nevnt som en positiv faktor. En av dem sier:

***«Det å jobbe sivilt føles mer utrygt enn å jobbe i uniform. Uniformen bidrar til mer trygghet og respekt fra de reisende.»***

En annen faktor som er positiv er avvikssystemet. Det oppleves for 4 av 6 respondenter som et godt hjelpemiddel for å synliggjøre de utfordringene man møter i arbeidshverdagen. Det påpekes at ved å melde avvik vil man i mange tilfeller oppnå at det gjøres tiltak slik at man unngår samme avvik på nytt. Selv om en av respondentene mener at det er de mindre avvikene som gir handling:

***«Det tar for lang tid med de større avvikene, som bygg, infrastruktur ute ved grenseovergangen.»***

### 6.3.2 Negative faktorer.

Seks respondenter nevner bemanning også som en negativ faktor når det kommer til hva som påvirker opplevelse av sikkerhet. En av respondentene sier:

**«Vet aldri hva man møter. Det er ekkelt å sende to kollegaer til å stoppe masse gærninger, langt fra bistand. Det er mye våpen, som kniver etc., rus, psykisk syke osv.»**

Infrastruktur blir av to respondenter nevnt som en negativ faktor. Det oppleves som utrygt å jobbe i trange lokaler som er lite egnet til å utføre de oppgavene vi er satt til å gjøre. Eller å stoppe kjøretøy som passerer i høy hastighet. Avstander til Politiet kan oppleves som store i de tilfellene der det er behov for bistand. Mangel på kompetanse kan også true sikkerheten. En av respondentene mente at det er for lite scenariotrening og beredskapsøvelser. Det vises til eksempler der man har fått utlevert utstyr, men mangler kompetanse til å bruke dette utstyret. En respondent viser til “svenske tilstander” der kriminelle nettverk vokser og blir stadig mer voldelige. En annen respondent sier:

**«Jeg tenker at taser kunne vært et godt sikkerhetstiltak. Det er helt normalt at tollere i andre land er bevæpnet, men vi har bare pepperspray.»**

En respondent hevder at begrensninger i våre instruksjoner og regelverk går utover sikkerheten. Et eksempel er at man kunne benytte pepperspray som en tjenestehandling for å unngå at situasjoner skulle eskalere. I dag kreves det nødverge. En av respondentene sier:

**«Ledelsen sitter beskyttet inne på et kontor, men når det først smeller er det de som har det øverste ansvaret.»**

Denne hevder videre at det er ansvarsfraskrivelse fra arbeidsgivers side å be de operative om å **«tenke klokt og trekke seg tilbake.»**

<b>Positive faktorer</b>	<b>Negative faktorer</b>
Tilstrekkelig bemanning	Dårlig bemanning
Kompetanse	Ikke egnet infrastruktur
Uniform	Manglende opplæring i utdelt utstyr
AT-trening	Begrensninger i regelverk
Avvikssystemet	Manglende scenariotrening/beredskapsøvelser
Kollegastøtte	Mangel på utstyr
Verneutstyr	Avstander til Politi
Egnet infrastruktur	Ledelsens kunnskap om hva som skjer ute
Utstyr: taser eller skarpe våpen?	

Tabell: 3 Positive og negative faktorer, (Orderud, Rognmo og Bakken, 2024).

## 7 Drøfting

Dette kapitlet beskriver en drøfting av teori og empiri. Kapitlet følger naturlig inndeling av drøfting i forhold til hovedfunnene: Menneskelige faktorer, kompetanse, utstyr og infrastruktur.

### 7.1 Bemanning og menneskelige faktorer.

Tolletatens og politiets trusselvurderinger tilsier at Tolletaten må være til stede på grensen og håndtere til tider tunge og voldelige kriminelle. Trusselbildet kan nok variere noe fra sted til sted, men det er ingen som kan si noe om hvem og hva man treffer på når man er på jobb for Tolletaten langs Norges grenser.

Menneskelige faktorer omfatter forhold som tilstrekkelig bemanning for å gjøre jobben på en sikker måte, stole på makker og kollegaer, kollegastøtte og jobbe i team. Det å kjenne de du jobber med, gjerne i faste lag eller med en fast makker, samt å ha et tilstrekkelig antall kollegaer til stede og være trygg på å få hjelp hvis og når du trenger det, ser ut til å være tungtveiende i vår undersøkelse. En respondent sier:

***«To tjenestepersoner kan være for lite i en kontrollsituasjon. Vi jobber ofte med bare to på jobb.»***

En annen respondent uttaler:

***«Det å være flere kollegaer til stede. Flere eller like mange som de reisende i en situasjon. Det er det viktigste, å ha noen rundt seg og kjenne de godt.»***

En tredje respondent sier:

***«Det at man kan gå på jobb og være trygg på at man har kollegaer og hjelpemidler man trenger for å utføre jobben på en sikker måte.»***

Ovenstående uttalelser sier noe om trygghetsfølelsen til respondentene. Når man går på jobb, så er det altså viktig for dem å føle en trygghet i kollegaene og tilhørighet med dem for å være godt rustet for en vanskelig kontroll. Som redegjort for i kapitlet om teori, så beskrives safety som uplanlagte hendelser som svikt på utstyr eller ulykker, mens security handler om

trusler fra mennesker og fravær av uønsket planlagte eller tilsiktede hendelser, som ofte dreier seg om menneskers ønske om å ødelegge verdier eller objekter som terrorhandlinger eller annen kriminalitet (Boholm, Möller, & Hansson, 2016). Dette med å være nok bemanning til stede ved utførelse av kontroll er noe som går igjen under intervjuene for deres følelse av sikkerhet. Det kan fremstå som skummelt eller usikkert å møte truende personer og være i undertall. Med riktige tiltak innenfor security vil man minimere trusler (Boholm, Möller, & Hansson, 2016). Man kan altså hevde at med å øke bemanningen tilstrekkelig, så vil man kunne minske sannsynligheten for at det vil oppstå uønskede sikkerhetstrusler. Det er lett å tenke seg at dersom en kriminell person med lav terskel for vold og som kanskje vil risikere fengselsstraff hvis han blir tatt, er truende til å vurdere vold eller trusler for å slippe unna. Likeså kan det være at man påtreffer en psykisk syk og kanskje ruset person med en annen virkelighetsoppfatning. I begge disse tilfellene vil god bemanning kunne være avgjørende. I første tilfellet for å avskrekke den kriminelle til å tenke seg om to ganger og kanskje til og med forhindre vold eller trusler, på grunn av antall tolltjenestepersoner til stede. I det andre tilfellet for å håndtere den reisende på en trygg og sikker måte for alle involverte uten at skader oppstår hvis det kommer til en fysisk hendelse. Hvis en tolltjenesteperson ikke føler seg trygg på jobben kan dette virke inn på hans motivasjon for å jobbe. Her kan vi se på undersøkelsen gjort i helsevesenet hvor 28% av de som var utsatt for vold eller trusler på arbeidsplassen mistrives på jobb (Hagen, 2010). Dette flytter oss rett inn i teoriene om valens og behov. Det handler om å oppnå en belønning som stimulerer til ytelse altså at man handler for å dekke et behov (Jacobsen & Thorsvik, 2022). I Maslow sin behovsteori er behovet for sikkerhet og trygghet innbefattet både fysisk og følelsesmessig sikkerhet (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 232). Dette er sikkerhetsbehov som er på de nedre nivåer i Maslow sin behovspyramide og derfor må være helt eller delvis oppfylt før man kan klatre videre i pyramiden (Jacobsen & Thorsvik, 2022). Legger vi denne kunnskapen til grunn, så kan vi hevde at vi har behov for beskyttelse mot farer som kan medføre ulykker og skade og vi har behov for å føle oss trygge sammen med de vi omgås med. Hvis man ikke føler seg trygg, altså en grunnleggende ting ifølge Maslow, så vil man heller ikke ønske å gå på jobb. Som undersøkelsen vår viser, så er altså tilstrekkelig bemanning en positiv faktor i styrkingen av sikkerhetsfølelsen til tolltjenestepersoner. Lav bemanning har tilsvarende negativ effekt.

### 7.1.1 Emosjonell trygghet

Tolltjenestepersoner vil i det daglige virke ha større trussel mot den emosjonelle trygghetsfølelsen enn den fysiske. Erfaringsmessig er det flere reisende som kommer med

verbale trusler enn direkte fysiske angrep. Dette støttes av innmeldte avvik i Tolletatens avvikssystem, se figur 2. I situasjoner der det forekommer trusler kan tolltjenestepersoner føle på frykt, angst og økt stressnivå (Skauge, 2022). Disse følelsene må du i kontrollsituasjonen forsøke å undertrykke, fordi du som tolltjenesteperson skal opptre profesjonelt, og dermed regulere og håndtere de indre følelsene til å passe inn i den gitte situasjonen. Hochschild (1979) belyser hvordan følelser ofte kan være underlagt sosiale regler for hvordan de skal håndteres og uttrykkes (Skauge, 2022, s. 16). Den emosjonelle trygghetsfølelsen kan også trues i forbindelse med et arbeidsoppdrag du i utgangspunktet synes er ubehagelig, men som du gjennomfører for å føle deg som en del av et team. Ingen liker å innrømme hvordan man feilet på et arbeidsoppdrag på grunn av at man føler seg utrygg. Innenfor et arbeidsmiljø ønsker man å føle seg verdifull, man ønsker å være en del av et team og utføre oppdraget på lik linje med de andre. Et eksempel på dette er en situasjon der det går ombord 5 tolltjenestepersoner i et fartøy. En av tjenestepersonene er veldig redd for å bevege seg på den bratte landgangen til fartøyet. For å få utført arbeidsoppgaven kan personen komme i en fysiologisk og emosjonell konflikt. Dersom personen avstår fra å gå om bord vil en kunne føle at en svikter sin arbeidsoppgave, arbeidsgiver, men også sine kolleger. Personen velger å gå om bord og undertrykker dermed sin emosjonelle utrygghetsfølelse, dette for å føle at man er en del av teamet og ikke outsideren som ble stående på kaia da kollegaene gikk om bord. Jakobsen og Thorsvik, (2022) definerer dette som en sosialiseringssituasjon der man lærer seg hvordan man bør opptre i ei gruppe for å få aksept (Jakobsen & Thorsvik, 2022, s. 141).

### 7.1.2 Kjenne sin kollega og jobbe i team.

Undersøkelsen sier også at det å kjenne sine kollegaer godt, å vite at de har samme kompetanse og å kunne stole på kollegaene er viktig for sikkerhetsfølelsen til våre respondenter. Det snakkes også om faste lag eller fast makker som en positiv faktor. Det kan være flere gode grunner til å ikke ønske faste lag eller team i Tolletaten. Økonomi, fleksibilitet og tilgang på menneskelige ressurser er forhold som det må tas stilling til. Om bemanningssituasjonen kan man lese følgende i Tolletatens årsrapport fra 2022:

*«Bemanningssituasjonen i grensekontrollen var i 2022 utfordrende. Etaten har omprioritert kontrollressurser til å etablere tollkontroll på Svalbard fra mai 2022, og styrket kontrollen med russiske fiskefartøy som del av sanksjonsregimet mot Russland fra oktober 2022. I tillegg har årsverkene i den operative kontrollen samlet sett gått ned i 2022, grunnet avganger. Nedgangen i den operative kontrollen skyldes flere faktorer hvor de mest sentrale er nedgang*



*i ansatte med tollfaglig bakgrunn, nødvendige prioriteringer til andre oppgaver og prioritering av utviklingsarbeid» (Tolletaten, 2023, s. 26).*

Daft sier mye om temaet team. Blant annet at et team er en gruppe med mennesker, men team og gruppe er ikke det samme (Daft & Lane, 2011). Man kan altså sette sammen en gruppe med mennesker, men det er ikke sikkert at de vil fungere som et team (Daft & Lane, 2011). La oss ta et eksempel: Man blir satt inn på en vaktplan uten faste arbeidskollegaer, men en samling av kollegaer som du treffer på forskjellige tider i forhold til de vaktene du er satt opp på. Du jobber altså med en gruppe mennesker, men det er ikke dermed sagt at dere jobber som et team. Personlige motsetninger, ukjente faktorer som grad av kunnskap og integritet, villighet til å gi kollegastøtte og interesse for arbeidet er faktorer som kan påvirke ens arbeidsdag. Man kan for eksempel legge til grunn at i en samling av mennesker, altså en gruppe, så er det mulighet for at noen setter sine egne behov og agendaer foran andres, eller sågar foran arbeidsgivers interesser. For at man skal utvikle en effektivisering og skape effektive teams må man gjøre dette over tid. Gode teams oppstår ikke av seg selv, men over tid (Daft & Lane, 2011). Tillit betyr at du stoler på at din kollega vil gjøre de riktige tingene, noe som er essensielt for tolltjenestepersoner som kan møte på utfordrende situasjoner i en kontrollsituasjon. Føler en seg trygg på at dine kolleger vil støtte deg om noe uforutsett skulle hende, vil din følelse av trygghet øke. I en artikkel skrevet av Svensson, Ohlander og Lundberg (2020) om lufttrafikkkontrolloperatører som jobber tett sammen for å lede fly trygt gjennom himmelen og på bakken kommer det fram hvor viktig det er med godt samarbeid for å opprettholde et effektivt og trygt miljø. Gjensidig tillit ble sett på som den viktigste faktoren innenfor teamarbeidet (Svensson, Ohlander, Lundberg, 2020). Gjensidig tillit vil også være en viktig faktor for tolltjenestepersoner der det kreves kollegial støtte i møte med vanskelige trafikanter. Samhold i team blir målt på graden av samhold i jakten på et felles mål. *«Jo mer et team har med hverandre å gjøre og jo lengre tid de tilbringer sammen, jo mer samhold vil det bli i teamet»* (Daft & Lane, 2011, s. 272). Høyt samhold har positiv effekt på moral og tilfredsstillelse i et team (Daft & Lane, 2011). Overført til et fast lag eller makker i Tolletaten er det grunn til å tro at man kan oppnå et mer effektivt team med god moral, tillit til hverandre og muligheten til å utnytte hverandres svakheter og styrker for en effektiv gjennomføring av kontroller. Laget kjenner hverandre, vet at de vil stille opp, bidra og yte. Man kjenner alle i laget sin kompetanse. Man kan påvirke hverandre til å bli bedre. Det er trygt å spørre og det er rom for meninger. Dette vil igjen bety at man koordinerer arbeidet i teamet mot et felles mål, som er definisjonen til et team ifølge Daft (Daft & Lane, 2011). Man bør jo også drøfte

baksiden av et slikt sterkt lag. Man kan utvikle et lag som er så ensidig at de utvikler gruppetenkning, altså at man lar være å løfte individuelle tanker og setter gruppen foran egne verdier og tanker (Daft & Lane, 2011). Dette handler også om kultur i organisasjonen og her viser forskningen at det er mulig å skape en organisasjonskultur gjennom en sosialiseringssprosess ved å for eksempel gi noen ansvaret for å sosialisere nyansatte. Også gjennom kurs, bruk av egen terminologi og logoer, samt fortellinger og myter kan organisasjonskulturen påvirkes (Jacobsen & Thorsvik, 2022). I Tolletaten vil dette typisk være gjennom opplæring, interne kurs, bruk av merker (riksløven), og kollegaer som setter standarden for hvor vi ønsker å være. Alle ansatte i Tolletaten bør ha et bevisst forhold til dette.

## 7.2 Utstyr og kompetanse.

Under intervjuene sier respondentene at det skaper trygghet å besitte god kompetanse. Som en respondent sier:

***«Bemanning og kompetanse er viktig. Folk må være oppdaterte på utstyr og kompetanse».***

En annen respondent sier:

***«Det å kunne regelverk og være trygg på regler og rutiner skaper trygghet i arbeidet. Det å kunne jobben og regelverket er viktig. Være oppdatert er viktig og da er det lettere å «eie» kontrollen.»***

Ifølge denne respondenten er altså fagkunnskap også en medvirkende faktor til trygghetsfølelse i en kontrollsituasjon. Dette er kanskje ikke så overraskende, men det er likevel et perspektiv det kan være lett å overse i sammenheng med sikkerhet og trygghet. Kompetanse gjelder med andre ord ikke bare på utstyr og teknikker som AT-trening og pepperspray, men også på rutiner og regelverk. I tillegg til at det skaper trygghet å selv inneha tilstrekkelig kompetanse, er det viktig at man har tillit til at kollegaene man jobber ved siden av har like god kompetanse. Slik tillit betyr at du stoler på at din kollega vil støtte deg og ta de rette valgene i utfordrende kontrollsituasjoner.

Utstyret som benyttes i dag settes det stor pris på av våre respondenter. Pepperspray, vernevest, nødnett og håndjern er med på å forsterke og ivareta følelsen av sikkerhet. Det nevnes et ønske om å åpne opp litt på kriteriene for bruk av pepperspray. En respondent sier;

***«Pepper sitter langt inne å bruke da dette ifølge instruks skal benyttes i nødverge. Da skal det dra seg ordentlig til før en bruker det. Pepper burde vært en tjenestehandling istedenfor nødverge.»***

Utlevert pepperspray kan per i dag kun benyttes som nødvergehandling ved opplevelse av fare for liv eller helse. to respondenter ønsker også å se på taser, et elektrosjokkvåpen, som en mulig forsterkning i verktøyboksen. Ingen av respondentene ønsker skytevåpen per i dag, men med tanke på utviklingen i Sverige, så må dette følges med på. En lempeliggjøring vil kanskje «ufarliggjøre» det at man må ta i bruk pepperspray. En mulig argumentasjon vil da kunne være at bruken vil eskalere og strekke seg ut over de begrensningen som er i lovverket, altså at man vanner ut holdningen og terskelen for bruk. Innføring av sterkere, ikke dødelige våpen som taser kan kanskje, i gitte situasjoner, være med på å ned eskalere en ellers farlig situasjon. I situasjoner hvor man er i mindretall, vil kanskje den reisende tenke seg om litt mer før vedkommende tar i bruk vold. I Politiforum kan vi lese at politiet nå har tatt i bruk Taser. I en artikkel fra 2020 kan vi lese at Svensk politi har hatt prøveprosjekt på Taser siden 2018. Tilbakemeldinger derfra er at taser bidrar til økt trygghet og reduserer skadene ved inngripen. Indikasjoner tilsier at bruken av taser medfører at bruken av pepperspray, skytevåpen og batong gikk ned. Skadeomfanget ved bruk fremstår som lavt, men sekundærskader som fall medfører at bruken må være med forsiktighet (Politiforum, 2020). Man kan på bakgrunn av denne informasjonen hevde at taser også kan øke sikkerheten for tolletatens ansatte ved riktig bruk. Et motargument for dette kan være for eksempel som vi leser i Dagsavisen.no at verdien i å være ubevæpnet er å bruke andre måter å kommunisere på enn våpen. (Dagsavisen, 2021)

### 7.3 Infrastruktur.

Et par av våre respondenter henviser også til at manglende kontrollfasiliteter er med på å redusere trygghetsfølelsen i den daglige kontrollen. Tolletaten er en gammel etat og flere av kontrollbyggene er lite egnet for å drive kontrollvirksomhet på en sikker måte. På spørsmål om hva som kan oppleves truende i arbeidet svarer en av respondentene:

***“Utagerende personer, og trange lokaler gjør situasjonene vanskelige til tider.”***

Videre svarer samme respondent på spørsmål om hen har opplevd trusler eller følt seg utrygg på jobb:

***“Ikke trusler direkte, men jeg har følt meg utrygg. F.eks når man har visitasjon i en trang gang med flere reisende i ekspedisjonen rett ved siden av.”***

En annen respondent svarer:

***“Jeg har ikke opplevd det selv, men vi har hatt hendelser hvor kollegaer nesten har blitt kjørt ned.”***

Disse uttalelsene viser viktigheten av at en ikke bare har gode kolleger rundt seg, men at selve infrastrukturen også spiller en stor rolle i tjenestepersoners sikkerhetsfølelse. Dersom det skulle eskalere inne i en trang korridor der tjenestepersoner ikke har noen retrettmuligheter vil dette kunne skape farlige situasjoner. På utsiden av kontrollbyggene bør også infrastrukturen være på plass med tydelig merkede kontrollsoner med god belysning slik at en unngår ulykker eller nestenulykker i form av påkjørsler. Herzberg nevner i sin modell spesielt dette med gode arbeidsforhold for at motivasjonen skal være til stede. (Jacobsen & Thorsvik, 2022). Dersom man har dårlige fasiliteter for å drive ordentlig kontroll, kan dette medføre at man unnlater å gjøre de kontrollene som truer ens sikkerhet. Det kan være at man lar den aktuelle bilen med flere reisende i passere, nettopp fordi et trangt kontrollbygg med flere truende reisende er noe som gjør tjenestepersoner utrygge. En vil med andre ord unnlate å gjøre den jobben en er satt til. Når en unnlater å gjøre en jobb en er satt til kan dette være motivasjonspreget, og vil kunne knyttes opp mot modellen til Herzberg. Gode arbeidsforhold er i henhold til Herzberg det som kalles hygienefaktor, og et fravær av en slik faktor vil føre til mistrivsel, noe som kan stemme overens med vår undersøkelse (Jacobsen & Thorsvik, 2022). Herzberg mener altså at dårlige arbeidsforhold skaper mistrivsel, men at selv om det er gode arbeidsforhold vil ikke dette nødvendigvis skape trivsel (Jacobsen & Thorsvik, 2022). Dersom du har jobbet under dårlige arbeidsforhold en periode og en dag flytter inn i et nytt kontrollbygg med gode kontrollfasiliteter vil dette ifølge Herzberg ha kortvarig effekt i forhold til trivselen. Man vil kanskje ta det for gitt etter en periode at man jobber under bra arbeidsforhold. Det er usikkert om dette kan være grunnen til at arbeidsforhold ikke nevnes spesifikt av flere når det kommer til trygghetsspørsmålet, men det er nærliggende å tro at dette kan ha en sammenheng.

## 8 Konklusjon

### *Hvordan opplever ansatte i Tolletatens operative grensekontroll sin egen sikkerhet på jobb?*

Tolltjenestepersonene opplever at arbeidsgiver tar deres sikkerhet på alvor. Det er gjennom de siste årene gjennomført forskjellige tiltak som viser nettopp dette. Tolltjenestepersoner i operativ kontroll er blant annet utstyrt med vernevest, pepperspray og nødnett.

Til tross for at arbeidsgiver har gjort mye for å bedre sikkerheten, har også vår oppgave avdekket at det er forhold som truer tjenestepersonenes opplevelse av sikkerhet.

Bemanningssituasjonen er avgjørende for at man skal føle seg trygg på jobb. Den følelsen av trygghet som skapes ved å være i besittelse av verneutstyr, kan fort snus til følelsen av usikkerhet i det tjenestepersonene er i undertall i forhold til antall kontrollobjekter i en eskalerende kontrollsituasjon.

Samtidig som tilstrekkelig bemanning skaper trygghet, er også en annen menneskelig faktor viktig for den operative tolleren, det er kompetanse. Oppgaven avdekket at det skaper trygghet å inneha solid kompetanse i bruk av utstyr, innøvde teknikker og i selve faget. God faglig kompetanse oppnår man ved å være oppdatert på rutiner og regelverk. Det skaper også trygghet å vite at kollegaen har tilsvarende kompetanse som deg selv, og kan tre støttende til ved behov.

Gjennom oppgaven kom det også frem at dårlig infrastruktur ved enkelte tjenestesteder påvirker følelsen av å kunne utføre jobben på en sikker måte. Alt fra trange visitasjonsrom til stans av kjøretøy som passerer tollfilteret i høye hastigheter er utfordrende. På dette feltet er det store forskjeller fra tjenestested til tjenestested. Dette er samtidig forhold som ofte er kostbare å utbedre, og som tjenestepersonene selv i liten grad kan gjøre noe med.

Vi kan konkludere med at tolltjenestepersoners opplevelse av sikkerhet i stor grad er til stede i dag. Det er viktig at dette er under kontinuerlig vurdering, både av arbeidsgiver og tjenestepersonene selv, slik at Tolletaten er rustet til å håndtere de sikkerhetsmessige utfordringene man møter i utførelsen av samfunnsoppdraget.

## Bibliografi

- Amundrud, Ø., Aven, T., & Flage, R. (2017, 06). How the definition of security risk can be made compatible with safety definitions. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part O: Journal of Risk and Reliability*(3), ss. 286-294.  
doi:10.1177/1748006x17699145
- Arbeidstilsynet. (u.d.). *Avvik og avvikshandtering*. Hentet fra Skatteetaten.no:  
<https://www.arbeidstilsynet.no/hms/avvik-og-avvikshandtering/>
- Aven, T., Røed, W., & Wiencke, H. S. (2017). *Risikoanalyse: Prinsipper og metoder, med anvendelser* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Avisa Nordland. (2024, 01 15). *an.no*. Hentet fra an.no: <https://www.an.no/na-bevapnes-svenske-tollere-ved-grensen/s/5-4-1894087>
- Ball, J. (2003, 10 03). *UNDERSTANDING HERZBERG'S MOTIVATION THEORY*. Hentet fra chinaacc.com:  
<https://www.chinaacc.com/upload/html/2013/06/26/lixingcun841e7885772f4e7f907bf6272b185c41.pdf>
- Boholm, M., Möller, N., & Hansson, S. O. (2016). The concepts of Risk, Safety, and Security: Applications in everyday Language. I *Risk Analysis: An International Journal* (36(2). utg., ss. 320-338). HOBOKEN: Blackwell Publishing Ltd. doi:10.1111/risa.12464
- Daft, R., & Lane, P. G. (2011). *Leadership* (5. utg.). International Edition: South Western Cengage Learning.
- Dagsavisen. (2021, 11 14). *Det er et tankekors hvis det er psykisk syke som skal utløse bevæpning av norsk politi*. Hentet fra dagsavisen.no:  
<https://www.dagsavisen.no/oslo/nyheter/2021/11/14/det-er-et-tankekors-hvis-det-er-psykisk-syke-som-skal-utlose-fast-bevaepning-av-norsk-politi/>
- Hagen, I. M. (2010). *fafo.no*. Hentet fra Vold og trusler om vold i offentlig sektor II Mellom kallsettikk og HMS-en intervjuundersøkelse:  
[https://www.fafo.no/media/com\\_netsukii/20181.pdf](https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20181.pdf)
- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i vitenskapelig metode* (4. utg.). Oslo: Cappelen Damm Akademsik.
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2022). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Jore, S. H. (2017). *The Conceptual and Scientific Demarcation of Security*. Hentet fra UIS.brage.unit.no: <https://hdl.handle.net/11250/3042525>
- Kollmann, J., Benyamini, Y., Lages, N. C., & Renner, B. (2022). The Role of Personal Risk Experience—An Investigation of Health and Terrorism Risk Perception in Germany and Israel. I *Risk analysis* (4. utg., Vol. 42, ss. 818 - 829). doi:10.1111/risa.3804
- Kripos. (2024, 01 30). *Økning i antall narkotikasaker i 2023*. Hentet fra Politiet.no:  
<https://www.politiet.no/aktuelt-tall-og-fakta/aktuelt/nyheter/2024/01/29/okning-i-antall-narkotikasaker-i-2023/>

- NOU 2006:6. (2006, 04 05). *NOU 2006:6 Når sikkerheten er viktigst. Beskyttelse av landets kritiske infrastrukturer og kritiske samfunnsfunksjoner. Justis og politidepartementet.* Hentet fra regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2006-6/id157408/?ch=8->
- NRK. (2007, 03 01). *Svenske tollere får våpen.* Hentet fra nrk.no: <https://www.nrk.no/ostfold/svenske-tollere-far-vapen-1.1950091>
- NRK. (2008, 04 09). *nrk.no.* Hentet fra nrk.no: <https://www.nrk.no/norge/angrep-toller-1.5348896>
- NRK. (2016, 07 13). *Nå kan de forsvare seg med pepperspray.* Hentet fra nrk.no: <https://www.nrk.no/ostfold/na-kan-de-forsvare-seg-med-pepperspray-1.13040705>
- Politiet. (2024). *Politiets trusselvurdering 2024.* Hentet fra Politiet.no: <https://www.politiet.no/globalassets/tall-og-fakta/politiets-trusselvurdering-ptv/politiets-trusselvurdering-2024.pdf>
- Politiforum. (2020, 07 02). *Tazer er det beste verktøyet de har fått.* Hentet fra politiforum.no: <https://www.politiforum.no/bevaepning-internasjonalt-sverige/tazer-er-det-beste-verktoyet-de-har-fatt/201802?noLog=1>
- Romerikes blad. (2012, 12 18). *Kvinne (45) dømt for vold mot tollere.* Hentet fra rb.no: <https://www.rb.no/lokale-nyheter/kvinne-45-domt-for-vold-mot-toller/s/1-95-6402415>
- Rooth, V. (2023, 10 02). *Herzbergs tofaktorteori: Ledelsesteorien du bare må kjenne til.* Hentet fra blogg.interimleder.no: <https://blogg.interimleder.no/herzberg-tofaktorteori>
- Sander, K. (2023, 12 10). *Maslows behovspyramide.* Hentet fra studie.no: <https://studie.no/maslows-behovhierarki/>
- Skauge, E. G. (2022, 05 30). *Vold og Trusler mot kontaktpersoner i barneverntjenesten Enkvalitativ studie av kontaktpersoners opplevelse av sikkerhet.* Hentet fra uis.brage.unit.no: <https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/3003190/no.uis%3ainspera%3a113222672%3a67062141.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stampfli, S., & Lamarche, K. (2020, 03). Top Ten: A model of dominating factors influencing job satisfaction of emergency nurses. *International Emergency Nursing*, ss. 100814-6, Article 100814. doi:10.1016/j.ienj.2019.100814
- Svensson, Å., Ohlander, U., & Lundberg, J. (2020, 05). Design implications for teamwork in ATC. *Cognition, technology & work*(2), ss. 409-426. doi:10.1007/s10111-019-00579-y
- sydsvenskan.se. (2024, 02 07). *Stoppades av tullen - kom tilbake bevapnad: Mest allvarliga jag bevittnat".* Hentet fra sydsvenskan.se: <https://www.sydsvenskan.se/2024-02-07/stoppades-av-tullen-kom-tillbaka-bevapnad-mest-allvarliga-jag-bevittnat>
- Tolletaten. (2022, 10 18). *Direktiv for helse, miljø og sikkerhet (HMS) fastsettes til bruk i Tolletaten.* Oslo.

Tolletaten. (2023, 01 23). *Organisasjonskart*. Hentet fra Toll.no: <https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/organisasjonskart-tolletaten/>

Tolletaten. (2023). *Tolletatens Nasjonale Trusselvurdering 2024*. Tolletaten.

Tolletaten. (2023). *Tolletatens årsrapport for 2022 - Tolletaten*. Hentet fra Toll.no: <https://www.toll.no/contentassets/dd39adea80a14840b5f0fd41971656e1/tolletaten-arsrapport-2022-02.05.pdf>

Wølner, M. (2020). *MASTERGRADSSTUDIUM I RISIKOSTYRING OG SIKKERHETSLEDELSE*. Hentet fra uis.brage.unit.no: [https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2737165/Woelner\\_Magnus.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2737165/Woelner_Magnus.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

## Vedlegg:

- 1 Intervju guide.
- 2 Samtykkeskjema



## Vedlegg 1: Intervjuguide:

### **Innledning:**

- Vi starter intervjuet med en løs og uformell prat, der vi presenterer oss.

Vi er 3 tollere med lang fartstid fra etaten og kontrollen spesielt. Vi holder nå på å ta EVU Bachelor i samarbeid med Tolletaten og UIS og i den forbindelse skriver vi en oppgave. Vi som skal skrive denne oppgaven er Rune Orderud, seksjonssjef på Ørje, June Rognmo, hundefører i Kirkenes og Bjørn Åge Smeland Bakken, hundefører i Kristiansand.

- Presentere målet med intervjuet?

Vi er ute etter å se litt på hvordan tolltjenestepersoner faktisk opplever sin hverdag i kontrollsituasjoner. Vi ønsker å vite litt om hva dere faktisk føler når dere er på jobb. Føler du at du er trygg på jobb? Føler du at du er utrygg på jobb? Hva vil eventuelt være årsak til at man føler som man gjør? Jeg vil understreke at vi ikke er ute etter noen spesiell type svar, så det finnes ikke gale eller riktige svar. Vi vil simpelthen vite hvordan du føler og opplever din arbeidsdag på jobb i kontrollen og hva som bidrar til denne opplevelsen.

- Intervjuet vil vare i ca 45 min – 1 time.
- Hvordan behandler vi data fra intervjuet – taushetsplikt/ anonymitet.

Alle data vil bli behandlet konfidensielt i henhold til GDPR direktivet og UIS sine bestemmelser som oppgitt i samtykkeskjema. Det er kun vi som foretar intervjuet som kjenner deres identitet. Persondata vil ikke bli tatt med i oppgaven. Du kan når som helst trekke deg fra intervjuet og alt vil da bli slettet.

- Noe du lurer på i forbindelse med oppgaven vår eller intervjuet?

## Spørsmål:

Rekkefølge på spørsmålene vil variere avhengig av hvordan samtalen med respondenten utvikler seg. Det kan være at enkelte spørsmål bortfaller, eller at man må supplere med tilleggsspørsmål dersom respondenten trenger hjelp.

1. Vårt tema handler om tjenestepersoner selv opplever at deres sikkerhet er ivaretatt i operativ grensekontroll. Hva legger du i begrepet sikkerhet i denne sammenhengen?
2. Kan du si noe om i hvilken grad du føler at din sikkerhet er ivaretatt når du er på jobb.
3. Kan du si noe om hva er det som bidrar til at du opplever sikkerhet/trygghet i arbeidet ditt?
4. Kan du si noe om hva det er som bidrar til at du føler deg mindre sikker eller usikker i arbeidet ditt?
5. Hva oppleves eller kan oppleves som truende i arbeidet ditt?
6. Har du opplevd trusler eller følt deg utrygg på jobb?
7. Hvis du har opplevd trusler eller følt deg utrygg på jobb, kan du si noe om hvor ofte dette skjer?
8. Kan du, i generelle ordelag, fortelle litt om hva som skjedde ved noen av disse tilfellene?
9. Hvordan har dette påvirket deg når du har følt deg truet/ utrygg på jobb?
10. Opplever du at arbeidsgiver tar din sikkerhet på alvor?

11. Kunne noe vært gjort bedre fra arbeidsgivers side for at du skal føle at din sikkerhet i større grad er i varetatt?
12. Føler du at forhold knyttet til tjenestepersonenes sikkerhet har fått mer fokus de siste 5 årene?
13. Opplever du at arbeidsgiver «treffer» med de tiltak som gjøres og på de områdene det settes søkelys på?
14. Kan du som tjenesteperson nå frem til arbeidsgiver dersom du opplever at din sikkerhet ikke er tilstrekkelig i varetatt? Eventuelt hvordan?
15. Dersom du var Tolldirektør for en dag og fikk muligheten til å gjøre noe med tjenestepersonenes sikkerhet under utøvelse av operativ tjeneste, hva var det første du ville gjort noe med?

**Oppsummering:**

- Har jeg forstått deg riktig hvis jeg sier ....?
- Har du noe du vil tilføye til det vi allerede har snakket om vedørende vårt tema?

## Samtykkeskjema for deltakelse i intervju

Dette er et spørsmål om du ønsker å delta som respondent i intervju til vår bacheloroppgave. I forbindelse med vår EVU Bachelor studie ønsker vi å se nærmere på hvordan den enkelte tjenesteperson faktisk opplever sin egen sikkerhet i en kontrollsituasjon. Vi ønsker også å se litt på hvilke faktorer som påvirker opplevelsen av sikkerhet i både positiv og negativ retning.

### Formål

Tolletaten har i den senere tid hatt større søkelys på sikkerheten til tjenestepersoner ute i grensekontrollen. Dette ser vi av de senere årenes økte krav til trening og kursing, innføring av verneutstyr og nye instruksjoner og retningslinjer. For å kunne avgjøre om tolltjenestepersoner ute i grensekontrollen faktisk føler seg trygge på jobb er vi avhengig av å hente inn personlige erfaringer på temaet.

### Problemstilling

*«Tjenestepersoners opplevelse av sikkerhet i kontrollen ved Tolletatens grensdivisjon.»*

### Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du ønsker å delta i prosjektet, innebærer det deltakelse i form av et intervju hvor informasjonen fra intervjuet vil bli benyttet i arbeidet med å besvare vår problemstilling. Intervjuet vil blant annet inneholde spørsmål rundt dine erfaringer rundt det å føle seg trygg på jobb. Veilederen vil få innsyn i intervjuets innhold, men det vil ikke bli gitt opplysninger som kan føre til identifisering av deg som respondent.

### Det er frivillig å delta

Det er helt frivillig å delta i prosjektet. Dersom du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket ditt, uten å oppgi grunn. Alle dine personopplysninger og informasjon fra intervjuet vil da bli slettet.

### Personvern – Oppbevaring av opplysninger

Intervjuets innhold og oppgaven som helhet vil være anonymisert. Personopplysningene behandles konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Notater og opptak fra intervjuet oppbevares utilgjengelig for andre. Dersom det kommer fram personopplysninger i intervjuet vil disse kodes slik at de kun kan gjenkjennes av oss.

### Hva skjer med opplysningene når prosjektet er avsluttet?

Notatene fra intervjuet makuleres og opptak slettes etter at oppgaven er levert og godkjent. Oppgaven skal leveres den 15.Mai 2024

### Hvor kan jeg finne ut mer?

Dersom du har spørsmål til oppgaven eller ønsker ytterligere informasjon kan du kontakte oss:

<i>June Rognmo</i>	Mobil: 414 28947	Epost: <a href="mailto:June.Rognmo@toll.no">June.Rognmo@toll.no</a>
<i>Bjørn Åge Smeland Bakken</i>	Mobil: 918 35904	Epost: Bjorn.Age.Smeland.Bakken@toll.no
<i>Rune Orderud</i>	Mobil: 419 02010	Epost: <a href="mailto:Rune.Orderud@toll.no">Rune.Orderud@toll.no</a>

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til:

- å delta som respondent i intervju

Jeg samtykker til at mine svar kan oppbevares og behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----  
(Signatur av prosjektdeltaker, sted og dato)