

Bland hjälpare och hjältar  
*Myndighetssamarbete och psykosocialt stöd i katastrofsituationer*  
*- En flerfallstudie*

Sandra Öhman  
Helsingfors Universitet  
Statsvetenskapliga fakulteten  
Licentiatavhandling i socialt arbete  
22.11.2018

## **Abstract**

### **Amongst heroes and helpers** *Psychosocial support and co-operation between stakeholders in emergencies- A multiple case study*

Crisis situations are inevitable in our world, shocking incidents occur when least expected and disturb our sense of normality. In recent years, the focus on crisis management has moved from the response and recovery stage to a preparatory stage where the role of risk communication becomes essential. This research explores the role and development of the psychosocial support in emergency situations in Finland, with the tsunami in Asia in 2004 as a starting point.

This dissertation explores the role of psychosocial support in Finland and the role assigned to them by other emergency services. This research explores how the psychosocial support is organized in the field in an acute situation, how responsibilities are distributed between organizations in Finland, both proactively and in real events. The focus is on possible disturbing points that occur that may stand as obstacles for the psychosocial support workers on the field. These processes are shaped in relation to issues regarding gender, power, media attention, public assumptions and expectations. In addition to the fact that emergencies can be managed on different levels, it is noticeable that certain contextual and situational factors, such as personal interest, experience and the constitutional framework can have an impact on how the whole incident is managed and what the consequences will be.

This multiple case study draws upon 26 interviews with 14 leaders of different organizations that worked with the Tsunami in Asia in 2004 and/or participated in a plane crash simulation- emergency exercise at Helsinki-Vantaa airport in 2009. Empirical observations and interviews were carried out in the research project to analyze how psychosocial support is conceptualized and experienced and what its role is in emergency situations. Furthermore, an aim was to study how different organizations cooperate at times of emergency.

In conclusion, the learning process for disaster preparedness takes place within the shared context of various stakeholders and from dialogue and communication between them. Moreover, emergency response is highly influenced by the extent to which the decision makers know and trust each other. The case findings are placed in comparative perspective making use of results from various studies regarding emergency preparedness but also including important factors such as heroism, gender and media studies. The dissertation concludes with a discussion of theoretical implications and potential lessons for practices.

## Abstrakt

### Bland hjälpare och hjältar

#### *Myndighetssamarbete och psykosocialt stöd i katastrofsituationer- En flerfallstudie*

Krissituationer är oundvikliga i vår värld, chockerande händelser uppstår när det är minst förväntat och rubbar vår känsla av säkerhet. Under de senaste åren har fokuseringen på krishantering spridits från reaktions- och återhämtningsstadier till förberedande stadier där riskkommunikationens roll blir viktig. I denna studie analyseras hur krishanteringen är organiserad på fältet i en akut situation samt hur makt och ansvar fördelas mellan organisationer i Finland, både proaktivt och i verkliga händelser undersöks. Tsunamin i Asien 2004 samt en olycksövning i Vanda bildar utgångspunkten och empirin.

Det finns få studier om katastrofärbete från ett socialt arbete perspektiv. I denna studie är det särskilt det psykosociala stödet som ligger i fokus. Fokus ligger på eventuella störande faktorer som uppstår och orsakar hinder för de psykosociala hjälparbetarna på fältet. Dessa processer är utformade i relation till frågor om förhandsantaganden, makt, medias inverkan och samhällliga förväntningar. Förutom att nödsituationer kan hanteras på olika nivåer är det uppenbart att vissa kontextuella och situationella faktorer, såsom personligt intresse, erfarenhet och konstitutionella ramar kan ha en inverkan i hur situationen hanteras och vilka följder detta innebär för händelseförloppet.

Studien bygger på en flerfallstudie som bygger på tjugosex intervjuer med fjorton respondenter, alla ledare för olika organisationer som arbetade med tsunamin i Asien 2004 och/eller alternativt deltog i en olycksövning vid Helsingfors-Vanda flygplats 2009. Empiriska observationer och analysers genomfördes i forskningsprocessen.

Sammanfattningsvis bildas förståelsen för katastrofberedskap och aktörers roll med hjälp av en delad situationsuppfattning och dialogen dem emellan. Det framkom i studien att det akuta hjälparbetet underlättas om beslutsfattare och aktörer vet vad andra gör och att de litar på varandra. Psykosocialt arbete saknar klara infrastrukturer i ett hierarkiskt ledande strukturer även om psykosocialt arbete ses som en naturlig del av helheten. Även frågor om maktanvändning och medias inverkan inverkade på det psykosociala stödets roll. Avhandlingen avslutas med en diskussion om teoretiska konsekvenser och förslag om myndighetssamarbete och fortsatt utvecklande av psykosocialt stöd som del av beredskapsplaneringen i vårt land.

## Innehåll

Innehåll.....	3
<b>1 Inledning.....</b>	<b>5</b>
1.1 Det psykosociala stödet och akut krisarbete .....	7
1.2 Fokus i denna studie .....	9
<b>2 Bakgrund - Krishantering och krisförberedelser .....</b>	<b>11</b>
2.1 Krishantering i Norden .....	13
2.2 Kriskommunikation .....	14
2.3 Ledarskap i krisberedskap .....	14
2.4 Lagstiftning och myndigheters roller i Finland .....	16
<b>3 Det psykosociala stödets framväxt i krissituationer.....</b>	<b>17</b>
3.1 Lottarörelsen .....	17
3.2 Psykosocialt stöd inom frivilligorganisationer .....	19
3.3 Psykosociala interventioner i akuta nödsituationer .....	20
3.4 Traumatiska händelser och psykosocialt stöd .....	23
<b>4 Tidigare forskning i krisberedskap och katastrofarbete.....</b>	<b>26</b>
4.1 Beredskap i naturkatastrofer .....	26
4.2 Kommunikationsprocesser i krishantering.....	28
4.3 Krisforskning ur offrets perspektiv .....	30
4.4 Mediaforskning i katastrofsammanhang .....	31
4.5 Sammanfattning av tidigare forskning i krisarbete .....	34
<b>5 Hur kan katastrofarbete och krishantering förstås? – begreppsmässig ram .....</b>	<b>36</b>
5.1 Risk och kultur i relation till krisberedskap .....	36
5.2 Professionellt gränsarbete.....	39
5.3 Knotworking – knuten i krissituationer .....	43
5.4 Yrkesstatus och makt .....	44
5.5 Maktutövning och genusfrågan.....	47
<b>6 Forskningsuppgiften, metoderna och material .....</b>	<b>50</b>
6.1 Fallstudie som forskningsmetod.....	51
6.2 Forskningshypoteser .....	53
6.3 Val av fall, avgränsning och motivering.....	54
6.4 Datainsamlingsmetoder.....	57
6.4.1 Tematiska intervjuer.....	57
6.4.2 Retrospektiva intervjuer .....	58
6.4.3 Dokument som en del av forskningsmaterialet .....	59
6.5 Forskningsmaterialets omfattning .....	60
6.6 Forskarrollen .....	63
6.7 Etiska aspekter och behandling av konfidentiellt material .....	66
<b>7 Fallbeskrivningarna.....</b>	<b>69</b>
<b>7.1 Fallet Tsunamin .....</b>	<b>69</b>
7.1.1 När flodvågen överraskade den 26.12.2004.....	70
7.1.2 Hur informationen spreds och krisarbetet inleddes.....	70
7.1.3 Organisationernas funktion på fältet .....	71
7.1.4 Vad som gjordes efter det akuta hjälparbetet .....	73
7.1.5 Stödgrupper för offer och anhöriga .....	74
7.1.6 Förändringar i beredskapsplaneringen .....	75
<b>7.2 Fallet Search and Rescue .....</b>	<b>76</b>
7.2.1 Planeringsfasen.....	78
7.2.2 Övningen .....	79

7.2.3 Skede 1; Alarmet.....	80
7.2.4 Skede 2; Akut räddning.....	81
7.2.4 Skede 3; Timmarna efter.....	82
7.2.5 Skede 4; Två dygn senare.....	83
7.2.6 Slutfasen; Tiden efter övningen, feedback och seminarier.....	84
<b>8 Mönstermatchning som analytisk ram.....</b>	<b>85</b>
<b>9 Analys av det framträdande mönstret.....</b>	<b>89</b>
9.1 Tsunami-mönstret.....	90
9.1.1 Det psykosociala stödets roll kommer i skymundan under det akuta skedet.....	90
9.1.2 Barnskyddsansvaret gav en klar roll för socialarbetarna.....	92
9.1.3 Gränsarbete mellan organisationer.....	93
9.1.4 Den operativa ledningen på fältet haltar.....	97
9.1.5 Maktspel och hjälteskap.....	99
9.1.6 Medias roll i Tsunami-arbetet.....	102
9.1.7 Det känslomässiga i upplevda katastrofer.....	104
9.2 SAR-mönstret.....	105
9.2.1 Det psykosociala stödets roll framhävs i SAR-övningen.....	106
9.2.2 Gränsarbetet i SAR-övningen.....	111
9.2.4 Att leda psykosocialt stöd i hierarkiskt ledande strukturer känns obekvämt.....	115
9.2.5 Det psykosociala stödet brister i strukturer och självförtroende.....	117
9.2.5 Medias roll i SAR-övningen.....	118
<b>10 Framträdande resultat och överraskande element.....</b>	<b>120</b>
10.1 Det psykosociala stödet saknar klara strukturer.....	122
10.2 Käppar i hjulet – rivalitet och friktioner i samarbetet.....	124
10.3 Ledarskap, gränsarbete och knutarbete.....	125
<b>11 Konklusioner och evaluering.....</b>	<b>127</b>
<b>Litteratur.....</b>	<b>132</b>
Bilaga 4.....	143
Bilaga 6 Organisationerna.....	145

## 1 Inledning

En storolycka eller katastrof drabbar samhällen, nationer och i vissa situationer hela mänskligheten. Också om händelsen inträffar långt borta kan sorg och chock drabba var och en. En explosion i ett köpcentrum, ett urspårat tåg, en flodvåg som sköljer över en semesterstrand får en att reagera. Tankar som *"det hade kunnat vara jag"* eller *"var där någon jag känner?"* uppkommer. En storolycka lämnar ingen oberörd. De hjälparbetare som arbetar i det akuta skedet i en storolycka utgör en central roll och blir alltid påverkade av händelsen. Det akuta skedet är kritiskt och mycket står på spel. Myndigheternas ansvar är enormt, samtidigt som det är viktigt att lägga vikt vid att alla är bara människor och var och en har personliga känslor som delvis styr agerandet.

Begreppet storolycka innebär en på förhand oförutsägbar, akut händelse där ett större antal offer är involverade. Det kan röra sig om en flygplansolycka, brand, kemikalieolycka eller naturkatastrof. Exempel på storolyckor som berört Finland är Tsunamin i Asien 2004, skolskjutningen i Jokela 2007 och bussolyckan i Malaga i Spanien 2008. Det är omöjligt att förutspå inträffandet av samt omfattningen av storolyckor, eftersom omfattningen och sammansättningen kan variera oerhört. Konceptet är omfattande, till exempel är en naturkatastrof och terrorattack olika varandra och kräver olika form av hjälpinsatser. Människans trygghetskänsla rubbas vid en storolycka och det psykosociala stödet finns till för att normalisera reaktionerna och hjälpa individen att kunna ta sig igenom händelsen (Leppävuori m.fl., 2009).

Den finska befolkningen har råkat ut för en del större olyckor, men i relation till många andra länder har vi klarat oss relativt lätt undan. Vårt klimat är sådant att landet har skyddats från större naturkatastrofer. Den största olyckan som inträffat efter andra världskriget i Finland med flest offer var explosionen i patronfabriken i Lappo den 13 april år 1976. Patronfabriken är belägen i centrum av staden. 40 människor miste livet i explosionen och ett flertal blev skadade, vilket betyder att detta är olyckan med allvarligast utgång i det efterkrigstida Finland.

Den mest ödesdigra fartygskatastrofen under krigstiden var pansarskeppet Ilmarinens undergång på Östersjön den 13 september 1941. Fartyget sprängdes av en mina som fastnat under fartyget och utlöstes då fartyget ändrade riktning. Totalt befann sig 271 man ombord på fartyget, varav 132 räddades. Man lyckades inte lokalisera Ilmarinens vrak

förrän år 1990 cirka 25 sjömil söder om Utö. I september 1994 sjönk ms. Estonia, endast 15 kilometer från den plats där Ilmarinen en gång sjunkit. Ms Estonias undergång var efter Titanic år 1912, den näst katastrofala europeiska skeppsbrottskatastrof som inträffat i fredstid och det dödligaste fredstidens skeppsbrott som inträffat i europeiska vatten, med 852 liv förlorade.

Den värsta flygolyckan i den finländska historien hittills skedde år 1961, då ett reguljärflygplan störtade i Kvevlax i Österbotten. I olyckan omkom 25 passagerare. Den värsta tågolyckan i sin tur skedde i Kuurila norr om Tavastehus år 1957. Två snälltåg kolliderade med varandra och 26 personer ombord avled. Den mest ödesdigra vägtrafikolyckan i sin tur inträffade den 19 mars 2005 i Konginkangas, norr om Jyväskylä. En långtradare lastad med tunga pappersrullar kolliderade med en buss med unga skidåkare i tonåren på väg på skidsemester till Lappland. 23 människor dog och 14 skadades.

Vetenskaplig forskning om hjälpinsatser vid storolyckor och katastrofer är ett relativt nytt forskningsobjekt både nationellt och internationellt. Då mitt intresse för forskning i krisberedskap ökade och jag fördjupade mig i ämnet insåg jag att det inte fanns mycket information tillgänglig, framför allt i Finland.

Finländsk forskning som främst kollererar med första fasen av den egna empiriska undersökningen är Vesa Valtonens doktorsavhandling som utkom 2010 och behandlar krisberedskap i Finland ur försvarsmaktens synvinkel. Valtonen (2010), betonar i sin avhandling relevansen av samarbetet mellan myndigheter i en krissituation samt beredskapen i krissituationer. Det psykosociala stödet nämns i Valtonens avhandling men inte på myndighetsnivå, utan enbart ur den tredje sektorns synvinkel. Detta är intressant, eftersom jag i denna avhandling har valt att i min tur bortlämna försvarsmakten som en samarbetande organisation. Dessa två organisationer arbetar båda med krisberedskap men den gemensamma ytan är obefintlig, därför finns det många fler som utgör viktigare samarbetsparter. Detta utgör dock en viktig påminnelse om hur stor omfattning krisberedskap på samhällelig nivå har. År 2015 utom Merja Rapeli med en forskning om socialarbetets roll i katastrofarbetet för att kunna identifiera behov samt samarbete med andra för att hjälpa människor i nöd. Denna synvinkel är vad jag anser vara det närmaste som gjorts ur samma vinkel som min egna forskning.

## 1.1 Det psykosociala stödet och akut krisarbete

Fokus i denna studie är på psykosocialt stöd bland myndigheter i samband med storolyckor och hur det organiseras i förhållande till de övriga hjälporganisationer som agerar i det akuta skedet. På grund av det mångdimensionella behovet av hjälparbete vid storolyckor är det betydelsefullt att utreda hur koordineringen av olika hjälpmedel och stödformer sker i en kaotisk situation som en storolycka innebär. En essentiell aspekt i den empiriska studien utgör samarbetet mellan myndigheter. Enligt Douglas och Wildavsky (1983), har kulturella särdrag en stor betydelse då man talar om krisberedskap eftersom kulturaspekter ofta påverkar vad som tas i beaktande. Därför är det även av värde att granska hur katastrofarbetet konstruerats kulturellt.

Psykosocialt stöd är ett bredare begrepp för hela den verksamhet som organiseras vid storolyckor eller andra krissituationer för att begränsa följder som dessa orsakar för människor och för att förebygga och lindra konsekvenserna av den psykiska stress som händelsen orsakar. Målet med verksamheten är att minska hälsovådliga och sociala missförhållanden som händelsen orsakar för individen och samhället. Psykosocialt stöd och tjänster kan grovt indelas i psykiskt stöd, socialt arbete samt i andligt stöd som den evangelisk-lutherska kyrkan och andra religiösa samfund erbjuder. (SHM 2009, 13–14).

Psykologiska och psykosociala offer i samband med en storolycka kan utgöras av vem som helst som berörs av den traumatiska händelsen. Det är inte alltid klart vem som är offer. Personer som blivit skadade, sådana som befunnit sig på plats vid inträffandet av olyckan, personer som förlorat en anhörig och anhöriga till överlevande som skadats är sådana som är utsatta för en traumatisk händelse. Utsatta är även arbetskamrater och vänner till offren, utomstående som sett händelsen på avstånd, professionella och frivilliga som deltagit i räddningsarbetet, evakuerade och de som lidit ekonomiskt på grund av händelsen samt i vidare bemärkelse alla de på vilkas mentala välmående händelsen har en skadlig inverkan. Anhöriga till dem som omkommit i en olycka eller i någon annan uppskakande händelse finns ofta inte på själva händelseplatsen. Deras psykiska anpassningsprocess koncentreras närmast till att möta förlusten och behandlingen av denna samt sorgen. Uppgifter och föreställningar om en anhörigs upplevelser vid olyckssituationen och eventuella lidande samt behandlingen av tankar och känslor som dessa upplevelser orsakar är en väsentlig del av sorgprocessen. (SHM 2009, 12; Nurmi 2006).



Riitta Granfelt, forskare i socialt arbete, kan räknas som de främsta forskare i Finland som fört fram det psykosociala arbetet i socialt arbete på ett allmänt plan. Hon utgick från följande definition:

*" Den psykosociala arbetsmiljön har specifika riktlinjer för socialt arbete, där den terapeutiska dimensionen utgör ett delområde. Arbetets ramar begränsas inte av ekonomiska, sociala eller psykiska problem. Psykosocialt arbete försöker lösa hur sociala problem och psykologiskt illamående sammanflätas med varandra i individers och familjers liv. Jag ser i första hand den psykosociala arbetsmiljön som en socialpolitisk handling, men jag anser det vara viktigt att ta reda på vad det innebär, inte bara i form av psykologi eller socialpsykologi utan psykosocialt arbete som helhet. "* (Granfelt 1993, 222)

Begreppet psykosocialt stöd har kommit att bli det mest brukade begrepp i akut krisarbete i Finland. Detta har utmyntats på basen av teorier kring kris och trauma, något som behandlas mer ingående i ett senare skede. Psykiatrikern och psykoanalytikern Johan Cullberg skriver att en psykisk kris innebär att en människa har hamnat i en sådan livssituation där hennes tidigare erfarenheter och inlärd sätt att reagera, inte räcker för att kunna förstå och hantera den uppkomna situationen. Krisen kan bero dels på yttre faktorer, *trauman*, exempelvis en närstående dör, dels inre faktorer som kan härledas till personens livs- och familjesituation eller aktuell livsfas (Cullberg, 2006).

Det psykosociala stödet i en katastrofsituation har framhävts också i samband med att samhällets resurser inte räcker till för att skydda och rädda liv, miljö eller egendom. Därför behöver snabba och gemensamma insatser sättas in. I medicinska termer definieras en katastrof som en händelse där antalet skadade är större än den lokala behandlingsskapaciteten. Vad som betecknas som en katastrof kan emellertid skilja sig åt beroende på var den inträffar, vilka som drabbas och hur den definieras av de drabbade. Katastrofer men även kriser kan sorteras i en rad olika dimensioner såsom varaktighet, omfattning och plötslighet (Dyregrov, 2002).

Det framkommer tydligt att stora kriser kan påverka myndigheternas förmåga till stöd så till den grad att de drabbade och närstående riskerar att bli ännu mer drabbade. Stödet måste vara samlat, tydligt, snabbt och stabilt även under lång tid efter inträffandet av händelsen. Därför bör myndigheterna förbereda stödformerna noggrant. Erfarenheter som gjorts vid tidigare kriser är att många av frågorna från de närstående inte är

organisationsspecifika. De berör inte enbart en enskild myndighets ansvarsområde, utan bör behandlas ur ett holistiskt perspektiv.

Granfelt (1993) beskriver psykosocialt stöd som ett sätt att främja personens psykiska och sociala förmåga att hantera tillvaron. Begreppsdefinierandet utgjorde en utmaning i forskningsprocessen. Det verkade som om ”psykosocialt stöd” inte användes i Sverige i dylika krissituationer, de talade främst om krishjälp och krisstöd. På engelska tycktes inte heller termen ”psychosocial aid” användas inom storolycksarbetet, man hänvisade till det mer allmänna begreppet ”crisis support” eller specifika yrkesroller och uppgifter. Jorma Sipilä (1989, 225) har också påpekat att det inte är lätt att säga vad psykosocialt socialt arbete innebär. Granfelt tillkännager också att hon flera gånger i forskningssammanhang tvivlade på innebörden av begreppet i sig (Granfelt 1993, 222-223).

Granfelt presenterar två sätt att förstå det psykosociala fenomenet inom socialt arbete. Det kan antingen kombinera professionella områden eller skildra en del av ett visst yrke (Granfelt 1993, 177). Den konceptuella skillnaden mellan dessa är nödvändig att framhäva. Om det inte finns någon begreppsmässig klarhet orsakar detta en motsägelsefull användning av ordet både inom undervisning och i samband med multiprofessionell praxis. I den egna forskningen framkom det att de flesta betraktar det psykosociala stödet i storolyckor som en arbetsform där aktörer från olika organisationer tar sig an rollen i erbjudandet av psykosocialt stöd.

Det psykosociala konceptet har inte varit möjligt att klargöra trots att svårigheten i att definiera begreppet framkommit vid flera sammanhang. Därför förblir det psykosociala stödet en vag och odefinierad roll i helheten och samtidigt också i enskild kontext. Granfelt (1993, 206) betonar att då vi i allmänhet talar om psykosocialt stöd inom det finländska sociala arbetet är både orienteringen och tematiken mycket bred. I sammanhanget behandlades bland annat huruvida det psykosociala arbetet är individualiserat eller om det är en del av ett bredare kontext.

## **1.2 Fokus i denna studie**

Syftet med denna forskning är att utreda det psykosociala stödets roll samt hur psykosocialt stöd formas och leds i det akuta hjälparbetet i samband med en storolycka

eller katastrof. Materialet utgörs av två fallstudier. Det första fallet utgörs av en storolycksövning; SAR 2010, och det andra fallet av en verklig händelse; tsunamin i Asien 2004. Tsunamifallet kommer att utgöra en bakgrund och utgångspunkt för det psykosociala stödet och SAR 2010 ger en inblick i hur krisberedskapen ser ut i vårt land idag. Insamlandet av de båda materialen genomförs med hjälp av reflektiva intervjuer med aktörer inom olika hjälpinstanser, genomgång av dokumenterat material samt deltagande observation vid SAR-övningen. Forskningsvinklingen sker ur ett psykosocialt perspektiv. Detta är en vinkling som inte förekommit i tidigare forskning i storolyckor i Finland. De centrala forskningsfrågorna lyder:

*Hur betraktas och värdeläggs psykosocialt stöd i samband med akut hjälparbete vid en katastrof?*

*Hur förhindras och möjliggörs psykosocialt stöd i samarbete mellan organisationer i det akuta hjälparbetet?*

*Vilka är de framträdande mönster som ger sig tillkänna i fallstudierna?*

Grundidén till valet att forska i psykosocialt stöd vid storolyckor formades under en arbetsresa till Murmansk i Ryssland i september 2009. Då arbetade jag som socialarbetare på Vanda social- och krisjour där ett utvecklingsområde utgörs av ett nationellt beredskapsteam för ledning av psykosocialt stöd vid storolyckor. I Murmansk utspelades en internationell övning i storolyckor där olika myndigheter inom räddningstjänst deltog från Finland, Sverige, Norge, och Ryssland. Genom diskussioner med både finländska myndigheter och utländska representanter framkom det att alla deltagande länder saknar en modell för arrangerande av psykosocialt stöd för offer både då en storolycka inträffar inom landet och utomlands. Detta faktum innebar ett antal oklarheter bland finska räddningsmyndigheter på plats. De som deltog i övningen hade också medverkat i ett antal hjälparbeten i samband med riktiga händelser och oklarheter framkom även vid övningstillfällena.

## 2 Bakgrund - Krishantering och krisförberedelser

För att förbereda sig inför en kris måste man identifiera alla händelser som skulle kunna inträffa och även riskerna med dessa. (Erikson, 2007; Skoglund, 2002) När man har gjort det kan man utforma en krishanteringsplan för alla olika typer av händelser. Planen ska exempelvis innehålla metoder och strategier som kan användas när krisen inträffar, kontaktuppgifter till personer som behöver kontaktas och en checklista på det mest akuta som behöver göras; exempelvis larma personal, öka möjligheten att ta emot telefonsamtal, hantera anhängiga som vill ha information. (Curtin, Hayman & Husein, 2005, Fearn-Banks, 1996 & Flodin, 1999) I en krishanteringsplan ska det även finnas angivet vem som är ansvarig för vad, exempelvis för uttalanden och för hur krisgrupper ska sammankallas om en kris inträffar (Falkheimer, 2001). Anledningen till varför det är bra att ha en krishanteringsplan är att när en kris inträffar behöver man kunna agera snabbt. Dessutom kan man genom att analysera riskerna kanske förhindra dem. (Larsson, 2001.)

Eftersom alla kriser är olika kan man inte förutse hur en kris ska hanteras, det måste anpassas efter situationen. Krishanteringsplanen är därför inte någon instruktionsbok utan ska ses som en uppslagsbok med riktlinjer på hur man ska gå tillväga. Detta innebär att krishanteringsplanen måste vara välstrukturerad, kortfattad, enkel att förstå samtidigt som den innehåller all nödvändig information. Dessutom ska det vara lätt att hitta det man söker i den. (Curtin m.fl., 2005 och Fearn-Banks, 1996) Informationen som finns i krishanteringsplanen ska spridas till hela företaget så att alla är medvetna om hur den ser ut. I vissa fall kan till och med personalen få öva på hur den ska förverkligas. Till slut är det viktigt att regelbundet uppdatera krishanteringsplanen och då givetvis också alla inblandade. (Erikson, 2007 och Skoglund, 2002) Krishanteringsplanen måste snabbt kunna nås när en kris inträffar. Därför måste man fundera på var den ska förvaras. Lämpligtvis ska den finnas på företagets intranät så att alla, även de som är på resande fot, har tillgång till den. Dessutom rekommenderas att det finns en kopia av den i pappersform som förvaras på lämplig plats. Detta för att man ska ha den tillgänglig om intranätet av någon anledning inte skulle fungera. (Curtin m.fl., 2005).

Skoglund (2002) har valt att dela in händelser som kan inträffa i tre kategorier. Den första är händelser som utgör ett hot mot människors liv och hälsa. Den andra kategorin är händelser som påverkar materiella värden, det kan exempelvis innebära att byggnader, maskiner eller datasystem förstörs. Tredje och sista kategorin är händelser som skadar

exempelvis företagets varumärke, förtroende och relationer, dessa benämns som de immateriella värdena. Larsson (2001) har istället valt att dela in kriser i fyra typer. Han har delat in dem i naturkriser som innefattar kriser orsakade av naturfenomen och kriser som är miljörelaterade. Teknologiska kriser innebär olyckor som beror på teknik- eller produktfel, vålds- och motsättningskriser kan vara demonstrationer, attentat eller hot. Ledningskriser utgör den fjärde kategorin och kan bero på fusk, värderingar eller försummelse. Kriser som kan drabba företag kan enligt Mitroff (2004) delas in i olika grupper. Grupperna som nämns är då bland annat; ekonomiska kriser där aktier eller lågkonjunktur är orsak, informationskriser då falsk eller sekretessbelagd information sprids samt psykopatiska kriser såsom kidnappning, terrorism eller gisslandrama.

En av de viktigaste delarna inom beredskapsplanering inför en eventuell kris utgör enligt Fearn-Banks (1996) att sammanställa ett kristeam. Utan detta team har man inte stor nytta av det resterande krisarbetet. Krisgruppen ska vara ansvarig för hanteringen av en krissituation när den inträffar. Medlemmarna bör vara väl förberedda. De som ska ingå i krisgruppen ska vara väl insatta i företaget och dess olika avdelningar. Dessutom ska de gärna ha tidigare erfarenheter och kunskaper om kriser och vara ledartyper som kan, och framförallt vågar, fatta beslut i pressade situationer. Varje person som ingår i gruppen ska ha ett eget ansvarsområde som kan hanteras. För att säkert veta att personen klarar av att hantera sitt ansvarsområde ska olika övningar och tester ske. Dessutom måste alla i gruppen vara väl medvetna om varandras roller så de inte tar på sig någon annans arbetsuppgifter. (Fearn-Banks, 1996) Om en kris inom företaget inträffar kan krisgruppen arbeta som planerat. Men en intern kris kan utvecklas till att beröra hela företagets organisation, exempelvis underleverantörer och kunder. Om så är fallet kanske inte krisgruppen är tillräckligt förberedd eller har tillräcklig kunskap om hur man ska hantera omvärlden. Då kan en krisledning rycka in. Krisledningen består av personer som har en högre position i företaget; chefer, ledare och ansvariga. Dessa personer kanske har fler kontakter utanför företaget och en större inblick i omvärlden. De kan delegera arbetsuppgifter till krisgruppen. (Fearn-Banks, 1996 och Mitroff, 2004)

## 2.1 Krishantering i Norden

För att erhålla en inblick i olika beredskapssystem kontaktade jag ett flertal nordiska myndigheter som representerade olika organisationer vilka gav mig dokument och rapporter. Det framkommer att Danmark och Sverige har ytterst väl utvecklade beredskapssystem i krishantering. Danmark har en separat beredskapstjänst för storolyckor i arrangerande av psykosocialt stöd. DEMA är förkortningen av "Danish National Emergency Preparedness and Response" och är en under staten agerande sammansättning av olika myndigheter som fungerar under försvarsministeriet. DEMA utvecklar beredskap både inom Danmark och internationellt. Verksamheten utövar expertis på området och fungerar konsulterande på många nivåer. Ett mål är att förbättra samarbetet mellan myndigheter som agerar vid storolyckor. Även samarbetet mellan myndigheterna inom räddningsverksamheten samt övriga myndigheter framhävs (Beredskapsstyrelsen, 2009).

Sverige har ett väl utvecklat beredskapssystem för krissituationer och storolyckor. I Sverige grundades en ny myndighet i januari 2009, myndigheten för samhällsskydd och beredskap, förkortat MSB. MSB är en mångfacetterad myndighet som ansvarar för alla risknivåer. Det handlar om allt från vardagsolyckor till katastrofer oavsett orsak. MSB arbetar med förebyggande av olyckor och kriser, med att utbilda, öva och öka beredskapen inför olyckor och kriser som inte går att undvika och med att utvärdera och lära av det som hänt. MSB har också ett tydligare operativt ansvar, både nationellt och internationellt, om något inträffar som kräver samverkan för krishantering. Krisberedskap för civilt försvar och skydd mot olyckor, före, under och efter en kris eller olycka, är samlat hos en myndighet. Även begreppet ansvarsprincipen, det vill säga principen att den som ansvarar för någonting till vardags också har ansvaret under extrema betingelser framhävs här. Det ställer enorma krav på koordinering för att uppnå god samverkan mellan olika aktörer (MSB, 2010).

## **2.2 Kriskommunikation**

Fearn-Banks (1996) har studerat kriskommunikation i samband med krishantering. Detta innebär den kommunikation som sker mellan det drabbade området och de involverade i händelsen och dess omvärld både under och efter den akuta krissituationen. Denna forskning har främst fokuserat på kriser inom företag och syftet med kriskommunikationen innebar att försöka minimera skadorna på företagets image. Detsamma gäller i princip även samhällskatastrofer, syftet med att bevisa att kriskommunikationen fungerat friktionsfritt innebär att visa att man bemästrat arbetet i krissituationen och lyckats ta hand om de involverade på bästa möjliga sätt.

Erikson (2007) och Skoglund (2002) har också forskat i kriskommunikation, båda i Sverige. Båda hävdar att då en kris inträffar är det viktigt att vara så öppen som möjligt mot omvärlden och bekräfta det som hänt. Rykten om det inträffade börjar snabbt spridas och därför är det viktigt att gå ut med all information snarast. Informationen bör dock vara ytterst pålitlig och den ska förmedlas på ett begripligt språk och utan bortförklaringar. Innehållet i informationen ska bestå av händelsens omfattning och vidtagna åtgärder. Ett problem i och med detta utgör ofta att det tar tid att tillhandahålla korrekt information och händelsen sprids således ryktesvägen mycket snabbare. För att informationen ska uppfattas som trovärdig krävs det också att sändaren är det.

Fearn-Banks (1996) framhäver även relevansen av hur de ansvariga väljer att distribuera informationen till allmänheten. Ett sätt att undvika att inkorrekt information sprids är att utse en eller eventuellt två personer i sammanhanget som talesmän inför allmänheten. Talesmannen ska vara en person som inger förtroende och lyckas hålla informationen homogen och auktoriserad.

## **2.3 Ledarskap i krisberedskap**

Att hantera en krissituation kräver beslut och kommunikation. Informationen bör fortlöpa smidigt och den måste vara pålitlig. En ledare i krissituationer bör fatta snabba beslut. Ofta står medborgares liv på spel, dessutom utgör en annan viktig uppgift att återskapa trygghetskänslan bland medborgarna i samhället (Huhtala, Hakala, 2007, 13).

Vid krisberedskap är ledarskapet viktigt för att arbetet vid en storolycka skall fungera. Därför kommer denna avhandling att fokusera på ledarskap av psykosocialt stöd vid storolyckor. En storolycka är en komplex händelseserie med många involverade; offer, myndigheter och andra hjälpinstanser. Arbetet är inte möjligt att utföra om inte strukturen och ledningen är noggrant planerad. Men hur skall man se på ledarskap och vad är ledarskap i komplexa händelseserier? Enligt Järvinen (2005, 27) kan ingen arbetsgrupp fungera effektivt utan en ledare. En enkel definition på ledare är en person som har följare. Ledarskapsteorier beskriver ofta ledarskap med hjälp av orden makt och auktoritet. Enligt sociologen Max Weber är ledarskap en kraft som vissa föds med. Weber kallade det "karisma". Vissa personliga karaktärsdrag gör en person mer lämplig som ledare och för ledarskap. Enligt det behavioristiska synsättet är ledarskap mer ett förhållningssätt än en teori i sig. Synsättet härstammar från psykologen B. F. Skinner, som ansåg att forskare skulle glömma det inre och i stället fokusera på det som är möjligt att mäta i mänskligt beteende. Enligt behaviorismen kan vem som helst bli en ledare under rätt förutsättningar och i rätt situation. Det är ledningens ansvar att stöda arbetsgruppen samt att skapa möjligheter och resurser att genomföra arbetsuppgifterna. Även rätta arbetsredskap bör vara tillgängliga för att arbetsgruppen skall kunna dra nytta av ledningen samt tydliga strukturella ramar för vad arbetet innebär (Järvinen 2005, 31–33).

Elisabeth Willumsen (2006, 406–410), diskuterar ledarskap som en process, med viktiga delområden att ta i beaktande. Hon har delat in ledarskapet i tre huvudkategorier, där den första handlar om yttre ledarskap, det vill säga vad arbetsgruppen får utifrån övriga instanser. Hit hör kommunikationen med andra instanser och resursfördelning. Den andra kategorin handlar om fungerande kommunikation och utbyte av information. Här poängteras uppmuntrande och interaktion som viktiga fokusområden. Den tredje kategorin handlar om det inre ansvaret som även är det mest konkreta, eftersom det dagliga arbetet genomförs huvudsakligen inom den egna arbetsgruppen. Här framhävs relevansen av de ramar som ställts upp för enheten som en trygghet för hela personalen. Även beslutsfattande diskuteras som en ytterst viktig egenskap hos en bra ledare. Den empiriska undersökningen i min forskning kommer delvis att fokusera på ledarskap eftersom det är myndighetens roll i psykosocialt stöd vid en storolycka.

Ledarskap på sociala områden går till en stor del ut på fördelning av psykiska resurser i arbetsgruppen. Samman med ledarskap inom den sociala sektorn länkas delområden som kulturella särdrag, bemästrande av sociala kontakter, pengar, beslutsfattande och kunskap



om olika organisationers funktion. En utmaning utgör den stora variationen av angelägenheter och kunskapsområden. Detta kräver snabb reaktionsförmåga och snabbt lagenligt beslutfattande. En faktor som gör detta mer krävande utgör det faktum att besluten rör människor och deras livssituationer. Miljön och omgivningen utgör en viktig faktor, även etiska frågor är framträdande (Niiranen m.fl., 2010).

## **2.4 Lagstiftning och myndigheters roller i Finland**

Staten och de regionala räddningsverken ansvarar tillsammans för att räddningsväsendets uppgifter sköts i samband med storolyckor. Inrikesministeriet står för ledningen av räddningsväsendet och övervakar tillgången till dess tjänster och nivån på dem. Ministeriet skall också svara för och organisera räddningsväsendets förberedelser för hela landet samt samordna de olika ministeriernas verksamhet inom räddningsväsendet. Länsstyrelserna sköter vissa uppgifter som hör till varje enskilt länsområde. Delegationen för räddningsväsendet undsätter inrikesministeriet vid planering, utveckling och uppföljning av räddningsväsendet (Räddningslagen, 2009, 2§).

Statliga räddningsmyndigheter utgörs av de tjänstemän som inrikesministeriet och länsstyrelsen förordnat till uppgiften. Räddningsmyndigheter inom ett räddningsområde är de högsta tjänsteinnehavarna och övriga av området förordnade tjänsteinnehavare inom räddningsväsendet samt det lokala räddningsväsendets behöriga kollegiala organ. Inom ett räddningsområde skall det finnas ett räddningsverk som består av personal i huvudsyssla och vid behov även av personal i bisyssla. Dessutom kan det lokala räddningsväsendet omfatta frivilliga brandkårer, anstaltsbrandkårer och fabriksbrandkårer enligt vad det lokala räddningsväsendet har avtalat med dem. Frivilligorganisationer som är verksamma inom räddningsväsendet kan av räddningsmyndigheterna anförtros uppgifter inom utbildning, rådgivning och upplysning. Utöver det som i 5 § bestäms om avtalsbrandkårer kan frivilliga personer och organisationer anlitas för att hjälpa räddningsväsendet, emellertid inte i uppgifter som innebär utövning av offentlig makt. Närmare bestämmelser om frivilligas deltagande i räddningsväsendet meddelas vid behov genom förordning av statsrådet (Räddningslagen 2009, 7 §).

### 3 Det psykosociala stödets framväxt i krissituationer

#### 3.1 Lottarörelsen

Lotta-rörelsen kan betraktas som en av rötterna till utvecklingen av det psykosociala stödet i Finland. Den första Lotta Svärd-organisationen grundades i Finland år 1918 och blev officiellt instiftad år 1920. Organisationen utgjorde globalt en unik rörelse både till sitt medlemsantal och till sin betydelse för landets försvarsinsats (Hakkarinen & Huovinen, 1999; Latva-Äijö, 2004). Lotta-rörelsens grundidé var att rycka in där det behövdes i en krissituation och jag kan se ett liknande mönster i det psykosociala stödets arbetsuppgifter idag. De övriga hjälporganisationerna täcker inte alla behov, därför har det psykosociala stödet inte tilldelats enbart emotionellt stöd utan även att arrangera annat som till exempel mat och materiella arbetsuppgifter.

Det är intressant att blicka tillbaka i historien och se hur initiativet ledde till en växande organisation som fyllde på med extra hjälpinsats där det behövdes. Lotta-rörelsen kom att bli en förebild för resten av Norden. Sverige följde efter med en motsvarande organisation 1924, Norge 1928 och Danmark 1946. Även Estland hade en lottarörelse. Finlands lottakår gjorde viktiga insatser under vinterkriget och fortsättningskriget. Under fortsättningskriget fick lottor även uppgifter såsom vapenträning, något som annars strider mot lottarörelsens grundläggande principer. Den finska lottakåren förbjöds 1944, som en del av fredsavtalet med Sovjetunionen. Den allierades övervakningskommission bestämde att alla fascistiska organisationer skulle upplösas, även den finska Lotta Svärd organisationen. Finlands regering tvingades den 23 november 1944 att upplösa Lotta Svärd. Före upplösningen trädde i kraft, hann de flytta över sin förmögenhet till den två veckor tidigare grundade Vårdstiftelsen för Finlands Kvinnor (Latva-Äijö, 2004).

Namnet lottorna är taget efter Johan Ludvig Runebergs dikt Lotta Svärd ur Fänrik Ståls sägner. Lottarörelsens medlemmar avgav lottalöfte och hade rätt att bära den fastställda, grå lottadräkten med armbindel och lottabrosch. Den undre åldersgränsen var 17 år. Lottorna var som störst till antalet år 1944: totalt 242 000 aktiva medlemmar fanns. Lottorna gjorde till sin uppgift i fredstid att motivera folkets försvarsvilja och att understödja sjukvårdsväsendet genom att biträda till skyddskårens utrustning samt att bistå dem med administrationsarbete och insamlande av material. Organisationen var uppdelad i lokalavdelningar, som sammanfördes till distrikt. Lokalavdelningarna var till

en början indelade i fyra sektioner: vård-, fältköks-, utrustnings- samt insamlings- och kanslisektioner. Samtliga lottor skulle höra till någon sektion, och de fick utbildning för respektive uppgift. (Hakkarinen & Huovinen, 1999). Jag ser många likheter med krisberedskapsplaneringen idag och jag uppfattar delvis även rörelsen som en grund till det psykosociala stödets utveckling. Det var kvinnornas uppgift att sköta omhändertagandet och arrangerandet av praktiska medel medan männen hade hand om de mer krävande och riskfyllda uppdragen. Så ser det psykosociala stödet till en viss del ut även idag. Trots att det förekommer en ökad könsbalans inom yrkena är representanterna från det psykosociala stödet fortfarande i majoritet kvinnor, medan representanter från armé, polis och brandmän oftast är män. Det förekom dessutom specialutbildade lottor, som kunde motta en lottakommendering, en tjänsteuppgift som ofta utfördes på främmande ort inom fältarmén eller vid fortifikationsgrupperna. Den huvudsakliga uppgiften var att sörja för bespisningen. En ytterst viktig insats gjordes även av de ännu talrikare deltidsarbetande lottorna på hemmafronten. (Hakkarinen & Huovinen, 1999.)

Synen på lottorna var under 1960- och 70-talen negativ särskilt i vänsterpolitiska kretsar, man ifrågasatte deras politiska grunder och till och med deras personliga moral. Med tiden kom dock lottorna och deras verksamhet att uppskattas allt mer, även av statsmakten. Sovjetunionens sönderfall i början av 1990-talet och en nytolkning av fredsfördraget i Paris gjorde det möjligt att förnya rörelsen, och 1992 grundades *Lottatraditionsförbundet i Finland* (Suomen lottaperinneeito, Hfrs), som har för ändamål att upprätthålla de ideal som åren 1921–44 omhulades av lottarörelsens medlemmar.

I det akuta krisarbetet idag går det fortfarande att uppfatta en viss betoning på könsroller i samband med arbetsuppgifterna och vid tillbakablickandet i historien går könsrollen i samband med uppgifter i en krissituation att finna även starkare. Ett flertal kvinnoorganisationer har i själva verket valt och väljer fortfarande att ställa sig utanför dylika officiella organisationer, eftersom kvinnorollen fått en stark prägning, vilket gör att den delvis bidrar till att tas mindre på allvar. Inom de stora könsneutrala folkrörelserna har kvinnornas arbete dessutom ofta ägnats åt rörelsens mindre ansvarsfulla uppdrag (Rydbeck, 2002, 48).

Enligt Rydbeck (2002, 44) utgör Lotta-rörelsen ett exempel på en organisation som grundats på grund av att kvinnor inte funnit sig tillrädda och accepterat ett inordnande i en

officiellt könsneutral men manligt präglad och styrd organisation. Istället för att följa av män utpekade arbetsuppgifter och normer har kvinnorna försökt särorganisera sig på egna villkor och bygga upp bildningsorganisationer och –institutioner riktade enbart till kvinnor. Lotta-Rörelsen i Finland är ett exempel på hur det var förr, denna era med än mer könsspecifika roller än idag.

### **3.2 Psykosocialt stöd inom frivilligorganisationer**

Vid letandet efter forskning i psykosocialt stöd i Finland uppmärksammade jag att mycket forskning gjorts kring frivilligorganisationer, som till exempel Röda Korset. Då kom jag att tänka på vad detta kunde innebära för myndighetsrollen i vårt land och kom till den slutsatsen att det inte har underlättat myndighetsrollens och det faktiska ansvarets integrering i hjälparbete i samband med krissituationer. Detta framkom tydligt i samband med forskningsprocessen. De flesta offer i en storolycka klarar sig med stöd från vänner och närstående. Men enligt undersökning (Pohjolan-Pirhonen, 2007), skulle två av fem som varit med om en storolycka ha nytta av att få krishjälp. En person som råkat ut för en chockerande olycka eller en katastrof behöver enkla åtgärder och omsorg, till exempel någon som sätter sig bredvid, lägger en filt kring axlarna och ger något att dricka. När något chockerande inträffar är ofta människans första reaktion att förneka det som skett. Förnekelsefasen kan räcka några dagar, ibland längre. Känslorna är ofta intensiva och varierande, de kan växla från ilska till sorg, från rädsla till glädje. En känsla av skuld infinner sig ofta. Ibland är det omöjligt att återvända till ett normalt vardagsliv eftersom förlusten är för stor och de närståendes hjälp inte räcker till, eller inte finns där överhuvudtaget.

Med hjälp av psykosocialt stöd och tjänster stöds offrets normala återhämtning. För att förhindra att problemen drar ut på tiden är det viktigt att i ett tidigt skede identifiera begynnande psykiska störningar och att ordna vård och rehabilitering. Med stöd i rätt tid i begynnelsekedet strävar man bland annat efter att förebygga utvecklingen av egentliga psykiska störningar. Kommunerna har en lagstadgad skyldighet att bereda sig inför vardagens olyckor, storolyckor och andra exceptionella situationer. Ett nära samarbete mellan hälsovården och socialväsendet är nödvändigt för att stödet och tjänsterna ska

kunna ges på ett ändamålsenligt sätt. Kyrkans och den tredje sektorns, såsom Finlands Röda Kors andel är också viktig (STM, 2009, 9).

Vid storolyckor är samarbetet mellan olika räddningsmyndigheter särdeles viktigt. Detta är något som inte har framhävts tillräckligt i Finland, varken under övning eller i verkliga situationer. I avhandlingen kommer främst distriktsjukvården, polisens, räddningsverkets och krismyndigheternas samarbete att utredas. Social- och krisjouren utgör i Finland myndigheten som ansvarar för det psykosociala stödet och vid behov koordinerar hjälporganisationer såsom Röda korset och kyrkan. Finlands röda kors krispsykologer är de som hittills har stått för det psykosociala stödet vid katastrofer utomlands i form av krishjälp (Redcross, 2009). Social- och hälsovårdsministeriet har utsett Vanda social- och krisjour för myndighetsrollen som beredskapsteam i samband med storolyckor över hela landet och utvecklas även att fungera internationellt. En orsak till att Vanda social- och krisjour blivit tilldelat uppgiften är att flygfältet ligger där och utomlands skedda olyckor har tagits omhand på flygfältet, såsom då offer från Tsunamin i Asien 2003 och bussolyckan i Malaga 2008 återvände till Finland. Dessutom har Vanda social- och krisjour medverkat i storolyckor som till exempel bombattentatet i Myyrmanni 2002 och skottlossningen i Jokela skola 2007 (STM, 2009). Orsaken till att jag vill granska detta ur en forskningssynvinkel är att det är ett aktuellt ämne som diskuterats mycket och även fått mycket kritik. Det är väsentligt att utreda var vi står idag vad gäller krisberedskap i Finland.

### **3.3 Psykosociala interventioner i akuta nödsituationer**

Trots att psykosocialt stöd i samband med storolyckor och katastrofer anses vara ett nytt och outforskat ämnesområde finns det viss internationell information att finna som går långt tillbaka i tiden. Redan så långt tillbaka som 1966 utkom Richard Shader och Alice Schwartz med en empirisk forskning om emotionella reaktioner i samband med traumatiska upplevelser i krissituationer och katastrofer (Shader, Schwartz, 1966). De lyckades tillhandahålla erfarenheter genom att granska tidigare inträffade katastrofer och krissituationer. Genom att granska emotionella reaktioner i samband med en traumatisk upplevelse gick det att identifiera två olika mönster. Det första utgör symptom som är igenkännliga genast efter att händelsen inträffat, medan det andra är kroniska symptom och kan upptäckas långt efter att den traumatiska händelsen ägt rum. Syftet med

undersökningen var att bidra med arbetsredskap för de olika hjälporganisationerna samt underlätta deras arbete i samband med framtida krissituationer. Trots att undersökning utspelade sig långt tillbaka i tiden kunde jag konstatera att forskarna var på samma spår som vi är idag, vilket jag fann ytterst intressant. En av de största utmaningarna i det psykosociala stödet idag är att erbjuda hjälp åt de drabbade vid rätt tidpunkt.

I och med klimatförändringar och ökade risker för katastrof ökar också behovet av socialt arbete i samband med krissituationer, enligt Rose Henderson (2013). Hon har skrivit en artikel om behovet av socialt arbete och psykosocialt stöd efter att två jordbävningar inträffade i Canterbury, Nya Zeeland år 2010 och 2011. Katastrofer har av Henderson delats in i två huvudkategorier. Den första innebär katastrofer orsakade av människan, antingen avsiktligt; till exempel i form av skjutning eller oavsiktligt; till exempel i form av läckage av gifter. Den andra innebär naturkatastrofer som inte har orsakats direkt av människan, exempelvis i form av översvämningar eller jordbävningar. Olyckans natur påverkar ofta behovet av hjälp bland den drabbade populationen. Forskarna i studien kom fram till att det psykosociala behovet var större i samband med en avsiktlig händelse, eftersom mänskliga ondskefulla dåd är svårare att förstå och hotet kvarstår och trygghetskänslan rubbas. Det ansågs att en naturkatastrof har en början och ett slut och samtidigt är mer accepterad eftersom den inte är önskad av någon och samtidigt uppfattades som oundviklig.

Enligt Henderson (2010, 28), varierar behoven av respons i form av hjälparbete beroende på strukturen och omfattningen av olyckan. Vid större katastrofer drabbas hela samhället. Henderson tar också upp sammanhanget kultur och miljö som en essentiell aspekt. En synvinkel utgör till exempel hur allmänheten och myndigheterna betraktar och bearbetar händelsen ifråga samt hur man kan handskas med chocken på en individuell nivå. Ett offentligt meddelande som når inte bara de närmast drabbade utan hela befolkningen är av värde att framlägga på ett väl genomtänkt sätt. Hur media handskas med händelser har stor betydelse på samhällsmedlemmarnas reaktioner och känslor. Media är något som framhävs också i min forskning i samband med tsunamiintervjuerna, där respondenterna gång på gång lyfte fram hur viktigt det är att media handskas med händelsen på rätt sätt ur en etisk synvinkel och att offren blir behandlade med respekt.

Enligt en studie i Quebec har man kommit fram till att psykosociala interventioner i akuta nödsituationer kan erbjudas vid olika tillfällen i samband med hjälparbetet i

krissituationer. Med hjälp av undersökningen utvecklade social- och hälsovårdsmyndigheterna i Quebec ett servicenätverk för att mobilisera behovet av psykosocialt stöd och samtidigt underlätta de olika organisationerna i processen att kunna erbjuda ett civilt stöd och skydd på alla nivåer. Nätverket innebar att man lättare kunde kontakta de olika instanserna som erbjuder hjälp efter en katastrof och på så sätt identifiera individuella behov och kunna erbjuda psykosocialt stöd för var och en då tidpunkten var som lämpligast. Post traumatiskt stress-syndrom är något som är ofta förekommande hos offer för en traumatisk kris och det är av värde att symptomen igenkänns och de drabbade får hjälp, även de som drabbas senare efter att det övriga hjälparbetet har slutförts och allt så att säga har återgått till det normala. (Lemyre m.fl. 2009).

Socialarbetet utgör enligt Lemyre m.fl. (2009) en stor del av det psykosociala stödet. Det gäller att erbjuda direkt respons då en katastrof inträffar och för att bygga resiliens för offren, hjälparbetare och hela samhället. En av det sociala arbetets utgångspunkter utgör att främja välmående, vilket är utgångspunkterna även för katastrofärbete. En annan viktig punkt utgör att ta mest sårbara medborgare i beaktande. Vissa drabbade kanske inte är de som förlorat någon, skadat sig eller råkat mest illa ut i samband med olyckan, utan det kan handla om en person med tidigare trauman eller mentala problem som kan ha svårt att handskas med händelsen även om den inte direkt drabbat personen ifråga. Vid återhämtningsfasen är det även av yttersta värde att ta större begrepp som mänskliga rättigheter och sociala rättigheter i beaktande. Vilken hjälp finns att tillgå? Vilken form av stöd kan krävas i vilka sammanhang? I vissa situationer kan någon lida av finansiella förluster som ofta följs upp av socialarbetare. Ovannämnda forskning påvisade att det psykosociala stödet utgör en ytterst viktig del av hjälparbetet med tanke på hela det samhälle som drabbats. Därtill krävs en noggrann och komplex återhämtningsplan efter en katastrof som täcker alla delområden och olika involverade instanser.

Gudný Björk Eydal et. al (2016), professor i socialt arbete vid Islands universitet har lett ett forskningsprojekt som fokuserade på nödhanteringssystemen i de fem nordiska länderna. Undersökningen fokuserade på om lokala sociala tjänster har en formell roll i den nationella beredskapsplaneringen. Projektet var en del av Nordens välfärdskonstruktion under det isländska ordförandeskapsprogrammet i nordiska ministerrådet 2014–2016. Detta betyder att även om lagen i Danmark och Island inte tar upp rollen för sociala tjänster har de en laglig skyldighet att genomföra beredskapsplaner.

Dessutom har Finland, Norge och Sverige utarbetat särskilda riktlinjer för beredskapsplanering inom sociala tjänster. Under de senaste åren har de nordiska länderna alla drabbats av katastrofer på grund av naturliga, tekniska och av människan framkallade faror. För att förbättra motståndskraften och beredskapen bland de mest utsatta i samband med katastrofer är involveringen av lokala sociala tjänster i nödhanteringssystemet av vital betydelse. Litteraturen visar hur sociala tjänster kan förbättras med hjälp av även personliga investeringar, medborgarnas ekonomiska deltagande och politisk bemyndigande. De viktigaste resultaten visar att Finland, Norge och Sverige specifikt tar upp socialtjänsternas roll i katastrofsituationer samt de lagenliga direktiven i samband med nödsituationer. Finland och Norge tar också upp rollen i lagen om sociala tjänster. I Sverige däremot, är rollen mer implicit eftersom socialtjänstlagen gäller oavsett omständigheter. Studien påvisade också att samarbetet mellan sociala tjänster och den frivilliga sektorn i samband nöd- och återhämtningsfaserna är avgörande, Röda Korset är vanligtvis det största frivilliga organisation som tillhandahåller sociala tjänster under katastrofer i alla länder.

### **3.4 Traumatiska händelser och psykosocialt stöd**

Traumatiska händelser kan orsaka men för livet. Salli Saari är en av de mest framstående forskarna i finländsk krispsykologi. Saari (2000) påvisar att begreppet trauma syftar både på en traumatisk händelse i egentlig mening och på den invalidiserande effekt som händelsen har på en människas psyke. En traumatisk situation upplevs alltid individuellt. De psykiska reaktionerna i en kris inbegriper emellertid olika skeden med gemensamma drag oberoende vad som orsakar krisen och vem som drabbats av den. Det är viktigt att känna till att krisreaktioner är normala reaktioner på övermäktiga situationer. Varje individ reagerar på en traumatisk krisupplevelse på olika sätt, beroende på de egna resurserna som finns att tillgå. En människas förmåga att klara sig i traumatiska situationer påverkas av ett flertal faktorer, såsom en lugn atmosfär som skapar trygghet, empati och omsorg från närstående, insikt och acceptans i förhållande till olika reaktioner samt att ha någon som lyssnar till vad man har att berätta. En annan viktig faktor utgör öppen och ärlig information om vad som skett samt att informationen hålls uppdaterad.

Människan reagerar automatiskt med hjälp av defensmekanismer i en farosituation vilket gör att en enskild händelse kan leda till trauma och orsaka traumatisk stress. Saari (2009),



framhäver betydelsen av jämlikar och sådana som är i samma situation som en själv vid storolyckor. Ofta kan känslan av ensamhet uppkomma i samband med en krissituation, en känsla av att ingen förstår en. Därför har det konstaterats att det är uppskattat av de drabbade att träffa sådana som är i samma situation, de ger en känsla av samhörighet.

Människors senare behov av stöd är individuellt och påverkas av den traumatiska händelsens natur. Sorgen över en närståendes död försvinner inte på några månader. Den kanske aldrig går över, varför det måste finnas tid för sorg och återhämtning. Efter en mycket traumatisk situation kan ett barn eller en ung människa också vara i behov av traumaterapi och behöva hjälp för att söka sig till mentalvårdstjänster. Efter en krisupplevelse kan det ta tid innan individen själv inser sig vara i behov av utomstående stöd. Då finns det olika hjälporganisationer som arrangerar olika former av stödgrupper, som till exempel sorggrupper. Dylika rekommenderas inte i det akuta skedet, utan först senare under bearbetningsfasen. Även internet har under de senaste åren blivit en populär källa för stöd, där individen lätt kan få anonymt stöd av andra (Saari, 2008).

Merja Rapeli (2015, 254–255) har i en artikel utformat socialarbetets roll i katastrofarbetet för att kunna identifiera behov samt samarbete med andra för att hjälpa människor i nöd. Forskningsfrågan formulerade sig kring vilka uppgifter och insatser i socialt arbete som funnits i olika katastrofsituationer, och vilka rekommendationer för utveckling av socialt arbete har getts. Som forskningsmetod använde hon sig av integrativ litteraturgenomgång, som hon definierat som relevanta i internationella vetenskapliga publikationer. Rapeli hävdade också att rollen inte är tydlig, varken för andra hjälparbetare eller för socialarbetaren själv. Rapeli påvisar att katastrofarbete utgör ett viktigt kunskapsområde för socialarbetare både i Finland samt på en internationell nivå. Hon anser att det vore värdefullt att implementera kriskunskap som en del av utbildning i socialt arbete. En viktig del av detta utgör att bemästra händelser och bygga upp resiliens både för hjälpare och hjälpbehövande. Det är av yttersta värde att de hjälpbehövande erbjuds professionellt kunnande och eftersom varje händelse är traumatisk krävs de rätta hjälpmedel och verktyg för att hantera situationen.

Rapeli (2015) sammanfattar att signifikanta stöttepelare i utformandet av resultatet var interventioner i enlighet med sociala investeringar, ekonomisk delaktighet, politisk delaktighet samt mänskliga investeringar. Ett resultat utgjorde att de sociala och mänskliga investeringsinsatserna var signifikanta i katastrofarbetet. Rapeli påvisar att

socialt arbete utgör en viktig del av dagens katastrofarbete, både i form av individuellt arbete men också på en samhällelig nivå och i samband med organisering. Dessutom hävdar hon att katastrofarbete bör implementeras i socialarbetarstudier.

## 4 Tidigare forskning i krisberedskap och katastrofarbete

Nedan följer en litteraturöversikt av tidigare forskning som gjorts inom krisberedskap och som kan sammanknippas med denna studie. Litteraturöversikten var relativt bred eftersom det saknas kunskap inom området. Sökningen gjordes främst via sökmetoder som ledde till olika nationella och internationella databaser. Relaterad forskning hittades också via källhänvisningar i studier jag redan tillhandahållit i ett tidigare skede. Det visade sig att den enda forskningen som behandlade begreppet ”*psykosocialt stöd*” var Merja Rapelis forskning som utkom år 2015 i Finland. Begreppet verkade inte vara etablerat internationellt eftersom ingen relevant forskning gick att finna på med hjälp av sökord som ”*psychosocial aid*” och ”*psychosocial support*”. Psykosocialt stöd tycks också i Finland vara ett relativt nytt begrepp i katastrofarbetesammanhang.

För att strukturera informationen kategoriserade jag in litteraturen i:

- 1) Beredskap i naturkatastrofer
- 2) Kommunikationsprocesser i krishantering
- 3) Krisforskning ur offrets perspektiv
- 4) Mediaforskningens roll i katastrofarbetet

Jag sammanfattar slutligen forskningsöversikten i två tabeller, en med fokus i krisarbetet och en med fokus i mediafokuserad forskning.

### 4.1 Beredskap i naturkatastrofer

Sharma et. al (2009, 189–209) har genomfört en studie i risk-kapacitet och risker kring tropiska cykloner vid den indiska östkusten. I studien iakttas människors förmåga att förbereda sig för klimatrisker, något forskarna kallar adaptiv kapacitet. För att detta skall kunna anammas krävs en risk, därefter utvärderas faran och slutligen genomförande av respons. Från ett politiskt perspektiv krävs det att riskbedömningsprocessen underlättas. Ett underlättande system för ett tidigt varningssystem är till exempel politiskt ingripande som anspelar på att generera och kommunicera information till folket om en möjlig cyklonförekomst för att underlätta bland annat eventuell evakuering av de riskområden som är utsatta för risker eller tillflykt till en cyklonskydd för personer i fara.

Anekdotiska bevis tyder på att varningsmeddelandet om en cyklon ofta inte kan generera önskat svar från målgruppen. En förståelse för de faktorer som ligger som grund för

processen för uppfattning, formulering, utvärdering och respons för att hantera cyklonrisk krävs för att minska klyftan mellan det önskade svaret och det faktiska svaret från respondenterna. Forskarna försökte identifiera de faktorer som påverkar de perceptuella och utvärderande processerna som ligger till grund för "varningsrespons" -processen, dvs evakueringsbeteendet när man har fått cyklonvarningen. Resultaten lyfter fram några viktiga faktorer som kan åtgärdas för att förbättra varningsresponsprocessen och därigenom förbättra människors förmåga att reagera på cyklonrisken (Sharma et. al, 2009, 189–209).

Paul & Dutt 2010 har forskat i riskvarningar och evakueringsrespons i samband med en cyklon i Bangladesh. Syftet med forskningen var att identifiera orsakerna till varför människor inte följer evakueringsvarningar samt att jämföra med tidigare studier för att ta reda på gemensamma faktorer för icke-evakuering. Dessutom undersöktes rollen av socioekonomiska och demografiska variabler på mänsklig respons i evakueringssammanhang. En enkätundersökning utfördes på hushållsnivå efter enkla stickprov, totalt valdes 331 av 792 hushåll som bodde i tre byar. Undersökningen visade att mer än 90 procent av deltagarna hade fått cyklonvarning och nästan 41 procent hade evakuerats i formella och informella cyklonskydd. Emellertid hade endast 13,6 procent formellt evakuerats till de utsedda skydden, de i studien kallade ”cyklonhemmen”. Trots att Bangladesh har gjort betydande framsteg i cyklonsvarning finns det fortfarande några kritiska brister i evakueringssvaret. Anledningarna är i stort sett relaterade till cyklonskydd, varningsmeddelande och respondentens uppfattningsrelaterade samband. Dessutom spelar flera faktorer som plats, ålder, kön, utbildning, primär ockupation, avstånd till cyklonhem och tillgång till väg- och cyklonskydd avgörande roller för evakueringsbeslut. Baserat på resultaten rekommenderas en förbättrad varningsprocess för cykloner samt hur varningsmeddelanden förmedlas till lokalbefolkningen. Dessutom bör utnyttjandet samt utvecklandet av befintligt skydd förbättras i Bangladesh. Dessutom måste en medvetenhet skapas genom utbildningskampanjer med fokus på sårbara grupper för att bidra till bildandet av en reducerad katastrofrisk.

Andrienko (2010) genomförde en studie i Tyskland som bygger på utvecklandet av metoder för beredskap i katastrofer och krissituationer. Den centrala forskningsfrågan i undersökningen baserade sig på att visualisera händelseförloppet i krissituationer och därigenom utveckla det kommunikativa informationsutbytet mellan olika aktörer. Fokus ligger på att bearbeta inkommande information för att så snabbt som möjligt kunna

uppfatta det relevanta i händelseförloppet. Beslutsfattande utgör en betydelsefull del av krisarbetet, eftersom beslutsfattandet är ytterst krävande i en akut situation. Därtill bör redan fattade beslut understödjas och godkännas av alla medarbetare för att underlätta arbetets fortlöpande. Forskningen framhäver även relevansen av användandet av teknisk apparatur och datakunskap för att göra det akuta arbetet mer effektivt. På så sätt förs exakt information vidare på ett effektivt sätt och på samma gång underlättas samarbetet mellan olika myndigheter.

Inom samma ämnesområde finns en undersökning som baserar sig på verkliga upplevelser av träning av ledare i den schweiziska regeringen. Där har en strategi byggts upp för hur man skall uppbringa en beredskap för regering och myndigheter. Undersökningen har indelats i fem tematiska områden som utgörs av följande; Planering av utbildning, faktorer som utgör hinder samt en presentation och redogörelse av de myndigheter som bör stå för ledning och koordinering i krissituationer. Carrel förespråkar en klar och tydlig modell som skulle fungera för myndigheters beredskap i krissituationer samt krisadministration med assistans av den europeiska akademien (Carrel, 2000).

#### **4.2 Kommunikationsprocesser i krishantering**

Enligt Quarantelli (1986, 2–5), som utkommit med en artikel i USA, förekommer det alltid problem i kommunikationsprocessen samt i samarbete och koordination av olika myndighetsgrupper. Det förekommer minst fem olika problemområden i kommunikationen; inom den egna organisationen, mellan organisationer, från organisationerna till allmänheten, från allmänheten till organisationerna samt inom hela organisationssystemet. Det finns dessutom ett stort tomrum mellan planering och förberedelse för en krissituation och hur verkligheten ser ut, det är näst intill omöjligt att kunna förbereda sig för en riktig olycka genom att bygga upp simulationer och föreställa sig en olycka. Korrelationen mellan genomfört arbete i samband med planering och arbete vid en katastrof eller olycka är ytterst liten. Det påpekas dock att trots att den direkta relevansen mellan planering och verklighet är liten så är det inte olönsamt, fördelar finns. Planeringen gör var och en bekant med verksamheten i sig och underlättar agerandet i en verklig situation.

Alvinius, Danielsson & Larsson publicerade en artikel år 2012 i Sverige om ledarskap i räddningsarbetet efter Tsunamin i Asien 2004. Syftet med studien utgjorde att undersöka vad som påverkar bildandet av en gemensam situationsbeskrivning och situationsmedvetenhet för att organisationer tillsammans skall kunna hantera komplexa katastrofer. Studien genomfördes med hjälp av kvalitativa intervjuer och en grundad teoriinriktning, och bygger på intervjudata från tre krisevenemang. Resultaten visade att situationsbeskrivningen påverkas av information som kommer från olika källor och bildar en ögonblicksbild av händelsen, ett porträtt som ändras och uppdateras efterhand. Organisatorisk tillhörighet, roll och yrkesspecifik kunskap ger en ram för och påverkar i sin tur situationsmedvetenheten. Resultaten visade också att situationsbeskrivningen utgör grunden för en yrkesspecifik och rollbaserad situationsmedvetenhet och dess efterföljande beslutsfattande.

Syftet med studien var att utveckla en teoretisk förståelse av ledarskap under en komplex räddningsoperation efter en stor katastrof i ett främmande land. Analysen följde en grundad teoriinriktning. Sjutton informanter från tre svenska myndigheter intervjuades om ledarskap i akuthanteringen av tsunamin 2004 i Sydostasien. En teoretisk konceptualisering utvecklades som innefattar tre överordnade kategorier: tidigare villkor, situationella hinder samt kärnaspekter i ledarskap. Inom den sistnämnda kategorin identifierades en kärnvariabel; en balans mellan behovet av struktur och behovet av frihet. Ledare som strävar efter att skapa struktur på bekostnad av handlingsfrihet är mindre benägna att delegera. De ledare som i sin tur strävar efter att skapa stor handlingsfrihet kringgår många länkar i den organisatoriska kedjan, som kan orsaka "kortslutningar" i organisationen som helhet.

De svenska kommunerna har fått ett ökat ansvar för samhällets beredskap gentemot olika krissituationer. En del av kommunens beredskap är arbetet med förberedande krisinformation till olika grupper i samhället, vilken är viktig för att människor ska agera på ett så rationellt sätt som möjligt i en krissituation. En informationskanal som ständigt växer och utnyttjas av allt fler är internet, särskilt när en olycka eller liknande inträffat. Därmed har kommunernas webbplatser en stor potential för informationsspridning till allmänheten och massmedia. Cecilia Rundqvist (2003) undersökte och analyserade svenska kommuners förberedande krisinformation på Internet samt innehållet av denna. Undersökningen behandlade kriser som kärnkraftsolyckor, naturkatastrofer, hot och terrorism samt giftiga utsläpp. Undersökningen besvarade frågor som; Vilka mönster

finns det för de svenska kommuner som ständigt har förberedande krisinformation på sin webbplats och vilka för de som inte har det? Hur ser den skriftliga informationen om krisberedskap ut? Hur ser de ultimata webbsidorna med förberedande krisinformation ut? Undersökningen visade att de flesta av Sveriges kommuner saknade förberedande krisinformation på sin webbplats. Det var istället vanligt att kommunen endast hade information om brandrisker eller länkade vidare till andra organisationer för denna typ av information. Den målgrupp man vände sig till antas vara en bred allmänhet.

### **4.3 Krisforskning ur offrets perspektiv**

Dyregrov (1994) har i sin tur bidragit med norsk forskning i samband med krissituationer och katastrofer. Hon har fokuserat främst på offrens reaktioner i samband med händelsen. Inledningsvis planerade jag att ha med offrets perspektiv i undersökningen; jag frågade respondenterna hur offret framhövdes i processen. Dessutom baserade sig en av mina förhandsantaganden på att offret kan råka i skymundan i processen. Denna vinkel visade sig dock inte lyfta fram några signifikanta resultat i analyskedet av forskningen, vilket resulterade i en avgränsning; valet att fokusera enbart på det psykosociala stödets roll och på gränsarbetet mellan organisationer. De flesta tidigare forskningar i katastrofärbete, framförallt de som behandlar socialt arbete eller psykologi fokuserar på offrets perspektiv.

Enligt Dyregrov (1994, 14–15) utgör kännetecknet för en katastrof ett stort mänskligt lidande och materiella förluster. Ur sjukvårdssynvinkel utgör ett tecken på en katastrof att de egna resurserna inte räcker till för att ha hand om offren. Trots att en katastrof anses vara något som berör många kan man dock inte utesluta att en enskild traumatisk händelse för en individ eller en familj kan vara en personlig katastrof för dem händelsen berör. Vissa olyckor går att förutspå, som en del naturkatastrofer. En katastrofvarning bör vara klar och tydlig. Varningen bör utöver själva innehållet kunna förklara vad som förväntas av befolkningen (Dyregrov, 1994, 16–17).

De flesta som är involverade i en katastrof klarar av att agera rationellt i själva krissituationen, men efteråt drabbas de flesta av någon form av reaktioner, både fysiska och psykiska. Exempel på symptom är skakningar, svettningar, illamående, hjärklappning, gråtattacker, lättnad för att ha överlevt samt övriga starka känslor. Reaktionerna kan uppkomma direkt efter händelsens inträffande, framför allt om

människan inte tidigare har råkat ut för något liknande. Många reaktioner uppkommer dock först i ett senare skede. En vanlig följdreaktion är minnesbilder som dyker upp i medvetandet, i vaket tillstånd eller i form av drömmar vid sömn. Många känner ett behov att tala om det som hänt. Avvikande reaktioner i en krissituation kan räknas som antingen över- eller underreaktion. Överreaktion kan vara en form av hysteri eller panik. Panik är en egoistisk reaktion som får individen att tänka på sig själv och på att rädda sig själv ur situationen. Motsatsen till överreaktion är bristen på reaktion, det vill säga offret blir lamslaget eller apatiskt. I dessa fall kan personen ifråga till exempel förbli orörlig på olycksplatsen, trots att den befinner sig i en farozon (Dyregrov, 1994, 23–25).

#### **4.4 Mediaforskning i katastrofsammanhang**

TV, dags- och kvällstidningar och framförallt internet spelar en viktig roll då en krissituation uppstår. Enligt Falkheimer m.fl. (2010, 511) har medierna en central roll och deras uppgift är att informera om olika händelser i vårt samhälle och samtidigt även att kommentera och granska händelser. När ett krisläge uppstår är den granskande delen av ytterligare relevans för medierna, vilket beror på att det då är viktigt för media att tydliggöra de problematiska händelserna som uppstår. En av anledningarna till att medier har en viktig roll när ett krisläge uppstår är att de utgör den viktigaste informationsvägen till medborgarna för de organisationer och myndigheter som hanterar krisen. En annan viktig aspekt är att de förmedlar erfarenheter av tidigare kriser till allmänheten.

I samband med krissituationer och katastrofer ökar kraven och förväntningarna från medborgarnas på information och en fungerande kommunikation från myndigheterna. Varje medborgare har rätt till information, i vardagen men framförallt i ett krisläge. (Eriksson 2014, 7) Enligt Falkheimer m.fl. (2010, 512–513) har medierna både ett behov och ansvar att bevaka olika krishändelser samt se hur medverkande parter hanterar händelser. Myndigheter och organisationer måste informera medborgare om en kris och händelsernas utveckling. Medierna utgör då en viktig kanal för alla medborgare i samhället eftersom de via media kan sammanlänkas med allmänheten. Medierna och myndigheter har för det mesta en väl fungerande relation. Vid kriser blir detta samarbete automatiskt mer intensivt och samtidigt även mer sensitivt.



Jag jämförde ett antal empiriska studier fokuserade på olika typer av katastrofer och deras samverkan med media. Dessa utgjordes främst av naturkatastrofer såsom cykloner och orkaner. Dessa betraktade media som både en källa till varning och information. (Creations et al., 2008; Kim & Kang 2010, Spencer et al. 2007). Genom att erhålla kunskap och lära av en inträffad händelse är det möjligt att få kunskap om medborgarnas informationsbehov i förväg. Detta underlättar vid beredskap och förberedelse för kommande katastrofer. Från dessa studier kan slutsatser dras för att utveckla en modell för katastrofberedskapsutbildning.

Tre av de empiriska studierna (Kusumasari & Alam 2012; Tekeli-Yesil et al., 2011; Said et al. 2011) behandlade media som en utbildningskälla. Båda Kusumasari & Alam (2012) och Said et al. (2011) betonar mediernas pedagogiska funktion i samband med statliga organisationer och samhället. Båda påvisar att regeringen är den primära faktorn i katastrofberedskap och är ansvarig för att skydda samhället (Kusumasari & Alam, 2012) Regeringen behöver skapa lagar, infrastruktur och förfaranden för katastrofberedskap. Turkiet, Tekeli-Yesil et al. (2011) å andra sidan ser medias uppgift som att stödja säkerhetskulturen i samhället genom att hjälpa medborgarna att inse risken för katastrofer och att motivera dem att leta efter information på egen hand.

Konklusioner som kan dras på basen av dessa media relaterade katastrofforskningar är att både medvetenhet och budskapskvalitet är närvarande, dock saknas en hänsyn till förmågan att förbereda sig för olika händelser. Detta framkom främst i situationer där samhällen med en låg socioekonomisk situation drabbades. Ibland förekom en medvetenhet men meddelandet var så komplicerat att det inte förstods, eller så togs det inte på allvar. I dagens samhälle bekräftas ofta nyheter av de sociala nätverken, vilket direkt gör dem mer verklighetstroga. Motivation uppstod som en ny förutsättning för katastrofberedskap i dessa studier. I tre av studierna framkom relevansen av individuell samverkan, medborgarnas motivation och samarbete mellan samhällen (Kim & Kang 2010; Spence et al. 2007; Tekeli-Yesil et al., 2011).

De sociala medierna bidrar i dag enligt Eriksson (2014) i en hög grad till informationsflödet i samband med en krissituation. De sociala medierna bidrar med input från multipla aktörer, vissa med direkta relationer till drabbade och de bildar ett mångfacetterat och situationsbundet budskap. Krimnky (2007) hävdar också att digitala

medier har skapat nya förutsättningar för kommunikationen mellan experter och allmänheten i samband med risk- och kriskommunikation.

Ett relativt väl undersökt fenomen i samband med kriser i mediaforskning är samspelet mellan traditionellt mediamaterial och material i sociala medier. Wigley och Fontenot (2010, 2011) har genom kvantitativa innehållsanalyser undersökt hur de traditionella mediernas reportrar använt medborgargenererat material vid några olika krishändelser, bland annat vid en skolskjutning i Virginia år 2007. Studien visade att journalisterna var mest benägna att använda material från sociala medier i sin rapportering i det mest akuta läget av krisen. Reportrarna visade sig också vid denna typ av händelse vara mer benägna att använda medborgargenererat material i sin rapportering, än material från officiella källor.

Kommunikationsforskarna Kodrich och Laituri (2005) hävdar att globaliseringen har fört med sig vissa viktiga aspekter vad gäller Internet. Den ökade användningen av internet innebär att all form av nyheter kan spridas på nolltid. Med hjälp av Internet kan människor runt om i världen vara del av vad som händer vid alla typer av kriser och på så sätt kan personer som inte är drabbade av en kris få erfarenheter av olika händelser, och de kan även visa sitt medkännande. Lyu (2012) har undersökt medieanvändarnas beroende av traditionella medier respektive Internet i samband med en hälsorelaterad kris. I en kvalitativ studie bland universitetsstudenter hävdas bland annat att traditionella medier och internet spelar olika roller för den enskilda individen. Då ett större hot uppstår ökar behovet av information och därmed Internet. Behovet av Internet är i stort sett större än av traditionella medier framförallt för den yngre generationen.

Vidare menar Bucher (2002) att internet också har utvidgat informationen, på grund av tillgängligheten och den okontrollerade interaktiviteten. Detta har emellertid lett till att den journalistiska kontrollen har minskat till en viss grad vilket leder till att källorna blir mindre tillförlitliga. Den internet-baserade kommunikation har samtidigt ökat möjligheterna att dela information på ett sätt som tidigare inte var möjligt. Internet kan vara riskfyllt på grund av begränsad kontroll men kan samtidigt även förbättra kriskommunikationen i samhället beroende på situation. Sociala medier anses skapa förutsättningar för allmänheten att dela med sig av krisinformation och därigenom skapa kollektiva lägesbilder som även krishanterande myndigheter kan ha nytta av (Eriksson 2014).

#### 4.5 Sammanfattning av tidigare forskning i krisarbete

Slutligen har jag sammanställt två tabeller för att ge en överblick av den tidigare forskning som skildrats ovan. Kategoriseringen har gjorts enligt land där studien ägde rum, år forskningen utkom och slutligen en kort beskrivning av huvudfokuset i varje forskning.

**Tabell 1. Kategorisering av tidigare forskning i krisarbete**

Författare	År	Land	Fokus
Schwarz & Shader	1966	Tyskland	Emotionella reaktioner i kriser
Quarantelli	1986	USA	Kommunikation i krisberedskap
Dyregrov	1994	Norge	Krispsykologiskt perspektiv, offrets synvinkel
Sharma et. al	2009	Indien	Cyklon, riskrespons
Lemyre	2009	Canada	Resiliens, psykosocialt perspektiv
Saari	2000 2009	Finland	Krispsykologiskt perspektiv
Paul, Dutt	2010	Bangladesh	Cyklon, riskvarningar
Valtonen	2010	Finland	Försvarmaktens perspektiv, myndighetssamarbete
Arenko	2010	Tyskland	Beredskapsmetoder och samarbete
Alvinus, Danielsson & Larsson	2012	Sverige	Ledarskap i katastrofärbete
Henderson	2013	Nya Zealand	Jordbävningar, emotionellt stöd
Rapeli	2015	Finland	Socialt arbete, identifiering av behov i krissituationer
Eydahl m.fl	2016	Island	Socialt arbete och tjänster i kriser

**Tabell 2. Sammanfattning av kriskommunikation inom mediaforskning**

<b>Författare</b>	<b>År</b>	<b>Land</b>	<b>Fokus</b>
Kim YC, Kang J	2009	USA	Kriskommunikation, hurrikan, hushållsberedskap
Patric R. Spence Kenneth A. Lachlan Donyale R. Griffin Donyale R. Griffin	2007	USA	Kriskommunikation, ras och naturkatastrofer
Sıdıka Tekeli-Yeşil, Necati Dedeoğlu, Marcel Tanner, Charlotte BraunFahrlaender, Birgit Obrist	2010	Turkiet	Kriskommunikation, jordbävning
Kusumasari, Alam	2012	Indonesien	Naturkatastrofer, kriskommunikation

## **5 Hur kan katastrofarbete och krishantering förstås? – begreppsmässig ram**

Kriser och katastrofer kan ses som sociala händelser eller fenomen. Naturkatastrofer betraktades länge som ett resultat av guds vilja eller naturens gång, något som stod utanför samhällets makt. Med den industriella utvecklingen ökade dock andelen teknologiska risker vilket skapade en uppdelning mellan naturliga och av människan orsakade risker och incidenter. Inom samhällsvetenskapliga forskningar relaterade med krisberedskap definieras emellertid kriser och katastrofer fortfarande som sociala fenomen (Quarantelli 1992).

I samband med kulturteoretisk forskning anses den sociala världen vara uppdelad i olika kulturer som påverkar människors riskuppfattningar. Varje kultur har en uppsättning världsåskådningar genom vilka alla individers uppfattningar filtreras. Detta kan inkludera alla fysiska händelser såsom bränder, trafikolyckor och naturkatastrofer. Inom riskperceptionsforskning har man dock försökt flytta fokus från kulturteorins makroperspektiv till ett individuellt perspektiv för att på så sätt kunna mäta, jämföra och förklara människors riskperceptioner (Douglas & Wildavsky 1982).

I denna studie tar den teoretiska sin utgångspunkt i de klassiska teorier kring risker i samhället, medan det huvudsakliga fokuset i konstruktionen av den begreppsliga ramen kring studien bygger på professionsteoretiska synvinklar som berör myndighetsarbete, gränsarbete, yrkesstatus, makt och genus.

### **5.1 Risk och kultur i relation till krisberedskap**

Beck (1998) är den som framhåvt en av de mest klassiska teorier kring risker i samhället. När en olycka inträffar drabbas alla oavsett klasstillhörighet eller kultur. Beck lyfter fram en tes som innebär att riskerna och farorna förintar klasstrukturen i samhället. Han påvisar osynliga risker och faror som inte går att varsebli med mänskliga sinnen, därför bör vi förlita oss på vetenskaplig kunskap som med sina teorier, mätinstrument och experiment upptäcker risker och faror i samhället. Det är genom dem vi skall få insikt om de problem som finns i vår omgivning. Beck hävdar att så länge riskerna inte är vetenskapligt uppmärksammade existerar de inte, varken legalt, medicinskt, teknologiskt eller socialt. I

det nya risksamhället talar Beck om de icke- kalkylerbara riskerna, farorna och hoten. Risksituationerna vi befinner oss i är av global karaktär och berör alla oavsett social position. Detta utgör grunden till ett globalt samarbete, där en ny gemensam ansvarighet kommer växa fram.

En naturkatastrof ignorerar gränser mellan nationer, men det finns internationella skillnader i vad som utgör risk, en risk ser olika ut i västvärlden och i tredje världen. År 1992 skedde till exempel en förorening av dricksvattnet i Oittis, Finland. Alla som bodde i trakten förbjöds att dricka vattnet eller att bruka vattnet för matlagning. Lahti skriver (1998, 4–5), att denna händelse konkretiserade risksamhället i Finland. Föroreningen upptäcktes av en privatperson av en slump och detta förorsakade ytterligare brist på känsla av trygghet, man litade inte på myndigheterna i detta fall. Vad händer med människorna då de blir informerade om en dylik händelse? I samband med en psykologisk diskussion som gjordes efter det inträffade framkom att reaktionerna då vetenskapen kom tillkänna förekom på en kognitiv nivå. Acceptansen av händelsen var hög och detta utgjorde ett bevis på att man redan i ett tidigare stadium godkände det hierarkiska system som byggts upp. De som bodde i området visade sig lita på myndigheterna så starkt att de inte ansåg det nödvändigt att vidta personliga åtgärder.

Olyckan i Oittis kan beskrivas med hjälp av en modernistisk-teoretisk referensram; händelsen var ett av experter utvecklat modernt tekniskt system som tillfälligt kollapsade. Detta innebar att händelsen rubbande balansen och känslan av trygghet i samhället. Även teorin kring de konkreta följderna av en föroreningsolycka bör tas i beaktande. Detta kunde även utgöra en sorts utveckling där det sker en tillbakagång, det som är bekant blir mer främmande. Syndabock utgör ett känt begrepp i samband med senmodernismen och risker. Det är vid en olycka lätt att säga att det är experternas fel, till och med forskare som undersöker förhållandet kan bli beskyllda. Folkets reaktioner på grund av händelsen i Oittis baserade sig enligt Lahti (1998, 140–149) på känslor som frustration, ilska och maktlöshet. Människans skyddsmur lyckas enligt Lahti i en dylik situation bygga en barriär mot miljöfaror, som dock rubbas när något inträffar. Men efter händelsen förekom känslor som segervisshet, hotet och faran övervanns och man kunde återgå till det normala. (Lahti 1998, 60–80).

Enligt Lahti kan finsk mentalitet i vissa fall leda till passivitet, eftersom vi är rädda för konflikter. Samtidigt tränger kollektiva värden bort det individuella agerandet. Dessutom

är de konkreta möjligheterna att inverka få. Brist på organisatoriskt stöd och känslan av maktlöshet förekom också hos människorna. Samtidigt framträdde det starka förtroendet för myndigheter oerhört tydligt. Det är inte lätt att leva i risksamhället särskilt när otryggheten drabbar en själv. Enbart det att vi tar existerande risker på allvar och inte bara som en automatisk del av det moderna samhället förebygger förluster. Redan innan vi börjar med en eventuellt skadlig verksamhet bör vi kartlägga riskerna och vara medvetna om dem för att ha möjlighet att minimera dem. Slutligen påpekar Lahti att vi bör godkänna att osäkerhet utgör en del av dagens samhälle (Lahti 1998, 161–162).

Massmedia följer med storolyckor och katastrofer i realtid och samlar människorna och ställer dem inför samma frågor och samma oro. Enligt Beck lyfter medierna fram bland annat miljöfrågorna till debatt, vilket kommer att få en allt mer betydande roll. Härigenom får vi information om risker och faror i samhället. Det är också genom medierna som diskussioner och debatter inom alla yrkeskategorier och samhällsgrupper förs om åtgärder gentemot detta fenomen. För att skapa en tryggare omgivning krävs ett globalt samarbete samtidigt som den enskilda individen bör inse sin roll i sammanhanget (Beck 1995, 213–215).

Douglas (1983, 18) hävdar att risker ofta är oigenkännliga. Vi är inte medvetna om de risker som omger oss i vardagen. Vi utsätter oss ofta ovetande om faror, både oss själva och andra. Genom att dela upp en katastrof som ännu inte inträffat i essentiella element kan man skildra dem i olika kategorier. För det första är det av värde att erinra sig om att faran kan vara ofrivillig, vilket kan innebära att vi inte vill godkänna den. Detta anser jag vara ofta förekommande i dagens moderna samhälle. Vi är medvetna om varierande hot, men ofta väljer vi att inte tala om dem, eftersom det är lättare att fokusera på det positiva och risken kan helt enkelt te sig för skrämmande för att våga konfronteras. En risk kan också vara oundviklig, vilket innebär att det inte finns någon återvändo. En sista kategori innebär att risken kan vara dold, det vill säga vi vet inte om dess existens. Detta anser jag vara en intressant diskussion, eftersom vi i dagens läge anser oss som samhällen vara väl förberedda för all sorts krissituationer, men är vi egentligen det? Vi övar år efter år hur vi räddar folk ur brinnande flygplan, men hur går det att sammanlänka med en eventuell annan katastrof? Vet vi ens vad vi borde vara rädda för? Detta är frågor som dessvärre inte i alla fall fullt ut kommer att bli besvarade i denna forskning, men det är av värde att erinra sig var vi står i ett större sammanhang.

Wiesner (2004, 11) definierar social sårbarhet som en individs eller gruppens egenskap, som kan påverka ens kapacitet att förutse, klara av samt även återhämta sig från en kris eller katastrof. Sårbarheten kan innebära allt ifrån en personlig egenskap, ekonomiska resurser till platsen där man befinner sig när en viss händelse sker. Det kan även handla om organisatoriska eller policyrelaterade begränsningar. Det är oftast en kombination av sårbarhet och händelsen i sig som utgör själva katastrofen, oavsett om det är frågan om en naturkatastrof eller en teknologiskt baserad olycka (Wisner m.fl. 2004). Det betyder att om samhället är väl förberett och kan hantera extraordinära händelser och har eliminerat all sårbarhet, då kommer det inte heller att bli någon katastrof. Problemet är att det mer eller mindre alltid finns någon typ av sårbarhet i sociala system.

## **5.2 Professionellt gränsarbete**

En viktig dimension i allt professionellt arbete är att det krävs noggrann planering bestående av olika förhandlingssituationer där det bestäms vem som gör vad. Gränsarbete är ett uttryck som används för att begripliggöra en av dessa processer. Att granska gränsarbete innebär enligt Liljegren (2008) ett sätt att förstå spänningar och konflikter mellan yrkesutövare.

Ett dilemma i samband med att dela upp olika arbetsuppgifter mellan olika organisationer utgör diskussionen om vem som ska få slippa göra de minst eftertraktade arbetsuppgifterna och vem som skall få göra de mer åtråvärda. Gränsarbete innebär att gränser konstrueras för att språkligt legitimera en viss social ordning. Det är genom interaktion med varandra vi bestämmer vem som skall göra vad, vem som skall stå för beslutsfattandet och vem som skall ha högst status. Liljegren (2008) studerar i sin avhandling hur yrkesutövare språkligt legitimerar sitt arbete i samband med gränsarbete. Avhandlingen innehåller två exempel på språkligt gränsarbete som bedrivs inom det sociala arbetet i Sverige. Det kan ses som ett exempel på hur professionella yrkesutövare i sin vardag skapar sig en positiv yrkesidentitet som innebär motiveringar till att den egna gruppen skall ha en högre lön och mer frihet än andra yrkesutövare. Ett väl fungerande gränsarbete på arbetsplatserna innebär då att lyckas övertyga ledningen om att gruppens uppfattningar ifråga är de rätta angående krav på arbetsuppgifter och allmänt fördeläggande av arbetsuppgifterna.



Politiska samhällsuppdrag anger delvis den etik som professionella byråkratier äger och utövar på anställda. Ansvar för själva arbetet vilar först och främst på den professionella och kollegiala organisationen. Fem grunder för att ange goda skäl för yrkesutövandet och samtidigt för att utkräva ansvar utgörs av; kunskaper, etik, beslut, regler och efterfrågan. Konflikter mellan dessa fem grunder är vanliga i professionellt arbete bland annat på grund av professionellas anspråk på självständighet och kollegialitet. Ansvar är en vanlig term i samband med lagar och etiska regler. Det är också en vanlig fråga i en offentlig debatt. I samband med detta uppkommer också frågan om relationen mellan byråkrati och profession. (Svensson, 2011, 301).

Politisk legitimitet skapas genom en öppen och fri debatt, där medborgare kan delta och där politikerna kan tillsättas och ställas till svars i fria demokratiska val. Byråkrati får sin legitimitet genom att politiskt beslutade, enhetliga och precisa lagar och regler tillämpas generellt av sakliga, opartiska och neutrala tjänstemän som kan ges ansvar i en hierarki. Professionell legitimitet baseras i sin tur på kunskap och kompetens i sin tur baserad på kollegialt utvecklad och kontrollerad vetenskap och beprövad erfarenhet. Kompetensen kan vara erkänd av medborgare och staten, och i form av legitimation, auktorisation och skyddade yrkestitlar ges den monopol på en viss yrkesutövning. (Svensson, 2011, 305–306).

Begreppet ansvar är rent allmänt knutet till individers handlingar, menar Svensson (2011, 309). Frihet att handla uppkommer då man kan välja olika alternativ, och har ansvar för handlingarna och deras konsekvenser för både andra och sig själv. Ju större handlingsutrymme man har i ett yrke, desto större ansvar följer därmed. Ansvar i samband med gränsarbete kan handla om både politiska, juridiska, ekonomiska och etiska förpliktelser. Det innebär att svara för sitt agerande och kunna påvisa att det står i överensstämmelse med socialt accepterade normer, antingen i en bredare betydelse eller i anslutning till gällande lagtext. Professionellt ansvar utövas dessutom inom arbetsorganisationer där regler, lagar och föreskrifter utgör förvaltningsstyrningen av de professionellas arbete. Enskilda offentliga yrkesutövare i en arbetsorganisation har ansvar i relation till sin arbetsgivare, klient och samtidigt hela allmänheten. Detta är något som är tydligt för det yrke som socialt arbete innebär, i och med det breda arbetsfältet ökar samtidigt även ansvaret. En socialarbetares arbete inramas till stor del av förordningar jämte etiska regler, samtidigt som samhällets inverkan har en stor roll. Vid utövandet av

socialt arbete i samband med en storolycka eller katastrof ökar alla ansvarsområden i och med att omfattningen av arbetet ökar.

Svensson (2011, 311) hävdar att professionellas beslut i princip kan legitimeras med förvaltningsregler i kombination med yrkesetiska regler och värden som man bör rätta sig efter. Detta är relevant i den egna avhandlingen eftersom exempelvis det psykosociala stödet som profession har fått kämpa för sin plats och dess representanter har möjligheten att basera beslut såsom att delta i det akuta hjälparbetet med hjälp av lagar och etiska normer. Enligt Svensson (2011) utgör beslut om åtgärder i professionellt arbete därför ofta en kombination av dessa fyra former för att legitimera eller rättfärdiga det egna yrkesutövandet. Rättfärdigande utgör ett begrepp som är beskrivande för en socialarbetares roll på ett bredare arbetsfält med olika myndigheter som arbetet i en storolycka innebär. Jag har en uppfattning om att eftersom socialarbetarens roll är relativt ny i ett dylikt sammanhang kräver arbetet etablering och bekräftelse för att få det utrymme som det sociala arbetet förtjänar.

Gränsarbete har blivit alltmer etablerat även på en vetenskaplig nivå. Friman (2010, 15) framhäver relevansen av ett tvärvetenskapligt synsätt i samband med forskning kring gränsarbete i och med att dessa forskningar naturligt nog behandlar multiprofessionalitet. Dessa två diskurser kan sammanlänkas med varandra på flera olika plan. Den politiska närvaron på alla plan är en ytterst framträdande aspekt då man reflekterar kring världens fenomen och normer och inte i det konkreta arbetet i sig. Att konstruera kunskap utgör en relevant del av helheten. Men hur kan man relatera den till den konkreta värld vi lever i och de ideologier som förekommer i samhället?

Något som kan vara av värde att eftersträva utgörs av förståelsen av gränsarbete via diskursteorier. Något som till att börja med ter sig som ett enkelt tema kan visa sig vara mångdimensionellt, det vill säga en del av en större helhet. Att materialisera tvärvetenskapligt arbete i en konkret kontext utgör ett allmänt dilemma i dagens samhälle. Hur kan ett koncept i praktiken bli förstått i teorin? Vad innebär den akademiska diskursen i detta sammanhang? Går dessa två att sammanlänkas sinsemellan? Friman har även diskuterat hur gränsarbetet automatiskt utvecklar nya möjligheter. Fundamentala grunder för detta utgör att utvecklandet av samverkan blir naturlig då professioner och vetenskaper närmar sig varandra medvetet för att arbeta sida vid sida. (Friman 2010, 5– 7).

Olika dimensioner förekommer forskningen i och med att den empiriska studien innefattar olika professioner. Samarbetet mellan myndigheter och yrkesutövare i en storolycka kräver flexibilitet och kreativitet samt ett avbrott i dagliga rutiner och arbetsmodeller. Därför är begreppet gränsarbete betydelsefullt i detta sammanhang, eftersom arbetsfältet ofta ter sig diffust för de medverkande yrkesutövarna. I en exceptionell situation som en storolycka innebär, krävs tydliga ramar och modeller för vars och ens arbetsuppgifter, annars kan oklarheter och kaos uppkomma på fältet i den akuta situationen. Brist på ramar och direktiv kan lätt medföra komplikationer i samarbete och kommunikation. Vetskap om vad den andra gör och vad som hör till de andras uppgifter underlättar också avgränsningen av det egna arbetet.

Tidigare forskning påvisade också att det finns vissa faktorer som har en inverkan i hur samarbetet fungerar. Har organisationerna till exempel samma typs ledningsorganisation, hierarki och ansvarsområden? Finns ens intresset för samarbete med övriga organisationer? Hur mycket är respektive organisationer villiga att lägga resurser på detta? Gemensamma mål utgör en annan faktor som är av stort värde. Vad strävar de olika organisationerna till? Delar man samma mål?

Enligt Willumsen mfl. (2009, 298) är det essentiellt att som forskare inneha kunskap om de övriga organisationerna och vad som tillhör deras ansvarsområden och uppgifter. En förutbestämt och av alla godkänt plan bör förekomma. Vad utgör strävan för var och en och hur kan man nå enskilda mål genom att arbeta tillsammans? Det som finns gemensamt för alla är ofta att man arbetar för klienten, patienten eller offrets bästa, då innebär ju automatiskt allas målsättning att personen ifråga erbjuds den bästa möjliga hjälp. Detta anser jag vara den allra viktigaste utgångspunkten för att samarbetet mellan de olika organisationerna skall kunna fungera så bra som möjligt tillsammans. En annan fråga lyder; hur uppfattar aktörer interaktionen mellan organisationer och hur uppfattas detta av individuella aktörer? Behovet av ett väl fungerande samarbete mellan social- och hälsovårdssektorn är väl dokumenterat över hela världen. En orsak till dess relevans innebär att samarbetet leder till bättre service för brukaren, framför allt för sådana som behöver hjälp på flera olika ämnesområden. Trots att många forskningar fokuserar på till exempel människor med mentala problem och missbrukare anser jag att behovet i den egna forskningen har liknande element. Offer som varit med om en storolycka behöver hjälp på flera olika områden, dessutom ofta akut, vilket gör behovet av professionalitet och samarbete viktigare.

Interprofessionell litteratur framhäver enligt Rolandsson m.fl. (2007) att det fortfarande finns brister och behov att utveckla dessa ämnesområden. Det finns ofta mycket forskning och information om specifika yrken och separata organisationer, men det är först under den senaste tiden som man har börjat fokusera mer på multiprofessionalitet och att lägga fokus på helheter. Interorganisatorisk och interprofessionell forskning är något som har börjat uppmärksammas alldeles nyligen. Vad utgör kliniska implikationer i detta sammanhang? Hur sammanknippas forskning med det praktiska arbetet?

### **5.3 Knotworking – knuten i krissituationer**

Då en större olycka inträffar utgör sammansättningen aktörer och hjälpare ett nätverk som högst antagligen inte har arbetat tillsammans förut i ett liknande sammanhang, knappast i något sammanhang överhuvudtaget. Begreppet knotworking är något som myntats av Yrjö Engeström (1999) och hänvisar till hur samarbete mellan aktörer som normalt inte arbetar tillsammans uppstår och fungerar.

Knotworking eller knutarbete har namngetts på basen av beskrivningen på hur händelsen ifråga utgör centrum och “knuten” som en metafor för den speciella arbetssituationen som karakteriseras av aktiviteten knyta, lösa upp och återknyta annars separerade trådar. Knotworking kan ses som en aktivitet som inte är organiserad runt ett center. I knotworking är det en händelse som förenar aktörerna och som därmed styr innehållet i form av tid, plats och utseende beroende på vad som inträffat. Det som främst karakteriserar knotworking är att flera aktiviteter med många involverade aktörer pågår samtidigt. Begreppet knut i knutarbete, refererar Engeström till den pulserande och distribuerade samarbetsaktivitet som är delvis improviserad i sammansättning av annars löst sammansatta aktörer och grupper. Var tråd i knuten kan ses som en aktörsgrupp och deltagarna representerar sina individuella kollektiv. (Engeström m.fl. 1999, 354).

Knotworking samlar alla de aktörer som är nödvändiga för att lösa det som situationen kräver och därmed rings även andra aktörer in än de som behövs om det hade varit fråga om ett mindre sammanhang. Dessa kan komma från väldigt olikartade yrkesgrupper för att bidra med olika kunskaper och erfarenheter, bredden på sammansättningen kan därmed bli stor. Varje situation kan se olika ut beroende på vad som inträffat och vilka slags

insatser händelsen kräver. Även en gemensam situationsmedvetenhet eller "awareness" som Engeström kallar det är essentiell eftersom det är av värde att dela information, vilket ger en överblick av händelseförloppet samt en uppfattning om situationen för att aktörerna ska kunna koordinera arbetet.

Förmedling av information på organisatorisk nivå utgör grunden till ett väl fungerande samarbete. Detta medför att den som står för informationsförmedlingen ska ha en överblick över situationen och de involverade aktiviteterna. Övriga aktörer bör veta vem räddningsledaren är eftersom han är tydligt markerad och att han är den person som har den mesta informationen om händelsen. Räddningsledaren har till uppgift att koordinera övriga deltagande aktörer och arbetet. Klädesplagg som till exempel västar för att visa aktörens funktion anses också vara av nytta. (Engeström m.fl. 1999).

Olycksarbete är för det mesta inte organiserat kring ett centrum i bemärkelsen av en fast fysisk plats, utan är oftast baserat på samarbete som sker på det ställe där uppgiften uppkommer eller löses slumpmässigt. Detta är ett av särdragen för knotworking, att skapa ett samarbete runt en plats utifrån vad situationen kräver. Med detta avses arbete som är i konstant förändring och samtidigt utgör en konstruktion av en konstant varierande kombination av aktörer. Samtidigt är längden av händelseförloppet omöjligt att planera på förhand. (Engeström m.fl. 1999 sid. 345–346.)

#### **5.4 Yrkesstatus och makt**

Makt är främst ett sociologiskt och filosofiskt begrepp som beskriver möjligheten att efter egen vilja fatta beslut som verkställs. Makt är ett relativt begrepp, som förutsätter minst två parter, det vill säga en som begär något, och en som uppfyller begäran. Att studera makt är en gammal företeelse. För västerländskt vidkommande härstammar de mer systematiska studierna om maktens anatomi från den grekiska filosofi, som till exempel Platons verk *"Staten"* eller Aristoteles *"Politiken"*. *Men hur är makten fördelad och hur utövas den?* Representanter för de mest framträdande forskare i makt utgör bland andra Michel Foucault, Karl Marx och Max Weber.

Hörnqvist (2012) bygger vidare på Foucaults teorier kring makten och hur kampen om makten genomsyrar alla mänskliga relationer. Tidigare har det funnit tre teorier om makt:

Strukturella förhållanden i samhället som vi inte kan styra påverkar oss utan att vi inser det, omedvetna önsknings som styr våra handlingar, samt den sociala ordningen som ansetts återskapas spontant. Det nya hos Foucault är att han suddar ut gränserna mellan dessa tre så att formella bestämmelser och lagar blandas med omedvetna önsknings, strukturell underkastelse med spontan ordning osv. På så sätt uppstår vad som här kallas den produktiva makten ur vilken ny kunskap om samhällets konstruktion kan utvinnas. I Foucaults maktanalys är vi underkuvade samtidigt som vi är mottagliga av andras inflytande.

Det centrala i styrkeförhållanden mellan individer innefattar relationen mellan makt och vetande. Den innehar makten i ett förhållande och har monopol på både makten och vetandet, på alla nivåer samtidigt, vilket positionerar socialarbetarens klient, det vill säga i detta fall offret som underordnad. I den process jag studerar finns makten hos myndigheterna och aktörerna och offret är både beroende av och direkt drabbade av deras ageranden och beslut. Samtidigt förekommer en maktfördelning mellan de olika aktörerna på fältet i en storolycka, eftersom det inte finns tydliga regler för vem som gör vad. Var och en anser ofta sitt eget arbete vara viktigt och tävlar om att få utrymme. I samband med detta dyker även hjältesyndromet upp. En storolycka eller katastrof suger med sig både yrkesutövare samt övriga inblandade och den psykiska påfrestningen är enorm. I samband med detta kan en maktkamp uppkomma, där yrkesutövare omedvetet tävlar med varandra om vem som skall få agera hjälte.

Svensson & Eriksson har år 2009 utkommit med en studie om yrkesstatus vilken strävar till att förklara olika yrkens egenskaper och därmed relatera till samhället och dess struktur. Det är ett vanligt sätt inom statusforskningen att förklara status i relation till den struktur i vilka yrkena är verksamma. Att yrken är nyttiga har anförts som ett delskäl för status. Så kallade lönsamma arbeten med hög lön, goda karriärmöjligheter och stort inflytande ger i allmänhet hög status. Nyttighet i samhället och fysisk och psykisk ansträngning anses inte ha lika stor betydelse för yrkesstatus.

Studien visar alltså att det svenska samhället uppfattas ha en yrkeshierarki. Skillnaderna mellan olika befolkningsgrupper är på det hela taget små. Detta stämmer väl överens med tidigare studier i andra länder. Samtidigt finns det ett antal enskilda yrken som bedöms olika beroende på kön, ålder, utbildning och klass och som ibland döljer sig bakom medelvärden. Status hör närmast ihop med lön och inflytande. Samhällsnytta har stor

betydelse i att uppskatta den statusyrken borde ha i samhället. Och där finns en alternativ rangordning som starkt avviker från den gängse och ifrågasätter den annars stabila och allmänt omfattade yrkeshierarkin. (Svensson & Eriksson, 2009, 78).

Begreppet yrkesstatus valdes som en utgångspunkt för den egna avhandlingen eftersom jag i ett tidigt skede insåg att den är starkt sammanlänkad till den friktion som uppkommer i samband med samarbetet i akut hjälparbete. Yrkesstatus utgör ett viktigt begrepp även av den orsaken att det starkt länkas samman med yrkeskulturen i samband med krisberedskap. Det är emellertid framförallt på samhällsnivå som man har talat om yrkens funktioner och därmed bland annat menat vilken nytta ett yrke har för hur samhället återskapas och utvecklas. Svensson och Eriksson (2009, 19) menar att ur ett socialt perspektiv har yrken också en samhällslik funktion genom att legitimera hur belöningar fördelas. Yrke skapar delvis människors identitet inklusive tillhörighet i organisationer och sammanhang. Yrke är vidare ett centralt begrepp i kategorisering av människor i allmänhet i likhet med ålder, kön, klass och etnicitet, eftersom det anger både vad man gör och vem man är.

Yrke är jämte kön och ålder en av samhällets viktigaste organiserings principer när det gäller att fördela resurser. Med resurser avses här såväl materiella som symboliska tillgångar som kan användas i utbyte mot annat. Yrke hör alltså nära ihop med positioner i organisationer, som är en annan organiseringsprincip, och som gör det svårt att studera vad som bestämmer resursfördelningen. Yrken värderas mycket olika när det gäller anseende eller status. De viktigaste grunderna för ett samhälles statushierarkier, stratifieringar eller klasser är resursfördelning jämte utbildning och positioner i arbetsorganisationer. (Svensson & Eriksson, 2009, 78)

Hur vi uppfattar yrken beror inte bara på våra egna direkta erfarenheter utan också på hur yrkesgrupper presenterar sig själva och blir presenterade av andra aktörer i samhället. Yrken ingår ofta i bestämningar av klass, och yrkesuppfattningar är därmed intimt förknippade med klass och klassidentitet. Massmedia har enligt Svensson och Eriksson (2009, 17) fått en strategisk roll i att presentera yrken och därigenom skapa och återskapa allmänna föreställningar om yrken, inte bara ur det verkliga livet utan även ur den fiktiva världen.

En utgångspunkt i yrkesstatusforskning är människors uppfattningar om yrken. Uppfattningar om yrken definieras som de egenskaper vilka individer tillskriver yrken vad gäller sådant som utbildnings- och kompetenskrav, fysiska, psykiska och sociala arbetsvillkor, belöningar samt status. Uppfattningarna kan vara ett uttryck för individuella preferenser men en utgångspunkt för denna studie är antagandet att det finns systematiska mönster i hur yrken uppfattas, och att olika positioner i det sociala rummet samvarierar med yrkesuppfattningar. Det är dock möjligt att en viss egenskap hos ett visst yrke uppfattas på ett likartat sätt av hela befolkningen, medan vissa andra egenskaper uppfattas på ett mycket specifikt sätt av en viss kategori. (Svensson & Eriksson, 2009, 11–13).

### **5.5 Maktutövning och genusfrågan**

Foucault (1996) hävdar att maktutövning är nödvändig bland individer för att skapa ett civiliserat samhälle där var och en har sin plats. Foucault menar också att makten framträder i olika typer av diskurser i samhället. Trots att flera diskurser kan existera samtidigt menar Foucault att en diskurs oftast uppfattas som den förhärskande och den som skapar normerna. Maktproblemet är ofta förekommande i samband med genusforskning. Eftersom genus omfattar sociala relationer, och en maktrelation är en social relation, är därmed frågor kring makt en central del av genusforskningens område. Ett genussystem kan inte alltid beskrivas som ojämlikhet och det handlar inte heller om att det maskulina genuset alltid rankas högst. Men därmed går det inte att bortdefiniera maktproblemet från genusforskningen. Tvärtom, eftersom genus omfattar sociala relationer, och en maktrelation är en social relation, är därmed frågor kring makt en central del av genusforskningens område. I feministisk forskning har man också ofta utgått från att en betoning av olikheten mellan könen alltid är till kvinnors nackdel. Den centrala idén är att betoningen av olikheten mellan könen är det första steget på vägen mot maktasymmetri (Hirdman 1994).

En orsak till att jag valde Lotta-rörelsen som en bakgrundsfaktor till min forskning utgjorde att den delvis frambringade det historiska könsperspektivet i Finland. Rörelsen beskriver en funktion där kvinnorna hade en uppgift jämte männen i en krissituation, en uppgift som var enbart för kvinnor och som var totalt fristående från övrig aktivitet. Ylva Ulfs dotter Erickson har gjort en doktorsavhandling i yrkesstatus och genus år 2006 och framkom till att det är tämligen ofta som ordet status används i samtal och diskussioner



om yrken. Hon fokuserade sin forskning på relationen mellan yrkesstatus och genus. Mer specifikt utgjorde avsikten att belysa och tolka uppfattningar om yrkesstatus såsom de uttrycks genom bedömningar av yrkens status, i samtal om yrkesstatus och i yrkesbeskrivningar samt att vidare relatera dessa till föreställningar om genus och klass.

Ulfsdotter Erickson (2006, 155–156) lyfte fram yrkena polis och sjuksköterska som exempel för att belysa könsskillnaderna. Hon poängterade att manlig närvaro i ett yrke tillför status. Det är också något som kom till uttryck i en studie av manliga sjuksköterskor. Hon beskrev att manliga sjuksköterskor gynnas i karriären för att de är män. De tar med sig sin manliga status in i den kvinnodominerade yrkessektorn och den traditionella könsstrukturen består. Sjuksköterskeyrket är ett starkt kvinnodominerat verksamhetsfält. Andelen kvinnliga sjuksköterskor uppgick till 91 procent i Sverige år 2006. Män som arbetar som sjuksköterskor har ofta lättare att avancera inom yrket vilket förklaras av den arbetsdelning som sker mellan könen inom yrket (Ulfsdotter Erickson 2006 155-157)

Ulfsdotter Erickson (2006, 157) diskuterade också faktumet att sedan de kvinnliga poliserna etablerades inom poliskåren på 1970-talet i Sverige fick de nöja sig med den omhändertagande rollen till att börja med. Deras uppgifter fokuserade mest på barn och äldre. Inom ordningspoliser identifierades också en arbetsdelning mellan könen och på den polisstation hon studerade delades arbetsuppgifterna enligt en samordningsprincip. Uppfattningen att de kvinnliga poliserna inte hade samma förmågor som män ledde till en viss intern arbetsdelning. Det ”riktiga” statusfyllda polisarbetet ansågs vara det farliga nattarbetet. Att patrullera med polisbil, att jaga tjuvar och att omgärdas av ”action” definierade riktigt polisarbete. Det är ett fenomen som gick att iakttä i det akuta hjälparbetet i en krissituation idag. Det psykosociala stödet är inte etablerat och därför får socialarbetarna nöja sig med de mindre ansvarsfulla uppgifterna samt den omhändertagande rollen. En av uppgifterna utgör dock omhändertagande, men trots detta lyste makt- och könsfördelningen igenom vid ett flertal tillfällen.

Gemzöe m.fl. (1989, 45) menar att det huvudsakliga syftet med att använda genusbegreppet är att det behövs ett begrepp för att beteckna de sociala och kulturella utformningarna av det faktum att människan är en tvåkönad art. Vissa skillnader är definitiva medan andra är kulturella och kan ha ursprung långt bak i tiden.

Genussystemen antas genomsyra hela samhället. Detta ger oss en helhetssyn på problemen kring relationerna mellan kvinnor och män och vi undviker att viktiga samhällsfrågor kring detta tema bortdefinieras som något annat och osynliggörs. I olika samhällen finns det alltså olika genussystem och de bör analyseras och jämföras (Gemzöe m.fl. 1989, 53). Inom sociologin använder institutionalisterna begreppet sedimentation. Med detta menar de att människors beteenden bygger på gamla och tidigare praktiker, det finns lager av värden och beteenden som varit gångbara tidigare i organisationens historia vilket ger en förståelse för hur man bör agera i vissa situationer (Peters 2005, 114). Tidigare tankar och allmänna värderingar av olika yrken påverkas av vår historia än idag. Kvinnliga yrken utgjorde hjälparen, medan männen tog hand om de farligare och krävande uppgifterna vilket gjorde dem till hjältar. De klassiska yrkesrollerna i vårt land har en stark förankring i historien och då en organisation förändras och utvecklas kan det ta lång tid för allmänheten att acceptera.

## 6 Forskningsuppgiften, metoderna och material

Hjälparbetet vid en olycka är ledd av myndigheter som tillsammans planerar och gör upp strategier för hur samhället förbereder sig för en krissituation. Detta innebär att myndigheterna har möjligheten att välja vad de förbereder sig för och vad som anses vara mindre relevant. I samband med detta framträder även vad det läggs värde på vid koordinerandet av hjälpinsatserna vid en storolycka.

Forskningens grundläggande syfte är att undersöka det psykosociala stödets roll i Finland i katasrofarbete och omfattningen av de uppgifter som tilldelats dem av staten och övriga hjälporganisationer. Jag undersöker hur krishantering är organiserad på fältet i en akut situation samt hur psykosocialt arbete uppfattas samt vilken makt och ansvar fördelas mellan organisationer i Finland, både proaktivt och i verkliga händelser. Fokus ligger på eventuella störande faktorer som uppstår och orsakar hinder för de psykosociala hjälparbetarna på fältet, men också på möjliggörande faktorer. Dessa processer är utformade i relation till frågor om förhandsantaganden, makt, medias inverkan och samhällsliga förväntningar. Förutom att nödsituationer kan hanteras på olika nivåer är det uppenbart att vissa kontextuella och situationella faktorer, såsom personligt intresse, erfarenhet och konstitutionella ramar kan både tvinga och möjliggöra hur situationen hanteras och vilka följder detta innebär för händelseförloppet.

Jag valde redan i ett tidigt skede att genomföra en kvalitativ studie, främst eftersom den lämpar sig väl för forskning i sociala vetenskaper. Det andra intresset berörde intresset för att analysera olika case. Peltola (2007, 111) diskuterar dialogen mellan empiri och teori och påvisar att grundtanken bakom fallstudie utgör att bilda kunskap för en specifik tid och rum, kunskap om förhållande, fenomen, processer, innebörder och kunskap. Denna är alltid i relation till omgivningen. I detta fall innebär omgivningen både det konkreta arbetsfältet och dess samband med myndighetsansvar och samhällsliga uppgifter.

## 6.1 Fallstudie som forskningsmetod

Robert Yin samt Alexander George har inspirerat mig mest vid valet av metod och utgör även de mest framstående forskarna inom fallstudier. Även Bryman och Bell samt Patel och Davidsson har utkommit med intressanta teorier kring denna forskningsmetod. Forskare som anammar ett kvalitativt perspektiv är enligt Bell (2000, 13) intresserade av att ta reda på hur människor upplever sin värld. Deras mål är snarare insikt i fenomen än statistiska analyser. De tvivlar på existensen av "sociala fakta" och ifrågasätter användningen av en vetenskaplig inställning vid studerandet av människan. En skildring om var fallstudie står idag inom vetenskapen verkställs nedan, samt en redogörelse för vilket angreppssätt jag valt. Empirin genomförs som fallstudie med ett etnografiskt forskningsangrepp. Insamlandet av material sker med hjälp av olika insamlingsmetoder som beskrivs i ett senare kapitel.

Med hjälp av fallstudien är det möjligt att testa existerande idéer om olika teorier, eller sträva till en mer exakt definition eller utvidgning av en undersökning (Laine 2007, 19). Som en ledtråd i lösningen av fallet används en undersökningsfråga. Beroende på forskningsområde baserar sig fallstudierna på olika vetenskapsfilosofiska diskussioner, teoretiska eller metodologiska synvinklar och metodologiska val. Därför kan fallstudier ha väldigt olika målsättningar. Målsättningen kan vara att förklara komplicerade fenomen och händelser eller producera nya teoretiska idéer och hypoteser.

George och Bennett (2005, 6) hävdar att statistiska data och kvantitativa empiriska insamlingsmetoder under de senaste decennierna har varit synnerligen populära. Fallstudien är en motsats till detta och kan tänkas vara en orsak till att mottagandet av metoden som ett brukbart redskap har uppbringat motstånd i den akademiska världen. Fördelarna i och med en fallstudie utgör att man får detaljerad, utstuderad och nyanserad information och samtidigt kan bruka många olika metoder och datakällor. Man behöver inte eftersträva kontroll över det som undersöks, samtidigt som koncentrationen kan fokuseras på ett specifikt område. Dessutom kan man konstruera nya teorier utifrån fallstudier, vilket uppmuntrar till utvecklingsarbete. Nackdelar i sin tur kan innebära att man gör generaliseringar och då riskeras trovärdigheten. Somliga forskare menar att fallstudier inte uppfyller deras krav på att få fram mätbara resultat och att fallstudier därför inte utgör god samhällsforskning. Slutligen förekommer en risk för att man som forskare påverkar händelseförloppet i processen (George, Bennett, 2005, 65–67). Yin (1994 s. 10)

i sin tur menar att fallstudier inte syftar till att ge statistiskt säkerställda och generaliserbara resultat utan snarare en ”analytisk” generalisering. Resultaten från fallstudien prövas mot en eller flera teorier.

”*Ett allmänt problem, ett fall*” är ett uttryck som Laine (2006, 214–215) använde sig av vid beskrivning av fallstudien. Med detta avses att ett helt samhällsfenomen eller problem kan granskas ur ett enda fall. En viktig synpunkt i samband med den egna forskningen utgjorde fokus på hurudan helhetsuppfattning som förekommer i vårt samhälle idag och hur man kan granska de fall jag valt i relation till detta.

Enligt Gable (1994) grundar sig fallstudiens styrka i möjligheten att upptäcka, utforska och representera, medan svagheter utgörs av risker för generalisering och kontrollering. Då fallstudier diskuterats har man behandlat ett antal frågor, som till exempel vad det går att lära sig av det fall som undersöks. I denna studie utgör även *hur* och *varför* viktiga begrepp, vilket gör fallstudien som metod väl brukbar och ändamålsenlig. Ett gemensamt mål för forskare som valt att använda fallstudie som forskningsmetod utgör en strävan till att erhålla både teoretiska och konkreta resultat.

Yin (2003) har betonat att för att ett fall ska fungera som en undersökningsenhet, måste det ha tydliga gränser och fungera självständigt i förhållande till omgivningen. Vanligtvis bygger de här gränserna på sociala och historiska förhållanden som frambringat de relationer och processer man vill undersöka och som gjort att fallet framstår som en självständig organisation, avskild från omgivningen. Ibland sammanfaller de här gränserna med fysiska gränser, där en organisation behärskar ett visst territorium. Det bör noteras att gränsdragningen kan medföra att man bortser från påverkan från yttre faktorer, så att man är medveten om det och diskuterar om detta kan ha någon betydelse för resultaten. Ett fall har oftast flera förhållanden gemensamma med andra fall, som ingår i samma kategori. Ju mer fallen liknar varandra, desto rimligare blir det att generalisera. För att bedöma likheter mellan olika fall, bör man så detaljerat som möjligt redovisa för vad de har gemensamt, så att läsaren kan bedöma hur generaliserbara resultaten är.

Det metodologiska valet kändes naturligt i och med att jag ville beskriva en process, som jag själv hade erfarenhet och insikt i. Målsättningen i denna studie utgjorde att förstå fallet, producera en noggrann beskrivning, förklara de olika fenomen som gick att urskilja och att samtidigt sträva till att producera nya teoretiska idéer och hypoteser. Flyvbjerg (2001,

149) framför i sina diskussioner om fallstudier att om målet är att nå den största möjliga informationsmängden om en problemställning, är det inte säkert att stickprovsundersökningar eller representativa fall ger mest utdelning. Fallstudier påstås ibland fungera som en bekräftelse på forskarens förutfattade meningar, en slags verifikation. Flyvbjerg tillbakavisar dock denna anklagelse. Han menar att fallstudiets närhet till det forskade området innebär att undersökningens premisser är verklighetens, inte forskarens egna. I stället är det påfallande ofta så att forskaren i samband med fallstudier falsifierar sina egna antaganden och teser. (Flyvbjerg 2001, 149).

## 6.2 Forskningshypoteser

Denna typ av studie, som innebär att en process studeras, ger en möjlighet att få en djupare inblick i hur det fungerar att arbeta med olika verktyg. Valet av personer som ska ingå i en undersökning är av avgörande betydelse för studiens resultat. Ett felaktigt urval kan leda till allvarliga konsekvenser för hela undersökningen. För att studiens informationsinnehåll ska bli så bra som möjligt är det viktigt att välja personer som har goda kunskaper om de företeelser som studeras (Laine, 2007).

Vid genomförandet av fallstudie är det av vikt att gestalta de förhandsantaganden som uppstått innan undersökningen (Laine, 2007, 124–126). Jag reflekterade kring de förhandsuppfattningar som gick att erhålla i samband med granskning av tidigare forskning samt främst av allt på basen av de antaganden jag tillhandahöll från egna erfarenheter. Dessa vägledde mig till en precisering av de egna forskningsfrågorna. Även utvecklandet av forskningshypoteser underlättar att bemästra avgränsningen och på så sätt bibehålls fokus på det relevanta i en undersökning. Att utveckla forskningshypoteser på förhand var viktigt, till stor del på grund av att jag i det egna arbetet reflekterat mycket kring fenomenet och dragit personliga antaganden på basen av detta. Forskningshypoteserna fungerade som en kompass som gav mig riktning i studien samtidigt som de positionerar mig som forskare och fungerar som prövande i analyserna. Nedanstående hypoteser var de främsta antaganden som jag själv utvecklade i samband med förhandsarbetet till avhandlingen:

Hypoteserna ovan utgjordes av mina personliga förhandsuppfattningar som jag ville undersöka. Något som jag väntade mig att skulle uppkomma i intervjuerna och visa sig utgöra friktioner för det akuta hjälparbetet på fältet. Dessa förhandsuppfattningar hade jag bildat i och med min personliga erfarenhet som krisarbetare i storolyckssammanhang, både vid verkliga situationer och övningstillfällen. Dessa utvecklades vidare på basen av litteraturen, t.ex Lotta-rörelsens uppkomst och utveckling samt diskussioner med aktörer samt iakttagelser på fältet och kan sammanfattas i tre forskningshypoteser.

- 1) Utvecklingen av samarbetet i katastrofsituationer har påverkats av en sektorell arbetsfördelning med klara arbetsuppgifter där det psykosociala stödet upplevs som diffust och svårangränsbart.
- 2) Samarbetet mellan myndigheter och andra aktörer är organisatoriskt komplicerat då övningar inte ger möjligheter till en fördjupad kunskap om helheten och det psykosociala stödet.
- 3) Känslor styr och försvårar arbetet på fältet, medias närvaro ökar pressen och det psykosociala blir allas ansvar och intresse.

### **6.3 Val av fall, avgränsning och motivering**

Valet av forskningsobjekt i en undersökning är av avgörande betydelse för studiens resultat. Ett felaktigt val kan leda till konsekvenser för undersökningens validitet. Med tanke på kvalitén på studiens informationsinnehåll är det viktigt att välja informanter som har goda kunskaper om de företeelser som studeras (Eriksson 1992, 264–265). Det finns flera olika principer man kan välja bland, när man bestämmer sig för vilket eller vilka fall om skall utgöra en forsknings empiri. En noggrann motivering för val av fall bör genomföras. Ett fall får inte väljas där huvudskälet är att det fallet ligger närmast till hands. Om man däremot har flera fall att välja på och de alla är lika ändamålsenliga, kan resurser sparas genom att välja det som man lättast kan få tillgång till. Det skälet får dock inte väga tyngre än fallets ändamålsenlighet.

Det ena fallet utgör en olycksövning på Helsingfors-Vanda flygfält. Dessa övningar ordnas årligen och går under namnet Search and Rescue (förkortat SAR). Alla involverade räddningsmyndigheter i Finland deltar i denna övning. Fallet genomgås som en process och kommer noggrant att analyseras på djupet ur en ledarskapssynvinkel med fokus på samarbete mellan myndigheter. Orsaken till att jag valt att forska i SARövningen är att

dessa övningar hålls regelbundet och detta är ett område som fokuserat på samarbete mellan organisationer. Övningarna har även en samhällelig uppgift och strävar efter att utveckla beredskapen i vårt land, vilket utgjorde en ytterligare faktor till att den var lämplig för denna avhandling.

Det andra fallet innefattar en verklig olycka, tsunamin i Asien 2004. Även i detta fall granskas arbetet på Helsingfors-Vanda flygfält och emottagandet av hemkommande offer samt bemötande av anhöriga som kommit på plats. Orsaken till valet av naturkatastrofen som forskningsobjekt är att den utgör en vändpunkt i utvecklandet av krisberedskap i vårt land, eftersom händelsen var ofantlig till sin omfattning. Resursmässigt prövades alla finska räddningsmyndigheter enormt. I och med denna katastrof blev även frågorna om psykosocialt stöd poängterade och omdiskuterade. Psykosocialt stöd utgjorde år 2004 fortfarande ett relativt nytt begrepp i samband med katastrofarbete. I och med tsunamins inträffande tog utvecklandet av beredskapen fart på nationell nivå och det psykosociala stödet uppmärksammades på ett sätt som inte gjorts tidigare (se t.ex. Onnettomuustutkintakeskus, 2005; Harjajärvi Minna m.fl., 2007).

Fallen för denna avhandling valdes omsorgsfullt. Det var enkelt att utnämna Tsunamin i Asien som en av de mest framträdande katastroferna under det senaste decenniet. Händelsen utgör också den viktigaste språngbrädan för det psykosociala stödets utvecklande på nationell nivå. Det fiktiva fallet, SAR-övningen, var intressant genom att där utvidgades och utvecklades krisberedskapen. Därför utgjorde SAR-övningen ett naturligt val som andra fall. Aktörerna som medverkade i båda fallen var dessutom jämförbara med varandra och fallen underlättade skapandet av tydliga ramar för hur det psykosociala stödet utvecklats i vårt land.

Vid valet av forskningsobjekt kan man välja ett typiskt fall som har många likar. Eriksson (1992, 262) vidmakthåller att urvalet inte får ske slumpmässigt utan bör vara ett resultat av ett systematiskt arbete innehållande vissa kriterier. Om man bestämmer sig för att använda sig av ett typiskt fall, görs det vanligtvis för att man på det viset samtidigt kan säga någonting om många andra fall. Väljer man ett avvikande fall innebär detta att fallet som i något avseende skiljer sig från typiska fallet. Därför kan det säga något om vilken betydelse den avvikelserna kan ha för förhållandena jämfört med typfallet. Ett alternativ vid valet av fall kan vara att välja det minst sannolika fallet.



Fallet Search and Rescue utgör ett typfall eftersom flygolycksövningar ordnas årligen på Helsingfors-Vanda flygfält. Tsunamin som händelse var enorm till sin omfattning och skiljer sig på så sätt delvis från mer typiska katastrofer, men som katastrof i sig utgjorde den en så att säga naturlig händelse i och med att den utgjorde en naturkatastrof som tyvärr inte är alldeles ovanlig i vår värld. En motivering till valet av dessa två händelser utgjorde att de tidsmässigt lämpade sig för studien, SAR-övningen utgjorde det aktuella arbetet, medan tsunamin ger en viss bakåtblick. Samtidigt var jag noga med att inte välja ett fall som är alltför nytt, eftersom jag är övertygad om att det hade varit för känslomässigt för respondenterna att delta i en undersökning som är väldigt färsk i minnet.

Valet av material började med tanken om att jag i materialet ville integrera både information från en verklig katastrof och en övning där vårt lands beredskapsplanering framhävs på ett annat sätt. På så sätt får jag fram både sammankopplingen och kontrasten, där jag kan granska hur arbetet i verkliga situationer ser ut jämfört med beredskapsplaneringen i vårt land. Forskningsplanen skrevs och godkändes under våren 2009. Under sommaren utvecklades planeringen av insamlandet av material och jag beslöt att inleda materialinsamlingen så fort som möjligt, därför blev SAR 2010 aktuellt, eftersom det var följande övning som ägde rum. Vanda social- och kriscenter är med i hela SAR-processen (SAR 2010) både vid planering, själva genomförandet samt efteråt i samband med feedback och evaluering. Det empiriska hopbringandet har utförts huvudsakligen genom intervjuer med chefer inom offentliga organisationer. Det var viktigt att det empiriska materialet som jag använde för problematiseringen var kvalitativt, detta på grund av att jag utöver de formella system som finns på plats även har letat efter underliggande normer, värderingar, tankar och emotioner.

En faktor som utgjorde grund till valet att tsunamin i Asien som ena av fallen var att det redan var ett antal år sedan den inträffade. Kiiltomäki & Muma (2007, 140) skriver att de som arbetar med katastrofärbete inte undkommer att drabbas av händelsen emotionellt och det tar tid för dem att återhämta sig. Därför är det viktigt att det har gått en viss tid sedan inträffandet av händelsen, eftersom informanterna annars kan ha svårt att ställa sig tillräckligt objektivt till händelsen och inte att vara alltför emotionella under själva intervjun.

I samband med ovanstående vill jag även framhäva olika traditioner och tolkningar som kan uppkomma på basen av tidigare händelser och kulturdrag. Jag vill granska vad det är

som egentligen händer i processerna. Jag vill få reda på hur fenomenen uppfattas av var och en och vad de beror på. *Vem uppfattar vad och varför? Vad ser man och vad ser man inte? Vad är det egentligen frågan om?* En sammansättning av samtliga punkter där värderingarna blir drivkraften, lyfter fram hela processen mot forskningens mål. Brist på förståelse kan uppstå om organisationerna inte är samordnade eller om de är felmatchade. Processen kan på så sätt bli oförståelig. (Carlsson och Enström, 2008).

## 6.4 Datainsamlingsmetoder

### 6.4.1 Tematiska intervjuer

Det finns olika tillvägagångssätt att genomföra intervjuer, i denna avhandling ansåg jag att semistrukturerade intervjuer lämpade sig bäst (Bryman & Bell 2011, 138, 363). Detta är en form av kvalitativ intervjumetod som skiljer sig från kvantitativ forskning i olika avseenden. Man bildar en induktiv syn på förhållandet mellan teori och praktik, alltså framställs teorin på grundval av insamlade data. Dessutom anses kvalitativ metod vara en kunskapsteoretisk ståndpunkt som beskrivs som tolkningsinriktad, tyngden ligger på en förståelse av den sociala verkligheten gentemot hur deltagarna i en viss miljö tolkar denna verklighet. (Bryman, Bell, 2005). Enligt Patel och Davidson (2003) är syftet vid en kvalitativ intervju att upptäcka och identifiera respondentens uppfattning av organisationen. Kvalitativa intervjuer har en låg grad av standardisering, med detta menas att frågorna som intervjuaren ställer ger utrymme för respondenten att svara med egna ord.

Semistrukturerade intervjuer innebär att ett på förhand bestämt tema struktureras upp med rubriker och frågor som skickas ut till respondenterna på förhand. Detta för att de skall kunna förbereda sig på vad diskussionen kommer att handla om. Jag ville dock vara noga med att inte låsa dem alltför mycket, eftersom ett syfte med forskningen var att få reda på vad respondenterna själv valde att framhäva. På senare tid har man mer allmänt blivit intresserad av användning och tolkning av berättelser. (Bell 2000, 21–23, Heikkinen 2001; Syrjälä 2001).

Intervjuerna genomfördes i diskussionsform. På så sätt får forskaren och informanten en öppen interaktion där strävan utgör att förstå situationen ur objektets personliga perspektiv och referensram. En fördel i och med att inte ha alltför strikta på förhand fastslagna frågor gör att respondenterna kan uttrycka sig fritt om ämnet, för att ge intryck

om det som respondenten upplever som relevant (Bryman & Bell, 2011, 361). Intervjun anlägger en delad förståelsemodell där intervjuaren anstränger sig för att förstå informanternas erfarenheter och upplevelser, med fokus på att lyssna (Yin 2003, 60). Som förberedelse för intervjun skrev jag ner de teman jag ville diskutera. Det är angeläget att försöka förhålla sig förutsättningslöst, vilket innebär att stanna kvar på den deskriptiva nivån. I en fallstudie bör de centrala forskningsfrågorna hållas öppna så att forskaren vid behov kan vinkla om dem under arbetets gång. Jag undvek att fastna i självklara faktorer, och att vara styrande och påverka informanten. Intervjun i en fallstudie får gärna ha karaktären av ett samtal där informanten får berätta om det han själv finner viktigt eftersom strävan är att utreda vad informanten anser om situationen.

Respondenterna i studien skapar tillsammans med forskaren en version av en sanning. Sanningen ses härmed som relativ. Trots att alla intervjuer genomförs i diskussionsform utan för strikta riktlinjer hade jag på förhand uppstrukturerade frågor som jag skickade till respondenterna innan intervjun för att de skulle kunna förbereda sig på riktlinjerna. Det var viktigt att hålla diskussionen flexibel eftersom respondenternas egna uppfattningar och minnen utgjorde det mest relevanta.

#### ***6.4.2 Retrospektiva intervjuer***

Tsunami-intervjuerna genomfördes med en annan vinkling än SAR-intervjuerna, eftersom händelsen redan har inträffat och det inte är möjligt att bruka samma tidsperspektiv. Jag ville ändå hålla kvar samma form av en process och gick igenom tsunamin på samma sätt, trots att intervjun bara gjordes i en omgång. Jag intervjuade representanter från samma instanser men delvis olika aktörer. Vissa av representanterna arbetade fortfarande inom beredskapsarbete, medan andra hade avgått och ersatts av nya. Detta kan ha haft en viss inverkan på diskussionerna, eftersom de som även deltagit i SAR-intervjuerna var mer insatta från början. Jag anser dock inte att detta påverkar studiens resultat.

Enligt Patton (1990) fokuserar retrospektiva intervjuer på förändringsprocesser som redan har ägt rum men inte är historiska. På så sätt har utredarna kontroll över tidsdimensionen på ett annat sätt än i intervjuer som fokuserar på nuet. Nackdelen med retrospektiva intervjuer är att man kan tappa värdefull detaljinformation som aktörerna i förändringsprocessen har hunnit glömma bort. Dokument såsom olika versioner av en

kravspecifikation och systemdokumentation kan hjälpa respondenter att komma ihåg med ökad precision vid intervjuer. Nyckelpersoner kan också ha slutat i de studerade organisationerna. Dessutom går mycket av projektatmosfären forskaren förbi såsom även de icke-verbala erfarenheterna.

#### ***6.4.3 Dokument som en del av forskningsmaterialet***

Observationer och intervjuer är vanliga källor i kvalitativa studier. Ett problem med dessa är att de utgör ”främmande element” i den miljö som ska studeras, dvs. det finns en risk för störning av den studerade miljön i samband med insamlingen av forskningsmaterialet (Merriam, 1994). En lösning kan vara att använda material som har producerats med andra syften än att utgöra empiri i en studie. Exempel på sådant material är minnesanteckningar, protokoll, brev och personliga anteckningar. Forskningsmaterial som skapats med andra syften än för att vara källmaterial i forskningssammanhang benämner Merriam (1994) ”dokument” eftersom de vanligen är skriftliga källor. Andra typer av källmaterial kan också förekomma och beteckningen artefakt är då vanlig. Det väsentliga är att materialet har kommit till innan forskningsprocessen startade. Bearbetning av information från dokument/artefakter skiljer sig inte från bearbetning av källmaterial som samlats in i form av intervjuer och observationer (Merriam, 1994).

I kvalitativ forskning finns olika kriterier för dokument som analysmaterial. Laine (2007) framhäver fyra olika punkter som bör tas i beaktande; autenticitet, trovärdighet, representativitet och innebörd. Det finns praktiska fördelar med dokument och anteckningar som forskningsmaterial. Till exempel är dessa data lättillgängliga och det är möjligt att med relativt kort varsel lokalisera uppgifterna. Dokumentstudier är dessutom förhållandevis snabba att genomföra för en van läsare som letar efter specifikt data. Så var även fallet för mig, då jag från tidigare är bekant med dokumentationsmaterial eftersom de nyttjas i den egna professionen.

Merriam (1994) vidmakthåller att det bland forskare finns en viss tveksamhet i tillförlitligheten i dokumentationsmaterial, även om dokumentationsmaterial har en central ställning i samhällsvetenskaplig forskning. Informationen i dokumenten uppfattas i stor grad som ofullständig på grund av att innehållet i dokumenten påverkas av den omgivning och situation som texten framställs i. Dokumentationsmaterial är i det avseendet en ofullständig informationskälla på grund av att de skapas av mänskliga

subjekt i varierande sammanhang. Dokumentens syfte så som skribenten avser det, återspeglas inte nödvändigtvis till läsaren och risker för feltolkningar förekommer. I klientbeskrivningar och kundberättelser framkommer enbart basinformation och faktauppgifter. Det skriftliga dokumentationsmaterialet som sparats på Vandra kriscenter efter naturkatastrofen i Asien år 2004–2005 omfattades av rapporter, mötesprotokoll, budgetinformation och information om drabbade och deras anhöriga samt vilka som har erbjudits och emottagit någon form av stöd. Dokumenten finns listade som en bilaga i slutet av avhandlingen (se Bilaga 5).

### **6.5 Forskningsmaterialets omfattning**

Valet av respondenter som deltar i en forskning är avgörande för studiens resultat. Ett felaktigt urval kan leda till allvarliga konsekvenser för hela undersökningen. För att forskningens innehåll skall bli så tillförlitligt som möjligt är det av värde att välja personer som har goda kunskaper om de företeelser som studeras. Urvalet får inte ske slumpmässigt utan bör vara ett resultat av ett systematiskt arbete innehållande vissa kriterier (Laine, 2007)).

Det empiriska materialet för Search and Rescue övningen bestod av sammanlagt 26 telefonintervjuer med 14 representanter från olika organisationer, två intervjuer med varje deltagare. Kriteriet för valet av respondenter utgjorde en ledande position inom den egna organisationen. Detta för att framhäva fokus som utgjorde organisering och koordinering av arbetet på fältet. Utformandet av samarbetet kan också iaktas bäst ur ledningens perspektiv eftersom de mer operationella rollerna fokuserar mest på den egna uppgiften. Intervjuerna genomfördes i två omgångar, den första omgången genomfördes innan SARövningen, under tidsperioden 15.9-20.10.2010. Den andra intervjuomgången genomfördes efter övningen samt efter att feedbackseminarierna och uppdateringarna på de egna arbetsplatserna genomförts. Tidsmässigt utgjorde detta tidsperioden 1.328.3.2011. Telefonintervjuerna var mellan 15 och 30 minuter långa och följde ett visst tema. Alla intervjuer genomfördes med samma struktur (se bilaga). De 14 personer som deltog i telefonintervjun representerade regionförvaltningsverket, nödcentralen, räddningsverket, Östra Nylands polis, rörliga polisen (som ansvarade för flygplatsens verksamhet), centralen för undersökning av storolyckor, Finavia, Helsingfors och Nylands

sjukvårdsdistrikt, flygbolaget SASblue1, Vanda social- och krisjour, Helsingfors krisjour, Finlands röda kors och kyrkan.

**Tabell 3. Forskningsmaterialet**

<b>Respondent/representant</b>	<b>Kategorisering</b>	<b>Case</b>	<b>Kön</b>
Regionförvaltningsverket	Övrig	SAR + Tsunami	Man
Nödcentralen	Blåljus	SAR	Man
Räddningsverket	Blåljus	SAR + Tsunami	Man
Östra Nylands polis	Blåljus	SAR + Tsunami	Man
Rörliga polisen (flygplatsen)	Blåljus	SAR + Tsunami	Man
Centralen för undersökning av storolyckor	Övrig	SAR	Kvinna
Finavia	Övrig	Tsunami	Man
Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt	Blåljus	SAR + Tsunami	Man
Flygbolaget SASblue1	Övrig	SAR	Kvinna
Vanda social- och krisjour	Krisarbetare	SAR + Tsunami	Kvinna + Man
Helsingfors krisjour	Krisarbetare	SAR	Kvinna
Kyrkan	Krisarbetare	SAR + Tsunami	Kvinna
Finlands röda kors	Krisarbetare	SAR + Tsunami	Man

Delar det akuta skedet i Search and Rescue övningen spelade in på band, sammanlagt cirka 2,5 timmar. Inspelningen genomfördes i ledningscentralen för stödorganisationerna (Tuje; Tukitoimien Johtoelin) som leddes av polisen. I Tuje närvarar polis, Vanda social- och krisjour, Esbo social- och krisjour, Helsingfors krisjour, Röda Korset och Kyrkan. Även de större rapporteringstillfällena tillsammans med den akuta räddningen och sjukvården spelades in. Denna inspelning gav en processlik helhetsbild av händelseförloppet och belyste samverkan mellan aktörerna. Även kaoset som representanterna hänvisade till vid ett flertal tillfällen gick tydligt att identifiera vid inspelningen.

Valet av respondenter för tsunami-intervjun utfördes noggrant och med fokus på psykosocialt stöd och de egna forskningsfrågorna. Såsom i Search and Rescue fallet valde jag att använda mig av representanter med ledningspositioner. Detta av samma orsaker som nämndes ovan. Totalt 10 respondenter valdes för tsunami-intervjuerna. Samtliga

intervjuer genomfördes ansikte mot ansikte, utom en intervju som genomfördes per telefon, eftersom respondenten befann sig på ett arbetsuppdrag utomlands. Dessa intervjuer varade i 30–45 minuter. Samtliga intervjuer spelades in för att ge en god tillgång till det empiriska materialet utan tolkningar. Alla intervjuer genomfördes på finska. Ett par av respondenterna talade svenska och skulle ha kunnat genomföra intervjun på svenska, men för att vara konsekvent valde jag att genomföra alla intervjuer på samma språk.

Intervjuerna står för huvudmaterialet i analysen medan dokumenten utgör ett mer kompletterande element. Dokumenterat material som sparats på Vanda kriscenter efter händelsen granskades för att beskriva processen. Dessa utgjordes främst av lägesrapporter, mötesprotokoll, resursplanering, budgetlistor, samt listor på offer som hjälpts och listor på kommuner dit offer hänvisats på basen av hemort. Forskningslov för brukandet av materialet erhöles från Vanda stad.

I intervjuerna blev de svarande ombdda att minnas episoder och konkreta händelser i det akuta räddningsarbetet. Berättandet utgör enligt Johansson (2005, 255) en universell kunskapsform. Intervjuaren bör visa respondenten följsamhet och respekt och samtidigt utöva aktivt lyssnande. Öppna frågor ger större rum för berättandet än slutna frågor i en intervju, vilket jag anser vara lämpligt för denna form av undersökning. Jag anser det också vara av yttersta värde att ge respondenten tid och utrymme att få berätta om upplevelserna på fältet.

Sammanlagt tio temaintervjuer genomfördes under tidsperioden november 2011-Januari 2012. Nio av intervjuerna gjordes ansikte mot ansikte med respondenterna och en per telefon, eftersom respondenten befann sig utomlands på grund av nya arbetsuppgifter i krishantering. Intervjuerna varade i cirka en halvtimme och samtliga samtal bandades in och littererades. Respondenterna i tsunami-intervjuerna representerade: regionförvaltningsverket, polisen, Finavia, Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt, Vanda social- och krisjour, Finlands röda kors och kyrkan. I denna fas var det inte relevant att medha nödcentralen, räddningsverket, centralen för undersökning av storolyckor, eller flygbolagen trots att de medverkade i SAR-delen, eftersom de inte var i direkt kontakt med det psykosociala stödet i tsunamiarbetet. Sammanslaget av allt material jag tillhandahöll vid insamlandet av material för de båda fallen hade jag 332 sidor littererat material med 1,5 radavstånd, fontstorlek 12. Sammanlagt tog intervjuerna cirka 9 timmar.

Analysarbetet inleddes med en grov kategorisering enligt de huvudteman som behandlades i intervjuerna. Så småningom kunde man inom varje kategori urskilja utgreningar som gick att urskilja som ett mönster i materialet. Jag byggde upp ett antal preliminära huvudrubriker och använde olika färger för varje rubrik som jag därefter markerade enligt färg i forskningsmaterialet. Redan i ett tidigt skede gick det att konstatera att vissa teman upprepades i varje intervju, oberoende av vilken organisation respondenterna representerade. Analysen kommer redogöras ingående i följande kapitel.

## **6.6 Forskarrollen**

En viktig fråga som bör diskuteras utgör också den egna rollen som forskare i relation till respondenterna. Eftersom jag både arbetat med beredningsplanering och deltagit i arbetet vid verkliga storolyckor och därefter valde att forska i ämnet är det av värde att reflektera kring forskarrollen i detta sammanhang och konkretisera vad detta innebär för resultat och förhållandesätt, både ur forskarens samt ur respondenternas synvinkel. Enligt Gustavsson (2002, 19) har forskarrollen en relevant betydelse i alla sammanhang oavsett utgångspunkt och bör alltid diskuteras både kritiskt och reflektivt. Något som bör tas i beaktande utgör närhet eller distans till empirin, båda kan ha en inverkan i hur forskningen fortlöper.

Ett dilemma som uppkom innebar att jag kände vissa bättre än andra, vilket kan ha haft en inverkan på hur öppet de förhöll sig till forskningstemat. Jag lade märke att respondenterna upplevde intervjutillfällena emotionellt påfrestande, särskilt de som behandlade tsunamin. Respondenterna tvingades gå tillbaka till händelserna i minnet, vilket inte lämnade någon aktör oberörd. Ämnet var känsligt och framkallade starka minnen hos var och en, vilket kan ha påverkat vad de valde att berätta, till viss mån. Jag antar att det är lättare att tala om känsliga ämnen med en bekant än med någon som man aldrig träffat tidigare.

Gustavsson (2002, 19) diskuterar det personliga förtroendet mellan akademiker och praktiker. Detta kan påverkas av ett flertal faktorer, den främsta utgör huruvida forskaren känner respondenten från tidigare eller inte. Jag själv som forskare insåg att det var lättare att relatera till den information som de representerar med liknande arbetsuppgifter som



mina egna, bidrog med. Hur sensitivt ämnet är påverkar också relationen mellan forskare och respondent. Det är av betydelse huruvida intervjuerna är formellt arrangerade eller mera avslappnade till strukturen. Ett problem med ett mer formellt arrangemang är enligt Svensson (2001, 46) att interaktionen mellan forskare och praktiker kan tappa intensitet. Då jag genomförde intervjuerna var jag noga med att välja ett avskilt rum där vi fick diskutera ostört, därtill såg jag också till att vi hade tillräckligt med tid reserverat ifall berättelserna skulle dra ut på tiden. Intervjuerna för SAR-övningen genomfördes mestadels per telefon, vilket självfallet ledde till en mindre personlig och intensiv diskussion. Tsunami-intervjuerna anser jag dock att inte skulle ha varit möjliga att genomföra per telefon, eftersom dessa var emotionellt påfrestande för respondenterna och det krävde fysiskt utrymme för reflektion och känslor.

Svensson (2001) skriver om ”artigt konfererande” som kan utgöra ett hinder i samband med friktionsfritt samarbete mellan organisationer. Begreppet anser jag vara ett beskrivande uttryck även i den egna forskningen, något som framhävs i detta sammanhang av två olika orsaker. För det första kom jag att tänka på att detta är organisationer som inte vill trampa varandra på tårna, som inte vet tillräckligt mycket om de övrigas verksamhet för att kunna ge konstruktiv kritik och som vill att samarbetet skall fungera så bra som möjligt. En grundtanke utgjorde antagligen en önskan om ett gott samarbete som oftast uppstår på basen av beröm och uppmuntran istället för kritik. Det verkade dock som om en viss spärr fanns där då man aktade sig för vad man sade, de egentliga tankarna och åsikterna kunde av denna orsak förträngas. För det andra reflekterade jag kring det faktum att vissa ansåg att jag själv utgjorde en representant från det psykosociala stödet, vilket i sin tur kunde inverka på att de var artiga mot mig som forskare av samma orsaker som nämndes ovan.

Ömsesidig kunskapsproduktion påverkar den roll och de förväntningar som involverade forskare förväntas hantera. Det förekommer både fallspecifika och mer generella förutsättningar sammanlänkade med de frågor om vilka roller man som forskare intar i sitt arbete för att skapa förtroende för en gemensam kunskapsproduktion. Forskarrollen och dess koppling till förtroendeformer och graden av engagemang har diskuterats i samband med detta. Med förtroende avses i detta avseende förhoppningar som är grundade både i förtrogenhet med och osäkerhet över vad man kan få ut av en sådan samverkan (Luhmann 2006, 49). Min roll som forskare skilde sig från varandra i tsunamiintervjun och i SAR-intervjun. Då tsunamin inträffade var jag ännu inte anställd

inom brunchen och kunde på så sätt inte själv ta ställning till frågorna eller minnas händelserna. I samband med SAR-övningen kunde jag starkare relatera till händelserna eftersom de skedde i nutid, dessutom hade jag medverkat som yrkesutövande under tidigare år så jag kände till strukturen på förhand.

Förtroende är något som enligt Luhmann (2006, 56) uppstår för forskare som i dialog med representanten för yrkesgruppen tror sig kunna formulera mer grundad kunskap än något som rapporterats tidigare. Ett visst förtroende kan bygga på att man som akademiker är en auktoritet som forskar i någons arbetssituation, eller en form av idealist som forskar för att bilda en uppfattning om hur arbetet och olika roller egentligen bör fördelas (Svensson 2001, 48).

Svensson (2001, 247) talar om att undvika ett samarbete där det är viktigare att ha trevligt än ”vilken kunskap som genereras”. Detta är något som jag reflekterade kring då jag genomförde intervjuerna. För det mesta grundade sig samarbetet på saklig information och gemensam målsättning. En viktig fråga som bör diskuteras utgör också den egna rollen som forskare i relation till respondenterna. Ett dilemma som uppkom utgjorde att jag kände vissa bättre än andra, vilket kan ha haft en inverkan i hur öppet de förehöll sig till forskningstemat. Något som jag lade märke till utgjorde att respondenterna upplevde intervjutillfällena emotionellt påfrestande, särskilt den som behandlade tsunamin. Respondenterna tvingades gå tillbaka till händelserna i minnet, vilket inte lämnade någon aktör oberörd. Ämnet var känsligt och framkallade starka minnen hos var och en, vilket kan ha påverkat vad de valde att berätta. Jag antar att det är lättare att tala om känsliga ämnen med en bekant än med någon som man aldrig träffat tidigare.

Förutsättningen för att en vetenskaplig forskning är etiskt godtagbar och tillförlitlig, samt att resultaten är trovärdiga, är att forskningen är gjord på ett sätt som god vetenskaplig praxis förutsätter (Forskningsetiska delegationen, 2002). Eftersom jag personligen arbetat med konkret organisering av arbetet kring storolyckor anser jag att det är viktigt att hela tiden under forskningsprocessen förhålla sig kritiskt reflektiv. Det är inte möjligt för mig att inneha en objektiv roll i och med att jag genom mitt arbete har ett subjektivt intresse. Det subjektiva intresset innebär dels att man som del av en organisation har mer kunskap om sitt eget ämnesområde, men också finns det en risk för att som forskare förbise essentiella faktorer som en utomstående skulle ha kunnat uppfatta. Jag vill göra mitt yttersta för att undvika risken att verka partisk på forskningsvinklingar som i sin tur kan

ha inverkan på hur resultatet framförs. Jag anser det vara värdefullt att diskutera den egna rollen som forskare i detta sammanhang eftersom det kan te sig diffust för dem som medverkat i forskningsprocessen, för läsare och till och med för mig själv som forskare. Dessutom är det av yttersta värde att erinra sig om att det är frågan om ett så känsligt ämne - liv och död.

### **6.7 Etiska aspekter och behandling av konfidentiellt material**

Forskningsetiska delegationen (2002), poängterar att det primära ansvaret för etiken i fråga om det egna arbetet tillkommer forskarna. Vetenskapen och forskningen har en viktig ställning i det finländska samhället. Finländarna känner även en stark tillit till vetenskap och forskning. På riksnivå verkar flera delegationer och nämnder med uppgiften att samordna verksamheten för att främja forskningsetik, förenhetliga praxisen och för att följa upp situationen. Forskningsmaterialet i denna avhandling behandlade inte egentliga offer i storolyckor, vilket underlättade på flera forskningsetiska områden.

Insamlandet av empiriskt material inleddes hösten 2010, efter godkännandet av forskningsplanen. Förberedelserna för insamlandet av data utfördes noggrant för att understryka fokus och för att undvika överflödigt material. Inget forskningslov för insamlandet av SAR-materialet krävdes, eftersom övningen var officiell och alla tillhörande dokument och handlingar var officiella. Tsunamimaterialet var delvis konfidentiellt, ett forskningslov krävdes för brukandet av dokumenterat material angående tsunamin. Jag använde enbart dokumentation som fanns på Vanda social- och krisjour och därför behövdes forskningslov erhållas endast från Vanda stad. För själva intervjuerna angående tsunamin krävdes inte heller forskningslov, eftersom alla respondenter utgjordes av myndighetspersoner som talade ur sin professions synvinkel. Trots att forskningslov inte krävdes följdes etiska riktlinjer och respondenterna informerades på förhand om forskningsprocessens fortlöpande, intervjuernas syfte och hur materialet skulle komma att användas, lagras och förstöras. Ett e-mail skickades till varje deltagare minst en vecka innan intervjutillfället så att de kunde bekanta sig med processen på förhand och återkomma med eventuella frågor. I mailet beskrevs både forskningsprocessen och syftet med undersökningen, därtill inkluderades det en bilaga med själva intervjufrågorna. Alla respondenter gick på förhand med på att nämnas vid namn i forskningen, men jag valde ändå i slutskedet att av etiska skäl hålla dem anonyma.

I samband med behandling av konfidentiella uppgifter som till exempel patientlistor bör etiska aspekter framhävas ytterst noggrant, eftersom man utför forskning i arbete med människor. Detta gäller för såväl forskning, som för var och en som arbetar med själva olycksarbetet. I samband med en storolycka förekommer ofta anhöriga som tar kontakt. Man bör som myndighet vara väl medveten om vad som kan sägas och var gränsen går i frågor om tystnadsplikt. Här framträder även skillnader i samarbetet mellan myndigheter och frivilliga hjälporganisationer; information kan förmedlas mellan vissa organisationer medan andra inte har rättighet att tillgå samma information. Sociala myndigheter har tillgång till folkregister och har möjligheten att dokumentera i dataprogram avsett för dessa. Sociala myndigheter får på så sätt lätt tag i närstående och släktingar och hittar lätt den hemkommun patienten står skriven i. (Räddningslagen, 2009 1-4 §).

Trots att hälften av materialet i denna forskning baserar sig på en fiktiv händelse, har de olycksövningar som kommer att granskas en mycket verklighetstrogen klang i och med att de görs såsom om de hade utspelat sig på riktigt. Verkliga individer spelar offer och är till och med sminkade så som de riktiga skadorna hade sett ut. Även myndigheterna på plats agerar precis som om det vore en äkta incident. Trots att det inte är frågan om informanter som berörts på personlig nivå och på så sätt varit utsatta för en direkt traumatisk händelse anser jag det vara viktigt att alla medverkare vet om min forskarroll. Jag informerade därför alla olika instanser om forskningens syfte och hur jag som deltagande observatör iakttog händelsen. Dessutom redogjorde jag för var och en hur och för vilka ändamål jag brukade det tillhandahållna materialet.

Hammarlund (2010, 78–80) behandlar etiska frågor i samband med hjälparbetet kring tsunamin i Asien. En aspekt han lyfter fram utgör att inte missbruka den makt man har, offren är sårbara och hjälparen har ofta en makt som han eller hon inte ens själv inser. Som hjälparbetare på fältet är det viktigt att erinra sig om varför man är där. En annan relevant fråga innebär vetskapen om vilket ingrepp som är det mest lämpade i en specifik situation. Den hjälpbehövande bör betraktas som en helhet utgående från personliga förutsättningar. Den drabbades reaktioner kan vara normala i ett visst fall och onormala i ett annat, vissa behöver utomstående hjälp och andra inte. Dessutom följer reaktionerna olika skeden, då krisarbetaren bemöter offret kanske personen i fråga inte är mottagbar för krishjälp, men däremot i ett senare skede.

Förutsättningen för att en vetenskaplig forskning är etiskt godtagbar och tillförlitlig, samt att resultaten är trovärdiga, är att forskningen är gjord på ett sätt som god vetenskaplig praxis förutsätter (Forskningsetiska delegationen, 2002). Eftersom jag personligen arbetat med konkret organisering av arbetet kring storolyckor är det viktigt att hela tiden under forskningsprocessen förhålla sig objektiv.

## 7 Fallbeskrivningarna

De grundläggande pelarna i fallbeskrivningarna började ta form redan i samband med den första materialinsamlingen och de utvecklades efter hand. Fallbeskrivningarna görs för att ge läsaren en helhetsbild över processerna samt en kronologisk redovisning för händelsernas utveckling. Detta avsnitt innefattar dock enbart en skildring av händelserna samt processen ur en tidsmässig synvinkel. Själva analysen av forskningsmaterialet, innehållet och de enskilda detaljerna i processerna redogörs för närmare i skedet för analysen av det slutgiltiga materialet.

### 7.1 Fallet Tsunamin

Även om det är ett flertal år sedan flodvågen inträffade, finns händelsen fortfarande kvar i de flesta finländares minne. Tiotusentals människor har fått utomstående hjälp på grund av händelsen. Katastrofen lämnade ett starkt både känslomässigt och yrkesmässigt spår i hela samhället, men framförallt bland de som direkt berördes av händelsen. Även för dem som arbetade med katastrofen kommer minnesbilderna att stanna kvar som ett minne för evigt.

Detta kapitel innefattar en beskrivning av händelseförloppet efter att tsunamin i Asien inträffade, samt hur hjälparbetet bland myndigheterna hemma i Finland sattes igång på Helsingfors-Vanda flygfält. Fokus i den empiriska undersökningen ligger på att beskriva vad respondenterna minns i samband med händelsen, vilket ger en narrativ inblick i händelsen, samtidigt som det framkommer vad som gjordes bra och vad som misslyckades. De ursprungliga forskningsfrågorna gäller för båda fallen, som jag ämnar få svar på med stöd av forskningshypoteserna. För att analysen skall kunna genomföras och senare beskrivas på bästa möjliga sätt bör en noggrann beskrivning av händelseförloppet utföras.

Tsunamin i Asien 2004 var en omfattande katastrof och utgjorde en vändpunkt i både Finlands nationella krisberedskap och i forskning kring storolyckor i Finland i och med dess omfattning. Naturkatastrofen krävde insatser från hela samhällssystemet, händelsen utgjorde en resursmässig prövning för alla involverade organisationer. Samtidigt

omskakades den finska krishantering och fick ett en påtvingad utvecklingsstrategi i och med tsunamins inträffande. Även det psykosociala stödet samt efterföljande stödorganisationer observerades och uppmärksammades efter händelsen och granskades ur olika infallsvinklar med händelserna kring tsunamin som utgångspunkt och exempel för fortsatt beredskapsplanering.

### ***7.1.1. När flodvågen överraskade den 26.12.2004***

Det var tidig morgon i sydöstra Asien, de flesta sov fortfarande, framförallt turisterna som kommit dit för att njuta av en avkopplande semester. Den enorma jättevågen dök upp ur intet och överrumplade sovande och vakna, lokala och de som gästade från fjärran land. Fiskebåtarna på havet, de morgonpigga vid vattenbrynet samt de intet ont anande sovande. Tsunamin ledde till enorm förödelse, i synnerhet vid kusterna av Sumatra, som hör till Indonesien, samt Thailand, Sri Lanka och Indien. I katastrofen omkom 178 finska medborgare och omkring 250 finska medborgare skadades. Händelsen definierades som en storolycka på basis av 3 § i lagen om undersökning av storolyckor (373/85). Olyckans omfattning kom som en överraskning för hela det finska samhället, både för folket och bland myndigheter. Eftersom Tsunamins vidd var omöjlig att förbereda sig för var de finska myndigheterna tvungna att improvisera.

### ***7.1.2 Hur informationen spreds och krisarbetet inleddes***

Vanda kriscenter fick alarmet den 27.12 kl.11.30 av beredskapschefen vid Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikts. Han meddelade att det vore bra om kriscentret kunde förbereda sig på att samla in en grupp arbetare som kunde ta sig ut till flygfältet för att ta emot anländande turister från det krisdrabbade området. I samma skede fastslogs även om att stödorganisationernas ledningscentral (TUJE; tukitoimintojen johtoelin) första möte på flygfältet skulle arrangeras samma dag klockan 16.30.

Man insåg tsunamins omfattning först efter några dagar. Information började strömma in småningom och kulminerade allt mer. En katastrof som inträffar utomlands har svårt att nås av finska räddningsmyndigheter. Enligt utrikesministeriets bedömning var det svårt, näst intill omöjligt att skapa en helhetsbild av händelseförloppet. Då något händer bör myndigheterna alltid förbereda sig på det värsta och se till att alla blir erbjudna sådan

hjälp de behöver. Till exempel skickades så fort som möjligt efter händelsen ett textmeddelande om evakueringsflygen till alla mobiltelefoner med finskt abonnemang som fanns i Thailand. Även ett tillfälligt konsulat hade grundats i Phuket. Improvisation och samarbete utgjorde dock två ytterst centrala begrepp, något som alltid krävs i oförutsägbara, kaotiska situationer som naturkatastrofen sannerligen innebar.

### *7.1.3 Organisationernas funktion på fältet*

Planeringen av emottagandet av offer på flygfältet sattes igång så fort som möjligt. Den 27.12.2004 på förmiddagen beslöts det att en ledningscentral för stödorganisationerna skulle grundas på flygfältet. Det första mötet ordnades kl. 16.30 och redan senare samma kväll fanns det ett flertal hjälpare på plats. Mottagandet av offer, försäkringstjänst, psykosocialt stöd, klädhjälp och fältsjukhuset på plats fungerade bra. Över 1000 personer sammanlagt deltog i hjälparbetet på flygfältet.

Kriscentret som ansvarade för arrangerandet av det psykosociala stödet grundades på Helsingfors Vanda flygfält 27.12.2004 kl. 12.30. Kriscentret fungerade officiellt på flygfältet fram till den 2.1.2005 kl. 20.30. Vanda social- och krisjour hette vid den tiden Vanda kriscenter och utgjorde den ansvariga myndigheten för psykosocialt stöd. Kyrkan och Frivilliga räddningstjänsten organiserade sig under Vanda kriscenter och de arbetade tillsammans. Frivilliga räddningstjänsten utgör resursmässigt den största organisationen som agerar vid en storolycka i vårt land. Frivilliga räddningstjänsten är ett nätverk av frivilliga, en sammanslutning av 50 organisationer (bland dessa utgörs den största av Finlands röda kors). Utbildade frivilliga ger till exempel första hjälpen åt skadade, ordnar första omsorgen åt olycksoffer t.ex. inkvartering och kläder, samt erbjuder psykiskt stöd. Finlands Röda Kors fungerar som Frivilliga räddningstjänstens kontaktorganisation och koordinerar det frivilliga arbete som omfattar den allmänna räddningsverksamheten.

De som anlände till flygfältet efter den tragiska upplevelsen kom från olika delar av landet. Därför utgjorde en stor del av arbetet koordinering samt arrangerade så att de kom hem på bästa möjliga sätt samt blev erbjudna hjälp i den egna kommunen. Under händelsen anlände många barn till Finland utan föräldrar. Detta innebar att barnskyddsarbetet som kräver lagenligt beslutsfattande föll på de myndigheterna som ansvarade för kommunens barnskyddsarbete i Vanda, det vill säga Vanda kriscenter. Barnen togs främst omhand av



släktingar, men trots att själva omhändertagandet ordades rent praktiskt, måste myndigheterna stå för alla lagenliga beslut.

I det operativa hjälparbetet krävdes snabbt beslutsfattande, eftersom förfrågningar som man inte sällan stöter på uppkommer i oväntade situationer. Ett exempel utgjorde akut beställning av en stor mängd likkistor. Beslut som inte stått skrivna på förhand i beredningsplaner, men som är oundvikliga och bör fattas akut av någon. Konkreta faktorer som dessa uppkommer alltid, och i krissituationer som denna ordnades det finansiella upp i ett senare skede. Även andra beslut var tvungna att fattas oberoende av redan existerande lagbestämmelser. Ett tragiskt exempel utgjordes av en flicka i skolåldern vars nedre kropp var så skadad att benen tvingades amputeras. Ett sådant beslut kräver vårdnadshavarnas medgivande, men vårdnadshavarna gick inte att finna i kaoset. Det visade sig senare att föräldrarna högst antagligen avlidit. Till slut fick man tag i en släkting, men det var för sent, flickan hade redan hunnit avlida. Detta exempel beskriver tydligt att lagar bör förbises i krissituationer som handlar om liv och död ifall besluten går att grunda på humanitära orsaker.

Arbetet på fältet skildrades som mycket intensivt och känslomässigt påfrestande. De som arbetade under tsunamin gjorde långa arbetsskift på grund av resursbrist och många till och med sov på flygfältet och åkte hem bara vid några få tillfällen. Flera av dem var sjukskrivna efteråt på grund av den hårda pressen de utsattes för. De frivilligas insats var livsviktig, utan dem hade hjälparbetet inte varit möjligt att organisera på det sätt det gjordes. 5.1.2005 utgjorde den sista operativa dagen på fältet. Den 7.1 ordnades en debriefing för dem som arbetat på plats, dessutom ordnades den 10.1 en till öppen debriefing session på flygmuseet.

De som stod för koordineringen av arbetet på flygfältet har skildrat för- och nackdelar som han minns från det akuta arbetet på fältet. I samband med varje evakueringsflyg fick myndigheterna, åtminstone enligt de rapporter som gjordes i efterhand rikligt med information om de återvändande offren av flygbolagen och turistbyråerna. Till en början var det svårt att ordna det byråkratiska, som till exempel vilka myndigheter och organisationer som skall stå för vilka kostnader. Det diskuterades i ett tidigt skede att det kan uppstå problem i samband med tystnadsplikt och konfidentiella uppgifter. Den auktoriserade ansvariga för dataskydd ansåg situationen som ett nödläge och att man kunde göra undantag i lagbestämmelser. Det positiva var att det fanns tillräckligt med folk

på plats, främst på grund av den mängd frivilligarbetare som infann sig på ytterst kort varsel, julhelgen till trots. Det underlättade arbetet att aktörerna kände varandra från tidigare, de flesta hade deltagit i räddningsoperationer tidigare. Händelsen var så omfattande att få kunde undgå att möta bekanta som återvände från tsunamiområdet. En av respondenterna i avhandlingen beskriver känslan när en väns dotter återvände hem utan föräldrar och syskon.

#### ***7.1.4 Vad som gjordes efter det akuta hjälparbetet***

Ett feedback- och utvecklingsseminarium ordnades på Mejlans sjukhus i Helsingfors den 2.3.2005 (Helsingin- ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri, Aasian katastrofin pelastustoiminta). Seminariet inleddes med ett tal från en representant från utrikesministeriet som utgjorde det politiska departement som var den ansvariga instansen i hela processen. Därefter behandlades ledningsarbetet som ett separat forum, och efter det samarbetet mellan organisationer. På seminariet skildrades varje deltagande organisations arbetsprocesser i samband med Tsunamin. Seminariet sammanfattades med en öppen diskussion där vem som helst kunde framföra åsikter och feedback som dokumenterades för framtida utvecklingsidéer.

Efter tsunamins inträffande och efter att det akuta hjälparbetet slutförts grundades en arbetsgrupp (Aasian katastrofin jälkihuollon työryhmän muistiot, 2005) inom det psykosociala stödet för evaluering av Tsunamiarbetet samt för att fundera kring vad som gått bra i arbetet och vad som kräver förbättringar. Möten ordnades regelbundet under år 2005. Från Vanda kriscenter ordnades psykosocialt stöd efter det akuta hjälparbetet för de som var bosatta i Vanda. De som var hemma från övriga kommuner blev erbjudna den hjälp de behövde från den egna kommunen. Alla Vandabor kontaktades efter det akuta arbetet och en ny genomgång gjordes under våren, där krisarbetarna ringde upp offer och anhöriga för att erbjuda hjälp. Detta ledde fram till några nya hjälpbehövande, men i stort sett hade de involverade redan fått en hjälp de behövt, till exempel i form av psykologer eller enbart de anhörigas stöd. I arbetsgruppen diskuterades de som skulle ha behövt mera stöd, som till exempel de som förlorat anhöriga. De psykologer som kallats in för att tillfälligt fokusera på tsunamiarbetet var ganska snart tvungna att återgå till sitt vardagsarbete som självfallet inte upphörde att existera utan enbart hopade sig. Årsskiftet 2005–2006 orsakade enligt arbetsgruppens dokument en ny arbetsrusch i och med att årsdagen och julhelgen frammanade minnen och trauman från året innan.

### *7.1.5 Stödgrupper för offer och anhöriga*

Trots att den egna forskningen fokuserar på det akuta skedet vill jag nedan genomföra en skildring av eftervården i vårt land, eftersom största delen av det psykosociala stödet fokuserar på tiden efteråt. Röda korsets psykologgrupp sammanställde en rapport som gjordes med hjälp av de psykologer som arbetade med tsunamioffren efter händelsen. Rapporten behandlar hur offren upplevde stödgrupper och deras funktionalitet. Röda korsets psykologgrupp utgjorde den som av ministeriet utsågs att ansvara för arrangerande av stödgrupper efter tsunamin.

Orsaken till att stödgrupper anses vara ett bra redskap att bearbeta traumatiska händelser är att människan har ett behov att få dela med sig med andra som varit med om en liknande händelse. Den som drar stödgruppen bör var professionell. Erfarenheterna från stödgrupperna visade sig enligt undersökningen vara positiva. Ett tecken på att stödgrupperna var välfunna var att deltagarna ville fortsätta grupperna längre än planerat. Att fler och fler deltagare deltog var också ett tecken på att positiv feedback spridits. 320 anhöriga deltog i de 5 stödgrupper som arrangerades via Röda korset. De genomfördes åren 2005–2006. En tredjedel av deltagarna i stödgrupperna utgjorde barn. Anhöriga till 123 dödsoffer deltog i någon form av grupp vilket innebar 69 % av det totala antalet dödsoffer.

Sammansättningen av stödgrupperna är ytterst viktig, man kan till exempel inte ha sådana som befunnit sig i Finland då katastrofen inträffade och sådana som befunnit sig på plats i samma grupp eftersom erfarenheterna samt graden på traumatisk upplevelse är olika. Grupperna bör vara så homogena som möjligt, även försökte man bilda grupperna så att de som förlorat ”liknande” anhöriga kunde vara i samma grupp. Ett dilemma som uppkom i samband med Röda korsets undersökning utgjorde att det enligt psykologerna var ytterst svårt att få kontakt med offren. Detta är något som diskuterats i samband med krisberedskapsplanering och som utgör en av orsakerna till att jag vill forska i det akuta skedet, det vill säga för att kartlägga hur man går till väga samt hur man borde gå till väga för att alla skall bli erbjudna chansen till psykosocialt stöd innan de åker hem och glöms bort.

Eftervården av offer i samband med en storolycka eller katastrof är ytterst viktigt och framhävs mer och mer på samhällelig nivå, dessutom diskuteras relevansen av hjälp för de som arbetar med olyckor och människor i kris. En grundtanke till utvecklingen av forskningsvinklingen utgjorde tanken kring vad ett offer behöver i en akut krissituation, vilket oftast rör sig om konkreta faktorer och trygghet. Eftervården kräver utbildade terapeuter och brukar stora resurser av hela samhället vid dylika omfattande händelser. Detta är en av orsakerna till att en socialarbetare med någon form av krisutbildning lämpar sig bra i det akuta skedet, medan psykologisk kunskap är av största värde i eftervården av offren. En kartläggning av hur tsunamioffren blev erbjudna psykosocialt stöd genomfördes också. Av de hemkomna var 38 % enligt sin egen åsikt inte i behov av psykosocialt stöd och tjänster. Med majoriteten av de kontaktade beslöts att de själva vid behov tar kontakt med dem som erbjudit dem hjälp.

#### ***7.1.6 Förändringar i beredskapsplaneringen***

Tsunamin satte också ny fart i landets beredskapsplanering för krissituationer. På basis av 1 § i lagen tillsatte statsrådet 13.1.2005 en undersökningskommission för att undersöka händelsen. Kommissionen konstaterade att olyckan var så omfattande att det dåvarande beredskapssystemet i Finland inte var tillräckligt utvecklat för att behärska en så omfattande händelse (Onnettomuustutkintakeskus, 2005). Då Tsunamin inträffade år 2004 fanns ingen lag om erbjudandet av psykosocialt stöd i Finland, utan det stod på kommunernas ansvar att arrangera vid behov. 1.4.2011 trädde en ny lag i kraft där varje finsk medborgare som råkar ut för en traumatisk händelse i samband med en storolycka bör erbjudas krishjälp och psykosociala tjänster. (Räddningslagen, 2011). En omständighet som framkom tydligt utgjordes av värdet att iaktta individuella behov som förekommer i samband med hjälperbjudandet, individer reagerar olika och är också kapabla att ta emot hjälp i olika skeden av återhämtningsprocessen. Hur det psykosociala stödet utformas i både det akuta skedet samt i eftervården anser jag att har utvecklats mycket på basen av tsunamin.

## 7.2 Fallet Search and Rescue

**SAR** (Search and Rescue) är en allmän term för att beteckna sökning och räddning på land, till havs och i luften. I anknytning till luftfarten innefattar SAR flygräddningstjänsten, luftfartens efterspanings- och räddningsuppgifter och räddningsflygverksamheten. Med hjälp av risksamhället och moderna faror som utgångspunkt granskas beredskap för flygolyckor i Finland med hjälp av en flygolycksövning (Search and Rescue, dvs. SAR2010) som ägde rum 21.10.2010 på Helsingfors-Vanda flygfält. Hela SAR-processen som inleddes med planering våren 2010 och avslutades med feedback våren 2011 utgör min fallstudie nummer ett. Begreppet SAR är förkortningen av Search and Rescue och innebär en räddningsövning i samband med t.ex. flygolyckor (varautumisen ja väestönsuojelun sanasto, TSK 38,2007).

SAR-övningarna genomförs varje år på Helsingfors-Vanda flygfält. Scenariot varierar till en viss grad från år till år. 2010 genomfördes en relativt liten övning, eftersom den fokuserade enbart på ledningscentralerna, var teoretiskt uppbyggd och inte innefattade någon operativ del. Detta scenario lämpade sig ypperligt för forskningen, eftersom forskningen fokuserar på myndighetssamarbete ur en ledningssynvinkel. Frånvaron av operativt räddningsarbete gjorde att de medverkande kunde lägga fokus på dessa punkter. En SAR-arbetsgrupp bildades i början av året 2010. Medlemmarna i gruppen deltog inte som aktörer i själva övningen, utan som dragare, det vill säga de stod för händelseförloppet och input. SAR-processen 2010 inleddes med ett planeringsseminarie i Heinola våren 2010. Där deltog ledare inom varje organisation, även jag själv deltog i rollen som forskare. Under sommaren stod allt stilla på grund av semestrar.

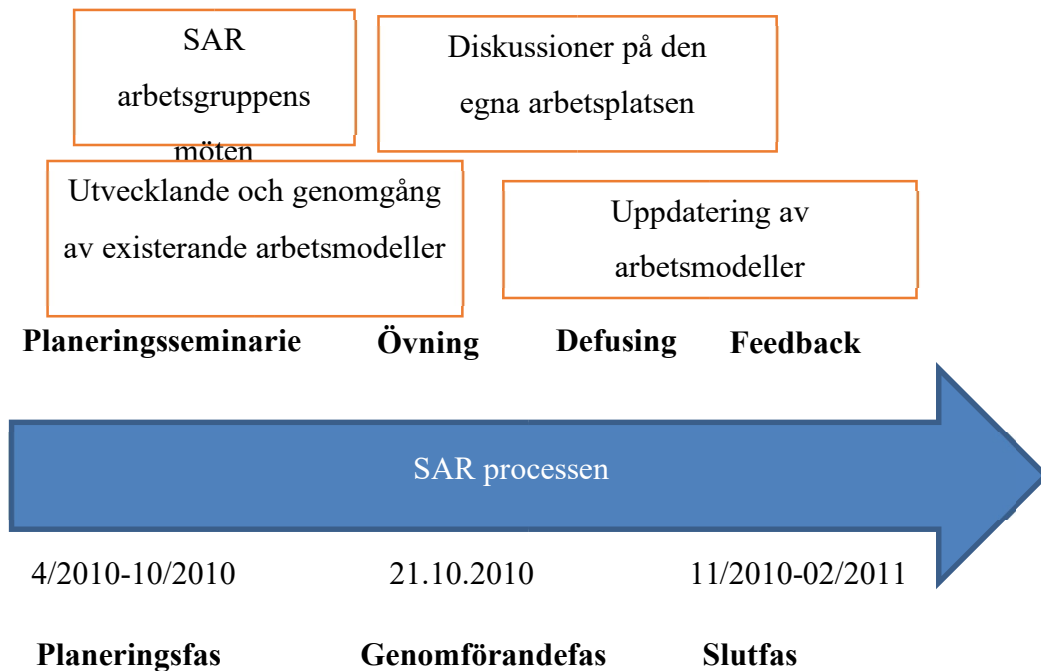
De finska begreppen ”tilannekuva” och ”tilannetietoisuus” utgör centrala begrepp i SARsammanhangen. Dessa har jag fritt översatt till lägesbild och situationsmedvetenhet. Lägesbilden utgör ett viktigt hjälpredskap för att ledningen i olycksövningen skall fungera, detta gäller även självfallet verkliga händelser. Det är även av yttersta värde att lägesbilden hålls uppdaterad hela tiden och att kommunikationen fungerar så att alla involverade hela tiden är uppdaterade om den aktuella situationen.

Information och kommunikation som utgör det mest centrala i lägesbilden är nyckelord för en lyckad olycksövning. Då en situation är omfattande till sin storlek är det sammanlänkandet av de olika organisationerna som utgör det viktigaste. Organisationerna fungerar oftast som en enhet och arbetet inom varje organisation torde inte utgöra ett problem, eftersom arbetet är rutinartat, men att tillfälligt sammanlänka alla dessa organisationer till ett fungerande fält är oftast det som kräver övning och finslipning.

Kommunikationen under SAR-övningarna utövas främst med hjälp av myndighetsradionätet VIRVE. I kommunikationen följs samarbetsanvisningarnas kommunikationsprinciper. Förbindelsen med de medarbetare som deltar i uppgiften bildas i anropsgrupperna för samverkan på olycksplatsen inom nödcentralsområdet (till exempel KSuVirKutsu). Den kommunikation som behövs för verksamheten sker i arbetsgrupperna på det nödcentralsområde där olyckan skett. VIRVE är ett kommunikationsmedel som brukas även i det dagliga arbetet hos de flesta myndigheter, även de sociala. Därför är den ett enkelt brukbart medel som är bekant även utanför krissituationer. Detta är viktigt eftersom teknisk utrustning är något som man bör känna till på förhand och veta hur den fungerar. Olyckor sker sällan och är kommunikationsmedlen inte integrerade på förhand är de utmanande att använda i kritiska situationer.

Processbeskrivningen nedan ger en helhetsbild över hur SAR-processen ser ut och vad som utgör grunden för fall nummer 1. Detta är en grov beskrivning av de tre skedena i processen, en noggrannare genomgång av dessa tre skeden genomförs skriftligt. Övningen den 21.10.2010 utgör höjdpunkten i sammanhanget, men processen anses vara av värde från planeringsfas till slutfas på grund av att händelseförloppet utvecklas hela tiden. Själva övningstillfället utgör en bråkdel av det arbete som i verkligheten läggs ner.

**Bild 1. SAR-processen**



### **7.2.1 Planeringsfasen**

Planeringen av olycksövningen SAR 2010 inleddes genast efter att föregående års övnings feedbackseminarie som hölls i januari 2010 var över. Hösten 2010 bestod av möten och planeringsseminarier vid sidan om vars och ens egna vardagliga arbete. Detta innebar en hel del arrangemang enbart för att få tiden att räcka till, vilket också ledde till att alla dessvärre inte hade möjligheten att delta i alla möten. En hel del kommunikation via nätet förekom och mycket material skickades per e-post. Regelbundna möten arrangerades på Helsingfors-Vanda flygfält och ibland även på andra ställen i huvudstadsregionen.

Själva planeringen innebar att bygga upp ett scenario med input som ger konkreta uppgifter åt de som arbetar på fältet och i ledningen för organisationerna. Trots att riktiga människor inte fanns som spelade offer (vilket ofta förekommer i SAR-övningar), uppfanns personer på papper och problem uppfanns som skulle lösas. Exempel på dessa utgjorde minderåriga, utlänningar och andra individer med specialbehov samt konkreta problem som till exempel logistik och bespisning. Alla dessa faktorer läggs in under övningen som uppgifter för aktörerna att lösa. På förhand planerades även vilka alla sjukhus som skulle medverka i övningen och hur många "patienter" som skulle

transporteras vart. Tölö sjukhus utgör alltid det främsta sjukhuset i huvudstadsregionen som ansvarar för storolyckor, vid behov brukas även andra sjukhus, som till exempel Mejlans, Peijas, Jorv och Lojo. Chefen för medicin som ansvarar för sjukhusdistrikten i storolyckor och katastrofer befinner sig fysiskt på Tölö sjukhus om inga speciella åtgärder genomförs.

Planeringen av följande övning inleds alltid snart efter att föregående övning ägt rum. De flesta organisationer gör detta utöver det vardagliga arbetet och därför diskuteras det ofta att det inte finns tillräckligt med tid för varken planerandet eller feedbacken. Särskilt feedbacken är enligt många inte tillräcklig. Organisationerna för fram de fel och brister som uppkommit, men det finns sällan tid att åtgärda dessa på bästa möjliga sätt. Därför har det nu diskuterats mera att mer tid borde läggas ner på planerande och evaluering istället för att lägga ner kostnader på själva övningarna. Detta utgjorde en delorsak till att övningen år 2010 inte var operativ och saknade offer, eftersom det ansetts att fokus bör läggas på själva ledningen, som inte kräver en separat räddningsoperation. En akutvårdare vet hur man återupplivar en patient, en brandman vet hur en brand skall släckas, men det som oftast orsakar svårigheter i en större operation utgör myndighetssamarbete, och det kaos som uppkommer då hundratals anställda arbetar sida vid sida med något som inte hör vardagen till.

### ***7.2.2 Övningen***

Själva SAR-övningen ägde rum på Helsingfors-Vanda flygfält den 21.10.2010. Alarmet var planerat att gå kl. 18.00. De flesta väntade på alarmet på sina kontor efter en normal arbetsdag. De som stod för själva genomförandet och arrangerandet av övningen var givetvis på plats redan innan för att iscensätta händelsen. Dessa personer bestod främst av de som deltagit i planeringsprocessen för övningen. Alla aktörer var informerade om att övningen skulle äga rum på förhand. Medlemmarna i arbetsgruppen var först på plats på flygfältet i ett avskilt rum från aktörerna. Olika rum hade bokats för att bilda ledningscentralerna i; TOJE; TUJE och PelJoke. Ett stort rum hade bokats för gemensamma möten där alla deltog, även arbetsgruppen. Till en början rådde kaos innan alla visste var de skulle vara och väntan på att själva arbetet skulle komma igång. Även försenade och bortirrade aktörer inväntades.



Övningen bestod av fyra skeden. Detta var något som inte hade gjorts tidigare och det var främst stödorganisationernas önskan om att dela upp övningen i olika faser för att på så sätt förlänga processen och lägga mer fokus på tiden efter själva olyckan. Den första delen utgjorde tidpunkten för det förta alarmet och då informationen om att det uppstått tekniska problem. Det andra skedet innebar den akuta fasen, det vill säga simulationen av själva flygolyckan och det akuta räddningsarbetet. Den tredje fasen utspelade sig 2 timmar efter händelsen och den fjärde 48 timmar efter olyckans inträffande.

Feedback från tidigare övningar baserade sig på att övningen ofta får ett abrupt slut och att allt var över innan det så kallade efterarbetet kunnat ta sin början, därför strävade man nu efter att få med olika skeden så att processen skulle bli längre. Detta var idealistiskt för det psykosociala stödet. De akuta räddningsmyndigheterna fick dock inte ut mycket av de två senare skedena, eftersom deras fokus låg enbart på det första skedet. De olika ledningscentralerna var dock viktiga under alla tre skeden. En orsak till att denna övning var lämplig för min egen avhandling utgjordes av fokus på det psykosociala stödet i en mycket större grad än det gjort under tidigare år. Detta utgjorde också enligt min personliga åsikt en slags vändpunkt, på något sätt såg jag det som en bekräftelse i vårt samhälle att det psykosociala stödet är viktigt och att det har erhållit sin officiella plats på fältet av olika myndigheter.

### ***7.2.3 Skede 1; Alarmet***

Övningen bestod av fyra skeden. Den första delen utgjorde tidpunkten för det första alarmet och då informationen om att det uppstått tekniska problem. Detta ledde till att flygledningscentralen larmade alarmcentralen som informerade räddningsmyndigheterna om nödsituationen, som i sin tur gjorde sig beredda på en eventuell olycka. Dessa alarm är rätt så vanliga på flygfältet i dagens läge, men det innebär sällan att en olycka verkligen inträffar.

Alarmet utgör det första och eventuellt även det viktigaste skedet av räddningsoperationen, eftersom det är det som får igång hela arbetet, mycket beror på den första information som kommer in. Det kunde te sig som ett enkelt och snabbt avklarat moment, men det pågår ofta under en längre tid på grund av att situationen förändras och ny information hela tiden kommer in. Ofta är det även redan i detta skedet som problem uppstår i och med bristfällig information eller rentav felaktig information. Av erfarenhet från det egna

arbetet är det inte sällan som det glöms bort att alarmera social- och krisjouren trots att den under flera års tid stått på nödcentralens lista för myndigheter som bör alarmeras vid krissituationer och storolyckor. Händelsen är ofta så massiv och explosionsartad att det helt enkelt inte tycks gå att fokusera på den akuta räddningen i detta skede, ingen annan förklaring har jag personligen hittills lyckats komma fram till.

Då alarmet inträffar på flygfältet drar flygfältets personal igång med de åtgärder för nödsituationer som de specifikt blivit tränade till. Redan denna operation är enorm till sin omfattning och berör otaliga professioner och organisationer. Flygledningscentralen startar operationen på plats och alarmerar nödcentralen omedelbart. Passagerarlistan söks omedelbart fram och räddningspersonalen sätter igång med räddningsarbetet. Samtidigt bör logistik och säkerhet granskas, flyg ställs in och delar av flygplatsen stängs av. Finavia sätter också genast igång med arbetet för att flygfältets funktion skall kunna återgå till det normala, eftersom flygfältet är viktig för att hela den internationella flygtrafiken skall fungera.

#### ***7.2.4 Skede 2; Akut räddning***

Denna avhandling kommer främst att fokusera på stödorganisationerna, eftersom det psykosociala stödet och de närmast länkade övriga organisationer ligger i centrum för innehållet. Därför är det TUJE som utgör den ledningscentral där jag själv befann mig som observatör under övningen. Trots att själva räddningsarbetet äger rum separat från det psykosociala stödet är det akuta räddningsarbetet utgångspunkten och samtidigt en viktig bas för hela hjälparbetet. Räddningsarbetet utgör grunden för hur det övriga arbetet lyckas och kommer igång, det psykosociala stödet är starkt beroende av vad räddningsmyndigheterna uträttat. Dessutom är informationen essentiell för att arbetet skall kunna genomföras på bästa möjliga sätt. Det viktigaste i samband med första informationen angående olyckan innebär *vad* som har hänt och *var*. Den första helhetsbilden av händelsen bildas omedelbart på olycksplatsen och dokumenteras ned. Situationen utvecklas och uppdateras hela tiden allt eftersom mer information kommer in.

Det andra skedet var det mest hektiska och kaosartade, på grund av att liv försökte räddas och enbart sekunder spelade en oerhörd roll. För aktörerna finns det i en dylik situation inte tid att tänka eller fokusera på omgivningen, utan allt bör ske så snabbt som möjligt.

För en räddningsmyndighet är det inte viktigt vem som är vem eller varifrån någon kommer, utan enbart det faktum att så många som möjligt bör räddas. Detta skede varade längst tidsmässigt och krävde mest resursmässigt, eftersom alla organisationer var närvarande och gjorde sin egen insats. Detta skede var även avgörande för hur de efterföljande skedena fortlöpte. Trots att det psykosociala stödet inte har en konkret roll på själva olycksplatsen, utan arbetet mest går ut på att samla information och grunda kriscenter och kartlägga resurser, är all information som går att få av alla myndigheter på plats ytterst viktig.

Den medicinskt ansvariga leder det medicinska arbetet, i detta ingår fördelning av skadade och ledning av transport till sjukhus utgående från beredskapsplaner som gjorts upp på förhand. Räddningstjänsten leder det akuta räddningsarbetet, logistiken och transportarbetet, vilket innebär transport av skadade till och inom uppsamlingsplatsen, anordnande av uppsamlingsplats, försörjning av belysning, vatten osv. Räddningstjänsten är också ansvarig för röjning av olycksplatsen. Polisen i sin tur är ansvarig för avspärrning och ansvarig för att räddningsmyndigheternas arbete kan fortlöpa så som det skall. Efter skede 2, gjordes en time-out och ett gemensamt möte hölls i en skild sal där alla deltagare var närvarande, varefter skede tre inleddes.

#### *7.2.4 Skede 3; Timmarna efter*

Den tredje fasen utspelade sig 2 timmar efter händelsen. Detta skede innebar redan ett lite lugnare tempo och mindre verksamhet rent allmänt sätt, eftersom många redan förflyttat sig vidare från själva olycksplatsen. Vid det här skedet hade de akuta offren transporterats till olika sjukhus, flygtrafiken var i stort sett igång som vanligt igen, samtidigt som många anhöriga hunnit på plats. Händelsen var också ute i media och den första tidpunkten för presskonferens fastslogs. Sjukhusen är dock de ställen som har mest verksamhet vid den här tidpunkten, eftersom många akuta offer precis anlant. Detta skede är viktigt och arbetsdrygt för stödorganisationerna, det vill säga de organisationer som arbetar under Tuje ledningscentral. Brottsutredning och utredning av dödsorsak sköts av polisens utredningsenhet. Då en olycka inträffar på flygfältet faller lotten på Vanda poliskår. Detta skede är även för brottsutredningen det mest intensiva. På polisens uppgift faller även att ge dödsbud till anhöriga som mist någon i olyckan. Polisens strävan är att ge budet så tidigt som möjligt, men att fastslå dödsoffer tar tid, minst några timmar, för polisen måste vara hundra procent säker att personen är identifierad. Den brottsutredande enheten

samlas även i Tuje och precis som det psykosociala stödet är all information som går att tillgå viktig och samarbete med alla instanser på plats bör förekomma.

För det psykosociala stödet innebär detta skede tidsmässigt att arbetet precis har kommit igång. I detta fall blev ju enheten informerad om nödsituationen redan innan olyckan, vilket innebär att arbetet kom igång fortare, men oftast tar det en stund innan enheten är på plats. Det första som görs är att alla ledare inom stödorganisationerna samlas i ett möte och man slår fast var kriscentret grundas, var man samlar anhöriga och vem som tar hand om vad. Dessa möten hålls med jämna mellanrum för att uppdatera informationen. Två timmar efter olyckan har kriscentret grundats och de första anhöriga kommit på plats. För att kunna hjälpa offer och anhöriga bör alla som arbetar under stödorganisationerna ha en helhetsuppfattning om vad som har skett. Även det faktum till vilka sjukhus offren förts är viktig, eftersom anhörigas första önskan är att finna de som saknas. Kontakten med sjukhusen är viktig för att man skall kunna kartlägga vem som är var och hjälpa familjemedlemmar att hitta varandra.

Även media bör hanteras enligt en på förhand upplagd plan. En av det psykosociala stödets uppgifter är att skydda offer som inte vill komma i kontakt med media. Därför bör de utrymmen som arrangeras vara skyddade så att de som vill vara i fred får vara det. Även återföreningen med anhöriga bör ske på ett sådant sätt att deras privatliv och integritet respekteras. Efteråt ordnades en defusing på kontoret. Detta gjordes inte bland de övriga organisationerna, enbart på Vanda social- och krisjour.

#### ***7.2.5 Skede 4; Två dygn senare***

Det fjärde och sista skedet utspelade sig teoretiskt sett två dygn efter olyckshändelsen. Övningsmässigt var det fjärde och sista skedet mycket litet till sin omfattning, eftersom de flesta organisationer inte hade tillräckligt med på förhand planerad input för att hålla arbetet igång. Det var enbart det psykosociala stödet som hade några händelser, som till exempel en svensk familj som behövde transporter till sitt hemland från ett sjukhus i Finland, samt övriga liknande incidenter. Ledningscentralen Tuje fungerade fortfarande och regelbundna möten hölls. Den bakomliggande tanken med att ha med denna fas i övningen anses vara värdefull och viktig att ha med även i kommande övningar. Det behövs inte några större resurser och kan arrangeras i en liten skala, eftersom den berör så få. Det räcker också att denna fas görs enbart i teorin där möjliga problem och arrangemang kan diskuteras mellan myndigheter.

Denna form av övning, som en olycka på en flygplats nära samhället, var dessutom snabbt över, till skillnad från till exempel tsunamin i Asien vars akuta räddningsprocess fortgick under flera veckors tid. De döda identifierades direkt, brottsutredning var snabbt avklarad eftersom det var frågan om en olyckshändelse, inte heller räddningsarbetet krävde fortlöpande insatser. Jag tror att en orsak till att det sista skedet fick så lite uppmärksamhet utgjordes av att detta inte har övats tidigare, därför var det inte förberett på samma sätt som de tidigare skedena.

#### ***7.2.6 Slutfasen; Tiden efter övningen, feedback och seminarier***

Händelseförloppet delades i den egna avhandlingen upp så att den så kallade slutfasen utgjordes av tiden som följde efter övningen. Detta innebar tidsmässigt från och med den 22.10.2010 tills slutet av Januari 2011 då de sista rapporterna skrivits och all feedback sammanställdes.

Feedbackseminariet ordnades i januari 2011. Få deltagare var med och ingen verkade vara så intresserad av vad som hände. Innan tiden för feedbackseminariet låg det på alla organisationers ansvar att genomföra en sammanfattning av övningen ur den egna organisationens synvinkel. Varje myndighet höll en kort presentation på seminariet om det egna området, där hela organisationens feedback framkom, vad som lyckats och vad som misslyckats. Detta skede är dock inte viktigt för själva beskrivningen av övningen, utan kommer att genomgå närmare i analysen av denna avhandling.

Vid sidan om det strategiska, operativa och taktiska ledandet går alltid det administrativa ledandet. Myndighetssamarbete mellan olika ministerier förekommer också. Bland annat inrikesministeriet och social- och hälsovårdsministeriet strävar efter att godkänna gemensamma förordningar för ett gemensamt arbete. För att detta skall fungera förutsätts noggranna bestämmelser samt skolningar och övningstillfällen

## 8 Mönstermatchning som analytisk ram

I detta avsnitt görs en genomgång av den analytiska ramen för fallstudien. Syftet är att undersöka hur psykosocialt stöd utformas i storolycksarbetet i Finland. I materialet gick samarbetet mellan organisationer tydligt att urskilja, även diskussionen kring ansvarsfördelningen mellan myndigheter framkom. Dessutom framkom det hur övriga organisationer ser på psykosocialt stöd och vid en mer noggran genomgång gick även vissa hinder för det psykosociala stödets utformande att urskilja samt friktioner i samarbetet mellan organisationer. I materialet framkom även riktlinjer för det psykosociala stödets utveckling, eftersom materialet sträcker sig över en längre tidsperiod.

Analysen av det skriftliga materialet och intervjuerna baserades på två analystekniker som är användbara inom forskning med fallstudie som forskningsmetod. De två analysmetoderna i avhandlingen utgörs av mönstermatchning och innehållsanalys. Den typ av mönstermatchning som tillämpats i denna avhandling utgör en explikationsuppbyggnadsmodell där utvecklingen av mönstret utvecklats och påbyggs under analysen. Processen upprepades flera gånger för att utveckla det slutgiltiga mönstret. Målet med analysmetoden är att finna generella strukturer och modeller som förbinder sig med varandra i materialet. (Yin 2003, 116–122).

Mönstermatchning är en av flera brukbara analysredskap inom forskning med fallstudie som metod. Grundprincipen i metoden baserar sig på att försöka finna likartade eller avvikande strukturer samt olika former av samband och mönster i materialet (Yin 2003, 116–120). Processen har upprepats ett flertal gånger för att utveckla det slutgiltiga mönstret. Målet med analysmetoden är att finna generella strukturer och modeller som förbinder sig med varandra i materialet. (Yin 2003, 122).

Yin (2003, 120–122) vidmakthåller att analysmetoderna mönstermatchning går att dela in i tre olika kategorier. 1) Den första kategorin utgör hurdana mönster och strukturer organisationerna och storolycksarbetet grundar sig på. 2) Den andra kategorin hänvisar till vilka mönster och strukturer som upprepas i de olika fallen. 3) Den tredje kategorin utgör strävan efter att utreda huruvida det finns möjligheter till skiljaktigheter eller variationer i fallbeskrivningarna avvikande från de generella sambanden. Den form av mönstermatchning jag valt att använda har strukturen av en explikationsuppbyggnadsmodell. Jag använde mig av ett beskrivande sätt där jag på basen av analysen

strävade efter att finna lagbundenheter i fallen. Jag ville noggrant granska de likheter och upprepningar som stod att finna. Denna form av analys har oftast tillämpas inom kvantitativ forskning, till exempel inom informationsteknologiforskning. Yin (2003, 120) påvisar dock att det förekommer användning av explikationsuppbyggnad också i beskrivande form och i kvalitativa forskningar.

Analysskedet inleddes med ett uppkonstruerat mönster som framställts med hjälp av förutfattade antaganden som tillhandahållits i tidigare forskning tillsammans med egna erfarenheter. Mönstret är något som förväntades upprepas i den egna forskningens empiriska material. Mönstret prövas mot det empiriska materialet samtidigt som det med hjälp av materialet går att utveckla mönstret och påträffa nya lagbundenheter och strukturer. En redogörelse för processen har sammanställts på basen av ett schema enligt Yins (2003) instruktioner om mönstermatchning:

1. Utveckla antaganden och sammanställa ett mönster om hur processen ser ut.
2. Jämföra mönstret med det empiriska materialet i fall 1.
3. Utveckla och precisera mönstret.
4. Göra en ny jämförelse med mönster och det empiriska materialet i samma fall.
5. Jämföra mönstret med det empiriska materialet i fall 2.
6. Sammanställa ett slutgiltigt mönster utgående ur de tidigare stadierna

Modellen ovan kan fortskrida så långt som det i den enskilda forskningen anses vara till nytta för resultatens relevans. Detta innebär att analysen görs i flera intervaller och det slutliga målet innebär att påvisa strukturer och mönster i det empiriska materialet. I början av varje fallstudie har forskaren ofta ett antagande om att det finns vissa definierade mönster som går att påträffa i materialet. Detta antagande prövas med det empiriska materialet och samtidigt utvecklas intuitionen och mönstret preciseras med hjälp av materialet för att åter omprövas i några intervaller (Yin 2003, 121–122).

Kategoriseringen av materialet är vägande vid skedet för redogörelse av hur analysen och tolkningen genomförts. Avsikten med analysen var att bilda en detaljerad helhet av materialet. Efter genomförandet av analysen krävs en sammanfattning av de viktigaste synpunkterna i form av frågor och resultat tillsammans med personliga tankar och känslor som dykt upp i samband med forskningen. Mönstermatchning utgör enligt Yin (2003) den metod där strävan är att hitta ett mönster i både det teoretiska och empiriska materialet

och därefter jämföra dem med varandra. Mönstermatchning är ett konkret sätt att knyta samman praktiskt yrkeskunnande med teoretisk forskning. Det är essentiellt att utveckla en enhetlig helhetsbild tillsammans med starka argument för att undvika oklarheter i samband med redovisningen av forskningen och framförande av resultat.

I en fallstudie av denna art utgör språk och interaktion framträdande begrepp. Laine (2006, 257) framhäver språkets betydelse i processen, vilket utgör det viktigaste redskapet i en fallstudie. Enligt Vikström (2005, 99) tolkar varje läsare samma text på olika sätt beroende på sina personliga erfarenheter och tillfälliga motiv. *Vad är läsarens andel i tolkningsarbetet? Går det att lyfta fram några dolda drag i texten som kan påverka tolkningsarbetet?* De medverkande interagerar sinsemellan genom användande av språk, vilket påverkar processens fortlöpande. Aktörerna har en förmåga att uttrycka sig på olika sätt och var och en tolkar informationen enligt egna erfarenheter. Respondenten interagerar med forskaren där båda parter utför egna tolkningar och därefter förs sammanhanget vidare. Kommunikationsmedlet är ett redskap för social interaktion och utgör grunden för allt socialt samspel mellan individer (Trost & Levin 1995, 15–17).

Vid brukandet av mönstermatchning baserar sig enligt Yin (2003) idén på genomgång av materialen i tur och ordning och jämförande av varje fall med det förutfattade mönster som på förhand byggts upp. Jag började med att jämföra fall nummer ett, det vill säga tsunamin i Asien med ett fiktivt uppkonstruerat mönster, som jag konstruerat med hjälp av tidigare forskningar och teorier samt med hjälp av forskningshypoteserna.

Dessa var:

- Utvecklingen av samarbetet i krissituationer har påverkats av en sektorell arbetsfördelning med klara arbetsuppgifter där det psykosociala stödet upplevts som diffust och svårangränsbart
- Samarbetet mellan myndigheter och andra aktörer är organisatoriskt komplicerat då övningar inte ger möjligheter till en fördjupad kunskap om helheten och det psykosociala stödet
- Känslor styr och försvårar arbetet på fältet, medias närvaro ökar pressen och det psykosociala blir allas ansvar och intresse

Det slutgiltiga mönster som gick att finna i sammanställningen av dessa utgjorde målet för fallstudien. Jag ville utreda hur utvecklingen skett samt vad som hänt under processens gång och varför. Ett exempel på detta kunde vara att se hur övningarna främjar



beredskapsplaneringen i vårt land samtidigt som hela psykosociala stödets utveckling framhävs. Denna process leder slutligen fram till att få svar på forskningsfrågorna som ställts upp på förhand.

## 9 Analys av det framträdande mönstret

Med hjälp av analysmetoden frambringades i forskningsmaterialet ett mönster som utgör lagbundenheter för fenomen som uppkommer i samband med arrangerande av psykosocialt stöd i katastrofsituationer. Vid genomförandet av analysen gjordes en gruppering för att bilda kategorier med påfallande likheter. Materialet krävde upprepade genomgångar för att bilda en betydelsefull helhetsuppfattning. Jag markerade de påståenden som tydligast gick att kategoriseras in och delade dem i huvudgrupper, därefter lades sammanlänkande påståenden till efter hand. Till slut framkom ett antal kategorier med olika mönster som gick att sammanknippas med varandra så att de bildade en helhet. Det gick lätt att urskilja de övergripande kategorierna och att gripa tag i de framträdande faktorerna i processerna som dök upp i samband med diskussionerna med representanterna från de olika organisationerna.

Efter en skildring av en verklig katastrof kan en årlig olycksövning på ett flygfält te sig ointressant i jämförelse, men förvånansvärt många element gick att finna i båda fallen. Givetvis fanns det signifikanta skillnader också i och med den traumatiserande effekten tsunamin förde med sig. Kaoset och stressen som hjälparbetarna utsattes för var ändå närvarande i båda fallen och samma friktioner och dilemman som uppstod i samarbetet mellan organisationerna på fältet var närvarande i både den verkliga händelsen och i övningsfallet.

Det slutgiltiga mönstret bildade tydliga element som jag kategoriserade i 6 huvudgrupper:

- 1) Rollen och utrymmet som tilldelas det psykosociala stödet på fältet
- 2) Utspelandet av hierarkiskt ledarskap och samarbetet mellan organisationer
- 3) Orsaker till friktioner och hinder mellan aktörer
- 4) Maktskap och ärelystnad bland hjälparna på fältet
- 5) Integrationsprocessen av det psykosociala stödet i hjälparbetet
- 6) Medias roll i krissituationer och dess inverkan i hjälparbetet

Respondenternas svar kategoriserades in i tre huvudgrupper för att ge beskrivningen en tydlig struktur och samtidigt för att respondenterna inte skulle kunna identifieras. De tre grupperna valde jag att kategorisera in i *"krisarbetare"*, *"blåljus"* och *"övrig"*. Till krisarbetargruppen hörde krisarbetare, socialarbetare, kyrkans representanter och röda korset. Till blåljuskategorin hörde nödcentralen, räddningsverket, polis och sjukvård. Den

tredje kategorin benämnde jag övrig. Dit hörde representanterna från flygbolaget, flygplatsens anställda, regionförvaltningen och centralen för undersökning av olyckor. Citaten kategoriserades därefter också in enligt fall, tsunamin markerades med ett T och SAR-övningen med ett S. Några av svaren som citeras i denna forskning har modifierats för att responder som nämnde organisationer vid namn inte skulle identifieras.

## 9.1 Tsunami-mönstret

### *9.1.1 Det psykosociala stödets roll kommer i skymundan under det akuta skedet*

Enligt Cullberg (2006), skall krisarbetaren finnas på plats i det akuta skedet så att den krisdrabbade omedelbart får hjälp att bearbeta sina känslor. Hjälparen ska uttrycka omsorg, omtanke samt stödja och lindra lidandet. En annan uppgift är enligt Cullberg att skapa praktisk och känslomässig ordning i det kaos den krisdrabbade känner. Informanterna som deltog i Tsunami-undersökningen påpekade att offrets främsta vilja oftast var att få komma hem så fort som möjligt. De som representerade psykosocialt stöd hävdade att om situationen innebar att offret tvingades vänta förutsatte det att hjälparen att skulle vara känslomässigt närvarande och erbjuda akut krisstöd. Samtidigt var det viktigt att försäkra att processen inte blev utdragen på grund av att krisarbetare skulle få "göra sitt jobb". Enligt respondenterna verkade basbehoven vara något som fokuserades mest på i det akuta skedet och det fanns inte mycket rum för prat om tankar och känslor:

Krisarbetare T: *"Människorna undrade främst om alla praktiska arrangemang som behövde ordnas för dem i det akuta skedet, var skulle de få kläder ifrån, var är de anhöriga, vem kommer och hämtar mig och vart förs jag?"*

Krisarbetare T: *"De hade inga kläder, ingenstans att ta vägen, vem som tar hand om vad. Sist och slutligen verkade det fungera så att polis och sjukvård tog hand om det mest formella och nödvändiga och så tog vi emot dem och kollade vad de behövde, om de behövde något. Så tycker jag att det borde vara också."*

Representanter från övriga hjälporganisationer sade sig veta om det psykosociala stödets existens och ansåg det vara viktigt, men många kände en viss osäkerhet inför arbetets innebörd och dess delområden. Även för de som själva representerade det psykosociala stödet verkade rollen vara diffus. Dyregrov (1999, 56–57) skriver att begreppen kring krisarbetet och psykosocialt stöd är diffusa, media skriver huller om buller

om ”katastrofpsykologi”, ”kristerapi”, ”psykiatri” och så vidare. Detta förekommer också i tidskrifter och böcker avsedda för yrkeskunniga. I och med att ämnesområdet i sin helhet är diffust är det naturligt att det visar sig vara svårt att greppa det psykosociala stödets roll i det akuta hjälparbetet. Vissa av representanterna tycktes ha uppfattningen om att psykosocialt stöd främst innebar att pracka på terapisaamtal i det akuta skedet:

Krisarbetare T: *”Vi arbetade tillsammans på fältet och många psykologer ansåg att de omedelbart måste bearbeta människornas tankar och känslor. I det skedet var det alldeles för tidigt, de anländande kunde inte tänka på något annat än att få träffa sina nära och kära.”* Övrig T: *”Jag kände också att det fanns en viss mån av överhjälpande och överentusiasm i att pracka på folk psykosocialt stöd, till exempel sade någon att visst är du ju upprörd, inte kan vi låta dig gå hem sådär”.*

Då en katastrof inträffar är behovet av hjälp enormt och varje organisations resurser är prövade. Därför föreslogs det att psykologernas resurser och yrkesskunnade kunde fokusera på arbetet efteråt. Då de verkligen behövs:

Krisarbetare T: *”Då de kommit hem till trygghet, då kan man ta hand om dem på ett annat sätt. Det är då det finns utrymme för tankar, känslor och reaktioner. En individ behöver först och främst få komma i trygghet, få sova i sin egen säng och äta hemma. Det akuta skedet anser jag vara socialarbetarens och övriga myndigheters uppgift att ordna, därefter kan man börja fundera på fortsatt hjälp.”*

Krisarbetare T: *”Psykologerna till exempel kunde fungera i ett senare skede, på fältet behövs de nog inte, det är mera i efterhand som de resurserna kommer bra till användning.”*

Blåljus T: *”Ofta när flygplanet kom var passagerarna helt lugna och ville inte ha något alls. De ville bara komma ut till sin bil och åka hem.”*

Övrig T: *”Offret behöver få erbjudande om stöd och hjälp men det måste ske så att det inte gör hela processen värre och inte orsakar några problem i efterhand.”*

De flesta offer i en storolycka klarar sig med stöd från vänner och närstående. Men enligt Pohjolan-Pirhonen (2007) skulle två av fem som varit med om en storolycka ha nytta av att få krishjälp. Enligt olika aktörers erfarenhet är det främsta offret vill för det mesta att komma hem så fort som möjligt. Dessutom kanske den drabbade inte är redo att dela med sig av händelsen med en främling. Som erbjudare av hjälp kan det vara svårt att veta var gränsen går och att kunna gissa sig till vem som är i behov av hjälp och vem som inte är. Det kom fram i mitt material att en önskan av många var att hålla processen i det akuta skedet så kort och smidig som möjligt. För det psykosociala stödet var det ofta tillräckligt att enbart introducera den hjälp som finns att tillgå och sedan följa upp med den drabbade i ett senare skede och exempelvis erbjuda psykologhjälp.

### **9.1.2 Barnskyddsansvaret gav en klar roll för socialarbetarna**

I ett kaotiskt sammanhang som katastrofarbetet innebär förekommer behov av legaliserat socialt arbete. Detta kan innebära barnskyddsfrågor, frågor relaterade till äldreomsorg, mentalvård eller beslutsfattande om ekonomiskt stöd. Praktiska arrangemang medför ofta behov av kunskap och erfarenhet i socialt arbete. Barnskyddslagen gäller under alla omständigheter och beslutsfattande i dessa ärenden bör göras av en kvalificerad socialarbetare. Socialarbetaren har det yttersta ansvaret i dessa ärenden och har också tillgivits ett spelrum för egen bedömning. Varje enskilt beslut bör samtidigt ha lagenliga grunder för vad som lett till beslutet (Barnskyddslagen, 2010). Respondenterna som hade hand om barnskyddsärenden i min undersökning hade tydligt grundat sina beslut enligt barnskyddslagen och främst med tanke på barnens bästa:

*Krisarbetare T: "Då när vi fick informationen om alla ensamstående barn som återvände utan några vuxna anhöriga, och sådana som man inte visste var de anhöriga befann sig... Därtill fanns ju alla frågor om folk som saknade kläder och sådana som var i behov av ackomodering osv. Jag fungerade då som ledande socialarbetare och jag var den enda socialarbetaren på plats och i tjänst som hade rätt att göra beslut angående barnskyddsärenden. Där fanns ingen annan utanför tjänstetid som kunde göra detta, det var ganska tungt under en så lång tidsperiod.*

*Krisarbetare T: "Efteråt dök det upp en massa konstiga frågor och ifrågasättande, men jag är fortfarande av den åsikten att formaliteter och granskningar mycket väl kunde göras i efterhand. Och trots att det kunde komma fram att barnet inte kunde stanna hos ifrågavarande familj skulle det ändå inte ha varit något att besluta i den akuta situationen. I vilket fall som helst kom barnet till trygga omständigheter och togs väl om hand av dessa släktingar. Jag tycker att dylika professionella galenskaper skulle få sväljas under krissituationer som dessa."*

Ovanstående citat påvisar att beslutsfattandet i samband med barnskyddsärenden ligger på socialarbetaren. Beskrivningarna skildrar hur extrema dessa situationer är och att de ofta skiljer sig från barnskyddsärenden under andra förhållanden. Det är viktigt att det finns en behörig socialarbetare på plats som har ansvaret för dessa beslut. Enligt påståendena ovan verkade det som om de flesta barn hade en släkting som kunde ta hand om dem, vilket respondenten samtyckte med och hävdade vara för barnets bästa. Men det är alltid sist och slutligen alltid de sociala myndigheterna som har det slutgiltiga och lagenliga ansvaret gällande minderårigas placering och dessa situationer bör enligt lag dokumenteras. (Barnskyddslagen, 2014).

Sammanfattningsvis visar sig de viktigaste aspekterna att vara tillhands där det behövs och att visa flexibilitet i erbjudandet av psykosocialt stöd. Saari (2000, 275–276) framhäver de viktigaste punkterna i samband med offrens behov efter en traumatisk upplevelse. Det främsta är en lugn atmosfär som skapar trygghet samt empati och omsorg av närstående. Insikt och acceptans i förhållande till olika reaktioner utgör en pelare samtidigt som man behöver någon som lyssnar till vad man har att berätta. Även närvaro av utomstående är viktig, vare sig det är fråga om en vän, familjemedlem eller hjälparbetare, det är viktigt att inte bli lämnad ensam. Enligt Saari (Saari 2000, 275) stöds offrets normala återhämtning efter en traumatisk händelse med hjälp av psykosocialt stöd och tjänster.

Krisarbetare T: *”Det syntes bland offren att de kände en lättnad och tack för att ni är här. Samtidigt påminde vi de anhöriga och alla vänner om hur viktigt det var att de var på plats, eftersom de är så otroligt viktiga.*

Krisarbetare T: *”Sådana saker som hjälper offren att återvända till vardagen efter en sådan här traumatisk upplevelse... som hjälper till att normalisera det hela så att var och en klarar av att åka hem och lägga på bastun och äta korv, eller vad som får en att känna sig hemma och trygg.”*

Något som framkom ovan utgjordes också av att det inte behöver vara så komplicerat. Ofta räcker det med att vara där och vara lyhörd för vad som behövs. Sist och slutligen var det viktigt att som representant för det psykosociala stödet vara känslig för vad som behövs i den stunden, att vara flexibel och erbjuda den hjälp som i situationen behövdes. Saari (2000, 2009) framhäver relevansen av öppen och ärlig information om vad som skett, information är något av det allra viktigaste som de drabbade törstar efter. Det är även av värde att informationen hålls uppdaterad.

### ***9.1.3 Gränsarbete mellan organisationer***

Gränsarbetet som fenomen kom att bli ett relevant begrepp i forskningen. Ett fenomen som jag inte uppmärksammade innan inledandet av forskningsprocessen, men som framträdde allt starkare under forskningsprocessen. Detta utvecklades delvis på basen av den friktion som oundvikligen uppkommer när olika organisationer plötsligt förväntas jobba tillsammans sida vid sida i avvikande situationer.

Grundprincipen för ledning i krisberedskap utgör att myndigheters ansvarsfördelning och beredskapsmodeller hålls så nära det dagliga arbetets grundregler som möjligt. Situationens allvar avgörs på basis avhuruvida händelsen leds inom det egna distriktet eller på statlig nivå via ministeriet. För att ledandet skall fungera bör samarbetet mellan regionförvaltningsverket, kommunerna och räddningsverket fungera väl i samband med hjälparbetet vid en storolycka (Sisäasiainministeriö 2008, 8). Citatet nedan påvisar att medverkare förehöll sig positivt till samarbetet:

Krisarbetare T: *"Alla frivilligorganisationer däribland röda korset var där och arbetade intensivt tillsammans. Röda korset dokumenterade allt tillsammans med polisen och de jobbade också och hjälpte gränsbevakningen. Alla gjorde sitt och jobbade samtidigt sida vid sida."*

Utöver samarbetet mellan olika instanser var det viktigt att framhäva granskandet av samarbetet inom en instans. Enbart det psykosociala stödet utformas av aktörer från ett flertal kommuner med olika arbetsgivare från den kommunala sektorn. Ytterligare utvidgades detta på grund av kyrkans och frivilligorganisationernas medverkan. Att känna varandra var något som hade en enorm inverkan i hur organisationerna lyckas samarbeta i en krissituation:

Krisarbetare T: *"Det var nog viktigt att man lärde känna varandra. Då man spenderade en vecka i sträck på flygplatsen så blev alla ansikten småningom bekanta, samtidigt började arbetet flyta på mycket bättre."*

Citaten beskriver hur organisationer akut slits ur de dagliga rutinerna och förväntas växla om till en massiv enhetlig organisation med kollegor från olika vardagsmiljöer. För många aktörer utgör arbetsmiljön något nytt och då Tsunamin inträffade fanns inte många på förhand skrivna direktiv. Därför krävde arbetet närvaro av erfarna aktörer som varit med förut och har kunskap om vad övriga organisationers arbetsuppgifter innebär. Citaten påvisar också att aktörernas vardagssysslor skiljer sig från varandra och vissa ansåg sig ha lättare att träda in i den temporära rollen som akut hjälpare i Tsunami-arbetet än andra:

Övrig T: *"Jag tror att vi i Finland inte har haft tillräckligt stora kriser som gör det... vi har aldrig varit tvungna att bygga liknande processer"*

Blåljus S: *"Och det också när vår organisation är stabil och arbetet på flygplatsen är vardag för oss så visst är det ju en annan sak."*

Petersen (2010), skriver att det i en katastrofsituation ofta råder osäkerhet om vem som är ansvarig för vad. Diskussionen kring ansvarsfördelningen kan till exempel falla mellan

kommunen och räddningstjänsten. En viktig slutsats är att ansvariga behöver bli bättre på att samarbeta över sektors- och myndighetsgränser. Behovet förstärks samtidigt på grund av att samhället i en krissituation blir mer sårbart och mer beroende av olika system som till exempel basbehov och logistik. Under intervjuerna framkom det att brist i förutbestämda processer förekom men att vissa processer förbättrades redan i det akuta arbetet på fältet:

Krisarbetare T: *"...dag för dag fungerade arbetet bättre. Till exempel: vem möter dem vid planet, när kollar läkaren, hur genomförs gränsbevakningen, kommer de därefter till det psykosociala stödet eller vart förflyttas de"*

I Ehnbergs (2009, 115) studie i krishantering framkom att de som deltar i arbetet på fältet uttryckte behovet av struktur, något som vissa organisationer anammar redan i vardagsarbetet. I sin studie framhävde han två problem; att strukturerna inte tjänade organisationens syften eller att sådana strukturer som skulle vara viktiga inte hade förverkligats. Men för det mesta kunde medarbetarna i Ehnbergs studie förlita sig på organisationens stabilitet och utföra sitt arbete inom de givna ramarna. Samtidigt betonade samma personer behovet av både personlig och organisatorisk flexibilitet för att kunna möta de omständigheter som rådde. Samma fenomen gick att iaktta också i den egna forskningen. Polisen och räddningstjänsten utgjorde de som var mest tillfreds med strukturen inom den egna organisationen. De som arbetade med psykosocialt stöd ansåg ofta att struktur saknades helt, eller saknades där den skulle ha behövts, till exempel i samband med beslutsfattning och hierarki.

Krisarbetare T: *"En tydligare arbetsfördelning i förtid skulle ha varit bättre, det skulle ha gett mer smidighet även i samarbetet mellan organisationerna."*

Krisarbetare T: *"Bara man får rollerna klarlagda att vem gör vad och när. De frivilliga har en egen organisation vilket är bra om vi bara kunde använda dem på rätt sätt. Om vi tänker på myndighetsarbetet så bör vi nog fokusera mera på att bygga upp den egna ledningen. Om vi bara kunde få oss själva och de frivilliga att fungera friktionsfritt ihop skulle allting vara ganska lätt"*

Ovanstående uttryck påvisar att det inte verkade finnas interorganisationella på förhand upplagda arbetsplaner där det psykosociala stödet skulle ha varit involverat. Perry & Lindell (2003, 343) hävdar att beredskapsplanering bör ta det interorganisatoriska samarbetet i beaktande. I en nödsituation är det viktigt att ha ett väl strukturerat system eftersom olika hierarkier involveras med sina egna prioriteringar, vilket ökar behovet av samarbete. Ur det egna materialet framkom det att både ledare och aktörer från de medverkande organisationerna saknade tid att på fältet sätta sig in i andra myndigheters



uppgifter, särskilt då de egna resurserna ofta var bristfälliga. Något som förelsgs var att det inte är viktigt att veta exakt vad andra gör utan snarare hur informationen kunde förmedlas mellan organisationerna:

Blåljus T: *Vi hade ingen helhetsinformation, från ledningsnivåerna kom det ingen som helst information... Inga tips, ingenting, att vad är det vi håller på med eller bör göra. Nu talar jag om polisens högre instanser, ingen kontaktade mig i något skede. Vi startade operationen själva och genomförde allt arbete själv."*

Blåljus T: *"Det att inte behöva som ansvarig för räddningsarbetet veta något om psykosocialt stöd utan det att det räcker att jag vet vem som kan svara på mina frågor om jag behöver information, hur jag får kontakt med personen ifråga."*

Enligt Dyregrov (1999, 54) kan problem på fältet uppstå då hjälparna samlats på olycksplatsen. Dit kommer både yrkeskunniga personer samt sådana som bara är där av nyfikenhet. Det har konstaterats att detta inte innebär ett problem för enbart ledningen, utan även för alla de som arbetar på fältet. Det framkom även att andras verksamhet påverkar det egna arbetet i större eller mindre grad.

Krisarbetare T: *"Sen när det var kaos där i andra ändan så blev det ju kaos där i vår ända också."*

Ovanstående citat beskriver hur viktigt samarbetet är för att helheten ska fungera. Arbetet på fältet bildar en helhet och organisationerna bör kommunicera med varandra. Om ett område inte fungerar som det ska påverkas helheten. Svensson (2011, 301) hävdar att politiska beslut, byråkratiska regler, professionell kunskap och etik utgör grunder för att ange goda skäl för yrkesutövande och samtidigt för att utkräva ansvar. Dessa grunder utgör även grundläggande faktorer på vilka olycksarbetet baserar sig. Samtidigt kan dessa även utgöra hinder för att samarbetet och processen i helhet skall kunna genomföras på bästa möjliga sätt. Trots att det förekom en hel del som inte ansågs fungera smärtfritt i den egna forskningen så fanns det ett hopp om att utvecklingen sker i rätt riktning i en allomfattande bemärkelse:

Krisarbetare T: *"Jag tycker att samarbetet i princip funkar bra men det verkar liksom inte finnas utrymme för det. Det har kanske varit lite i skymundan det där att vad är kvaliteten på varje organisations funktion..."*

Sist och slutligen gick det att konstatera att alla respondenter förhöll sig förhållandevis positiva till samarbetet. Sist och slutligen verkade det förekomma ett gott samarbete och viljan att uppmärksamma både det egna samt de medverkande aktörernas insatser fanns där:

Krisarbetare T: *”Det mest framträdande minnet är ett gott samarbete och att vi lyckades i och med samarbetet, jag anser att det blev kvar en god känsla av gott samarbete i en ytterst tung operation.”*

#### **9.1.4 Den operativa ledningen på fältet haltar**

En väl fungerande ledning utgör ett måste för att en så stor operation skall fungera som tsunamiarbetet innebar. Flera gånger under studien framhävde respondenterna från de olika organisationerna att de uppskattade strikta regler och normer samt en stark och tydlig ledning för att ramarna för det egna arbetet skulle bidra med stöd och samtidigt även underlätta samarbetet med andra. Det första steget i varje katastrofsituation innebär att utse en ledande organisation. Detta är något som enligt Seppänen & Valtonen (2008) borde vara bestämt på förhand. I den egna undersökningen visade det sig att en förutbestämd ledande organisation saknades, vilket orsakade problem på fältet:

Blåljus T: *” Räddningsverket meddelade också att de inte kan ta ledningen över hjälparbetet. I det skedet kände jag att oj nej, vad skall det bli av detta.”*

Övrig T: *” Så fanns den här observationen om ledningen, som när jag frågade vem som ansvarar för hela organiseringen, så varje organisations ledningen svarade att de inte var ansvariga. Jag gick igenom alla myndigheter och alla svarade, inte vi, inte vi. Till och med polisen svarade att de inte hade mandat till det.”*

Ovanstående uttryck påvisar att det uppstod en förvirring bland hjälparna i det första stadiet efter olyckans inträffande. Varje organisation hade sin egen ledning, men det var inte tydligt vem som skulle åta sig det ultimata ledningsansvaret. Då ett beslut slutligen gjordes visade det sig att arbetsprocessen genast började löpa smidigare. Hyllengren (2007) genomförde en studie i organisatoriskt ledarskap och framförde relevansen av tydlighet i samband med ledande i en krissituation. För att helheten skall fungera måste man vara tydlig och ett snabbt beslutsfattande krävs. Den som står för koordineringen bör vara med och strukturera upp från början. Han påpekar att alla insatser inte gått som smort i Sverige, på grund av kaoset som uppstått. Att verkligen veta vem som är räddningsledare och vem som är ansvarig för arbetsfördelningen utgör essentiella faktorer som har en inverkan i hela organiseringen av arbetet på fältet. Även sektorchefer för varje delområde bör utnämnas och klargöras inför alla aktörer. I samband med intervjuerna för den egna undersökningen framkom det att de flesta organisationer hade en på förhand uppstrukturerad hierarki, till skillnad från det psykosociala stödet:

Övrig T: *Polisen hade till exempel en färdig ledningsorganisation. De hade också vikarier för var och en och det fungerade riktigt bra. I huvudstadsregionen hade de tre möten per dygn. De tog också alltid ansvariga kommissarie på plats och den byttes hela tiden. Jag tror att de hade tillräckligt resurser att dra igenom hela processen, både fysiskt och psykiskt.*

Utifrån sett kan andra te sig starka och duktiga, men polisen själv som utgjorde informant i undersökningen sade något helt annat. Han berättade att han jobbade blint utan information ovanifrån samtidigt som han var utbränd av övertidsarbetet då tsunamiarbetet lades ner på fältet. Detta är också ett bevis på hur omfattande arrangerande av hjälparbetet är, det tycks vara omöjligt att till fullo sätta sig in i de andra organisationernas arbete, vilket bevisar hur viktigt det är med informationsutbyte och interorganisatoriskt samarbete. Hyllengren (2007, 27–28) framhäver relevansen av upprepade uppföljningsmöten och uppdateringar av den aktuella situationen. Ibland behövs saker repeteras, vilket i vissa fall kan orsaka frustration, men på det sätt försäkras sig ledningen om att situationen uppfattats på rätt sätt. Hyllengren framhäver att framförallt tydlighet och konsistens är viktigt i sammanhanget. Brister som också framkom tydligt i forskningsmaterialet kring Tsunami-arbetet:

Krisarbetare T: *”Ledarskapet ändrade hela tiden beroende på vem som var ansvarig för stunden. Ingen var ju där dygnet runt. Människorna byttes ut och det innebar att klarheten i ledarskapet också varierade beroende på vem som var där... Det gick ibland bättre ibland sämre, beroende på vem som var i ledningen.”*

Krisarbetare T: *”I ledningscentralen såg allt också helt olika ut beroende på vem som höll i trådarna. Allt arbetet påverkades av hur ledningen ordnades”.*

Enligt Seppänen och Valtonen (2008, 40) är ledarskapet viktigt då det rör sig om en sammansättning av teoretiskt och operativt arbete där flera olika aktörer deltar. Nätverket bör vara hierarkiskt strukturerat och välorganiserat för att det skall fungera. Dilemmat kring ledningsfrågan var det mest framträdande ämnet som återkom i flera skeden i varje intervju. Även då övriga teman behandlades kunde åsikter och tankar om ledarskapet dyka upp. Det är av betydelse vilken organisation man kommer från. Ett jämförande exempel utgörs av den armelika poliskåren och de självständigt arbetande socialarbetarna som är vana att lyssna och analysera, inte ta emot eller ge befallningar:

Krisarbetare T: *”Om man tänker på ledningsrollen som ledare för de oskadda offren så hade vi nog inte någon form av förberedelse och inte fick jag några instruktioner heller. Det vara bara att gå dit och ta det som det kom.”*

Resursfrågan är essentiell då det kommer till ledarskap. Att kunna mäta och koordinera resurserna rätt är ett ansvar för ledningen. Det är av värde att kartlägga hur de anställda inom den egna organisationen räcker till för att täcka behovet. Olika yrkesgrupper erbjuder olika former av hjälp till offer, men det framkom också att vissa saker görs dubbelt. Enligt Dyregrov (1999, 54) är det viktigt att lägga fokus på arbetsuppgifter och behov samt synkronisera dessa med andra. Om organisationen saknar struktur så blir situationen lätt kaotisk. Något som framkom även i Tsunami-arbetet:

*Krisarbetare T: "Något som jag har funderat på inom den egna organisationen är att jag nog hade önskat mera befällande ledning, konkreta ordrar till aktörerna på fältet. Det förekommer inte riktigt ännu."*

*Krisarbetare T: "Det uppkom en önskan bland aktörerna att det kunde vara mer armelikt med strikta ramar så att man vet exakt vad man bör göra, för att hela proceduren skulle fortlöpa lättare. Tydliga instruktioner ger en trygghetskänsla, och sedan bör det nog också planeras noggrant att vem jobbar när och vem är hemma och vilar."*

Materialet påvisar att framförallt det psykosociala stödet saknar den struktur och ledning som krävs i storolycksarbetet, något som inte har etablerats på samma sätt som inom andra organisationer. Strikt hierarki förekommer inte inom psykosocialt stöd, men behovet finns tydligt där då det handlar om en krissituation, något som tydligt kräver utveckling.

Klein (1986, 1993) som forskat i teorier kring ledning och beslutsfattande beskriver hur räddningstjänstens beslutsfattande sker i samband med en krissituation. Han påvisar att en essentiell utgångspunkt för räddningsledaren är igenkänning. Som expert har räddningsledaren erfarenhet från liknande situationer där tempot är högt och kraven utifrån pressade, räddningsledaren fattar beslut för den handling som utifrån hennes eller hans erfarenhet verkar rimlig för att få kontroll över situationen. Det är ofta inte ett beslut om det bästa alternativet utan ett snabbt "intuitivt" beslut om en åtgärd som förhoppningsvis är tillräckligt bra.

### ***9.1.5 Maktspel och hjälteskap***

Jag hittade ingen forskning som direkt behandlade maktfenomenet i samband med räddningsarbete. Ärelystnad och maktskap är ett sensitivt ämne i dagens samhälle, särskilt i samband med händelser som berör liv och död. Makt utgör enligt Foucault (1996, 11) ett element i alla mänskliga relationer, i vissa relationer tydligare än andra. March och Olsen (2005, 62) menar att aktörernas makt i organisatoriskt samarbete avgör hur händelseförloppet utspelar sig. Förändringar beror ofta på resurser eller omställningar

som motspelarna rör sig med, vilket innebär att varje aktörs aktioner påverkar de andra. Trots att jag inte vid inledandet av forskningen hade planerat att analysera maktskillnader framkom det så tydligt i materialet att det inte gick att åsidosättas. Alla respondenter som deltog i Tsunami-intervjun lyfte fram maktspel ur olika synvinklar:

Krisarbetare T: *"Det borde inte behöva bli någon tävling om offren och om vem som får ta hand om vem."*

Blåljus T: *"...så fanns där vissa som... jag vill inte peka ut någon... men de var sådana som ville plocka russinen ur bullen... De var inte många, men tillräckligt många för att helt tydligt störa arbetet."*

Blåljus T: *"Men så var där vissa personer från andra organisationer som verkade anse att det viktigaste var att framhäva det egna egot. Men som tur var det bara ett fåtal av alla de hundratals som arbetade på fältet."*

Trots att inga synliga konflikter uppstod på fältet kunde en underliggande avundsjuka och konkurrens anas. Konflikter förekommer enligt Sundvall (2012) oftast på tre olika nivåer; individ-, grupp- och organisationsnivå. Konflikter på individnivå sker inom individen och brukar kallas för intrapersonell. På gruppnivå gäller konflikter ofta motsättningar mellan människor, de är alltså interpersonella. När det gäller konflikter på organisationsnivå finns det oftast motsägelser mellan idéer och verkligheten, som till exempel mellan tidigare upplagda spelregler och faktiskt agerande. Det senaste är ett fenomen som uppkommer i samband med myndighetsarbetet på fältet. Det framstod också tydligt att yrkesrollen var stark i samband med alla påståenden, man hänvisade till den egna organisationen och identifierade de övriga aktörerna enligt den yrkesgrupp de representerade.

Övrig T: *"...Vi hade nog vissa utmaningar... speciellt gentemot en annan organisation. De hade ingen förståelse för det att en sådan här operation bör ledas av en myndighet. Han ansåg att då arbetet utspelade sig på flygplatsen så hörde den operativa ledningen till dem."*

Blåljus T: *"Han hade svårt att förstå flera olika saker, framförallt att detta handlade om myndighetsarbete. Att myndigheterna leder operationen och att övriga aktörer stöder verksamheten för att operationen skulle lyckas. Det var nog en utmaning i sig."*

Det gick lätt att uppfatta en rivalitet mellan organisationerna. Det uppstod ställningstaganden som "vi" och "de" och vid flera tillfällen framhölls den egna rollen eller organisationen genom att bakom ryggen ifrågasätta andras yrkeskunskap och professionalitet. Kommentarer nedan påvisar att en del friktion förekom på fältet, samt delade åsikter om hur hjälparbetet borde organiseras:

Övrig T: *“Man ska inte störa dom andra, eller... man skall inte gå in i myndigheternas arbete till exempel... man måste förstå att det finns vissa arbetsuppgifter som man inte kan gå emellan... Du har din egen roll och dina egna uppgifter.”*

Krisarbetare T: *“Det var nog lite galet när alla ville arrangera de praktiska detaljerna. Alla aktörer ville arrangera det. Speciellt en av organisationerna där de hade någon sorts egen grupp...”*

Ett dilemma i samband med interorganisatorisk arbetsfördelning innebär diskussionen om vem som skall vara tvungen att nöja sig med de minst eftertraktade arbetsuppgifterna och vem som får fokusera på de mer åtråvärda. Det är enligt Liljegren (2008) i grund och botten genom interaktion med varandra som det bestäms vem som skall göra vad, vem som står för beslutsfattandet och vem som utnämns det högsta statuset. I dennastudie framkom det också att interaktionen på fältet visade sig vara bristfällig på grund av maktkamp och ärelystnad. Några av respondenterna verkade också ha ett tydligt behov av att framhäva den egna rollens relevans:

Övrig T: *“Men i ett ganska tidigt skede så klarnade det att jag hade ansvaret för hela koordineringen och på så sätt gestaltades den egna rollen och involveringen... och därefter började allting fungera...”*

Övrig T: *“Det var nog problematiskt när flygplatsen ledning inte insåg min roll, det var väldigt utmanande att arbeta... Jag var tvungen att vara i kontakt med ministerierna, och också när de var där på plats så fungerade jag som kontaktperson.”*

Blåljus T: *“Det var en svår roll när flygplatsens ledning ansåg att det var deras uppgift att fungera som värd för alla ministrar som kom på plats.... och det var egentligen min uppgift...”*

Ovanstående uttryck påvisar framhävandet av den egna rollen i processen. och Informanterna ville tydligt också vid intervjutillfällena framhäva deras personliga insats och dess betydelse i helheten. Avundsjukan framkom i samband med kampen om makt och önskan om att få agera hjälte. Dessa fenomen verkade i grund och botten uppkomma i samband med viljan att stå i centrum för uppmärksamhet. Fenomenet framkom också inom det psykosociala stödet, eftersom olika arbetsuppgifter tilldelades och vissa aktörer stationerades som bakgrundsstöd på kontoret:

Krisarbetare T: *“De som stannade kvar på kontoren och utgjorde basstöd för det operativa arbetet, vilka utan vi inte skulle ha klarat oss på fältet... det kunde komma sådant som att varför är de där bättre och får åka ut, och de som stannar kvar uppskattas inte. Men på fältet går det inte att arbeta utan att det finns någon på kontoret som ger dem stöd. Det orsakar friktion mellan grupper och till och med inom den egna arbetsgruppen, en underlig yrkesrelaterad avund...”*

Krisarbetare T: *”Det att den här avundsjukan kom fram i ett senare skede. Jag tycker det var riktigt underligt, jag själv anser ändå att min yrkesroll och yrkesidentitet kommer i första hand och jag agerar utgående från den.”*

Enligt Barbanel & Sternberg (2005, 269-271) är det viktigt att begrunda varför man som arbetare valt att arbeta med katastrofer och olyckor och då något inträffar kan man lätt se vem som är där av rätt orsaker och klarar av att handlas med händelsen, vem som inte klarar det och vem som helt enkelt är ute efter bekräftelse och uppmärksamhet. En annan faktor som visade sig öka maktkampen ytterligare var medias närvaro på fältet, något som diskuteras vidare i kapitlet nedan.

### **9.1.6 Medias roll i Tsunami-arbetet**

Mariana (2004, 24) hävdar att sensationsjournalistik främst används för att locka till sig läsare. Sensationsjournalistik definieras som den journalistik som ofta innehåller en grad av överdriven spekulation eller vinkling. Samtidigt anses sensationsjournalistik vara populistisk, trivial och till och med skandalinriktad. I samband med katastrofer är det viktigt att som involverad lyssna på offrens önskemål, de har rätt att göra sina egna beslut om de vill dela sin erfarenhet med media eller inte. Ett av det psykosociala stödets uppgifter innebär att skydda de personer som inte vill bli konfronterade av media. I Finland omskrivs sällan offer vid namn medan utländska medier ofta publicerar offren med både namn och bild. Diskussioner har förts om huruvida offrens identitet bör skyddas eller inte, men hittills finns det inga konkreta forskningsresultat på detta (t.ex. skolskjutningen i Jokela 2008 och händelsen i Utöja 2010). Respondenterna i denna undersökning ansåg att det är bättre för de drabbade om de inte exponeras för media i det tidiga stadiet efter olyckans inträffande. De ansåg också att medias närvaro orsakade ytterligare kaos och utgjorde en emotionell påfrestelse för offren:

Krisarbetare T: *”Det där tidningsfolket och sedan folkets allmänna nyfikenhet, då blev det riktigt rörigt. Men sedan fixade vi en avgränsning som underlättade en massa och hjälpte offren att komma undan medias klor.*

Volanen (2013, 36) skriver att medierna förmedlade fruktansvärda skildringar av händelseförloppet jämte individuella offer-storyn omedelbart efter Tsunamins inträffande. Medan media publicerade mer och mer tog det samtidigt flera dagar för myndigheterna att bilda en officiell och politiskt korrekt bild av händelseförloppet. Nedan skildras hur snabbt media finns på plats, ofta redan innan myndigheternas ankomst:

Krisarbetare T: *"I början kom representanter från median alldeles intill, till exempel då du stod och talade med någon anhörig. De kom alldeles intill med mikrofonen i handen eller kameran och det var väldigt frustrerande."*

Inte bara media utgjorde nyfikenhetsmoment utan även övriga resenärer som råkade vara på flygfältet vid samma tidpunkt visade ett stort intresse för vad som pågick. Många ville få personlig dokumentation att ta med sig hem och filmade de drabbade med sina mobiltelefoner. Enligt Aula (2010) har sociala medier och medborgarnas aktiva medverkan utgör en av orsakerna till att media har förändrats radikalt under det senaste decenniet. De sociala mediernas framväxt har gjort media mer okontrollerbar och påverkar även händelseförloppet i samband med storolyckor. Folkets medverkan blir mer aktiv och spekulationer förekommer samtidigt som inkorrekt information kan förvirra samhället. Något som respondenterna också reagerade på:

Krisarbetare T: *"Något som förvånade mig var att alla andra passagerare som kom in höll sina telefoner i luften. Jag undrade varför och så insåg jag att de fotograferade offren. Det tycker jag att var en av de mest brutala händelserna för att vara ärlig."*

Yrkesetiken hos hjälparna tycktes trots kaoset existera och samtidigt förekom en gemensam tillit till att aktörerna agerade professionellt och tillsammans arbetade för att skydda offren från uppståndelse och från att bli antastade av reportrar.

Krisarbetare T: *"Vi arbetar ju alla med samma offer och anhöriga... Vi representerade alla myndigheter och arbetade med tystnadsplikt som vi redan har i det vardagliga arbetet. Så fanns där ju alla anhöriga... och vissa kända personer också... som vi skyddade från media till exempel."*

Blåljus T: *"Vi ordnade det så att bemötandet skedde lite mer avsides, som jag tror att var nödvändigt i den situationen. Vi skyddade de involverade från media så mycket de bara gick och fick på det sättet utrymmena lugnare."*

Övrig T: *"Omständigheterna var svåra. Flygplatsens ledning verkade inte i början förstå att hit hörde vissa faktorer som bör tas i beaktande ur de hjälpbehövandes synvinkel. Redan det att de inte skulle behöva råka ut bland de nyfikna eller ut bland media."*

Media diskuterades av respondenterna som en oundviklig del av det akuta hjälparbetet på fältet. Det sades inte att den var spännande och få erkände att de ville stå i rampljuset, men det var tydligt att medias närvaro orsakade ökad nervositet och rivalitet mellan aktörerna. Om media inte är på plats finns det inte heller en nationell hjälte och detta är något som tydligt också framkom i kapitlet om maktkamp och ärelystnad. Detta fenomen framkom inte till en lika hög grad i samband med SAR-övningen som i Tsunamifallet eftersom händelsen inte var lika intressant för allmänheten.



### 9.1.7 Det känslomässiga i upplevda katastrofer

En förnimmelse av *“Once in a lifetime situation”* är något som gick att uppfatta i samband med Tsunamin. Beredskap är något som man planerat länge och förberett sig på mentalt, men när det verkligen inträffar något är situationen unik och ny för många aktörer. Man har länge arbetat med beredskap och när något händer gäller det att visa vad man går för, man vill agera hjälte och tanken om att allt står på spel kan uppkomma. Situationen är ömtålig och traumatisk och om man erkänner dess emotionella inverkan kan man uppfattas som svag. Samtidigt påverkas varje hjälpare av hetsen och adrenalinet som kan vara svår att ta sig ur. Också utmattningen kommer först i ett senare skede. Detta innebär ofta att känslorna delvis styr agerandet på fältet.

Många av de som arbetade på fältet hade egna bekanta eller släktingar som drabbades av katastrofen, något som de tvingades bemöta och personligen bearbeta vid sidan om hjälparbetet. Enligt Saari (2009, 254) ökar också behovet att dela med sig av erfarenheter ju mer personligt de berört var och en. Ju mer känslomässigt involverad man är i en händelse, desto konkretare ter sig minnet. De flesta av respondenterna mindes även fortfarande exakt var de befann sig då de blev informerade om att den ödesdigra tsunamin hade inträffat:

Övrig T: *”Jag var själv då i Helsingfors centrum och njöt av min lediga dag, jag gick omkring där ensam... Och så mitt i allt ringde telefonen när jag gick där på Eriksgatan, jag var på väg till en möbelbutik. Dom ringde till mig och berättade vad som hade hänt och klockan var två.”*

Krisarbetare T: *”Jag var på väg hem från mitt julfirande då min förman ringde och sade att nu skulle det vara bäst om du stannade i affären på väg till jobbet och köpte en liten extra matsäck... För nu har du ett lite längre arbetsskift framför dig.”*

Konkreta händelser och syner, vissa offer som de hjälpande råkade komma i kontakt med framkallade emotionella reaktioner bland respondenterna. Då intervjuerna genomfördes kunde jag känna emotionerna som sköljde över respondenterna i samband med berättelserna. Enligt Christianssen (2009, 63) är dessa reaktioner så gott som oundvikliga då det handlar om en traumatisk upplevelse man återvänder till i minnet. Även förståelse och empati diskuterades i intervjuerna. Det kunde verka svårt för vissa att verkligen sätta sig in i de återvändandes situation och inse vad de egentligen gått igenom. Saari (2009,

257), framhäver betydelsen av jämlikar och sådana som är i samma situation som en själv vid storolyckor, därför är arrangerandet av olika stödgrupper viktigt. Nedanstående citat beskriver väl hur svårt det kan vara att sätta sig in i vad de drabbade gått igenom:

Övrig T:” *Det som påverkade mig mest om man tänker helt personligen var nog transportplanet för skadade. Hela processen, att få igång den och sedan när planet kom... jag kan säga att det var nog ett av de största känslomässiga intryck någonsin.”*  
Krisarbetare T:”*Jag kände när jag mötte alla människor att de upplever som jag inte har en aning om... de är tillsammans inne i en bubbla, de har en gemensam känslomässig upplevelse, och den känslan måste vi som stod utanför respektera. Det är kanske något som man inte så lätt känner igen eller förstår, men någon som man kan känna som instinkt om man noggrant känner efter.*

Tsunamikatastrofen 2004 utgör enligt Volanen (2004, 35) en av de mest undersökta naturkatastrofer i vårt samhälle. Enligt Volanen beror detta mest på dess omfattning och tidpunkt. Samma faktorer utgjorde också orsaken till det egna valet att använda Tsunamin i fallstudien. Tsunami-intervjuerna för denna forskning var emotionellt laddade och berättelserna gripande. Psykologen och minnesforskaren Sven-Åke Christiansen (2009) menar att vi minns känslomässigt starka och ovanliga händelser bättre på grund av människans överlevnadsinstinkt. Det var intressant att se vilka händelser som etsat sig bäst fast i minnet på var och en.

## 9.2 SAR-mönstret

Enligt Perry & Lindell (2003, 343) bör varje aktör i en storolycka veta sin egen uppgift samt de övriga aktörernas roller för att samarbetet skall fungera. Var och en, från beredskapsplanerare till frivilliga hjälpare bör fokusera på sin inställning till katastrofsituationer. Om alla involverade fokuserar på de grundläggande principerna i katastrofarbetet och tydligt anger varje organisations prioriteringar och mål kan de tillsammans minska mängden operativa detaljer som begränsar arbetets fortlöpande. SAR-processen frambringade relevansen av diskussioner om samarbete, olika yrkesroller och hur processerna kunde förbättras både på en interorganisatorisk och organisationsmässig nivå.

### ***9.2.1 Det psykosociala stödets roll framhävs i SAR-övningen***

Enligt det psykodynamiska synsättet är det psykosociala stödets målsättning att stödja den drabbades egna läkningsresurser för att åstadkomma en bearbetning och en nyorientering (Hammarlund, 2001 & Cullberg, 2006). Människor som upplevt en traumatisk händelse kan vara i behov av långvarig behandling som bör utformas utifrån en individs specifika erfarenheter och utmynna i en så fullständig bearbetning av problemen som möjligt. Små kortvariga insatser, särskilt i det tidiga skedet efter olyckans inträffande är samtidigt minst lika viktiga. Sett ur ett finländskt perspektiv är det viktigt att utvidga beredskapen inom hälso- och sjukvården till socialsektorn och att främja den gemensamma beredskapen inom social- och hälsovården. Ett avtal har gjorts på ministernivå och gäller inte bara hälso- och sjukvården utan också socialsektorn. (Haikala, Rapeli, 2014, 37). Det psykosociala stödets roll diskuterades bland både krisarbetare samt övriga resondenter på fältet:

*Övrig S: "Just nu tycker jag att det psykosociala stödets roll är viktig att framhäva, det måste få en naturlig plats i helheten. Det kan till exempel inte bara vara sjukvården, utan det psykosociala stödet bör få bekräftelse och en egen plats i helheten."*

*Blåljus S: "Det psykosociala stödet syns där ute på fältet i allt det här med att hjälpa offer och anhöriga, också i ett senare skede förstås. Nu har vi börjat fokusera på det lite mer i och med att vi har varit och bekantat oss utomlands."*

Seppänen och Valtonen (2008, 24), skriver i sin studie att då man tar hand om offer som klarat sig oskadda ur en olyckshändelse eller med lindriga skador har det psykosociala stödet en viktig roll. Detsamma gäller även vid koordinerandet och hjälpande av anhöriga som anländer till olycksplatsen. De definierade dock aldrig närmare i sin studie vad det psykosociala stödet innebär i praktiken. I och med att det psykosociala stödet integreras mer och mer på fältet antas också en ökad förståelse bland aktörer uppkomma. De flesta verkade trots vissa oklarheter ha en helhetsuppfattning om vad det grundläggande fokuset baserade sig på. Det psykosociala stödet uppmärksammades tydligt mer i SAR-övningen än under Tsunami-arbetet, även bland aktörer som inte var i direkt kontakt med det psykosociala stödet. Något som kommentarerna nedan beskriver:

*Blåljus S: "Det psykosociala stödet har en stor betydelse i omhändertagandet av anhöriga och också vid omhändertagandet av icke-skadade offer."*

Krisarbetare S: *"Om man tänker på en storolycka så är det ju inte bara själva olycksplatsen utan hela det finska samhället. Då blir arbetsfältet inom psykosocialt mycket större av människor som är i behov av stöd, det rör sig om många fler än de direkta offren och deras anhöriga."*

Hammarlund (2001) skriver att krisstöd kan ges på olika nivåer. Han skiljer på krishjälp, krisintervention och kristerapi. Krishjälpen är det spontana oreflekterade omhändertagandet som är väldigt viktigt men inte så ingripande. I krisinterventionen tar hjälparen under en tid över styrningen och ingriper i den drabbades liv. Kristerapin blir aktuell när krisen klingar av och om den drabbades funktionsförmåga är sämre än tidigare, vilket beror på ofullständig bearbetning av krisen. Detta innebär att det akuta skedet kan ses som en startpunkt för det psykosociala stödet som helhetsprocess. Den akuta fasen är viktig för att det fortsatta erbjudandet av stöd skall fungera så bra som möjligt. Psykosocialt stöd innebär också små konkreta saker som att utdela information till drabbade och kartlägga resurser för fortsatt stöd. Informanterna ansåg det vara viktigt att åtminstone representera det psykosociala stödet på fältet, att ge information för eventuellt hjälpbehov i ett senare skede.

Krisarbetare S: *"Det kunde vara helt små konkreta saker. Att vad som kunde göras där i det akuta skedet och så kan man fortsätta i ett senare skede bara man har tillräckligt information för det."*

De övriga hjälparbetarna på fältet visade inte ointresse för vad det psykosociala stödet i sig, men då brister i informationförekom visade det sig att aktörerna varken innehade eller kunde finna den information de önskade. En annan faktor innebar att dessa aktörer arbetade avskilt från det psykosociala stödet på fältet vilket direkt visar att det är svårt att sätta sig in i vad som försigår trots att de fysiskt arbetar sida vid sida. Nedanstående citat påvisar att till och med den egna organisationen ibland kan te sig obegriplig, vilket också förklarar hur svårt det kan vara för övriga representanter att greppa fenomenet:

Krisarbetare S: *"Hon pratade bara något allmänt om psykosocialt stöd och verkade inte ens fatta själv vart hon hörde."*

Medverkarna i det psykosociala stödet i både Tsunamiarbetet och SAR-övningen utgjordes av krisarbetare, socialarbetare, psykologer, kyrkan och Röda korsets frivilligarbetare. Professionell legitimitet baserar sig enligt Svensson (2011, 305–306) på kunskap och kompetens som i sin tur är baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet inom särskilda områden. Varje aktör medverkade ur det egna professionella perspektivet med egna organisationella prioriteringar. Informationsflödet under en så stor operation

som båda fallen innebar är enormt och det gäller för var och en att plocka ut det mest relevanta. Förslaget nedan kom från en erfaren aktör som insåg hur omfattande det akuta arbetet är:

Blåljus S: *"I den här ändan har jag lite svårt att bedöma vad som är viktig information för vem, därför anser jag att det vore bäst att vi delar ut informationen till alla och därefter bestämmer var och en vad som är relevant för den egna organisationen."* Blåljus S: *"Vi borde få en informationsbas där vi genast i början dokumenterar all information. Då kunde vi informera den vidare till de övriga aktörerna så att de hade den färdigt. Kulturen för tillfället är ju den att man måste fråga om och om igen."*

Det klagades på att informationen var bristfällig, men samtidigt framkom ovan att informationsflödet är enormt. Tidigare forskning visar att ansvariga organisationer och myndigheter sällan anpassar sitt arbete till olika gruppers behov (Olofsson 2007). En orsak till att rätt information inte når rätt organisation innebär att förståelsen för vad var och en behöver saknas. Genom att ha en och samma informationskälla öppen för alla kunde detta underlättas, ansåg respondenterna ovan. Oklarheter i samband med informationsutbytet dök upp vid många tillfällen och utgjorde ett av de mest framträdande dilemmani samband med granskandet av hinder för det psykosociala stödet i min forskning. Kommentarererna nedan hänvisar till en viss acceptans över situationen och att man tvingas arbeta kring de hinder som uppstår på fältet.

Krisarbetare S: *"Det är säkert en evig fråga att hur kunde vi få oss att känna att vi arbetar tillsammans; inom det psykosociala stödet och de som jobbar i den främsta linjen. Och framförallt då ur offrets synvinkel. För det hör ju precis ihop med det att hur fungerar kommunikation och information i det skedet, och att hur människorna får hjälp så fort som möjligt. Hur kunde vi få det rätt?"*

Krisarbetare S: *"Där vid rollerna inom det psykosociala stödet, så i alla fall ur min synvinkel verkar det lite rörigt... det är svårt att veta vem som gör vad, vem som är myndigheter och vem som inte är det."*

Det psykosociala stödet accepterades av de flesta, men fortfarande gavs det inte det utrymme och ansvar som många ansåg det förtjäna. Tanken om krisarbetaren som står i vägen och fördröjer processen efter att alla officiella nödvändiga frågor ställts, finns där. Ändå kunde man ana en förbättring vid genomgången av kommentarer i samband med SAR-övningen. Det övriga organisationerna har insett det psykosociala stödets relevans och accepterat det som en del av helhetsarbetet. Det främsta ifrågasättandet utgjordes av att det inte insåg vad som var relevant på fältet.

Övrig 2: *"Jag tycker att förståelse för att detta är något som kommer att växa och behövas mer i framtiden är viktigt. Också det att det inte är så stort i det akuta skedet, men att det behövs även efteråt och det behövs en strategi för hur det ordnas."*

Abrahamsson och Johansson (2007, 47–48) har i sin studie lyft fram olika former av behov i samband med en storolycka. Det främsta utgör skydd av liv och hälsa vilket innebär ett behov av skydd mot det fysiska händelseförloppet. Psykosociala behov utgör behov av akut bearbetning av sorg och oro. Behovet av trygghet framstod också som framträdande. Till trygghetskänslan hör behov av information och information om huruvida faran är över. Primära behov utgörs av exempelvis mat, vatten, tak överhuvudet och värme. Stöd till återskapande av livsvillkor utgör en faktor som är långsiktig, men som inte uppkommer i det akuta skedet. Exempel på sådana som ofta är i behov av långsiktigt stöd utgör anhöriga till omkomna. För det psykosociala stödet är det viktigt att identifiera offrets primära behov. Om basbehoven inte är tillfredsställda är det inte möjligt att fokusera på sekundära behov. Därför är det viktigt att vara lyhörd till offrens behov och ofta kan det innebära att erbjudandet av psykosocialt stöd bör göras i ett senare skede.

Ett av de mest framträdande teman i min egen forskning utgjorde samarbete och framförallt varför friktion i samarbetet förekommer. Alla respondenter sade sig vara intresserade av vad andra gör och hävdade att det underlättar det egna arbetet ju mer man vet om övriga organisationer. Tidsbrist utgör dessvärre ett hinder för att de olika aktörerna skulle ha möjlighet att sätta sig in i hjälparbetet somhelhet, utanför den egna organisationen. Även brist på förståelse för vad övriga aktörers arbete innebar käppar i hjulet för samarbetet. Något som försvårade detta ytterligare var att de olika aktörernas arbetsuppgifter ofta skiljer sig från varandra.

Blåljus S: *"Jag tycker att det fortfarande förekommer en del brister, vi vet inte alltid riktigt vad de andra gör."*

Krisarbetare S: *"I början var allt lite oklart, till exempel visste vi inte riktigt var vi skulle vara... att det var ganska kaotiskt."*

Dyregrov (1999, 53) hävdar att arbetsgrupper behöver information om hur de skall organisera sitt arbete och vilka arbetsuppgifter som tillhör vem i samband med det multiprofessionella samarbetet som en storolycka innebär. En tydlig situationsbeskrivning är essentiell för att underlätta hanterandet av informationsflödet. Det är viktigt att känna till den egna ledningen samt andra organisationers ledning och därtillhörande svaga punkter som oundvikligen förekommer i alla organisationer.

Situationsbeskrivningens relevans framhövdes också under intervjuerna:

Blåljus S: *"Därför är det krävande för i början har vi och polisen ungefär samma situationsbeskrivning, men efter en stund har polisen redan en helt egen situationsbeskrivning... ni har en helt egen och HUS... så ska det ju vara också."*

Krisarbetare S: *"Till exempel då offren förenas med sina anhöriga, i den processen finns det ännu mycket att utveckla och förbättra."*

Blåljus S: *"På flygfältet är det ofta enklare, men till exempel då vi övade och olyckan skedde på havet vid Esbo, blir allt genast krångligare, med transporter osv."*

Trots att tekniken har utvecklats under de senaste åren ansåg arbetarna på fältet att de inte hade tillräckliga redskap för dokumentering och insamlande av uppgifter. Flera respondenter framhövde hur mycket lättare det skulle vara att samarbeta om man hade ett och samma program som man kunde mata in information i och därefter dela mellan aktörer:

Övrig S: *"En sak jag funderat över är det att alla aktörer frågar flera gånger om och om igen när man kunde använda sig av ett gemensamt dataprogram för det ändamålet istället..."*

Krisarbetare S: *"För tillfället existerar inte ens ett enda program som vi officiellt kunde använda för dokumentering av psykosocialt stöd vid storolyckor."*

Enligt Ehnberg (2009, 116) kan kriser till sin natur fungera som handlingsföreträdare för att avvika från byråkratiska mönster som är olämpliga i en viss situation. Den improvisation som svarar på behovet för snabbare anskaffanden kunde sedan dokumenteras och omvandlas till den formella funktionen för anskaffningar i framtida missioners tidiga skeden. Ehnberg påvisade att förmågan att avvika från rådande organisatoriska strukturer som hjälper organisationen att klara av oförutsedda omständigheter kan utgöra en viktig handling i samband med arbetet i en krissituation. Informanterna som deltog i SAR-undersökningen framhövde upprepade gånger att flexibilitet och eget bedömande av en akut situation är viktigt, eftersom situationerna oftast inte kan förutspås. Däremot krockar dessa tankar med lagparagrafer och förordningar, som enligt respondenterna borde göras flexibla vid extrema händelser som en storolycka innebär.

### 9.2.2 Gränsarbetet i SAR-övningen

Myndighetssamarbete i samband med storolyckor är enligt Valtonen (2010, 26) svårdefinierbart på grund av att det är tvärvetenskapligt och tvärorganisatoriskt. Aktörer i en storolycka härstammar från olika bakgrund både organisationsmässigt och utbildningsmässigt. Professionella i det akuta hjälparbetet har ofta en stark yrkesidentitet. Samtidigt innebär en storolycka en avvikande händelse, där en arbetsinsats utöver det vanliga krävs från alla instanser. Samtidigt är stressnivån hög och kaoset kan vara överväldigande. Enligt Valtonen (2010, 20) kan ett hinder för myndighetssamarbete utgöras av faktorer som makt, yrkesmässiga skillnader samt även framhävandet av det egna arbetets relevans framför andras. Informanterna framhävde hur viktigt det är för de olika professionerna på fältet att arbeta tillsammans och försöka bilda en enhetlig helhetbild.

Övrig S: *"Det att vi vet att det kommer att inträffa, men inte när och hur, den inställningen borde vi alla ha. Om vi har en referensram från tidigare samarbeten så nog kommer det sedan då i den verkliga akuta krissituationen också. I och med att jag säger detta vill jag visa relevansen av att vi övar och det att vi lär känna varandra och aktivt arbetar tillsammans som myndigheter. Det anser jag vara väldigt viktigt."*

Blåljus S: *"Kommunens ansvar, krisarbete och psykosocialt stöd och sedan HUS psykiatri och gränsdragningens utveckling mellan dessa är viktigare än någonsin."*

Det syntes tydligt att erfarenhet är viktigt i samband med utvecklandet av krisberedskap. Det psykosociala stödet som organisation i akut hjälparbete har inte har existerat länge i Finland medanolisen och räddningstjänsten har väl utvecklade modeller som utvecklats under en lång tidsperiod. I Finland är det endast kring 30 år sedan de första kriscentralerna grundades och deltagandet i storolyckor har inte existerat lika länge. Detta ger självfallet övriga myndigheter som polis och räddningstjänst ett naturligt försprång. De vet vad de gör och de har en tydlig struktur inom den egna organisationen, en struktur som utvecklats och finlipats under årtionden. Samtidigt är hierarkin och ledningen väl uppbyggt och de egna arbetsuppgifterna likaså.

Övrig S: *"Den operativa delen fungerade bra eftersom de redan är så rutinerade och dessa händelser genomförs i mindre skala även i det dagliga arbetet."*

Seppänen och Valtonen (2011) menar att situationsmedvetenhet utgör ett av de viktigaste elementen för att arbetet skall fungera. En uppdaterad situationsbedömning av det aktuella



läget är viktigt samtidigt som kommunikationen borde vara konstant mellan organisationerna. För att koordinera offer och lyckas sammanlänka dem med sina anhöriga krävs det att alla är på kartan om i vilket skede av arbetsprocessen de övriga aktörerna är. Övergången i arbetsfördelning mellan organisationer bör fungera så friktionsfritt som möjligt och gränserna däremellan bör fyllas ut så att inga tomrum uppstår. SAR-respondenterna i min undersökning ansåg att processen gick bättre om man kände varandra från tidigare:

Övrig S: *"Samarbetet fungerar alltid bäst där som det samarbetas även i det dagliga arbetet, vilket är en tydlig och klar konklusion."*

Krisarbetare S: *"Man har fått en bra kontakt, förtroende, och de andra vet vad de andra gör och vad som kan förväntas av dem. Om jag till exempel ringer polisen och ber om hjälp så ordnas det alltid ytterst snabbt."*

De som representerade det psykosociala stödet i undersökningen framhävde att samarbetet med polisen skedde mest smärtfritt. Något som respondenterna ansåg att berodde på att det psykosociala stödet har mest kontakt med polisen i vardagssituationer. Samarbetet är därför redan från tidigare etablerat. En intressant iakttagelse utgjorde att många ansåg det vara bra att polisen hade en specifik kontaktperson på sjukhuset som förmedlade information vidare inom den egna organisationen. Men då en representant från det psykosociala stödet gjorde samma sak (under SAR2010 för första gången) ansåg alla, inklusive representanten själv att hon inte hörde hemma där. Trots detta syntes det tydligt att hon förmedlade viktig information till det psykosociala stödet. Citaten nedan beskriver hur de olika aktörerna bemöttes av sjukvården:

Blåljus S: *"Polisen skickar en patrull till sjukvårdschefens rum i Tölö sjukhus, så det ger väldigt mycket information, de kan sedan arbeta utgående ur den egna organisationen. Det syns alldeles tydligt att det underlättar polisens arbete."*

Krisarbetare S: *"När jag kom fram var klockan lite över sex, men de andra hade redan börjat, de började visst officiellt 18.04. Jag försökte komma in i rummen där chefen för sjukvården satt, men de släppte inte in mig."*

Det anses att polisen har en viktig plats på sjukhuset för att förmedla information till den egna organisationen, ändå ifrågasattes det att en representant från det psykosociala stödet var med. Flera gånger framkom det att de som arbetade inom det psykosociala stödet ansåg det vara svårt att få samarbetet med hälsovården att fungera. En slutledning på basen av intervjuerna utgjorde att polisen visste mer om det psykosociala stödet, medan

sjukvården ännu inte hade insett varken innehåll eller relevans av psykosociala stödets medverkan i det akuta hjälparbetet.

Också i Sverige har stor tonvikt lagts på kommunikation och information (Räddningsverket, 2009). Begreppen har visat sig vara essentiella för helheten och samtidigt förutsättningar för att krisarbetet skall kunna fungera. Bristen på information under pågående kriser är något som många drabbade talar om efteråt. Att inte veta vad som händer till näst eller huruvuda hjälp finns till hands utgör faktorer som innebär ytterligare påfrestningar för drabbade och deras anhöriga. Det är också viktigt att erhålla kunskap om andra organisationer som utgör samarbetspartners i en krissituation.

Nedanstående citat visar delade åsikter om hur informationsutbytet bör ske:

Blåljus S: *"Man förstår inte själv att aktivt söka information och be efter uppgifter... att en annan sorts arbetsform kunde vara mer effektiv."*

Blåljus S: *"Alla har nödvändigtvis inte samma information tillhanda vid samma tidpunkt."*

Blåljus S: *"Det kan inte vara så att vi bara meddelar att det aldrig kom någon information, utan vi måste kunna be om information om vi behöver information."*

Kommunikationsfrågan togs upp i flera skeden i varje intervju. Bristen av kommunikation förklarades oftast med bristen på teknisk apparatur samt att organisationerna behöver olika sorts information som kan vara svår att identifiera. Falkheimer & Heide (2007) skriver att effektiv kommunikation traditionellt sett ska vara snabb, korrekt, konsistent och objektiv. Citaten nedan visar också att upprepningar utgjorde en utmaning i kommunikationsfrågan, något som kunde underlättas om ett mer intensivt interorganisatoriskt samarbete förekom:

Blåljus S: *"Först frågar polisen, och sedan frågar ni, och sjukvården frågar, och sedan då anhöriga skall hitta offren så frågas det igen... att processen kan kännas väldigt lång och tung."*

Övrig S: *"En medborgare som behöver service och som har varit med i en olycka... också ur er organisations perspektiv måste det kännas otroligt att man måste fråga samma saker om och om igen upp till 3 eller 4 gånger."*

En annan faktor som bör iakttas är utrymmet som tilldelas de olika organisationerna på fältet. Har vissa mer utrymme än andra så försvåras oundvikligen både samarbetet och informationsutbytet:

Övrig S: *"Det pratas hemskt mycket om att om du är polis eller om du är från ambulansen... liksom blåljus. jag tycker... man borde mera få framhävt de här andra faktorerna också."*

För att hjälparbetet som helhet skall fungera så bra som möjligt bör alla organisationer jobba tillsammans så att alla ändamål uppfylls till en så hög grad som möjligt. Trots förutbestämda ageringsmönster och planerande av samverkan visade det sig att de mer centrala organisationerna glömde bort stödorganisationerna så fort arbetet kom igång.

Krisarbetare S: *"Det syntes också på det sättet att trots att övningen inte var avslutad så gick sjukvården och hade ett helt eget möte mitt i allt. Det är som om de skulle ha en egen övning och göra något helt annat, det är hemskt när vi alla har jobbat i ett halvt år för att få det att fungera och så går de och gör något helt annat."*

Det har diskuterats mycket att det psykosociala stödet bör etableras i olycksarbetet, men ovan skildras tydligt att det inte är så lätt att integrera. Enligt Rapeli (2016, 255) har socialarbetet en roll och uppgift i varje skede av katastrofarbetet, både i det akuta hjälparbetet men också i återhämtningsfasen. Detta är något som tydligt inte har integrerats i samarbetet mellan organisationerna. Andra aktörer ansåg att de inte hade nytta av information som inte rör dem, med det psykosociala stödet arbetar utgående ur helheten och behöver så mycket information som möjligt. Nedanstående påstående är exempel på något som framkallat diskussioner inom det psykosociala stödet. Det klagades på att övriga organisationer inte bryr sig om något annat än sitt:

Blåljus S: *"Det intresserar mig inte. Som räddningschef intresserar det mig hur många passagerare som funnits i planet och hur många som förts vidare någonstans, räddats, eller till exempel dött, det räcker för mig. Vad som händer efter det hör till polisen och er osv."*

Krisarbetare S: *"Förståelsen för hurudan information de andra aktörerna behöver om den egna organisationen är fortfarande mycket svag."*

Ovanstående kommentar beskriver de frustrationer som uppkommer inom det psykosociala stödet, eftersom många inte verkar inse hur viktig även det akuta skedets information är för de som arbetar i de efterföljande skedena. Det psykosociala stödet behöver information om vem som har transporterats till vilket sjukhus. Därtill behöver krisarbetarna ytterligare information som aktörerna i det akuta skedet inte intresserar sig för. Det faktum att polis och sjukvård tycks ha en bra förståelse för informationsbehovet de egna organisationerna emellan, påvisar att brist på kunskap om det psykosociala stödet som helhet ännu finns där. Det fanns dock de som insåg

relevansen av kommunikationsutbyte även med de psykosociala stödet, något som ger hopp om att integrationsprocessen långsamt går framåt:

Blåljus S: *"Alla bör få all information. Något som kommer in till oss kan vara kritiskt för någon annan, och det kan var och en inte avgöra. Därför bör all information sägas högt."*

#### **9.2.4 Att leda psykosocialt stöd i hierarkiskt ledande strukturer känns obekvämt**

Representanterna för det psykosociala stödet hävdade att de inte känner sig bekväma i ledarrollen. Det är något de inte är vana vid i det dagliga arbetet och därav ter det sig naturligt att det inte är en lockande uppgift i samband med arbetet kring en storolycka. De ansåg sig vara kunniga inom sitt ämnesområde eftersom de är vana vid att erbjuda expertis, men de har ofta inte erfarenhet av att utdela befallningar i ett hierarkiskt system. Påståendena nedan påvisar att både informanter inom och utanför det psykosociala stödet anser att ledningsstrukturen inom det psykosociala stödet bör förstärkas:

Blåljus S: *"Det verkar inte riktigt finnas någon tydlig ledning för social- och krisarbetet, inte en person som säger att nu gör ni så här."*

Krisarbetare S: *"Vi kan inte leda helt enkelt... när vi inte övar det tillräckligt. Till och med de frivilliga övar mera, de har en tydlig struktur och hierarki. I vår enhet fattas det, vi talar om det men det finns inte utrymme i praktiken, det fattas helt tydligt en struktur på praktisk nivå."*

Koordineringen av psykosocialt stöd är inte ännu etablerad i Finland och samtidigt känner sig de som representerade psykosocialt stöd inte hemma i ledarrollen i samband med stora operationer. Dessutom har enligt Rapeli (2016, 255) endast en bråkdel av utbildade socialarbetare idag fått skolning eller utbildning i katastrofärbete.

Krisarbetare S: *"Jag har tidigare alltid varit på sådana ställen där man arbetar med offren direkt, men nu när man plötsligt skall sitta i ledningscentralen och vara på kartan med hur många som är var så är det nog helt annorlunda."*

Krisarbetare S: *"Vad innebär ledningsansvaret egentligen? Inom det psykosociala stödet verkar det för tillfället lite som om ingen har det egentliga ansvaret."*

Valtonen (2010, 58) beskrev SAR-processen på basen av en övning som ordnades år 2005 och hur det under händelseförloppet föddes en ny förståelse för ledningscentralens funktion bland alla medverkare. För att agera ledare för en akut räddningsorganisation i

samspel med olika organisationer krävs speciell kunskap och erfarenhet jämte akut initiativförmåga för specialarrangemang. Bristen på denna kunskap inom det psykosociala stödet förekom tydligt på fältet. Krisarbetarna inte är vana vid hierarkiskt ledningsarbete i storskaligt arbete. Jämte dessa arbetar andra myndigheter som polis och räddningstjänst, vars ledningsarbete fungerar bra, på grund av den inrotade rutinen i deras dagliga arbete. Det syntes dock att de inte heller har erfarenhet i att dela information och ansvar med andra organisationer eller medverka som en delaktör i ett massivt operationssystem.

Krisarbetare S: *" I en verklig situation skulle det säkert ha synats att man inte klarar av att sköta fyra redskap plus ledningen på en och samma gång. En viktig kunskap är också att delegera och då måste man kunna lita på varandra."*

Krisarbetare S: *"Det krävs en tydligare ledning i sådana där situationer, det måste vara klart på förhand hur arbetet på fältet fungerar. Man kan inte börja ifrågasätta saker längre i det skedet."*

Ovanstående citat hänvisar till att det akuta ledningssystemet inte fungerade inom det psykosociala stödet på fältet. Nedanstående citat påvisar dock att tillförlitlighet förekommer bland de övriga myndigheterna, respondenterna visade tålamod. Aktörer inom större organisationer inser ofta att etablering av nya processer tar tid och att integreringen i samhället inte sker över en natt. March och Olsen (2005, 62), skriver att förändring inom institutioner kan liknas vid evolution. Regler och rutiner som är hållbara och framgångsrika överlever, medan de andra försvinner. Detta är något jag reflekterat kring i och med att det akuta katastrofarbetet är sällan förekommande. Dessutom jobbar inte de medverkande organisationerna tillsammans regelbundet, vilket lätt resulterar i att regler och rutiner inte utvecklas och förbättras på samma sätt som i övriga sammanhang. Detta utgjorde en av orsakerna till att en viss friktion förekom på fältet. Påståendena nedan visar att ett fungerande ledningssystem i det akuta arbetet är möjligt, det enda som behövs är tålamod och beslutsamhet.

Blåljus S: *"Hos oss fungerar ledningen eftersom det är en del av vårt dagliga arbete, det är inget speciellt..."*

Blåljus S: *"Nog tror jag att det blir bättre så småningom... några år till så har ni säkert en mycket tydligare struktur också inom er organisation."*

### ***9.2.5 Det psykosociala stödet brister i strukturer och självförtroende***

Det framkom tidigare att det psykosociala stödet består av flera olika delområden med arbetsuppgifter av olika slag. Ju större handlingsutrymme man har i ett yrke, desto större ansvar följer därmed, enligt Svensson (2011, 309). Därför kan ansvaret kännas stort i och med det vida fält som det psykosociala stödet innebär. Dessutom är ramarna för det psykosociala stödet inte lika tydliga som till exempel hos polisen och räddningstjänsten. De andra yrkesgrupperna har också flera ansvarsområden, men till exempel polisen har tydliga begränsningar för vad som bör göras inklusive regler, förpliktelser och förbud. Tydligare ramar och direktiv var något som framkom som en önskan bland de som arbetade med psykosocialt stöd:

*Övrig 2: "Det är en mycket stor helhet. Jag funderade många gånger själv att vad allt hör dit egentligen, det är ju inte bara psykologers eller psykiaters hjälp utan det att hjälpa individen över vissa händelser med hjälp av konkreta medel också."*

Som redan tidigare nämndes saknar socialarbetare strukturer och arbetsmodeller som andra myndigheter såsom polis och räddningstjänst anammar i sitt vardagliga arbete. Dessutom har den typiska socialarbetaren under en lång tid av samhället tilldelats egenskaper såsom anspråkslöshet och en vårdande natur. En osäkerhet framkom också tydligt i svaren under intervjutillfällena:

*Krisarbetare S: "Jag funderade på det där då jag fick veta att jag skulle åka till sjukhuset, jag var jättenervös. Jag visste på förhand att det har funnits motstånd mot vårt medvarande och att vår funktion skulle vara lite onödig på något sätt."*

*Krisarbetare S: "En stund hade jag känslan av att jag inte hör hit överhuvudtaget, jag kände mig utanför... Men jag försökte ändå kontakta de andra och vara aktiv."*

*Krisarbetare S : "När jag inte riktigt har varit med i de här storolyckorna så jag kan inte..."*

Det framkom flera gånger under intervjuerna att aktörerna från de olika organisationerna för psykosocialt stöd verkade vilse. De hade inte varit med tidigare eller så hade de som varit med tidigare ingen aning om var de stod i hierarkin, vem deras kontaktpersoner var eller var de skulle positionera sig. Även praktiska fenomen, såsom teknisk apparatur, användes för första gången under själva övningstillfället vilket orsakade komplikationer.

Ehnberg (2009,117) skriver att i stället för att se osäkerheten som måste reduceras, kan man övergå till att acceptera osäkerheten och lära sig hantera den effektivt, något som kunde anammas inte bara i psykosocialt arbete utan inom alla de organisationer som medverkar i hjälparbetet, eftersom en storolycka alltid är kaotisk och oförutsägbar till sin natur. Faktumet att det psykosociala stödet inte har etablerats är något som direkt påverkade känslan av utanförskap i den egna undersökningen:

Krisarbetare S: *"Om det känns så att ingen riktigt förstår din roll eller accepterar din närvaro så är det ju inte så bra..."*

Krisarbetare S: *"Jag fick nog en känsla av att de sist och slutligen förhöll sig ytterst kritiskt till att jag var där... och frågade dem så väldigt mycket."*

En annan faktor som ger upphov till otydligheter är att olika kommuner från huvudstadsregionen deltar i större krissammanhang. Varje enskild kommun har organiserat det psykosociala stödet på olika sätt. Redan inom de egna kommunerna förekommer oklarheter i organisationen och då sedan de olika kommunerna försöker samverka är uppgiften givetvis inte enkel. Men trots existerande hinder förekom det även i detta avseende hopp om att arbetet är på väg i rätt riktning:

Krisarbetare S: *"Jag anser att det här är en fullt kontrollerbar helhet bara man lite funderar kring rollsättning och hur ansvarsfördelningen ser ut."*

Krisarbetare S: *"Bara vi nu får lite klarhet i det hela så inte tror jag att det är fråga om någon alldeles omöjlig uppgift."*

### **9.2.5 Medias roll i SAR-övningen**

Media har ett större inflytande i våra dagliga liv än många av oss inser idag (Grandien mfl. 2005). Medias utveckling har ändrat hela vårt samhälle och tempot av informationsförmedling har ökat avsevärt enbart inom det senaste decenniet. Media utgör en avgörande faktor som skiljer hjälparbaternas vardagsarbete från katastrofsituationer och den utgör en viktig informationskälla för allmänheten. Median anses av många som arbetar med akut olycksarbete vara skrämmande men samtidigt också fascinerande och dess närvaro gör situationen mer spännande. Median nämndes flera gånger under SARintervjuerna trots att detta inte direkt berörde övningen. Media närvarande inte vid övningstillfället, men den uppmärksammades på en teoretisk nivå eftersom den hade varit

där om det varit frågan om en verklig händelse. Den mediarelaterade responsen i samband med SAR-övningen var inte lika känsloladdad som i samband med Tsunamin:

Blåljus S: *"När vi får ett larm så går det direkt till media också. Ofta är alla kameror på plats redan innan alla aktörer ens hunnit anlända."*

Övrig S: *"Jag har ändå varit med en hel del även vid mindre olyckor, och om där finns vittnen, om det är frågan om till exempel ett litet flygplan utan dödsoffer till och med så är media på plats väldigt snabbt."*

Media har en makt som innebär att de kan välja fokus och synvinkel utan att samhället och myndigheter har en chans att kontrollera informationsflödet (Huhtiala, Sumiala, 2007, 10). Nedan framkommer dessutom att medias närvaro även innebär en risk för kritik av individuellt arbete och risken finns att också aktörerna på fältet döms offentligt:

Övrig S: *"Medias tryck är enormt. För det är något som orsakar mycket stress för aktörerna. Man måste klara av att arbeta trots att media står bredvid och granskar en."*

Volanen (2013, 36) skriver att ledandet av hjälparbetet är påfrestande på grund av samhällets press via medierna. Den extra press som medias närvaro och framkallar på fältet är framträdande och iakttagbar på många nivåer:

Övrig S: *"En sådan här stor, hemsk olycka skulle vara på alla kvällstidningars förstasida, nu ringer de ju då runt till alla, och just då det att man måste kunna få arbetsro på samma gång och samtidigt måsta planera en presskonferens."*

Sammanfattningsvis verkade aktörerna uppfatta media som ett oundvikligt tillhörande extra som bör bearbetas och accepteras i samma mån som alla andra hinder och utmaningar på fältet. Trots att median utgjorde en ytterligare stressfaktor, gick nyfikenheten och sensationslystnaden att uppfatta. Ingen erkände att de ville ha median på plats, men det kom fram mellan raderna.



## 10 Framträdande resultat och överraskande element

Fältet av aktörer i det akuta hjälparbetet är kaotiskt och diffust på samma gång. Detta kan leda till spänningar, *men vad är det som egentligen händer? Vad sker i gränserna mellan de olika organisationerna på fältet? Hur positionerar sig hjälparbetarna med varandra? Kommer positionerna från förutfattade meningar?* Orsaken till valet att bruka fallstudie och mönstermatchning som analysmetod utgjorde att metoden ger en klar och tydlig helhetsbild och tillvägagångssättet är konkret. Materialet är mångdimensionellt och kräver en tydlig struktur, därför lämpade sig metoden ypperligt för detta ändamål. Ändå visade det sig att vara utmanande att frambringa klara mönster om både organiseringen, positionering och förhållandet till psykosocialt arbete i katastrofarbete.

Fallbeskrivningarna utformades redan vid insamlandet av det första materialet och bearbetades efterhand. Det var väsentligt att ha en distinkt strukturering av fallen innan intervjutillfällena så att eventuella oklarheter kunde observeras. Ett flertal likheter gick att uppfatta i fallen och likheterna ökade ju mer jag satte mig in i materialet. Olika samband gick att urskilja redan innan skedet för intervjuerna, såsom dilemmat med information och kommunikation samt ledarskap. Det slutgiltiga målet utgjorde att bilda en helhetsuppfattning av processerna - ett sammanträdande mönster.

Vid genomgången av materialet var det lätt att forma huvudgrupperna och göra en grov kategorisering av de mönster som framträdde. Det visade sig dock vara en utmaning att i dessa huvudkategoriseringar finna de relevanta faktorerna som kunde ge en fördjupad insyn i det psykosociala stödet i samband katastrofarbete. Det krävdes upprepade genomgångar av forskningsmaterialet samt gallringar som till slut mönstrade sambanden som skildrades i kapitlet ovan. Sammamönster gick att finna i båda fallen, men något som framkom på ett helt annat sätt i samband med den verkliga händelsen utgjordes av aktörernas känslor och hur katastrofen tärde på dem emotionellt. Också media hade en större inverkan i Tsunami-fallet än SAR-övningen, vilket orsakade ytterligare emotioner. Ett gemensamt mönster som svarar på forskningsfrågorna gick så småningom att frambringa på basen av de individuella mönster som skapades för fallen. Nedan diskuteras närmare vad dessa mönster egentligen betyder.

Min inledande forskningsfråga ”*vilka är de framträdande mönster som ger sig tillkänna i fallstudierna?*” gav en generell inblick i vad som gick att finna i de fall som jag undersökte i forskningen. De framträdande mönster som gick att urskilja i de båda fallen

gick att dela in i sex huvudgrupper. Den första och samtidigt också tydligaste kategorin utgjorde *"rollen och utrymmet som tilldelas det psykosociala stödet på fältet"*. En orsak till att denna kategori var så synlig berodde delvis på att intervjufrågorna var vinklade så att respondenterna ombads reflektera kring detta. Vilket naturligt också leder till den näst största kategorin som bearbetade *"utspelandet av hierarkiskt ledarskap och samarbetet mellan organisationer"*. Den tredje kategorin benämndes *"Orsaker till friktioner i samarbetet och hinder mellan aktörer"*, ett viktigt delområde för att kunna identifiera de fenomen som uppkom i samband med gränsarbete och friktion mellan organisationer. Detta fenomen var så framträdande att behovet att utbena detta ytterligare till ett vidare mönster; *"Maktskap och ärelystnad bland hjälparna"*. Svaren som grupperades in i detta mönster utgjorde de mest överraskande och samtidigt något som inte uppmärksammats i tidigare forskning i katastrofer och krisberedskap. *"Integrationsprocessen av det psykosociala stödet i hjälparbetet"* utgjorde det femte mönstret som bland annat betraktade vilka hinder som förekom och hur processen utvecklats i vårt land. Det sista mönstret behandlade *"Medias roll i krissituationer och dess inverkan i hjälparbetet"*, ett fenomen som jag inte reflekterat kring mycket innan inledande av forskningsprocessen men som framkom frekvent både som hinder för arbetets fortlöpande samt som ett spännande extra i olycksarbetet. Medias inverkan framhävde också ärelystnaden och maktkampen mellan aktörerna.

Min andra forskningsfråga löd; *Hur betraktas och värdeläggs psykosocialt stöd i akut hjälparbete i samband med en katastrof? Vilken roll ges det psykosociala stödet?*

I alla former av grupper och sammansättningar förekommer mönster av socialpsykologisk gruppdyamik. En rollfördelning förekommer alltid, vare sig den är förutbestämd eller slumpmässig. En polis har redan en etablerad roll och stämpel, precis som en socialarbetare rent yrkesmässigt. Det psykosociala stödet som begrepp är fortfarande nytt och därför är det lättare för utomstående att ifrågasätta arbetsuppgifternas relevans samtidigt som ramarna fortfarande är diffusa. Det psykosociala stödet har dock så småningom börjat inta sin plats genom att steg för steg synliggöra sig i sammanhanget. Detta syns även på räddningsmyndigheternas inställning till det psykosociala stödet. Vi har kommit till ett skede där det medges att psykosocialt stöd är viktigt, men det finns fortfarande inte tillräckligt intresse och utrymme för andra att sätta sig in i vad psykosocialt stöd egentligen innebär.

Det psykosociala stödet som helhet ansågs bli undanträngt på fältet av andra organisationer. Fenomenet gick till och med att uppfatta inom själva arrangerandet av psykosocialt stöd. Samtidigt förekom en viss rivalitet i all samverkan mellan aktörer, på ledande nivå och likaså på gräsrotsnivå. De frivilliga ansågs inte vara lika viktiga, dessutom förekom en ovilja att dela med sig av information och de mer ansvarsfulla uppgifterna till dem. Utomstående aktörer kunde för det mesta inte uppfatta vem som representerade vilken yrkesgrupp inom det psykosociala stödet, något som diskuterades mycket bland krisarbetarna och som ofta uppfattades som avsaknad av intresse för det psykosociala stödet från andra aktörer. Men då man är uppslukad av den egna rollen inser man ofta inte att detsamma gäller även då man vänder på situationen. En socialarbetare har till exempel sällan koll på vilka roller räddningstjänsten och polisen har inom sina egna organisationer.

Barnskyddsansvaret var något som gav en klar roll för socialarbetarna som representerade det psykosocialt stödet. Det lagbundna ansvaret är tydligt strukturerat i alla sammanhang och direktiven fungerar i de flesta sammanhang, även i katastrofsituationer, trots att de extrema förhållandena i övrigt skiljde sig från det typiska barnskyddsärendet. Detta delområde inom det psykosociala stödet visade sig vara något som tedde sig tydligare än övriga, ännu inte etablerade processer.

### **10.1 Det psykosociala stödet saknar klara strukturer**

Anledningen till att det psykosociala stödet är ett diffust och svårdefinierat begrepp visade sig bero på flera olika faktorer. Trots att olika variationer av psykosocialt stöd har utövats under än längre tid, ända sedan Lotta-rörelsens uppkomst, är begreppet i sig nytt i storolyckssammanhang och därför främmande för deltagande aktörer. En av grundorsakerna för forskningen utgjorde att få en inblick i hur det psykosociala stödet uppfattas och hur det organiseras i samspel med övriga organisationer. Något som bidrog till ytterligare förvirring utgjorde att det inom det psykosociala stödet finns olika organisationer med olika prioriteringar. Både i tsunami-arbetet samt under SAR-övningen förblev det oklart för många vem som gjorde vad och vilka yrkesgrupper de representerade.

Orsaken till att ledande av psykosocialt stöd inte fungerar visade sig bero på ett antal omständigheter. Aktörerna inom det psykosociala stödet representerade olika organisationer; de arbetade delvis med samma sak men med egna prioriteringar. Aktörerna inom det psykosociala stödet representerade staten, kommunen och frivilligorganisationer. Det tycktes svårt att konstruera dessa organisationer så att de förhöll sig hierarkiskt till varandra. I båda fallen framkom det att de mest verkade arbeta sida vid sida utan gemensamma mål och prioriteringar. Detta dilemma bidrog till att gränsarbetet kom att utgöra ett framträdande fenomen, något som kunde uppmärksammas inte enbart en interorganisatorisk nivå utan också mellan de olika organisationerna inom det psykosociala stödet.

De som representerade psykosocialt stöd både i tsunami-fallet och SAR-fallet hävdade att helheten försvårades ytterligare i och med att deras dagliga arbete skiljer sig enormt från en katastrofsituation. Dessutom har de som i vardagen innehar ledande positioner inte har den erfarenhet som krävs i att leda större operationer. Ett annat dilemma innebär att dessa ledare inte får tillräckligt erfarenhet i och med att krissituationer är sällsynta, vilket i sin tur hänvisar till orsaken varför SAR-övningarna ordnas. I forskningsmaterialet framkom dock att det inte läggs tillräcklig tyngdpunkt på dessa övningar, en process som rycker aktörerna ur det vardagliga arbetet, men som det inte ges tillräckligt utrymme i form av tid och resurser. Samma personer deltar heller sällan i övningarna år efter år, vilket inte ger dem den önskade erfarenhet och expertis som eftersträvas. De som erbjuder psykosocialt stöd på fältet har ofta en position i det dagliga arbetet som innebär att utöva expertis och arbeta självständigt. Därför tycks det vara svårt för det psykosociala stödet att hitta sin plats i en stor verksamhet som ett katastrofarbete innebär.

Som redan tidigare nämnts innefattar det psykosociala stödet variationer av hjälpare. Det framkom tydligt under intervjuerna att helheten borde simplificeras och organisationerna borde föras närmare varandra så att en enhetlig process kunde anammas. En konkret faktor som respondenterna för det psykosociala stödet framhävde i forskningen var att det inte finns behov av psykologer i den akuta situationen. Argumentet för detta var att hjälparna ansåg att det främsta offret i det akuta skedet behöver utformas av basbehov såsom kroppslig omvårdnad, trygghet och att hitta sina närstående. De drabbade kanske behöver mat och kläder, men de vill oftast åka hem så fort som möjligt. Bristen på eftervård framkom också vid flera tillfällen, vilket hänvisade till relevansen av att bespara de psykologiska resurserna till ett senare skede.

Ett hinder som fortfarande gick att uppfatta utgjorde hur övriga aktörer ser på psykosocialt stöd. Perspektivet på psykosocialt stöd är brett och diffust, dessutom verkar det som om begreppet saknat ett tillräckligt konkret innehåll. En tydlig önskan bland respondenterna inom det psykosociala stödet utgjordes av en tydligare struktur och praktiska ramar. Ett ytterligare dilemma utgör att det fanns delade åsikter om vad som behövs i den akuta situationen. Detta i sin tur innebär att arbetet är svårt att definiera och att det blir svårt att fastställa tydliga ramar.

Hjälparbetet efter tsunamin ansågs i det stora hela ha gått bra. Även den årliga SARövningen ansågs vara av nytta även om många förslag på förbättring fanns. I diskussionerna framkom det att övningarna ansågs vara mindre betydelsefulla för utvecklandet av krisberedskapen, man lärde sig mer av arbetet vid verkliga händelser. En tydlig utveckling inom det psykosociala stödet gick ändå att uppfatta, en utveckling som härstammar från upprepade övningstillfällen.

## **10.2 Käppar i hjulet – rivalitet och friktioner i samarbetet**

De två följande kapitel diskuterar min tredje forskningsfråga om hur *samarbetet mellan organisationer i det akuta hjälparbetet förhindras och möjliggörs hur och ansvarsfördelningen organisationerna emellan utspelar sig*.

Det mest överraskande hindret i båda fallen visade sig vara rivaliteten som utspelade sig på fältet. Den förekom mellan aktörerna, framförallt bland de som innehade ledande positioner. Ett visst behov av att framstå som hjälte förekom och en maktkamp uppstod bland vissa av aktörerna. Dessa faktorer utgjorde en friktion som bromsade upp samarbetet och orsakade kaos i hjälparbetet överlag. Medias närvaro verkade också göra situationen mer känsligt för alla inblandade. Dessa faktorer är intressanta och något som oundvikligen försvårar arbetet på fältet, framförallt då fenomen som gränsarbete granskas. Detta har också iakttagits i tidigare forskning; försök till att stänga varandra ute försvårar samarbetet vid större olyckshändelser där olika professioner deltar, anmärker Dyregrov (1999, 56). Också detta fenomen i sig utgör en delorsak till att det psykosociala stödet lätt kan trängas undan.

En storolycka eller katastrof påverkar oundvikligen inte bara de direkt drabbade utan också hjälparbetarna på fältet. Under tsunami-intervjuerna framkom det att händelsen påverkade dem emotionellt än idag trots att det var nästan femton år sedan händelsen inträffade. Alla respondenter framhävde relevansen av debriefing och flera ansåg sig ha blivit lämnade ensamma med sina tankar och känslor. Det gick också att konstatera att de som arbetade med psykosocialt stöd ofta hade blivit bättre omhändertagna efteråt och inte tycktes ha lika svårt att tala om händelserna som de som jobbade inom övriga organisationer som inte hade fått någon eftervård. De ”tuffaste” respondenterna, det vill säga högre chefer inom mansdominerade yrken blev mest berörda av att tala om händelsen. Det framkom att det inte blivit erbjudna debriefing efter händelsens inträffande. De framhävde också att de känt sig ensamma efteråt med sina tankar och känslor och uttryckte en lättnad av att få tala med någon, även om det bara rörde sig om en forskningsintervju. I och med att aktörerna drabbades emotionellt, bevisar det samtidigt relevansen av det psykosociala stödets närvaro på fältet.

### **10.3 Ledarskap, gränsarbete och knutarbete**

Att som ledare upprätthålla en balans mellan auktoritet och struktur och samtidigt möjliggöra initiativfrihet visade sig vara den viktigaste aspekten av ledarskap under tsunamiarbetet, enligt Alvinus et.al (2012). Operativa chefer på katastrofplatser bör vara beredda att agera självständigt utan högre befäl, de måste kunna arbeta autonomt för att vara effektiva. Den funktionella aspekten att lägga den formella kommandokedjan åt sidan och ta personligt initiativ på lägre nivåer är också av betydelse. Vikten av flexibilitet och beslutsfrihet i synnerhet i början av katastrofarbetet är essentiell. De egna resultaten påvisade att det tedde sig både skrämmande och lockande att träda in i en ledarroll inom en stor och mediafokuserad hjälpoperation. Frestelsen att få agera hjälte fanns där, samtidigt som det förekom en rädsla för att misslyckas offentligt i ett samband där människoliv stod på spel. Varje stor operation frambringar både offentliga och organisatoriska diskussioner och det finns alltid rum för förbättring. Därför finns risken för kritik också alltid närvarande.

Volanen (2013, 36) skriver att vid organiserandet av ledningsarbetet efter Tsuanamin rymdes hela ledningsgruppen kring ett bord. Hjälparbetet pågick i en veckas tid och i slutet av veckan av intensivt arbetet fanns det så mycket folk i samma ledningsgrupp att

de knappt rymdes in i möteslokalen. Nylén (2006) hänvisar till en större flygolycka i Norge på 1990-talet som bragde 141 människor om livet där det dök det upp folk som kallade sig experter, alla ville de vara involverade och helst leda arbetet. Den egentliga ledaren för räddningsoperationen sade att de flesta kom dit av nyfikenhet och för att få vara i händelsernas centrum. Samma fenomen framkom tydligt också i den egna forskningen, men respondenterna ansåg dock att dessa ärelystna personer enbart utgjorde en bråkdel av hjälparna på fältet.

I Alvinus (et.al 2012), studie hämtade varje beslutsfattare och aktör med sig egna erfarenheter till verksamheten kring hjälparbetet. De använde sig av sina tidigare erfarenheter så att de kunde sätta igång med arbetet direkt och samtidigt bemöta den extrema situationen så gott de kunde. Vissa av informanterna i den egna studien hade specifika erfarenhetsområden som kunde vara till fördel i hanterandet av sina egna känslor under räddningsarbetet. Respondenterna framhävde vid flera tillfällen vikten av erfarenhet i tidigare krisarbete. Situationerna ger erfarenhet av samarbete vid större operationer, vare sig det rör sig om en verklig händelse eller ett övningstillfälle. Då du arbetar på fältet tillsammans med organisationer du kanske inte känner till från förut gäller det också att vara tålmodig och flexibel.

En betydelsefull ståndpunkt uppkom i samband med gränsarbetet och vilka samarbeten som fungerar bäst. Det framkom att lika barn leka bäst, det vill säga liknande organisationer samarbetade med minst friktion, medan de organisationer som påminner minst om varandra på organisatoriskt plan hade svårigheter att få samarbetet att fungera. Det akuta räddningsorganisationernas arbete skiljde sig till en stor grad från stödorganisationernas uppgifter, vilket betydde att gränsarbetet mellan de som hade liknande arbetsuppgifter skedde med mindre friktion än mellan organisationer med olika arbetsuppgifter. Trots att polisen har en roll också i det kritiska skedet är polisens arbetsuppgifter bredare än till exempel räddningstjänstens, vilket innebar att det psykosociala stödets samarbete med polisen fungerade bättre än den akuta räddningstjänsten som visade sig ha ytterst lite gemensam arbetsytta med det psykosociala stödet. Varje organisation har också olika angreppssätt på basen av yrke och utbildning, vilket ger en ytterligare inblick i förekommande olikheter.

## 11 Konklusioner och evaluering

De mest framträdande problemen i samband med att arbeta sida vid sida i en kaotisk miljö utgör enligt Dyregrov (1999, 57–59) kommunikationsbrister och friktioner i samarbetet, konflikter i det officiella och inofficiella ledande samt flödet av information. Andra komplikationer som kan uppstå utgör kaoset då alla aktörer, publik samt media samlas på olycksplatsen. Även en brist på aktivt organiserande kan förekomma. Andra problem kan utgöras av byråkrati och avsaknaden av möjlighet till flexibilitet och det att samma saker görs dubbelt av olika myndigheter. Alla dessa fenomen gick tydligt att urskilja i båda fallen i den egna forskningsprocessen.

Rapeli (2016, 264) diskuterar interventionen att ”politiskt förstärka” olycksarbetet genom att framföra de hjälpbehövandes behov till alla hjälparbetare på fältet. Ett problem kan utgöra att aktörer vill fokusera på det egna ansvarsområdet och inte ser situationen som en helhet. Vissa representanter från olika organisationer ansåg att var och en bör göra sitt och att information om deras specifika arbete inte har betydelse för andra. Alla som representerade psykosocialt stöd i den egna forskningen ansåg att bristen på information från övriga organisationer försvårade arbetet för det psykosociala stödet. Det krävs ingen bakgrundsinformation för att rädda en person från ett brinnande flygplan, det krävs inte heller en täckande helhetsbild för att identifiera ett brutet ben, men för att det psykosociala stödet skall fungera behöver man veta vad offret heter och vad som har hänt honom eller henne. Därtill är det viktigt för den drabbade att veta om familj och närstående finns på plats och om de är drabbade eller inte. Samtidigt anländer anhöriga till olycksplatsen och kräver ytterligare information. För att det psykosociala stödet skall fungera är det viktigt att ha en så täckande helhetsbild som möjligt.

Skillnaden mellan en verklig händelse och övning kom fram på flera olika områden. Främst med tanke på hur prövande situationen är för aktörerna i en riktig riktig händelse, men också faktorer som inte verkar trovärdiga och verklighetstroget i en övning. Wildavsky & Dake (1990, 55–57) föreslår att utbildning i riskkommunikation kunde fokusera på att skapa förtroende relaterat till den aktuella kulturen istället för att enbart framföra riskrelaterade fakta. På så sätt ökar trovärdigheten i och med inkommande information i en krissituation. De egna resultaten stöder detta förslag. Den existerande



kommunikationsprocessen är otillräcklig och svaren visade tydligt att de olika professionella hade gärna bekantat sig närmare med de övriga organisationerna.

Efter en kris är det viktigt att det görs en utvärdering för att se hur processen lyckades, om allt fungerade som planerat samt vad som kunde förbättras i framtiden. Då en utvärdering görs i efterhand granskas det om målen med krisberedskap har uppnåtts. Är målen inte uppnådda bör man diskutera vad som behöver göras för att förbättra krishanteringsplanen. Detta gäller både övningstillfällena och verkliga krissituationer enligt Valtonen (2010). En övning har mera utrymme för observation och diskussion, medan en verklig händelse tas på allvar och det inte finns samma utrymme för evaluering. Vid SAR-övningen gavs det strukturell feedback, dessutom förekom en mer reflektiv diskussion än vid tsunamin. Det verkade också som om man inte vågade ge feedback på samma sätt vid den verkliga händelsen som då situationen berörde riktiga offer och människoliv. En faktor som kan ha inverkat i denna forskning utgjorde att SARintervjuerna genomfördes direkt efter övningen, medan det var många år sedan tsunamin inträffade och intervjuerna arrangerades retrospektivt.

Övningar och annan form av krisberedskap är enligt Perry & Lindell (2003, 344) det mest effektiva tillfället för att utveckla den samordning som insatsgrupper kommer att behöva under en verklig nödsituation. Det finns två sätt på vilka denna fråga kan lösas. Den första utgör en noggrann genomgång av enskilda organisationers räddningsinsatser och beredskapsplaner, medan den andra utgör upprepade övningar och utveckling samt feedback av en gemensam modell. Både övningstillfällen och verkliga händelser är resursprövande för alla involverade organisationer.

Samarbete visade sig vara den mest kritiska och avgörande faktorn i arbetet på fältet både vid övning och verklig händelse. Lösningen på problemet med att få olika organisationer att investera i samarbete är enligt (Svedin, 2007, 13) att bilda engagerade team som tar vara på individernas potential och ger dem en chans att utvecklas. Med ett tydligt på förhand utpekat mål och möjlighet att förbättra arbetsmetoderna allt efter arbetets gång ges alla deltagare en möjlighet att aktivt bidra till verksamheten. Arbetssättet för att lösa en uppgift eller fylla ett behov uppkommer oftast inte vid första försöket. Det måste finnas utrymme för utvärdering, förändring och förbättring av de arbetssätt som tillämpats. Det framkom i den egna forskningen att en av de viktigaste funktionerna för övningstillfällena är att bekanta sig vid varandra, något som framkom vid flera. För att skapa samverkan

räcker det inte med en teoretisk genomgång eller kurs, hävdar Svedin (2007, 31). Organisationerna måste få möjligheten att pröva tillämpningen av teorierna och öva tillsammans för att hitta en fungerande samverkan. Detta framkom tydligt även i denna forskning.

Svedin (2007, 09–11) skriver att effektiv ledning underlättas av tydlighet i ansvar och mandat, centralisering av beslutsfattande, samt raka led för instruktioner och kommunikation. Hela samarbetet underlättas av maktbalans, kompromisser samt en öppen diskussion och upprepade möten med aktivt informationsutbyte. Övningstillfällena ger en möjlighet för aktörerna att strukturera den egna organisationen i samspel med andra samt strukturera kommunikationen och informationsflödet. Vissa av respondenterna i forskningen uttryckte en frustration i samband med övningstillfällena, men de insåg samtidigt att det tar tid för den enorma processen att bygga upp en fungerande modell som passar alla involverade.

Begreppet ansvar är rent allmänt knutet till individers handlingar, menar Svensson (2011, 309). Frihet att handla uppkommer då man kan välja olika alternativ, och har ansvar för handlingarna och deras konsekvenser för både andra och sig själv. Övningstillfällena är ett lämpligt forum för ansvarsfördelning och för aktörer att vänja sig vid den ansvarsfulla uppgift som koordinering av akut hjälparbete innebär. Vissa scenarier går dock inte att öva utan kräver en verklig händelse. Många jämför övningstillfällena med verkliga situationer och anser att då det verkligen gäller så kan de nog. Dessutom ansågs det att vissa praktiska faktorer inte skulle ha skett om det hade varit frågan om en verklig händelse. Också byråkratin tycktes trögare då det rörde sig om övning.

Slutligen vill jag blicka tillbaka på mina forskningshypoteser och jämföra med med forskningsresultaten. *Den första hypotesen utgjordes av att förståelsen för psykosocialt stöd är diffus.* Socialarbetare hör inte till högstatusyrken, medan yrken som brandman är glorifierat och anses vara både viktigt och spännande. Brandmannens arbete är konkret och de flesta medborgare kan lätt beskriva vad rollen innefattar, medan få vet vad det psykosociala stödet egentligen innebär. Allmänheten vet att en socialarbetare hjälper de som är svagare, men få är intresserade av en mer specifik redogörelse. På ett arbetsfält där olika myndigheter arbetar sida vid sida blir det sociala arbetet och psykosociala stödet ofta i skymundan, eftersom vetenskapen om dess relevans och struktur saknas. Detta leder även till att de konkreta arbetsuppgifterna och ramarna för yrkesutövandet förblir diffusa.

*Min andra forskningshypotes hävdade att samarbetet mellan myndigheter och aktörer vid en storolycka är komplicerat i och med att olika aktörer inte känner till arbetsfördelningen. Myndighetssamarbetet var den mest framträdande faktorn i intervjuerna. Tillfälligt samarbete mellan aktörer, de så kallade "spontana länkar" bidrar genom att effektivera och möjliggöra informationsutbyte både på individuell och organisatorisk nivå. När de fungerar som bäst ges en extra kreativitet och flexibilitet till byråkratiska strukturer som annars kan te sig stela. Alvinus et.al (2012) föreslår och uppmuntrar öppenhet mot spontana länkar och att ge ökad uppmärksamhet åt tillit, till exempel i urvals- och organisationsutvecklingsprocesser. De föreslog också att utbilda så kallade gränspersoner som fungerar som planerade länkar för att undvika överbelastning och för att ge mer kontroll och struktur för fortsatt arbete. Dessa länkar förekom tydligt som bristfälliga i den egna forskningen. Hjälporganisationerna arbetade sida vid sida ofta utan att inse varandras roll. Dyliga länkar skulle vara av värde även inom den finländska beredskapsplaneringen.*

I alla former av grupper och sammansättningar förekommer mönster av socialpsykologisk gruppdynamik. En rollfördelning förekommer alltid, vare sig den är förutbestämd eller slumpmässig. En polis har redan en etablerad roll och stämpel, precis som en socialarbetare rent yrkesmässigt. Det psykosociala stödet som begrepp är fortfarande nytt och därför är det lättare för utomstående att ifrågasätta arbetsuppgifternas relevans samtidigt som ramarna fortfarande är diffusa. *Det psykosociala stödet har dock så småningom börjat inta sin plats genom att steg för steg synliggöra sig i sammanhanget. Detta syns även på räddningsmyndigheternas inställning till det psykosociala stödet. Vi har kommit till ett skede där det medges att psykosocialt stöd är viktigt, men det finns fortfarande inte tillräckligt intresse och utrymme för andra att sätta sig in i vad psykosocialt stöd egentligen innebär. Skildringen ovan bekräftar samtidigt också på min tredje forskningshypotes om att fördomar, ovisshet och brist på information försvårar arrangerande av psykosocialt stöd.*

*Min fjärde forskningshypotes innebar att känslor styr och försvårar arbetet på fältet, samtidigt som ärelystnad och medians närvaro ökar pressen på aktörerna. Ett framträdande element i resultaten utgjorde att de individuella aktörernas känslor orsakade en signifikant friktion mellan aktörerna på fältet samtidigt som media gjorde alla närvarande uppspelta. Dessa båda element orsakade ytterligare kaos i den redan extrema*

situationen. En annan intressant iakttagelse utgjorde viljan att framhäva skillnaden mellan frivillig verksamhet och myndighet inom det psykosociala stödet. Detta bottade sannolikt i en yrkesstolthet blandat med behovet av att framhäva det egna arbetet som viktigt.

*Den verkliga händelsen framkallade tydligt mer maktlystnad och friktion mellan arbetarna i jämförelse med övningstillfället. Medians närvaro utgjorde ett störande element för räddningsarbetet samt frambringade ett behov av att få agera hjälte. Slutsatsen på basen av detta är att det fanns mera känslor involverade i processen än vad som tidigare uppmärksammats. Något som lätt kan transformeras till agg gentemot vad som finns nära till hands- i detta fall övriga aktörer och organisationer.*

Tid, resurser och erfarenhet är något som krävs för att samhället ska kunna etablera det psykosociala stödet i krisberedskap för katastrofsituationer. Trots att brister och hinder gick att identifiera vid flera tillfällen förekom tydliga framsteg som gick att uppmärksamma i forskningsmaterialet. *Genom att identifiera fenomen som orsakar friktioner i processen kommer vi närmare ett professionellt, systematiskt och samstämmigt myndighetssamarbete som tar itu med knutar i samarbetet och garanterar att hjälpbehövande i en krissituation ska bli bemötta och omhändertagna av olika professionella på basen av de hjälpbehövandes individuella behov.*

*”Vid nästa katastrof är vi mycket visare.  
Jag hoppas bara att den aldrig inträffar.”*

- Blåljus S

## Litteratur

Abrahamsson Marcus, Johansson Henrik, 2007. En studie av risker och sårbarheter i Stenungsunds kommun. Rapport 1009. Lund: Lunds universits centrum för riskanalys och riskhantering.

Almgren Ola, Deverell Edward, Örtenwall Per, 2004. Bombattentatet i Myyrmanni köpcentrum 2002. Stockholm: Elanders Gotab.

Alvinus Aida, Danielsson Erna, Larsson Gerry, 2012. Organisational and Individual Leadership Challenges During the Rescue Operation Following the 2004 Tsunami. 04.03.2018.

Andrienko Natalia, Andrienko Gennady, 2009. Intelligent Visualisation and Information Presentation for Civil Crisis Management. Germany, Sankt Augustin: Fraunhofer Institute AIS, (<http://www.ais.fraunhofer.de>) 18.03.2010.

Aula Jorma, Sokero Mikko, 1994. Estonia- Taistelu elämästä. Helsinki-Rovaniemi, Polarlehdet Oy.

Barnskyddslagen. Finlex, 2007.

(<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=barnskyddslag>) 20.02.2012.

Björk Eydal Guðný, Ingibjörg Lilja Ómarsdóttir, Carin Björngren Cuadra, Rasmus Dahlberg, Björn Hvinden, Merja Rapeli and Tapio Salonen, 2016. Local Social Services in Nordic Countries in Times of Disaster Report for the Nordic Council of Ministers ([http://dspace.mah.se/bitstream/handle/2043/22061/NWW\\_Local\\_Social\\_Services\\_in\\_Times\\_of\\_Disaster.pdf;jsessionid=ABFC8FEE7A6FB672200CEB0D2D7B88CA?sequence=2](http://dspace.mah.se/bitstream/handle/2043/22061/NWW_Local_Social_Services_in_Times_of_Disaster.pdf;jsessionid=ABFC8FEE7A6FB672200CEB0D2D7B88CA?sequence=2)) 15.10.2017.

Beck Ulrich, 1992. Risk society: Towards a new modernity: London: Sage publications.

Beck Ulrich, 1998. World risk society. Cornwall: Tj international Ltd.

Beredskapsstyrelsen, 2009. The Danish Emergency Management Agency - International commitment, tasks and activities ([www.brs.dk](http://www.brs.dk)) 28.10.2009.

Bridgewater Franklin, Aspinall Edward, Booth Joy, Capps Roger, Grantham Hugh, Pearce Andrew, Ritchie Brett, 2005. Team echo: Observations and lessons learned in the recovery phase of the 2004 Asian tsunami. Australia, Woodville: Prehospital and disaster medicine, vol 21, no1.

Bucher, Hans-Jürgen, 2002. Crisis Communications and the Internet: Risk and Trust in a Global Media. Vol: 7, nr 4.

(<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/943/865>) 13/02/2017.

Carrel Laurent, 2000. Training Civil Servants for Crisis Management. Swiss Federal Chancellery's Division of Strategic Leadership Training, and University of Bern. Switzerland: Copyright Blackwell Publishers Ltd.

Cullberg, Johan, 2006. Kris och utveckling. Stockholm: Natur och Kultur.

Douglas Mary, Wildavsky Aaron, 1983. Risk and culture. Berkeley: University of California Press.

Dyregrov Atle, 1992, Katastrofpsykologi Lund: Studentlitteratur.

Dyregrov Atle, 1994 Katastrofpsykologian perusteet. Tampere: Vastapaino

Eriksson Päivi, Koistinen Katri, 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 4:2005. Kuluttajatutkimuskeskus, Helsinki.

Eriksson Ylva Ulfsdotter, 2006. Yrke, Status & Genus. En sociologisk studie om yrken på en segregerad arbetsmarknad. Göteborg Studies in Sociology No 29 Department of Sociology. Göteborg University.

Falkheimer Jesper, Heide Mats, 2010. Crisis communicators in change: From plans to improvisations. The handbook of crisis communication, 511 - 526: Wiley-Blackwell.

Fearn-Banks Kathleen, 1996. Crisis Communications: A Casebook Approach. USA: Lawrence Erlbaum Associates.

Flyvbjerg Bent, 2001. Making Social Science Matter. Why Social Inquiry Fails and How It Can Succeed Again. Cambridge: University Press.

Forskningsetiska delegationen, 2002. God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser om den i Finland.

Gemzöe Lena, Holmqvist Tove, Kulick Don, 1989. Sex, genus och makt i antropologiskt perspektiv. Kvinnovetenskaplig tidskrift nr 1/1989.

George Alexander, Bennett Andrew, 2005. Case studies and theory development in the social sciences. Cambridge, the Mit Press.

George Alexander, Bennett Andrew, 2004. Case Studies and Theory Development In The Social Sciences. Cambridge: Massachusetts.

Grandien Christina, Nord Lars, Strömbäck Jesper, 2005. Efter flodvågskatastrofen: Svenska folkets åsikter om och förtroende för myndigheter, medier och politiker. Västerås: Edita.

Granfelt Riitta, 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Harri Jokiranta, Synnove Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 175–227.

Hakala Salli, Sumiala Johanna, 2007. Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.

Hakkarainen Tellervo, Huovinen Maarit, 1999. Lotta sodassa ja rauhan töissä, Jyväskylä: WSOY.

Hammarlund Claes-Otto, 2010. Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Haravuori Henna, Suomalainen Laura, Turunen Tuija, Berg Noora, Murtonen Kalle, Marttunen Mauri, 2012. Jokelan ja Kauhajoen ampumissurmille altistuneiden oppilaiden ja opiskelijoiden selviytyminen, tuki ja hoito. Tampere: Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy.

Harjajärvi Minna, Kiikkala Irma, Pirkola Sami, 2007. Puolitoista vuotta tsunamin jälkeen. Aasian luonnonkatastrofin seuraamusten psykososiaalinen hoito Suomessa. Helsinki: Stakes.

Harjajärvi Minna, Sami Pirkola, Tuula Hynninen, Marko Ekqvist, 2005. Selvitys Aasian luonnonkatastrofi -alueelta kotiutettujen ohjautumisesta psykososiaalisiin palveluihin. Helsinki: Stakes työpapereita 14/05.

Hakala Salli, Huhtala Hannele, 2007. Kriisi ja viestintä. Helsinki: Gaudeamus.

Kiiltomäki Aliisa, Muma Päivi, 2007 Tässä ja nyt. Sairaanhoidaja tekee kriisityötä. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kodrich Kris, Laituri Melinda, 2005. The Formation of a Disaster Community in Cyberspace: The Role of Online News Media after the 2001 Gujarat Earthquake. Convergence: Vol. 11 No.3: 40-56.

Kim Yong-Chan, Kang Jinae, 2009. Communication, neighbourhood belonging and household hurricane preparedness. (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1987826>) 02.04.2018.

Klein Gary, 1993. A recognition-primed decision (RPD) model of rapid decision making. ([https://www.researchgate.net/publication/235418838\\_A\\_Recognition\\_Primed\\_Decision\\_RPD\\_Model\\_of\\_Rapid\\_Decision\\_Making](https://www.researchgate.net/publication/235418838_A_Recognition_Primed_Decision_RPD_Model_of_Rapid_Decision_Making)) 20.11.2018.

Kusumasari Bevaola, Alam Quamrul, 2012. Bridging the Gaps: The Role of Local Government Capability and the Management of a Natural Disaster in Bantul, Indonesia. Natural Hazards, 60, 761-779.

Laine Markus, Bamberg Jarkko, Jokinen Pekka, (toim.), 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki gaudeamus: yliopistopaino.

Lahti Vesa-Matti, 1998. Riskiyhteiskunta vesilasissa. Helsinki: University press.

Latva-Äijö Annika, 2004. Lotta Svärdin synty- järjestö, armeija, naiseus 1918-1928. 2004. Väitöskirja. Turun yliopisto.

Lemyre Louise, 2009. Emergency preparedness for higher risk populations: psychosocial considerations. Radiat Prot Dosimetry Epub 2009 May.

Leppävuori Antero, Paimio Sirpa, Avikainen Tytti, Nordman Tina, Puustinen Kerttu, Riska Mikael (toim.), 2009. Suuronnettomuustilaiden kriisityö Helsinki: Tammi.

Minkkinen Tuula, 1999. M/s Estonian haveri ja pelastustyö: pelastustyöntekijöiden kokemukset ja psykologisen intervention merkitys. Tampere: Vammalan kirjapaino.

McLuckie Benjamin, 1975. Centralization and Natural Disaster Response: A Preliminary Hypothesis and Interpretations. Disasters, vol. 1(1) s. 1-9.

Meeuwisse Anna, Sunesson Sune, Swärd Hans, 2006. Socialt arbete - en grundbok. Natur & Kultur.

Mitroff Ian, 2004. Crisis Leadership – Planning for the Unthinkable. USA: Wiley.

Moisio Miia, 2003. Auttaja –onnettomuudesta osallinen. Tutkimus seurakuntien työntekijöiden selviytymisestä katastrofityössä. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus. ([http://apostoli2.evl.fi/julkaisut.nsf/6904a9ac1e8e9dd4c22572e4003db881/8158c9388ceb59e6c225737e003e68e4/\\$FILE/1\\_moisio.pdf](http://apostoli2.evl.fi/julkaisut.nsf/6904a9ac1e8e9dd4c22572e4003db881/8158c9388ceb59e6c225737e003e68e4/$FILE/1_moisio.pdf)) 21.01.2014

Muma Päivi, 2008. Psykososiaalinen tuki ja palvelut tsunamikatastrofin kokeneille vantaalaisille ja heidän läheisilleen. Pro Gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto, Hoitotieteen laitos.

Neuner Frank, Schauer Elisabeth, Catani Claudia, Ruf Martina, Elbert Thomas, 2006. Post tsunami stress: A study of posttraumatic stress disorder in children living in three severely affected regions in Sri Lanka Journal of Traumatic Stress. Volume 19, Issue 3, pages 339–347.

Niiranen Vuokko, Seppänen Järvelä Riitta, Sinkkonen Merja, Vartiainen Pirkko, 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Hakapaino.

Nurmi Lasse, 2006. Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita.

Onnettomuustutkintakeskus, 2005. Aasian luonnonkatastrofi 26.12.2004. Helsinki: Multiprint.

Perry Ronald, Lindell Michael, 2003. Preparedness for Emergency Response: Guidelines for the Emergency Planning Process (<https://doi.org/10.1111/j.0361-3666.2003.00237.x>) 19.11.2018.

Petersen Kurt, 2010. FRIVA "Framework Programme for Risk and Vulnerability Analysis". Lund: Lunds universitet/ tekniska högskolan.

Pohjolan-Pirhonen, Carita & Poutiainen Kirsti & Samulin, Helena toim, 2007. Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja.



Pojjula Soili, 2004. Myyrmannin räjähdys – Uhrien ja omaisten psyykinen selviytyminen ja hoidon merkitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Quarantelli Enrico, 1988. Disaster Crisis Management – A summary of research findings. University of Delaware: Disaster Research Center. Journal of management studies 25:4.

Rapeli Merja, 2016. Sosiaalityö ja katastrofitilanteet kansainvälisissä tutkimuksissa - kirjallisuuskatsaus. Teoksessa Jäppinen Maija, Metteri Anna, RantaTyrkkö Satu & Rauhala Pirkko-Liisa (toim.) Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2016 s.248-272.

Rundqvist Cecilia, 2003. Att bygga en ark - En studie av förberedande krisinformation på svenska kommuners webbplatser. Lund: Department of Media- and Communication Studies.

Räddningslagen, Finlex, 2009.

(<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030468>) 23.10.2009.

Saari Salli, 2000. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Otava: Helsinki.

Saari Salli, Kantanen Irja, Kämäräinen Leena, Parviainen Kaisa, Valoaho Sari, Yli-pirilä Pia, toim. 2009. Hädän hetkellä -psyykkisen ensiavun opas. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Seppänen, Hannes,Valtonen, Vesa (toim.), 2008. SAR-prosessit.

Sharma Upasna, Patwardhan Anand, Parthasarathy Devanathan, 2009. Assessing adaptive capacity to tropical cyclones in the East coast of India: a pilot study of public response to cyclone warning information. Volume 94, Issue 1-2, pp 189-209.

Sisäasiainministeriö, 2008. Suuronnettomuuksien ja ympäristötuhojen torjunta Sisäisen turvallisuuden ohjelman valmisteluun osallistuneen asiantuntijaryhmän loppuraportti. Helsinki: Sisäasiainministeriön julkaisuja 4/2008.

Sisäasiainministeriö, 2009. Häätäkeskustoiminnan kehittäminen. Strategiatyöryhmän loppuraportti. Helsinki: Sisäasiainministeriön julkaisuja 7/2009

([http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/941CB6C685B89E9EC225757B00494087/\\$file/072009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/941CB6C685B89E9EC225757B00494087/$file/072009.pdf)) 04.03.2017.

Skoglund Thomas, 2002. Krishantering – Om ledarskap och kommunikation. Falun: Ekerlids förlag.

Smith Denis, 1990. Beyond contingency planning: towards a model of crisis management. Leicester, UK: Leicester Business School, PO Box 143.

Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar, Finlex, 2009.

(<http://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2009/20090298?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=patientuppgifter>) 21.2.2010.

Social- och hälsovårdsministeriets publikationer, 2009. Psykosocialt stöd och tjänster vid traumatiska situationer. Handbok för kommuner och samkommuner. Helsingfors: 2009:23.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 2010:13. Suuronnettomuuden uhrien lääkinällisen evakuointivalmiuden kehittäminen. Työryhmämuistio: Helsinki 2010.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus / Suomen kuntaliitto, 2005. Kiireellinen sosiaalipalvelu, sosiaalipäivystyksen järjestäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen oppaita 2005:8.

Svensson Lennart, 2011. Profession, organisation, kollegialitet och ansvar. Socialvetenskaplig tidskrift nr 4 s. 301-319.

Valtonen Vesa, 2007. Näkökulmia viranomaisyhteistyöstä. Tiede ja ase, nro 65.

Valtonen Vesa, 2010. Turvallisuustoimijoiden yhteistyö operatiivis-taktisesta näkökulmasta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Webb, Stephen, 2006. Social work in a risk society – Social and political perspectives. New York: Palgrave Macmillan.

Willumsen Elisabeth, 2006. Leadership in interprofessional collaboration- the case of childcare in Norway. Journal of interprofessional care. Sweden: University of Stavanger

Wisner Ben, Blaikie Piers, Cannon Terry, Davis Ian, 2004. At Risk: Natural Hazards, People's Vulnerability and Disasters. 2:a upplagan. London: Routledge.

Yin Robert, 1994. Case Study Research. Design and Methods. London & New Delhi: Sage.

Yin Robert, 2003. Case Study Research: Design and Methods. London: Sage.

## **Bilaga 1.**

### **Teman för den första intervjuomgången**

Centrala fokus och mål för forskningen:

- Hur utspelar sig det psykosociala stödet i det akuta hjälparbetet?
- Koordinering och utvärdering av den akuta fasen -> efterarbete / ansvarsfördelning
- Samarbete mellan aktörer och myndigheter
- Upphållandet av en situationsbedömning och informationsutbyte
- Offrets synvinkel

### **Steg 1 Planeringsfasen**

- Dokumentation och sammanställning av planeringsseminarier
- Gemensamma mål
- Intervju med en representant/ledare för varje organisation

### **Steg 2 Övningen**

- Deltagande observation under SAR-övningen

### **Steg 3 Feedback**

- Granska inkommen feedback för varje organisation
- Ett gemensamt feedback seminarium med deltagarna i övningen

Syftet med denna del av studien är att ge en övergripande bild av hela SAR-processen från planeringsfasen fram till det slutliga feedback-seminariet. Detta är en kvalitativ fallstudie som fokuserar på SAR-processen ur experternas synvinkel. Före själva övningen frågas varje representant hurdana förväntningar de har inför övningen, åsikten om den egna organisationens roll och hur de ser psykosocialt stöd som en del av processen.

## **Forskningsrunda 1**

Nedan beskrivs de tre centrala teman för den första intervjuomgången. Varje tema hanteras ur tre perspektiv:

1. Hur uppträder det psykosociala stödet i SAR-processen enligt dig?
2. Vilka är dina mål för den uppkommande SAR-övningen?
3. Hur tycker du att situationen har utvecklats efter slutet av SAR-processen?

### **Teman**

#### **1 Den egna organisationen**

Prioriteringarna inom den egna organisationen

Hur kan psykosocialt stöd kopplas till din egen organisations arbete?

#### **2 Samarbete**

Gemensam situationsbeskrivning – Samlande av information

Kommunikation och utbyte av information

Behandlande av konfidentiellt material

#### **3 Processen ur offerets synvinkel**

De olika organisationernas arbete med offret som fokus Hur kunde processen förenklas för offeren?

## Bilaga 2

### 2:a fasen

SAR-övningen 21.10.2010

Temat:

#### 1 Psykosocialt stöd

- Hur utformas psykosocialt stöd i övningen?
- Vilka är enligt dig de mest framträdande uppgifter för det psykosociala stödet?
- I vilka situationer borde det psykosociala stödet vara mer synligt?
- Borde övriga myndigheter / aktörer uppmärksamma det psykosociala stödet i en större grad?

#### 2 Ledarskap

- Hur framträder ledandet av olika organisationer under övningen?
- Anser du ledarskapsfrågorna vara tydliga?
- Hur utformades ledandet av det psykosociala stödet ut enligt dig?

#### 3 Samarbete

- Hur fungerar samarbete mellan olika aktörer?
- I vilka situationer fungerade samarbetet bra?
- Kunde samarbetet intensifieras ytterligare?
- Informationsflöde och överföring av information; Vilken typ av hinder har du stött på?
  - Matchar myndigheternas information med varandra? Vilka är de problem som kan identifieras?
- Framkom frågor kring dataskydd? I vilka situationer?

#### 4 Uppmärksammande av offer

- Hur uppmärksammas offren i övningen?
- Under hurdana omständigheter kan de glömmas bort?
- Hur kunde processen förbättras så att den underlättade de drabbade?

## Bilaga 3

### 3:e fasen

Tematisk sammanfattande lista gjord på basen av den första intervjun:

De mest framträdande faktorer som uppstod på basen av den första intervjun och SARövningen den 21.10.2010 gällande psykosocialt stöd:

#### Sammanfattning av fas 1

- Den övergripande situationsuppfattningen är mycket viktig för processen. Myndigheterna bör ha en gemensam och intern situationsbeskrivning. Denna bör registreras systematiskt och tydligt.
- Ledningscentralen bör förtydligas, ledarskapet i psykosocialt stöd är inte tillräckligt strukturerat. Det psykosociala stödet är fortfarande fragmenterat och är svårt att identifiera på grund av antalet medverkande organisationer.
- Begreppen krisarbete och psykosocialt stöd är nya för många och inga tydliga samarbetsmodeller har skapats.
- Varje organisation har sin egen roll i övningen, men det är viktigt att veta andra aktörers uppgifter för att underlätta samarbetet.
- Fasen + 48h är en viktig del av SAR-processen som inte tidigare har praktiserats.

#### Sammanfattning av fas 2

- I den första fasen fanns det ingen tydlig arbetsfördelning mellan olika aktörer, vilket fördröjer införandet av psykosocialt stöd.
- Det fanns ingen klar situationshantering. En omfattande diskussion och överenskommelse om efterbehandling saknades också.
- Samarbetet var artigt och väl bemött, men med lite försiktigt och tillmötesgående.
- Det fanns inte tillräckliga statusrapporter, situationsbedömningar eller registreringssystem
- Informationen rör sig relativt lite mellan olika parter under hela övningstillfället.
- Ledarskapet var relativt fragmenterat både inom ledningscentralen samt vid övriga poster på fältet. Det fanns få instruktioner vilket ledde till att uppgifter, arbetssätt och rapportering ignorerades eller lämnades obevakad.
- Frånvaro av medicinsk representation på fältet orsakar avbrott i informationsflödet (t.ex. vid hanterande av oskadda offer och vid erbjudandet av psykosocialt stöd)

Det gick att finna brister i fasen som behandlade + 48h aktiviteten. Ingen faktisk planering av detta skede förekom, något som borde ha funnits eftersom organisationerna saknade uppgifter om vad som behandlades i detta skede. Det konstaterades att en verksamhetsmodell bör sammanställas för ändamålet. Något som klargjordes var att fokus i detta skede ligger på sjukvård och psykosocialt stöd.

## **Slutdiskussion:**

Respondenten kommer att bli bett att i sina svara uppmärksamma sammanfattningarna för både fas 1 och 2.

## **Temat**

### 1 Psykosocialt stöd

Hur utspelades det psykosociala stödet under SAR-övningen?

I vilka situationer bör psykosocialt stöd framkomma tydligare?

### 2 Ledarskap

Hur uppfattade du att ledarskapet fungerade i din egen organisation och varför?

Hur uppfattade du att ledandet av det psykosociala stödet utformades?

### 3 Samarbete

Hur fungerade samarbetet mellan de olika organisationerna och aktörerna enligt dig?

Mellan vilka organisationer fungerade samarbetet bäst?

Hur och mellan vilka organisationer kunde samarbetet intensifieras ytterligare?

Kommunikation och informationsutbyte; i hurdana situationer stötte du på hinder?

Kommer myndigheterna att förstå varandra? Förekom några identifierbara problem?

### 4 Observation av offer

Hur framkom uppmärksammandet av offren vid övningstillfället?

## **Bilaga 4**

Lista över de organisationer som de intervjuade representerade:

- Regionförvaltingsverket
- Nödcentralen
- Räddningsverket
- Östra nylands polis
- Rörliga polisen, flygplatsens enhet
- Centralen för undersökning av olyckor
- Finavia
- Helsingfors- och nylands sjukvårdsdistrikt
- Flygbolaget SASblue1
- Vanda social- och krisjour
- Helsingfors krisjour
- Finlands röda kors
- Den evangelisk-lutherska kyrkan i Finland



## Bilaga 5

### Vandra kriscenters skriftliga dokumentationsmaterial om tsunamin i Asien:

- Katastrofen i Asien. Kriscentrets utgifter
- Mötesprotokoll: Den psykosociala eftervårdsgruppens koordineringsmöte för tsunamin i Asien.
- Dokumenterade telefonintervjuer med kommuninvånare som befunnit sig på katastrofområdet vid inträffandet av Tsunamin i Asien
- Lista på ringda telefonsal till hemkomna Vandabor från katastrofområdet i Asien
- År 2005: Eftervård - Asiens katastrof
- Information om stödgrupper till offer i katastrofen i Asien
- Budgetuppskattning/ Asiens katastrof, kriscentret
- Inkomna telefonsamtal till kriscentret angående katastrofen i Asien fram till 17.1.2005
- Feedback- och utvecklingsseminarium 2.3.2005
- Telefonkostnader / Kriscentret, Asien 2005
- Lista på hemflugna offer enligt kommun (185 kommuner)
- Sammandrag över katastrofen i Asien 2005–2006
- Mötesprotokoll: Arbetsgruppens möte för eftervården i katastrofen i Asien 6.10.05
- Lista över kristelefonerna till Vanda hälsovårdscentraler avsedda för Asiens katastrofs offer.
- Löneutgifter 1.1-31.1.2005 / Katastrofen i Asien (kriscentret)
- Evaluering över Vanda kriscenters arbete på flygfältet 27.12.2004 – 3.1.2005. Rapport nr. 2
- Till Finland hemflugna Vandabor fram till 2.1.2005. Rapport
- Till Finland hemflugna enligt kommun fram till 2.1.2005. Rapport
- Lista över till Finland evakuerade (11.5.2005 uppdatering)
- Sammandrag för myndighetsbruk- Lista
- Utgifter i samband med katastrofen i Asien 2005 / Kriscentret
- Lägesrapport: Vanda kriscenter/ arbetet med hemkommande offer från katastrofområdet i Asien på flygfältet och på kontoret 27.12.2004 - 3.1.2005

## **Bilaga 6 Organisationerna**

I denna bilaga finns en redogörelse för de olika organisationerna som utgör nätverket av aktörerna i en SAR-övning samt vid en verklig olycka som den empiriska forskningen baserar sig på. För att ge läsaren en inblick i aktörernas roller vid en olycka krävs denna genomgång över var aktörerna står i sammanhanget. Orsaken till att dessa aktörer framhävs är att de är de viktigaste samarbetsorganisationer för organiseringen av psykosocialt stöd. Det är värde att poängtera att dessa organisationer inte utgör de enda aktörer vid en storolycka.

### **Regionförvaltningsverket**

Regionförvaltningsverken främjar de grundläggande fri- och rättigheterna samt rättsskyddet, tillgången till basservice, miljöskyddet, ett hållbart utnyttjande av miljön, inre säkerhet samt en sund och trygg levnads- och arbetsmiljö i regionerna.

### **Nödcentralen**

Vid en storolycka inkommer ett stort antal samtal till nödcentralen angående samma olycka. Nödcentralerna tar årligen emot över tre miljoner nödsamtal (år 2008, 3,8 miljoner samtal). Vart fjärde samtal till nödnumret är ett samtal som inte hör till nödcentralen. Över hälften av de samtal som inte hör till nödcentralen är felsamtal eller oavsiktliga samtal. Dessutom kommer det ett stort antal stumma samtal då mobilen ringer av sig själv till nödnumret. Det är möjligt att knappa in numret 112 även om telefonens tangentlås är på. Totalantalet felsamtal, falska alarm och så kallade stumma samtal var 650 000 år 2008.

Syftet med lagen om nödcentraler (157/2000) är att säkerställa produktionen av samt tillgången till och kvaliteten på nödcentralstjänster på lika villkor i hela landet samt att effektivisera samarbetet mellan myndigheterna. Statsrådets förordning om Nödcentralverket (990/2000) förutsätter (11 §) att för att effektivisera det samarbete mellan myndigheterna och serviceproducenterna som anknyter till Nödcentralverksamheten tillsätter inrikesministeriet en arbetsgrupp för Nödcentralverket och varje nödcentral en arbetsgrupp för nödcentralen. Länsstyrelsen kan vid behov i nämnt syfte även tillsätta en länsarbetsgrupp för nödcentralverksamheten.

### **Polisen**

Inrikesministeriet ansvarar för styrningen och övervakningen av polisens verksamhetsområde. Polisens uppgift är att upprätthålla allmän ordning och säkerhet, förebygga och undersöka brott och se till att brott blir föremål för åtalsprövning. Rörliga polisen, flygplatsenheten samt Östra Finlands polis i Vanda.

### **Räddningsverket**

Regionala räddningsverket upprätthåller räddningsväsendet för att kunna sköta om uppgifter som upplysning och rådgivning som hör till räddningsväsendet samt fungerar som sakkännare i de frågor som berör räddningsväsendet. Räddningsverket förebygger olyckor och begränsar skador samt utför brandsyner sköter om de uppgifter som hör till räddningsväsendet och befolkningsskyddet och upprätthåller den beredskap som förutsätts, sammanfogar olika myndigheters och organisationers verksamhet, vilka deltar i räddningstjänsten samt sköter delvis om utbildningen av räddningsväsendets personal.

### **Centralen för undersökning av olyckor**

Centralen för undersökning av olyckor undersöker alla storolyckor i Finland oberoende av olyckstyp, samt alla olyckor och olyckstillbud som berör luftfart, sjöfart och spårtrafik. Avsikten med undersökningen av olyckorna är att öka den allmänna säkerheten och förebygga olyckor. Vid undersökningen granskas olycksförloppet, olyckans orsaker och följder samt räddningsoperationerna. En rapport utarbetas om alla undersökningar. I rapporten presenteras också rekommendationer på basis av undersökningens resultat. Centralen för undersökning av olyckor upprätthåller beredskap att inleda en undersökning och utvecklar undersökningsmetoder, utbildar undersökningsforskare, drar riktlinjerna för undersökningarna, publicerar rapporter och sköter det internationella samarbetet. Centralen är underställd justitieministeriet.

### **Finavia**

Finavia upprätthåller 25 flygplatser och flygtrafiktjänstsystemet i Finland. Finavia producerar och utvecklar säker, konkurrenskraftig och internationellt högklassig flygplatsservice och flygtrafiktjänst samt affärsfunktioner som stöder dessa. Finavias kunder är flygpassagerare, flygbolag, det finländska och det globala näringslivet, samt den militära luftfarten. Finavia är ett företag som till hundra procent ägs av staten. Finavia är ett av användarna finansierat företag som självständigt beslutar om sin verksamhet, ekonomi och sina investeringar. De allmänna verksamhets- och resultatmålen uppställs av statsrådet. Kommunikationsministeriet ansvarar för Finavias ägarstyrning. Finavia hade i slutet av år 2009 en personal på 2500 anställda. Lufttrafikens säkerhet är utgångspunkten i verksamheten, och denna ges inte avkall på. Säkerheten bygger på yrkeskunskap, samarbete och ansvars känsla.

### **Helsingors och Nylands sjukvårdsdistrikt**

Samkommunen HNS består av fem sjukvårdsområden. Dessa är HUUCS, Hyvinge, Lojo, Västra Nylands och Borgå sjukvårdsområden. I samband med storolyckor på flygfältet förs patienter till de sjukhus som ligger närmast. I situationer där ett stort antal finländare blir skadade utomlands kan det uppstå behov av att överflytta dem till hemlandet för eftervård. Detta kan behövas till exempel då det finns risk för att vårdresurserna inom målområdet inte räcker till eller det inte finns tillgång till sådan vård där som anses vara medicinskt adekvat. På motsvarande sätt kan det uppstå situationer i Finland där vårdkapaciteten inom målområdet plötsligt överskrids, t.ex. i samband med en flygolycka i Lappland.

Finland saknar ett officiellt system för att utföra en sådan medicinsk evakuering och verksamheten har hittills baserat sig på en lägesbedömning. De medicinska evakueringar som genomfördes efter naturkatastrofen i sydöstra Asien år 2004 och efter bussolyckan i Malaga år 2008 visade att den evakueringsmodell som användes fungerade bra och är värd att utvecklas. Den undersökningsnämnd som utredde naturkatastrofen i sydöstra Asien rekommenderade att man ska skapa en nationell verksamhetsmodell för motsvarande situationer.

Det föreslås i arbetsgruppens rapport att verksamhetsmodellen för medicinsk evakuering av finländare som utomlands råkar ut för en storolycka ska bestå av två etapper. I det första skedet ska man till olycksområdet sända en bedömningsgrupp som består av medicinska experter och experter i psykosocialt stöd som ska verka i samarbete med utrikesministeriets konsulära beredskapsteam som sänds till platsen. Efter att gruppen gjort en lägesbedömning ska man besluta om eventuell evakuering. Beslut om att sända en bedömningsgrupp och om de åtgärder som gruppen rekommenderat ska fattas av

utrikesministeriet efter att ministeriernas beredskapschefer diskuterat frågan vid sitt möte enligt statens krisledningsmodell. Arbetsgruppen föreslår att kostnadsansvaret för medicinsk evakuering ska förtydligas. En nationell samarbetsgrupp för medicinsk evakuering, med representanter för de olika aktörer som deltar i den medicinska evakueringen samt för instanser som ansvarar för ersättning för kostnaderna och för passagerarförsäkring. Gruppen ska utarbeta en beredskapsplan som säkerställer kontinuerlig verksamhetsberedskap för medicinsk evakuering och definierar de olika aktörernas ansvar och det operativa ansvaret. Medicinsk evakuering från utlandet ska ske genom att man omvandlar ett passagerarflygplan med bred flygkropp som tillhör det nationella flygbolaget till ett ambulansflygplan. Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt ska koordinera och ansvara för den operativa totalledningen av evakueringen i fråga om sjukvård. Vid storolyckor i hemlandet kan man också använda försvarsmaktens lufttransportutrustning (sosiaali- ja terveystoimi, 2010).

### **SASblue1**

Flygbolagets ansvar vid flygolycka för passagerare och anhöriga och arbetar tillsammans med de som ansvarar för psykosocialt stöd. Arbetsformerna kan te sig ytterst lika. För bolaget innebär krisberedskap att göra rätt de tjugofyra första timmarna. På SASblue1 satsar man också mycket på kommunikation och på att vara snabb med att nå ut med relevant information.

### **Vanda social- och krisjour**

Vanda social- och krisjour är en enhet som hör till de psykosociala tjänsterna inom Vanda familjeservice. Serviceformerna är: telefonjour, socialjour, akuta barnskyddsärenden, klientarbete inom social- och krisjouren och i andra sammanhang, handledning och vid behov anvisning till eftervård, ordnande av krissamtal. Social- och krisjouren samarbetar med andra myndigheter och frivillighjälpare. Social- och krisjouren sörjer för myndighetsuppgifter utanför tjänstetid såsom barnskydd, äger beredskap inför olika vardags- och storolyckor, ordnar psykosocialt stöd för offer och anhöriga vid olyckor. Verksamhetens värden är förtrolighet, trygghet och yrkesmässighet.

### **Helsingfors krisjour**

Helsingfors kristjänster inom psykosocialt stöd anordnas från början av 2010 av Helsingfors socialverk genom en social- och krisjour samt en krisgrupp. Krisjouren utgör en del av krisgruppens verksamhet. Krisjouren fungerar som en akutlarmsenhet och har jour 24 h varje dag. Krisjouren ger omedelbar hjälp till t.ex. familjer och närstående som i sin nära omgivning drabbats av självmord eller död genom våld eller olycksfall. Hjälp erbjuds även till våldsoffer och deras familjer, till ögonvittnen, till personer som hotar med självmord, till brandoffer samt i samband med allvarliga tillbud.

### **Finlands Röda Kors**

Finlands Röda Kors grundades år 1877. Arbetsfältet är brett och berör människor på olika sätt. Organisationen koncentrerar sig på hemlandet. Finlands Röda kors är en av de största medborgarorganisationerna i vårt land. Närapå 100 000 medlemmar och omkring 45 000 frivilliga håller verksamheten uppe. Verksamheten administreras från Helsingfors, men det praktiska arbetet är utbrett över hela landet.

### **Den evangelisk-lutherska kyrkan i Finland**

Vid sidan av kommunerna har också många församlingar en färdig handlingsplan för storolyckor som vid behov tas i bruk utan dröjsmål. Kyrkan sänder sina anställda till olycksplatsen med uppgift att hjälpa och stöda offren, deras närstående, och räddningspersonalen. I kyrkorna håller man sorgedakter och bönestunder, kyrkan håller

sina dörrar öppna för dem som vill stanna upp för en stund och tända ett ljus. Präster och själavårdare finns på plats för enskilda samtal. Kyrkans anställda kommer vid behov t.ex. till skolor för att hålla andaktsstunder och leda diskussioner (Suomen evankelisluterilaisen kirkon kirkkohallitus, 2005).