



FÖRSVARSHÖGSKOLAN

Institutionen för ledarskap och management

Januari 2010

PSYKOLOGISKA PERSPEKTIV PÅ RISK- OCH  
KRISHANTERINGSFÖRMÅGA:  
EN KUNSKAPSÖVERSIKT

Ann Enander

## FÖRORD

Denna kunskapsöversikt är sammanställd på uppdrag av Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB). Arbetet ingår som en av flera beställda översikter. Syftet med dessa är att beskriva befintlig forskning och kunskapsluckor inom MSB:s verksamhetsområden, dvs områdena skydd mot olyckor, krisberedskap och civilt försvar.

Den grundläggande frågan för denna kunskapsöversikt gäller människans förmåga att agera för att skydda sig själv och andra inför olika typer av risker och hot samt att hantera olycks- och krissituationer. Relevanta frågeställningar här handlar om *behov* och *krav* i samband med risker och krissituationer, människors *förutsättningar* att möta dessa samt om faktorer som *påverkar hanteringsförmågan*. Det valda kunskapsområdet har strukturerats i tre delområden: i) den enskilda människans ("allmänhetens") förutsättningar och förmåga; ii) den professionella rollen som risk-/krishanterare, framförallt på lokal och regional nivå; iii) samspelet mellan det professionella (samhällets risk- och krishantering) och den enskilde (allmänheten).

Perspektivet är beteendevetenskapligt, främst psykologiskt. De valda delområdena är praktiktäna och definierade utifrån verklighetens problematik, snarare än utifrån vetenskapliga teorier eller begrepp. Ett syfte med att välja detta sätt att strukturera en översikt som handlar om risk-, olycks- och krishanteringens psykologi är att lyfta fram betydelsen av mänskliga begränsningar och förmågor som en del i alla verksamhetsområden inom MSB:s ansvarsområde. Angreppssättet innebär i sin tur att översikten inbegriper en bred teoretisk bas och många infallsvinklar, som här med nödvändighet behandlas tämligen summariskt.

Med det breda angreppssättet följer behov av avgränsningar också i relation till MSB:s områden:

Den forskning som tas upp inom delområdet *den enskildes förutsättningar och förmåga* berör i någon mån såväl skydd mot olyckor, krisberedskap som civilt försvar. Om man tar utgångspunkt i den enskilda människans uppfattning och agerande finns det knappast någon naturlig gräns mellan dessa områden.

Inom delområdet *den professionella rollen* fokuseras krisberedskap och hantering av större händelser. Här behandlas däremot inte den omfattande litteraturen om psykologiska aspekter av riskbedömning, -värdering och kommunikation.

Inom det tredje delområdet, *samspelet mellan samhället och den enskilde*, behandlas några frågor med generell bäring på alla tre tillämpningsområden inom MSB:s verksamhet.

Översikten berör frågor inom hela tidsskalan från före till under och efter kritiska händelser. Fokus ligger genomgående på *förmågan*, utifrån ett individ- och grupperspektiv.

## INTRODUKTION

Översikten behandlar ett brett kunskapsområde som fokuserar människans förmåga att förbereda för och hantera olika typer av risker, hot och krissituationer. Den inbegriper såväl allmänhetens som professionella aktörers förutsättningar och villkor, ur ett beteendevetenskapligt och främst psykologiskt perspektiv.

Med ett så brett angreppssätt kan syftet inte vara att ge en heltäckande bild av forskning inom området, här saknas många relevanta delområden i framställningen. Ett syfte med att behandla ett större område som berör mänsklig förmåga har dock varit att identifiera gemensamma frågeställningar och möjligheter till korsbefruktning. Ett intryck från arbetet med översikten är att det finns ett behov av broar och tillämpning av teori och empiri inte enbart mellan discipliner, utan även mellan olika kunskapsområden. Så har exempelvis risklitteraturen och krislitteraturen till stor del följt skilda spår, även om vissa ansatser till överbyggande nu börjar dyka upp. På liknande sätt har forskning om psykologiska faktorer som inverkar på allmänhetens förmåga att hantera kriser även implikationer för professionella aktörer. Riskperception, upplevelser av osårbarhet och egna påverkansmöjligheter har betydelse också för hur en beredskapsplanerare agerar i sin professionella gärning. Den enskildes förutsättningar och villkor för att hantera olika situationer påverkas av de förväntningar och ramar som samhället skapar. Professionella aktörer agerar inte heller i ett samhällsvakuum (även om krislitteraturen ibland kan ge det intrycket). De påverkas av förväntningar och av hur bilden av krisen framställs i media. Att betrakta området utifrån ett mer övergripande perspektiv kan således ge uppslag till nya frågeställningar och vinklingar.

Utifrån dessa grundtankar är översikten strukturerad enligt följande. Ett inledande avsnitt tar upp några generella aspekter på aktörer och skilda roller för att hantera risker, olyckor och kriser i samhället. Därefter ges en överblick över befintlig kunskap och centrala frågeställningar inom tre delområden. Det första behandlar den enskilde människans ("allmänhetens") förutsättningar och förmåga. Andra delområdet fokuserar den professionella rollen som risk-/krisanterare, framförallt på lokal och regional nivå. I tredje delområdet sammanställs några aspekter av relevans för samspelet mellan det professionella (samhällets risk- och krisantering) och den enskilde (allmänheten). Presentationen inom varje delområde avslutas med en uppsummering och identifiering av kunskapsluckor och behov av kompetensförnyelse. Rapporten avslutas med några synpunkter angående prioritering inom området i stort, samt en kort sammanfattning.

### **Människan i risksamhället: gamla och nya problem**

Vissa kunskaper om mänskligt beteende i relation till risk och kris handlar om grundläggande mekanismer och förhållanden som kan betraktas som relativt allmängiltiga och likartade mellan generationer och kulturer. Det kan handla om sätten att uppfatta och reagera på omedelbar fara, eller strategier för att hantera stress. Men ett grundläggande kännetecken hos människan är också drivkraften att anpassa beteenden till nya betingelser och sammanhang, så som individen uppfattar dessa. Framtidens risk- och hotbild är omtvistad och omöjlig att förutse. Däremot kan vi peka på ett antal utvecklingar i människans relation till samhällets riskbild som vi redan idag kan identifiera och som har implikationer för förmågan att hantera risker i det framtida samhället (Enander, 2005).

En sådan utveckling är det ökande flödet av information om risker. Medborgare har tillgång till och omges av alltmer information om riskkällor och riskavvägningar från olika källor, via media, osv. Våra kunskaper om hur människor idag sorterar och prioriterar i informationsflödet är däremot bristfälliga. I samhällsdebatten har faran för att människor ska överreagera lyfts fram (Furedi, 2002), och det talas om ett överdrivet sökande efter säkerhet i ”trygghetsnarkomanernas land” (Eberhard, 2006). Man kan dock notera att om några personer blir starkt oroad, kontaktar myndigheter eller uppträder i media så noteras det. Däremot uppmärksammas mindre ofta risken för att människor passiviseras eller "ger upp" inför osäkra och ibland motstridiga uppgifter om olika möjliga faror som de inte anser sig kunna påverka. Det torde således idag även finnas anledning att fundera kring fenomen som ”risk fatigue” (*riskutmattning*).

En annan utveckling handlar om mångfald och det heterogena samhället, vars implikationer i risk- och krissammanhang väl belysts av Olofsson & Öhman (2009). I den mån vi kan förvänta oss en utveckling i samhället mot större mångfald, fler grupperingar med skilda värderingar och erfarenheter samt en ökad grad av decentralisering torde detta medföra en ökad spridning beträffande uppfattningar om risk och hot. En annan faktor som talar för en ökad heterogenitet i riskuppfattning är ett förmodat ökat inslag av diffusa och osäkra hot. Ju diffusare och mer svårtolkad hotbilden är, desto större utrymme finns det för skilda föreställningar hos olika aktörer. Ett möjligt framtida scenario handlar om en samhällsutveckling i riktning mot större ojämlikhet mellan olika grupper när det gäller sårbarhet inför, information om och kontrollmöjligheter över riskerna.

Åtminstone i utvecklade länder kan man även skönja en förändring vad gäller kraven på att samhället ska kunna hantera risker och i hur dessa krav kan ta sig uttryck. Människor är mindre benägna att tillskriva olyckor slumpen eller ödet idag. Det finns en ökande tendens till att söka mänskliga förklaringar till det som sker, vilken bland annat tar sig uttryck i jakten efter de ansvariga och utnämning av syndabockar i samband med större olyckor. En annan konsekvens är att allmänhetens förväntningar på myndigheter och beslutsfattare att kunna hantera risker ökar. Det offentliga har även fått en mer framträdande roll i återhämtningsprocessen efter svåra händelser, vad gäller exempelvis stöd till drabbade, mm. Samtidigt finns en ökad debatt om på vilket sätt olika uppfattningar och värderingar hos medborgarna kan eller bör tas tillvara vid samhällelig hantering av risk- och säkerhetsfrågor (Pidgeon, 1998; Renn, 2008). Sammantaget tycks kraven öka och de aktörer som skall bidra och samverka bli allt fler.

Olika aktörsroller för att möta och hantera det moderna samhällets risk- och hotbild kommer således alltmer i fokus. Enligt Olsen m fl. (2007) ligger den centrala utmaningen i förmågan att koordinera, organisera och tilldela relevanta roller till olika aktörer på internationell, nationell och lokal nivå. Här påpekas även ett antal dilemman och värderingsfrågor med etiska och politiska implikationer. En sådan avvägning handlar exempelvis om balansen mellan en känsla av säkerhet och tilltro till systemet och samtidigt en nödvändig vigilans inför möjliga faror och hot.

Den enskilde är självklart en betydelsefull aktör för säkerhet hos sig själv och sina närmaste. Vissa säkerhetsåtgärder är självklara, andra har flertalet svårt att tänka sig. Att vidta åtgärder handlar inte bara om att känna till riskerna. Vissa beteenden kan ha mer med rutiner och personligt förhållningssätt att göra, än med medvetenhet om risker. Hur en person uppfattar ansvarsfördelningen mellan individen och samhällets aktörer kan vara en annan faktor som påverkar hur han eller hon agerar. Vissa forskare varnar för att man ofta överskattar enskilda

människors möjligheter att ta ett säkerhetsansvar (Wagenaar, 1992). Synen på värdet av säkerhet och trygghet kan också variera mellan olika grupper. Det är således högst relevant att ställa frågor kring vad enskilda människor både kan och vill bidra med när det gäller samhällets säkerhet.

Med det nya svenska krishanteringssystemet har det blivit tydligare vilka krav som ställs och vad som förväntas av aktörer på lokal och regional nivå vad gäller att bygga upp och vidmakthålla en god beredskap och krishanteringsförmåga. Uppmärksamheten, inte minst från media, i samband med flera inträffade händelser under senare år har också bidragit till att ställa förmågan till god krishantering i kritiskt fokus. Forskning inom krishantering betonar de utmaningar som beslutsfattare på alla nivåer ställs inför när det gäller dagens och framtidens krishändelser. Det är en tämligen tuff bild som tonar fram, frågan ställs om uppgiften egentligen är en ”mission impossible” (McConnell & Drennan, 2006), krisplanering kritiserar som ofta mer fantasibetonad än verklighetsförankrad (Clarke, 1999) och förmågan att lära av erfarenheter ifrågasätts (Birkland, 2009; Boin & t Hart, 2003). Behov av en ny syn på krishantering har påtalats, med mindre betoning på skrivna planer och rutinmässiga övningar och starkare fokus på lärande processer och utveckling av förmågor och mental förberedelse hos ledare (Robert & Lajtha, 2002). Även om det formellt är organisationer som har ansvaret för hantering av risker och krishändelser så kommer man aldrig ifrån betydelsen av enskilda individer, beslutsfattare och ledare.

Hantering av risker och svåra situationer handlar om att hantera själva källan till problemet – brand, översvämning, toxiskt utsläpp eller vad det kan vara – men lika mycket om att hantera människors reaktioner på risken/händelsen. I Sverige har nödvändigheten av att kunna möta individers och grupper olik behov blivit mycket tydligt i samband med händelser som kärnkraftsolyckan i Tjernoby, förlisningen av m/s Estonia, branden vid Makedoniska föreningen i Göteborg och tsunamin 2004. I regeringens proposition om *Samhällets säkerhet och beredskap* (2001/02:158) betonade man vikten av att såväl landets högsta ledning som övriga verksamhetsansvariga agerar på ett sätt som visar att samhället bryr sig om det inträffade och de berörda. Att uppfylla detta kräver kunskap om de behov av stöd som uppstår hos skilda grupper i samband med olika händelser, samt hur sådant stöd bäst utformas och implementeras.

# FORSKNINGSÖVERSIKT: TRE DELOMRÅDEN

## Delområde 1: Den enskilda människans förutsättningar och förmåga

### *Risk i vardagen*

Enligt en sammanställning från Räddningsverket/NCO (2007) inträffar ca 60 % av alla skadefall i Sverige i eller kring bostäder. Samtidigt finns idag relativt lite forskning om hur människor tänker och handlar när det gäller risker och egen säkerhet i vardagsmiljön. Dock visar en lite bredare litteratursökning att kunskaper finns inom flera tillämpningsområden som traditionellt följt delvis skilda spår. Utifrån den utgångspunkten kan en genomgång av litteratur med bäring på hur enskilda människor ”i sin vardag” förhåller sig till risker grovt struktureras utifrån fyra olika temaområden eller infallsvinklar. Dessa karakteriseras kort nedan.

Den första fokuserar hur människor uppfattar och bedömer risker. Forskning inom riskperception och riskbedömning har ackumulerat ett stort antal studier från 1960-70 talet och framåt (se t ex Slovic, 2000). Temat förtjänar en egen kunskapsöversikt, men i det här sammanhanget kan nämnas att riskperceptionstraditionen till stor del har fokuserat riskkällor som ligger relativt långt från det vardagliga, i form av storskaliga teknologiska risker, naturkatastrofer, osv. I en kritisk översikt, inriktad på den kvalitativa forskningen inom området, påpekar Hawkes och Rowe (2008) en tydlig betoning av mer ovanliga och i media uppmärksammade risker medan studier mer sällan inriktats mot vardagliga och vanliga risker. Lärdomar från riskperceptionsforskningen har dock haft stort genomslag för att förklara grundläggande mönster i människors sätt att uppfatta olika typer av risker, och för att förklara skillnader mellan olika grupper (för svenska översikter se Enander, 2005; Olofsson & Öhman, 2009). Dock finns det fortfarande oklarheter om den grundläggande naturen hos riskperception med avseende på kognitiva och affektiva komponenter, samt vad gäller faktorer som påverkar riskuppfattningen (kulturella, erfarenhetsmässiga, m fl).

Forskningstraditioner med starkare anknytning till människors vardag och med tydligare fokus på egna beteenden (inte bara hur risker uppfattas, utan hur människor beter sig och hanterar dessa risker) finner man inom exempelvis trafik- eller arbetsmiljöforskning. Här har det ofta handlat om verksamheter och miljöer som är starkt reglerade, med fokus på frågor om säkerhetskultur och –klimat, användning av skyddsutrustning, förhållningssätt till lagar och regler samt om orsaker till olyckor. Traditionellt har fokus legat på *brister* i mänsklig förmåga som orsak till felhandlingar och olyckor, men på senare tid har även det mänskliga bidraget som olycksförebyggande och stabiliserande faktor fått mer uppmärksamhet (se t ex Reason, 2008).

När det gäller risker där den enskilde har stort ansvar och eget handlingsutrymme har forskning om livsstil, hälsorisker och idrottsutövande bidragit med värdefulla kunskaper. Flertalet ansatser för att utvärdera effekter av riskkommunikation som syftar till beteendeförändring återfinns inom hälsoområdet, t ex vad gäller rökning, alkoholkonsumtion, eller HIV.

Som fjärde område kan nämnas forskning om beredskap och människors förmåga att uppfatta varningar, villighet att vidta skyddsåtgärder och beredskap inför större katastrofer. Den typen av studier har till stor del inriktats mot boende i högriskområden, exempelvis vad gäller risk för jordbävningar, vulkanutbrott, översvämningar och andra naturhändelser, eller även

teknologiska risker från kemikalieanläggningar, kärnkraftverk, osv. Här har perspektivet av familjen, hushållet och lokalsamhället också fått en mer framträdande plats (se t ex Lindell & Perry, 2000).

### Teoretiska modeller och variabler

Ett antal modeller har utvecklats för att förklara beteenden inriktade mot skydd och säkerhet. Grovt sett kan man i litteraturen identifiera två skilda typer av modeller som beskriver drivkrafter bakom beteendeförändring. Den ena typen handlar om enskilda beslut, och vilka överväganden som kan ligga bakom intentionen att fatta ett sådant beslut (till exempel att införskaffa brandskyddsutrustning). Den andra typen av modell är mer dynamiskt inriktad och fokuserar vägen fram till ett beslut och de olika stadier en individ genomgår på den vägen (Weinstein 1988; Weinstein m fl. 1998). Utgångspunkten här är att ett beslut sällan sker momentant, utan växer fram gradvis.

När det gäller enskilda beteenden, exempelvis fortkörning, överträdelse i trafiken m fl, har den av Fishbein och Ajzen utvecklade teoribildningen om intentioner och beteende (Fishbein & Ajzen, 1975) länge varit tongivande. Ajzens teori om planerat beteende (1988) har visat sig vara användbar för att förklara flera risk- och säkerhetsrelaterade beteenden såsom rattnykterhet, hastighetsöverträdelse och användning av säkerhetsbälte. Ajzens teori, och utvecklingar av den i form av exempelvis *health belief model* och *protection motivation model*, har också tillämpats med framgång inom hälsoområdet, för att identifiera sådana faktorer som har betydelse för att människor exempelvis ska börja motionera, sluta röka, vara återhållsamma med alkohol, osv. Karakteristiskt för dessa modeller är dock att de bäst tillämpas på specifika beteenden, snarare än för att förklara förhållningssätt eller mer komplexa mönster av handlingar.

Grundläggande variabler som återkommer i någon form i flertalet av modellerna handlar om attityder till risken och till egen sårbarhet, upplevelse av egen kontroll och påverkansmöjligheter samt sociala normer. Conner & Norman (1995) ger en bra överblick över olika modeller och diskuterar likheter och skillnader mellan dessa. I senare forskning har utvecklingar av de klassiska teorierna förts fram, där flera variabler av betydelse har identifierats (Conner & Norman, 1995; Rutter & Quine, 2002). Egen upplevd identitet är en sådan variabel. Förutom upplevd förväntan från andra kan individen även ha förväntningar utifrån sin egen syn på sig själv. Ytterligare en relevant variabel handlar om individens förväntade känslor, exempelvis förväntade känslor av ånger (*anticipated regret*). Intresset för att identifiera dessa faktorer har motiverats dels av behovet av att utveckla effektiva åtgärdsinsatser, dels av önskan att förstå varför människor utför olika typer av beteenden.

### Generaliserbarhet och tillämpningar

Hur konsekventa människor är i olika sammanhang och miljöer är än så länge oklart. Lund & Hovden (2003) fann exempelvis att säkerhetsbeteenden på arbetet hade lågt eller inget samband med liknande beteenden i hemmet, medan beteenden inriktade mot nödsituationer hade större generaliserbarhet mellan olika miljöer. Flera faktorer kan påverka huruvida vissa beteenden uppvisar stabilitet mellan olika miljöer eller inte. En fråga här är också om vissa beteenden tenderar att "höra ihop", dvs. om man gör det ena så brukar man även göra det andra. Rundmo (1999) har exempelvis påvisat att hälsoinriktade beteenden är positivt relaterade till omsorg om miljön (sorterar avfall, kör miljövänligt, osv.) samt till miljövänliga konsumentval.

En besläktad fråga gäller möjligheter till tillämpning av kunskaper mellan olika områden. Ett bra exempel på en ansats till teoretisk korsbefruktning är den relativt nyutvecklade *critical decision theory* (Sweeny, 2008) som förenar ingångar från stressforskning och beslutsfattande. Teorin syftar till att beskriva hur människor reagerar inför negativa händelser och vad som påverkar val av handlings sätt, vilket gör den särskilt relevant inom olycks- och krisområdet.

Modeller som utvecklats inom ett område har i flera fall tillämpats med goda resultat inom andra områden, och bidragit till att vitalisera forskningen. Att klargöra gränserna för generaliserbarhet är dock också viktig kunskap. Resultaten från studier inom specifika miljöer är inte alltid direkt tillämpbara för att utveckla förståelse av generella mönster av tankar och handlingar i vardagliga miljöer. Metoder som visat sig vara effektiva för att påverka säkerhetsattityder på arbetsplatsen torde till exempel inte alltid vara tillämpliga i den egna bostaden. Där arbetsmiljön är reglerad med föreskrifter och tydlig ansvarsfördelning kännetecknas hem- och vardagsmiljön av personliga val och vanor, samt ibland otydliga gränser mellan olika aktörers ansvarsområden. I mindre reglerade miljöer får individens uppfattning om och prioritering av säkerhet särskilt stor betydelse. Förvånansvärt lite forskning har dock ägnats betydelsen av personliga karakteristika i dessa frågor. Studier av personlighetsfaktorer har exempelvis främst fokuserat villigheten att själv ta risker (Breakwell, 2007). När det gäller egen erfarenhet av olyckor och svåra händelser uppvisar forskningen en ganska komplex bild, där den egna tolkningen av erfarenheten har stor betydelse (Breakwell, 2007; Weinstein, 1989). Det är inte självklart att man dra rätt lärdom från en svår erfarenhet.

### *Beteende vid svåra olyckor och i kris*

Särskilt i Nordamerika finns en stark forskningstradition inom vilken man systematiskt samlat och värderat erfarenheter av hur individer, organisationer och samhällen hanterat svåra påfrestningar och katastrofer (Rodriguez m fl., 2006). Studier av samhällen i svårigheter har generellt visat att det stora flertalet människor är aktiva och tar själva initiativ till att lösa den egna situationen (Helsloot & Ruitenberg, 2004). Föreställningar om de drabbade som ett hjälplöst kollektiv som betar sig handlingsförlamat och är helt beroende av samhällets hjälpåtgärder har visat sig vara falska. Tanken att människor skulle handla ologiskt och panikartat är också till stor del en myt.

Varje hot- eller olyckssituation är i någon mån unik. Samtidigt kan situationer vara jämförbara utifrån ett antal olika aspekter, till exempel om de ger upphov till vissa typer av skador eller inte, om de är utsträckta i tid eller snabbt övergående, om förvarningstiden är lång eller kort, osv. Inom kris- och katastrofforskningen förs en ständig debatt om vilka aspekter som kan anses ha betydelse för hur människor uppfattar och agerar i situationen. Olika typologier och klassificeringssystem har föreslagits och även kritiserats (Quarantelli, 1998). En klassificering som tillämpats i flera sammanhang är den som skiljer mellan naturhändelser och olyckor orsakade av mänskligt handlande (Kroll-Smith & Couch, 1993). Grundtanken är den att *orsaken* till att en situation uppkommer är betydelsefull för hur människor reagerar.

Kunskap om den sociala ram inom vilken en olycka eller katastrof utspelas har betydelse för förståelse av människors handlingar. I samband med bränder hävdar Canter (1990) att människor till stor del söker följa vad han kallar det rollmanus som de påbörjat innan olyckan



inträffade eller som de vanligtvis följer. Ett rollmanus är knutet såväl till individens roll och pågående aktivitet som till den plats där han eller hon befinner sig. Det handlar om de vanor och beteenden som hänger samman med just den rollen, aktiviteten och miljön. Betydelsen av socialt sammanhang och rollmanus för beteende i krissituationer har implikationer för generalisering av resultat från olika miljöer. Individen kan förväntas följa olika rollmanus som exempelvis tunnelbanetraffikant på väg till arbetet, anställd på arbetsplatsen, hotellgäst, sjukhuspatient eller som familjemedlem i hemmet. Beredskapen att vidta vissa åtgärder eller bete sig på vissa sätt kan således variera beroende på plats och roll. Rollmanus behöver inte alltid vara tydliga utan kan hänga samman med hur individen själv uppfattar sin roll.

### Sårbara grupper

Vissa grupper kan vara särskilt sårbara i en olyckssituation på grund av nedsatt förmåga eller ökad fysisk eller psykisk känslighet. I andra fall kan sårbarheten hänga samman med särskilda aktiviteter eller roller vilka medför ökad risk i den specifika situationen. Sårbarhet måste ses som ett relativt fenomen, dels genom att varje individ eller grupp är sårbar på olika sätt, dels genom att sårbarhet kan variera över tid, plats och aktivitet (Buckle m.fl., 2003). I Sverige har bl a intressanta analyser över individers och hushållens sårbarhet genomförts i samband med stormen Gudrun (Guldåker, 2009; Nieminen Kristoferson, 2007a, 2007b). I sistnämnda studie påpekas även att det kan upplevas som negativt och till och med stigmatiserande att utpekas som sårbar. Att bli omhändertagen av myndigheter upplevs inte nödvändigtvis som något önskvärt eller positivt.

Reaktioner vid en olycka påverkas av de erfarenheter man bär med sig. Minnen från tidigare svåra händelser som människor varit med om kan reaktiveras i samband med en olycka eller svår händelse i samhället. Tidigare erfarenheter kan även påverka synen på operativ personal och samhällets insatser vid en olycka. Olika grupper i samhället kan ha olika syn på och förtroende för agerande hos ”blåljuspersonal” även under en pågående livräddningsinsats. I Sverige blev detta först tydligt i samband med Göteborgsbranden 1998, då arga och desperata ungdomar gav sig på räddningspersonal och därmed försvårade räddningsaktionen (Hassling, 2000).

### *Efter olyckor och kriser*

En huvudfråga för forskning om människors reaktioner efter svåra händelser har handlat om kort- och långsiktiga effekter av traumatiska upplevelser, samt om de faktorer som påverkar förekomst av olika typer av post-traumatiska reaktioner. Förekomst av posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) efter större olyckor och kriser har länge varit omtvistat, och det råder alltså många oklarheter vad gäller förekomst av PTSD generellt i befolkningen, samt i relation till definierade händelser (Michel m fl., 2006). I Sverige har flera studier genomförts för att följa upp efterreaktioner hos drabbade, exempelvis efter Göteborgsbranden, Estonia och senast tsunamin 2004. I sistnämnda studie befanns hälsoläget generellt vara relativt gott vid en 3-års uppföljning av överlevande svenskar, men en betydande minoritet med kvarvarande problem kunde också identifieras (Michel m fl. 2009).

Senare forskning har alltmer inriktats mot att identifiera faktorer, såväl individuella (personlighet, erfarenhet, osv) som sociala och kontextrelaterade (till exempel olika former av stöd och bemötande, juridiska och ekonomiska aspekter) av betydelse för förmågan till hantering och återhämtning efter trauman. Här har fokus ändrats från att ensidigt söka

identifiera riskfaktorer till att även söka skyddsfaktorer som kan minska sårbarhet och öka motståndskraft och återhämtningsförmågan.

Inom den inriktning av psykologin som betonar *positiva* aspekter av mänskliga förutsättningar och beteenden (vad som ger motståndskraft, håller oss friska, osv) har intresset för kriser ökat påtagligt under senare år. Ett flertal studier har publicerats med fokus på positiva emotioners betydelse för individers hantering av kriser (Fredrickson m fl., 2003; Tugade & Fredrickson, 2004; Vázquez m fl., 2005). Temat har även tagits upp vad gäller kollektiva beteenden, med fokus på faktorer som kan bidra till "collective resilience", där människor uppfattar ett hot som ett gemensamt problem och samarbetar i att hantera situationen (Drury m fl., 2009). Ytterligare ett tema här handlar om hur människor även kan uppfatta positiva samhälleliga förändringar i samband med krishändelser (Poulin m fl. 2009). Sistnämnda tema kan relateras till den möjlighet till förändring (*window of opportunity*) som framhålls inom krisledningslitteraturen (se exempelvis Boin m fl., 2005).

### *Kunskapsluckor och behov av vidare forskning*

Behov av kunskaper om hur individer och grupper hanterar risk- och krissituationer spänner över hela fältet från före till under och efter händelser. Generellt finns behov av forskning som belyser hur förändringar i samhället, exempelvis vad gäller informationskällor, ansvarsförhållanden osv, inverkar på enskilda människors förutsättningar att uppfatta, fatta beslut om och hantera olika situationer.

Beträffande risker i den enskildes vardag kan lyftas fram följande:

- *Teoriutveckling.* Forskning inom riskperception och säkerhetsattityder har i mindre grad fokuserat det vardagliga och faktorer som påverkar olika typer av handlande. Sådana modeller är viktiga inte minst som underlag för riskkommunikation och utformning av åtgärder.
- *Identifiering av skilda attitydprofiler.* Att identifiera och förstå olikheter mellan olika grupper kan utgå från demografiska parametrar (ålder, kön, osv) men även utifrån skilda förhållningssätt, attitydprofiler och erfarenheter. Det senare angreppssättet kan ge fördjupade möjligheter att identifiera grupper i särskilt stort behov av stöd- och kommunikationsinsatser.
- *Beteenden och beteendemönster.* Ytterligare en infallsvinkel handlar om hur olika risk- respektive säkerhetsbeteenden "hänger ihop", hur dessa uppfattas av skilda grupper samt faktorer som bidrar till att göra åtgärder mer eller mindre acceptabla. Här finns behov av kunskap också av åtgärder inriktade mot mer långsiktiga problem, exempelvis klimatrelaterade anpassningar.

Kunskapsbehov beträffande reaktioner vid olycks- och krishändelser inkluderar:

- *Sårbarhet och resilience.* Förståelse för faktorer som bidrar till att öka/minska sårbarhet och förmåga att hantera svåra situationer behöver utvecklas. Här inbegrips analyser av effekter av olika åtgärder från samhällets sida och hur dessa kan bidra till att stärka eller försvaga förmågan hos olika grupper.

- *Stödåtgärder*. Kunskap behövs om effekter av olika former av direkt och indirekt stöd till drabbade i samband med olika typer av händelser. Det finns tydliga indikationer på att inställningen ”*one size fits all*” behöver ifrågasättas och nyanseras. I stöd inbegrips även åtgärder på samhällsnivå i form av kollektiva åtgärder, symbolhandlingar, ritualer mm.

## **Delområde 2: Den professionella rollen som risk- / krishanterare**

### *Krav i rollen*

Vad innebär risk-/krishanterarrollen på lokal, regional eller central nivå? I takt med ett allt ökande intresse för krishanteringsfrågor har flera ansatser gjorts för att definiera och beskriva vad som krävs, vissa med särskild fokus på den lokala nivån (McEntire & Myers, 2004; Somers & Svara, 2009), på förväntningar på aktörer inom den offentliga sektorn (Kapucu & Van Wart, 2006; 2008), eller på en högre politisk nivå (Boin m fl., 2005). Boin m. fl. (2005) pekar på fem ledarskapsutmaningar: att tolka situationen och förstå vad den innebär (”*sense-making*”); att fatta beslut; att skapa mening (att kommunicera innebörden till andra); att avsluta (ta och fördela ansvar, återgå till vardagen); samt slutligen att dra lärdom. I den psykologiskt orienterade litteraturen återfinns vi dessa utmaningar i termer av de egenskaper och förmågor som anses behövas för att hantera dem. Kapucu & Van Wart (2008) identifierar exempelvis 12 kompetenser som de bedömer vara särskilt kritiska för dem som skall hantera svåra händelser eller katastrofer: beslutsamhet, flexibilitet, informationsförmedling, problemlösning, innovationsförmåga och kreativitet, planering och personalorganisation, förmåga att motivera, teambuilding, omvärldsanalys, strategisk planering, nätverksskapande och samarbete, samt beslutsfattande. Listan på förmågor och egenskaper kan te sig avskräckande, men illustrerar kanske varför uppgiften ibland beskrivs som ”mission impossible” (McConnell & Drennan, 2006). Här finns uppenbarligen behov av att närmare analysera kravbilderna i relation till olika typer av händelser och uppgifter, samt att inventera erfarenheter av hur beslutsfattare faktiskt agerar i krissituationer.

Utifrån en faktisk händelse i offshore verksamhet och intervjuer med inblandade ledare på taktisk och strategisk nivå analyserade Crichton m fl. (2005) centrala kompetenser för hantering av situationen. Fyra huvudkategorier identifierades: förmåga att analysera situationen; beslutsfattande; samarbete (teamwork) och ledarskap. Var och en av dessa innefattade sedan ett antal underkategorier. Man fann dock att utbildning och övningar för uppgiften mer sällan var inriktad på att utveckla den typ av kognitiva och sociala förmågor som sedan visat sig vara betydelsefull för att hantera händelsen. Uppföljningar efter övningar var exempelvis oftast mest inriktade på att granska procedurer och tekniska aspekter, snarare än på att utveckla och utvärdera kritiska förmågor. Här fanns således en diskrepans mellan vad man övade och vad man ställdes inför i en verklig situation.

Temat med diskrepanser återkommer på flera sätt i forskningslitteraturen. Det kan handla om skillnader mellan normativa rekommendationer i litteraturen (hur man borde agera) och verklighetens planering (Kovoor-Misra m fl. 2000), eller om att man planerar på ett sätt men agerar annorlunda i verkligheten. Oplanerade informella nätverk och personliga relationer har exempelvis visat sig få stor betydelse i samband med verkliga händelser (Choi & Brower, 2006; Uhr, 2007).

### *Ett ledarskapsperspektiv*

En kritik av krishanteringsforskning har varit att den i alltför hög utsträckning varit normativ och fokuserad på hur det *borde* vara, samt att för lite uppmärksamhet ägnats sociala och relationsinriktade aspekter. Devitt & Borodzicz (2008) karakteriserar (något elakt) krishanteringslitteraturen som huvudsakligen inriktad mot ”taxonomier, definitioner, kommunikationer och analyser av händelser” och pekar på brist på studier av ledning vid incidenter och krisledarskap. De menar vidare att det kan finnas ett antal orsaker till brist på forskning inom detta område. Bland dessa nämns svårigheter att definiera vad som utgör gott ledarskap i komplexa krissituationer, där många intressen står på spel; det faktum att varje kris är unik, att olika händelser ställer olika typer av krav och att många faktorer kan påverka utfallet. Wooten & James (2008) pekar också på avsaknad av forskning om ledarkompetens vid krishantering, och menar att en anledning kan vara att krishantering oftast betraktats utifrån ett kommunikations- snarare än ett ledarskapsperspektiv.

Ledarskap vid samhällseliga kriser ställer krav på en kombination av kognitiva, sociala och emotionella kompetenser. Viss litteratur lyfter fram de kognitiva aspekterna. Litteraturen inom beslutsfattande under stress är en källa till modeller och empiri, men har till stor del utvecklats från militära och akuta insatspräglade miljöer (se t ex Flin, 2006). De typer av avvägningar och beslut som samhällselig krishantering innebär handlar till stor del om oförutsägbara och komplexa situationer där tidigare förebilder och jämförelseexempel ofta saknas. Comfort (2007) betonar exempelvis betydelsen av *kognitiv förmåga* i transformationen av statiska regler och procedurer (till exempel i beredskapsplaner) till en situationsanpassad, adaptiv förmåga att tolka och hantera dynamiska skeenden i verkligheten. Att tolka komplexa samhällseliga händelser och förstå innebörden (*sense-making*) och att förmedla tolkningen till andra (*meaning-making*) ställer krav på flera typer av kognitiva förmågor. Mumford m fl. (2007) menar att modeller som beskriver hur ledare tacklar dessa problem måste inbegripa ett brett spektrum av dimensioner inkluderande kreativitet, visdom, beslutsfattande, intuition, och tyst kunskap.

I sammanhanget kan nämnas att man inom krishanteringslitteraturen ibland påpekar ledarens möjligheter att gripa tillfället till förändring och utveckling i samband med kriser (Boin m fl, 2008). Brockner & James (2008) identifierar ett antal faktorer, bland andra individens förmåga att inta en reflekterande / lärande hållning till sina erfarenheter, som betydelsefulla för att ledare skall se och dra nytta av sådana möjligheter.

Den kanske minst studerade aspekten av ledarskap vid svåra händelser tycks vara den känslomässiga. Det är något överraskande med tanke på att det handlar om att leda i situationer förknippade med osäkerhet, hot och oftast mänskligt lidande. Ändå är mycket av krishanteringslitteraturen tämligen ”blodfattig” och svalt neutral. Ledarens förmåga att förstå och hantera känslor är betydelsefull ur flera synvinklar. Det handlar om att förstå vad andra känner och upplever, att förstå inverkan av eget agerande på andra, och att ha insikt och förmåga att hantera egna känslor. Empati och förmågan att sätta sig in i vad andra upplever är nödvändig för att utforma stöd, avväga information och prioritera resurser. Denna förmåga sätts på prov i ett alltmer heterogent samhälle där reaktioner kan vara mycket olika beroende på skillnader i bakgrund, livsvillkor och erfarenheter (Olofsson, 2009). Wooten & James (2008) lyfter fram förmågan att inta andras perspektiv som en viktig ledarkompetens vid kris, men pekar samtidigt på risken att man är mest lyhörd för behov och krav från dem som märks mest och vars röster är starkast.

Den andra aspekten, att förstå inverkan av eget agerande på andra, har betydelse både inom den egna organisationen och i en bredare samhällelig kontext i kontakten med drabbade, med media, deltagande i olika former av offentliga manifestationer, osv (Kanov m fl., 2004). Ledares sätt att ge uttryck för känslor signalerar till andra hur situationen ska tolkas och ger en signal om förväntade reaktioner. Forskning har också visat att ledares uttryck för känslor påverkar bedömning av ledarens effektivitet (Madera & Smith, 2009). Uttryck för kollektiva känslor i form av ritualer och symbolhandlingar har blivit ett allt större inslag vid samhälleliga kriser, samtidigt som konsekvenserna av olämpliga, okänsliga eller illa valda offentliga handlingar kan slå mycket hårt tillbaka på ledande personer och till och med förvärra krisen (Eyre, 2006). Att förstå andras känslor och bedöma stämningar handlar inte bara om att "vara inkännande", utan i hög grad om förhållningssätt och omdöme. I granskningen efter tsunamikatastrofen redovisades kritik mot det konsulära stödet på plats i Thailand för den bristande empati som många drabbade och anhöriga upplevde (SOU 2005:104, s 277-278). Agerandet anses ha präglats av ett fasthållande vid det konsulära regelverket trots att det rådde en helt extraordinär situation.

Ledarens egna känslor i samband med krishantering har i huvudsak behandlats utifrån perspektivet av behovet av självbehärskning och avlastning. Forskning inom "emotion work" traditionen lyfter fram lite annorlunda perspektiv, där arbetet består i att hantera egna känslor så att dessa matchar det som förväntas i en viss situation, roll eller organisatoriskt sammanhang. En intervjustudie med skolledare som varit med om traumatiska händelser med skottlossning vid den egna skolan illustrerar den typ av arbete det här handlar om (Fein & Isaacson, 2009). Här lyfts fram dels en ytlig nivå, där det gäller att ha kontroll och visa lämpliga känslor inför offentlighet och media, dels en djupare nivå där man behöver hitta ett professionellt förhållningssätt för att kunna leda andra. Växlingen mellan dessa nivåer kan i sig vara svår. Att växla mellan olika roller framgår också som en påfrestande faktor i ledarskap vid svåra händelser (Enander m fl., 2010; Sjöberg m fl., 2006).

Reaktioner hos krishanterare är mycket sparsamt studerat. Här finns en viss forskning vad gäller insatspersonal, men de typer av påfrestningar som lokala och regionala krishanterare utsätts för är av delvis annan karaktär, där t ex ansvarsbördan, mediabevakning, och konflikt mellan vardagens och krisens krav spelar en betydande roll (Enander m fl., 2009; 2010; Paton & Flin, 1999). En viktig fråga gäller hur stress påverkar förmågan till beslutsfattande och agerande i samband med kriser (Weisaeth m fl., 2002). Precis som gäller drabbade (se tidigare) har även här fokus tenderat att ligga på negativa effekter, stress, etc. Intressant är att närmare lyfta fram också faktorer som främjar hur ledare kan utvecklas positivt i samband med hantering av svåra situationer, samt även de problem som kan vara förknippade med att återgå till den "gråa vardagen" (Paton, 2003; Paton, Smith & Violanti, 2000). Likaså strategier för att hantera olika typer av stress (Paton & Flin, 1999; Paton, 2003).

Med tanke på det intresse som ägnats personlighetsfaktorer i relation till ledarskap och ledarstil i allmänhet är det förvånande att studier med inriktning mot krisledarskap är så få (Flin & Slaven, 1996). Betydelsen av personlighetsfaktorer har främst analyserats i samband med historiska händelser där politiska ledare och statsmän stått i fokus. Även om det ter sig orealistiskt att tänka sig tillämpa personlighetsanalys som ett urvalskriterium för krisledare inom svenska krishanteringssystemet torde kunskap om hur olika personlighetsfaktorer kan påverka agerande och inverkan på andra vara viktig. En intressant analys av hur en narcissistisk personlighet kan påverka agerandet i olika skeenden av ett krisförlopp är ett av få

exempel inom området (King III, 2007). En närmare knytning av forskning inom ledarskapsområdet torde kunna vara fruktbar för att bättre förstå krishanterarollen.

### *Erfarenhet, övning och lärande*

En central fråga är om förmågan att hantera kriser kan förbättras, och på vilket sätt erfarenheter, träning och övning kan bidra till en sådan utveckling.

Krishändelser är trots allt mindre vanliga, och det är viktigt att erfarenheter från sådana tas tillvara. Trots en omfattande litteratur förblir organisatoriskt lärande, och vad som menas med begreppet, alltså svårgreppat och föremål för debatt. Den mer specifika frågan om lärande från kriserfarenheter, såväl på individ- som på organisationsnivå (Deverell, 2009), är betydligt mer sparsamt belyst. Ett antal faktorer som kan hindra lärande återkommer i litteraturen, varav flertalet är relaterade till sociala eller psykologiska aspekter såsom missstolkningar, tilltro till otillförlitliga källor, förnekande, sociala påtryckningar, intressekonflikter, o s v (Smith & Elliott, 2007; Birkland, 2009).

Lärande från händelser behandlas ofta tämligen generellt, men det kan vara relevant att fundera mer kring olika typer av lärande, hos vem, och från vilka typer av händelser. På vilket sätt kan exempelvis lärande från misslyckanden, som torde vara särskilt viktigt men även svårt, utvecklas och stödjas (Carmeli & Schaubroeck, 2008; Pezzo & Pezzo, 2007).

Ett relaterat område handlar om lärande från övningar och andra typer av planerade verksamheter. Som nämnts tidigare har viss kritik framförts av att det som tränas vid övningar inte alltid är det som har mest bäring på agerandet i verkliga situationer (Crichton m fl., 2005). Få ansatser har gjorts för att följa upp och utvärdera vad enskilda deltagare faktiskt lär sig i samband med olika typer av övningsverksamhet.

### *Kunskapsluckor och behov av vidare forskning*

Kraven på förmåga att kunna agera och leda andra vid samhällskriser ökar. Beslutsfattare på alla nivåer som kan behöva ta den rollen behöver vara väl förberedda med god förståelse för vad rollen innebär. Det kräver tillgång till såväl tekniska och praktiska verktyg som personlig kompetens och insikt. Exempel på problem och teman för vidare kunskapsutveckling är följande:

- *Case studier.* Mycket av krishanteringslitteraturen har en normativ prägel. Här finns behov av studier av faktiska händelser som bättre klargör de problem som enskilda ledare ställs inför samt de strategier som de tillämpar för att hantera dessa.
- *Lärande från händelser.* Kunskap om hur dyrköpta erfarenheter kan tas tillvara, förmedlas och tillämpas såväl inom den egna verksamheten som mellan olika verksamheter behöver utvecklas. Behovet gäller även utformning av övningar och analys av om och på vilket sätt dessa kan bidra till att utveckla olika kompetenser.
- *Ledarskap.* Att hantera kriser ställer krav på olika typer av ledarskapsförmåga, inte minst i kontext av drabbade grupper och behov hos berörd allmänhet. Dessa ledarskapsaspekter är otillräckligt belysta. Här bör även finnas möjligheter att överföra

och utveckla kunskaper från ledarskapsteori och empiri från andra tillämpningsområden (exempelvis "safety leadership" inom olycksforskning).

- *Stresshanteringsstrategier.* Den forskning som bidragit till att utveckla olika former av stöd och avlastning för ledare med svåra och stressfyllda uppgifter har främst inriktats mot militärer och insatspersonal. Här finns behov av kunskap om strategier för stöd och hantering av stress hos beslutsfattare i olika krisrelaterade befattningar och inom krisledningsgrupper. Här behöver även beaktas stressfaktorer vid hantering av långvariga och utdragna påfrestningssituationer.

### **Delområde 3: Samspelet mellan samhällets risk-/krishanterings aktörer (det professionella) och den enskilde**

Risk-/krishanterarrollen betraktas ofta ur ett kommunikationsperspektiv, där det påpekas att en viktig uppgift handlar om kommunikation och stöd till allmänheten. I det sammanhanget betonas att enskilda medborgare behöver engageras mera i frågor om risk och säkerhet, uppmärksammas på faror och uppmanas att vidta säkerhetsåtgärder. Här betonas ledares förmåga att motivera och kommunicera. I litteraturen som tar sin utgångspunkt i den enskilda individens perspektiv betonas frågor om tillit, förtroende för myndigheter och vad som krävs för att den enskilde medborgaren skall engagera sig och bidra aktivt. Här lyfts fram frågor om förtroende, tillit och ansvar. Frågor om samspelet mellan samhällets professionella aktörer och allmänheten berörs således "från båda håll". Den centrala frågan kan föras tillbaka till Olsen m fl.(2007) och utmaningen att tilldela och koordinera roller hos olika aktörer. På en övergripande och principiell nivå behandlas frågorna inom ramen för *risk governance* (Renn, 2008), men förd ned till konkret handling och individ/gruppnivå är området fortfarande mycket sparsamt beforskat.

#### *Att "släppa in" en engagerad allmänhet*

Ur ett perspektiv har medborgarens roll i samhällets risk- och krishanteringsfrågor kommit alltmer i fokus under senare år. Här handlar det främst om att "släppa in" allmänheten som part, om delaktighet i beslut, samt om dialog och kommunikation. Enligt Renn (1998) gäller frågan inte längre *om* allmänhetens uppfattning ska vägas in, utan *hur*. Han pekar här på tre områden där allmänhetens uppfattning bör ha särskild betydelse: vid val av kriterier för vad som är acceptabelt eller inte; i avvägningen mellan olika kriterier, samt i utveckling av strategier för att handskas med kvardröjande osäkerheter. En omstridd fråga handlar om hur mycket hänsyn som bör tas till intuitiva riskbedömningar hos lekmän när det gäller samhälleliga beslutsprocesser. Pidgeon (1998) har sammanfattat några av de argument som framförts för och emot. Argumenten *emot* handlar till stor del om psykologiska och sociala påverkans- och variationsfaktorer som felkällor. Argumenten *för* betonar snarare att alla bedömningar har ett subjektivt inslag och att det därför kan ligga en styrka för samhället, ur såväl kvalitets- som rättviseperspektiv, om man kan ta vara på olikheter i uppfattningar.

Ett annat potentiellt forum för allmänhetens medverkan handlar om att bidra som en part i utvecklingen av beredskapen hos myndigheter och andra nyckelaktörer. I studier av problem i samband med risk- och krishantering lyfter beslutsfattare och andra aktörer gärna fram

information till allmänheten och hantering av medborgarnas reaktioner som särskilt svåra men viktiga frågor. Genom att delta aktivt i övningar kan medborgare hjälpa till att klargöra behov och tolkningar utifrån perspektivet av att vara mottagare för risk- och kriskommunikation. Ansatser att pröva den här typen av medverkan har fallit väl ut (Enander & Hede, 2005), och skulle kunna utvecklas vidare.

#### *Att aktivera en passiv allmänhet*

En annan fråga handlar om det motsatta problemet, när det gäller att aktivera människor och förmå dem att vidta åtgärder för sig själva och andra, samt att övertyga till konstruktiv medverkan i samhällets kollektiva risk- och krishanteringsåtgärder (exempelvis att handla miljövänligt, rusta för elavbrott, osv). Man skiljer här på problem förknippade med att människor inte känner till eller förstår hotet, och problemen när man av olika anledningar ändå väljer att inte bry sig om ett hot. Felaktiga förväntningar, bristande resurser och överdriven tilltro till myndigheter kan bidra till det senare problemet, ibland benämnd ”public complacency” (Wang & Kapucu, 2007).

Ett ökat intresse för frågor om ansvar och roller kan även spåras till sviterna efter 9/11, då etiska frågor om avvägningen mellan individers integritet och myndigheters ansvar för säkerhet kom i fokus. I norden har dilemmer förknippade med den här typen av avvägning behandlats bl a av Olsen m fl. (2007).

#### *Att agera i samklang med allmänhetens förväntningar*

I samspelet mellan det offentliga och den enskilde är det även intressant att granska hur beslutsfattare själva uppfattar sitt ansvar och de förväntningar som allmänheten ställer. En studie av beredskapsplanerare i Oklahoma visar exempelvis hur dessa är mycket medvetna om förväntningar från allmänheten (gäller här storm- och orkanberedskap) och i viss mån anpassar sina åtgärder till dessa förväntningar. Här framkommer även dilemman, exempelvis vad gäller falsk larm och valet mellan att få kritik för att man varnat i onödan, eller för att man underlåtit att varna tillräckligt (Donner, 2008). Den mer grundläggande frågan här är hur lokala och regionala ledare påverkas av allmän opinion och förväntningar. I samband med hantering av kriser har ledare exempelvis nämnt faran av att styras av media och att vidta åtgärder mer för att tillfredsställa förväntningar än för att åtgärderna egentligen behövs (Carley & Harrald, 1997; Enander m fl. 2010). Relaterade frågor berör hur långt samhällets ansvar sträcker sig när det gäller att stödja enskilda i krissituationer.

#### *Myt och verklighet*

Ytterligare ett perspektiv handlar om beslutsfattares förväntningar på och föreställningar om allmänheten. Perry & Lindell (2003) lyfter fram som en första ledstjärna i utveckling av beredskapsplanering (*emergency planning*) att den ska baseras på tillförlitlig kunskap om risken/hoten och om mänskliga reaktioner. Just den senare aspekten kan brista och sådana brister kan ha långtgående konsekvenser. Den beteendevetenskapliga krisforskningen har bidragit till att vederlägga ett antal populära myter beträffande hur människor betar sig i kollektiva stressituationer. Exempel på sådana myter, menar Fischer (1998), är att människor flyr i panik, är totalt hjälplösa och beroende av myndigheters hjälp, rusar till allmänna skyddsrum för att bli omhändertagna i största möjliga utsträckning, samt att plundring och asocialt beteende är vanligt förekommande. Förekomst av myter och felaktiga föreställningar om hur människor betar sig i svåra situationer kan utgöra ett hinder för god planering och effektiva åtgärder på flera sätt (Ockerby, 2001). Myndigheter som oroar sig för panik kan till exempel vara ovilliga att lämna information eller kan fördröja den i onödan. Ett sådant agerande försvårar ytterligare hantering av en svår situation, eftersom människor är mindre



benägna att följa råd och anvisningar när de upplever att den information de får är otydlig eller ofullständig (Perry & Lindell, 2003).

Enligt flera forskare kan hanteringen av orkanen Katrina ses som ett drastiskt exempel på myters skadliga inverkan på hur en kris definieras och hanteras. I en artikel med titeln "Metaforer har betydelse" ("*Metaphors matter*") pekar Tierney m fl. (2006) på ett antal missuppfattningar och felaktiga föreställningar om mänskligt beteende vilka författarna menar präglade myndigheternas agerande i samband med orkanen. Myter om hjälplöshet, irrationalitet och panik bidrog till en bild som ledde bland annat till att möjligheter till samarbete och frivilliga insatser inte togs tillvara, till att människor vägrade evakuera av överdriven oro för att hemmen skulle plundras, samt till att resurser som kunde ha använts till hjälp användes till att utöva olika former av kontroll. Allvarligast var kanske att denna inställning bidrog till att skapa konflikter mellan myndigheter/organisationer och dem som drabbats.

### *Kunskapsluckor och behov av forskning*

Samverkan mellan olika professionella grupper är ett återkommande tema inom hela krishanteringssystemet. Förutsättningar för ett bra samspel mellan myndigheter och allmänhet i olika skeden av kritiska situationer och förlopp har däremot inte belysts i särskilt stor utsträckning. Här finns uppenbara behov av mång- och tvärvetenskapliga satsningar för att analysera förhållanden vad gäller exempelvis ansvar, skyldigheter, legala förutsättningar, etiska och moraliska dilemman, mm. Utifrån ett beteendevetenskapligt perspektiv kan lyftas fram:

- *Förväntningar och föreställningar.* Empiriska studier av hur såväl beslutsfattare som allmänheten uppfattar eget och andras ansvar inom olika områden torde vara en viktig kunskap, likaså hur olika faktorer kan påverka dessa föreställningar och implikationer för agerande från respektive håll.
- *Myter.* Krisplaner baserade på felaktiga förväntningar om mänskligt beteende är dömda att misslyckas. Analyser av uttalade och implicita förväntningar inbyggda i policy dokument, formella och informella planer samt åtgärder från beslutsfattare kan vara ett sätt att synliggöra och pröva missuppfattningar och orealistiska planer. Även analyser av utfall av hantering av inträffade händelser kan bidra med sådana erfarenheter.

## NÅGRA SYNPUNKTER PÅ PRIORITERING

Någon enkel prioritering mellan de föreslagna områdena för kunskapsförnyelse är svår att göra. Det behövs mer kunskap om såväl enskildas som beslutfattares roller och möjligheter att bidra till samhällets risk och krishantering, samt även om samspelet mellan dessa. Här kan dock lyftas fram den generella synpunkten om behov av att beakta beteendevetenskapliga aspekter inom flera områden med anknytning till MSB:s verksamhetsområde, inte minst vad gäller planering, utbildning och övningar. Jag vill avslutningsvis även gärna lyfta fram följande generella synpunkter:

- Behov av empiri av relevans för svenska förhållanden, exempelvis vad gäller uppfattningar och värderingar
- Behov av att utveckla analys och lärdomar från inträffade händelser, så att dessa belyser olika perspektiv (såväl hos drabbade som hos professionella aktörer)
- Behov av att i kris- och traumasammanhang utveckla kunskap om positiva och stärkande faktorer, exempelvis vad gäller hantering av stress, återhämtning från traumatiska upplevelser mm.

## SAMMANFATTNING

Kunskapsöversikten belyser krav och förutsättningar för människor att hantera olika aspekter av risker och kriser utifrån såväl perspektiv av den enskilde som ur professionell synvinkel.

Relevanta kunskaper hämtas från ett brett urval av källor, teoretiska inriktningar och empiriska studier inom olika tillämpningsområden. Genomgående lyfts fram behov av såväl teoretiska modeller för att förklara mänskligt beteende i svåra situationer som empiriska studier av hur människor faktiskt hanterar risker och kriser för egen del och för att stödja andra. Kunskaperna har relevans för planering, utformning av kommunikation och stödåtgärder vad gäller såväl vardagliga olyckor som extrema händelser.

## REFERENSER

- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality, and behavior*. Dorsey Press: Chicago.
- Birkland, L.T.A. (2009). Disasters, lessons learned, and fantasy documents. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17:3, 146-156.
- Boin, A. & 't Hart, p. (2003). Public leadership in times of crisis: mission impossible? *Public Administration Review*, 63:5, 544-553.
- Boin, A., 't Hart, P., Stern, E. & Sundelius, B. (2005). *The politics of crisis management*. Cambridge University Press: Cambridge UK.
- Breakwell, G. (2007). *The psychology of risk*. Cambridge University Press. Cambridge, UK.
- Brockner, J. & James, E.H. (2008). Toward an understanding of when executives see crisis as opportunity. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44, 94-115.
- Buckle, P., Marsh, G. & Smale, S. (2003). Reframing risk, hazards, disasters and daily life: a report of research into local appreciation of risks and threats. *Australian Journal of Emergency Management*, 18(2), 81-87.
- Canter, D. (1990). *Fires and human behaviour*. David Fulton Publishers: London.
- Carley, K. & Harrald, J.R. (1997). Organizational learning under fire. *American Behavioral Scientist*, 40:3, 310-332.
- Carmeli, A. & Schaubroeck, J. (2008). Organisational crisis preparedness: the importance of learning from failures. *Long Range Planning*, 41, 177-196.
- Choi, S.O. & Brower, R.S. (2006). When practice matters more than government plans. *Administration and Society*, 37:6, 651-678.
- Clarke, L. (1999). *Mission improbable*. University of Chicago Press: Chicago.
- Comfort, L. (2007). Crisis management in hindsight: cognition, communication, coordination and control. *Public Administration Review*, December 2007, 189-197.
- Conner, M. & Norman, P. (1995). *Predicting health behaviour*. Buckingham: Open University Press.
- Crichton, M.T., Lauche, K. & Flin, R. (2005). Incident command skills in the management of an oil industry drilling incident: a case study. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 13:3, 116-128.
- Deverell, E. (2009). Crises as learning triggers: exploring a conceptual framework of crisis-induced learning. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17:3, 179-188.
- Devitt, K.R. & Borodzicz, E.P. (2008). Interwoven leadership: the missing link in multi-agency major incident response. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16:4, 208-216.
- Donner, W.R. (2008). Decision making as community adaptation: a case study of emergency managers in Oklahoma. *Disasters*, 32:2, 292-302.
- Drury, J., Cocking, C. & Reicher, S. (2009). The nature of collective resilience: survivor reactions to the 2005 London bombings. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 27:1, 66-95.
- Eberhard, D. (2006). *I trygghetsnarkomanernas land*. Stockholm: Prisma.
- Enander, A. (2005). *Människors förhållningssätt till risker, olyckor och kriser*. Karlstad: Räddningsverket.
- Enander, A. & Hede, S. (2005). *Allmänheten medverkar vid övningar – erfarenheter från övning Havsörn*. KBM:s temaserie 2005:2. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

- Enander, A., Hede S. & Lajksjö, Ö. (2009). One crisis after another: municipal experiences of storm in the shadow of the tsunami. *Disaster Prevention and Management*, 18:2, 137-149.
- Enander, A., Lajksjö, Ö. & Tedfeldt, E-L. (2010). A tear in the social fabric: local communities dealing with socially generated crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (in press).
- Eyre, A. (2006). Rembering: community commemoration after disaster. In H. Rodriguez, E.L. Quarantelli & R.R. Dynes (Red.), *Handbook of Disaster Research*, kap 26, 441-455. Springer. New York.
- Fein, A.H. & Isaacson, N.S. (2009). Echoes of Columbine: the emotion work of leaders in school shooting sites. *American Behavioral Scientist*, 52, 1327-1346.
- Fischer, H.W.III (1996). What emergency management officials should know to enhance mitigation and effective disaster response. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 4 (4), 208-217.
- Fischer, H.W.III (1998). *Response to disaster: fact versus fiction and its perpetuation*. 2<sup>nd</sup> Edition. University Press of America: Landam MD.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- Flin, R. (1996). *Sitting in the hot seat. Leaders and teams for critical incident management*. Wiley: Chichester.
- Flin, R. & Slaven, G. (1996). Personality and emergency command ability. *Disaster Prevention and Management*, 5:1, 40-46.
- Fredrickson, B.L., Tugade, M.M., Waugh, C.E. & Larkin, G.R. (2003). What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11<sup>th</sup>, 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84:2, 365-376.
- Furedi, F. (2002). *Culture of fear*. Continuum: London.
- Guldåker, N. (2009). *Krishantering, hushåll och stormen Gudrun*. Doktorsavhandling: Geografiska Institutionen, Lunds Universitet.
- Hassling, P. (2000). Disaster management and the Goteborg fire of 1998: when first responders are blamed. *International Journal of Emergency Mental health*, 2(4), 267-273.
- Hawkes, G. & Rowe, G. (2008). A characterisation of the methodology of qualitative research on the nature of perceived risk: trends and omissions. *Journal of Risk Research*, 11:5, 617-643.
- Helsloot, I. and Ruitenbergh, A. (2004), "Citizen responses to disasters: a survey of literature and some practical implications", *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Vol. 12 No. 3, pp. 98-111.
- Kanov, J.M., Maitlis, S., Worline, M.C., Dutton, J.E., Frost, P.J. and Lilius, J.M. (2004). Compassion in organizational life. *American Behavioral Scientist*, 47:6, 808-827.
- Kapucu, N. (2008). Collaborative emergency management: better community organising, better public preparedness and response. *Disasters*, 32:2, 239-262.
- Kapucu, N. & Van Wart, M. (2006). The evolving role of the public sector in managing catastrophic disasters: lessons learned. *Administration and Society*, 38, 279-308.
- Kapucu, N. & Van Wart, M. (2008). Making matters worse. An anatomy of leadership failures in managing catastrophic events. *Administration and Society*, 40:7, 711-740.

- King III, G. (2007). Narcissism and effective crisis management: a review of potential problems and pitfalls. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15:4, 184-193.
- Kovoor-Misra, S., Zammuto, R.F. & Mitroff, I.I. (2000). Crisis preparation in organizations: prescription versus reality. *Technological Forecasting and Social Change*, 63, 43-62.
- Kroll-Smith, J. S. & Couch, S. R. (1993). Technological hazards: Social responses as traumatic stressors. In J.P. Wilson & B. Raphael (Red.), *International handbook of traumatic stress syndromes*. New York: Plenum Press.
- Lindell, M.K. & Perry, R.W. (2000). Household adjustment to earthquake hazard: a review of research. *Environment and Behaviour*, 32:4, 461-501.
- Lund, J. & Hovden, J. (2003). The influence of safety at work on safety at home and during leisure time. *Safety Science*, 41, 739-757.
- Madera, J.M. & Smith, D.B. (2009). The effects of leader negative emotions on evaluations of leadership in a crisis situation: the role of anger and sadness. *The Leadership Quarterly*, 20, 103-114.
- McConnell, A. & Drennan, L. (2006). Mission impossible? Planning and preparing for crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14:2, 59-70.
- McEntire, D.A. & Myers, A. (2004). Preparing communities for disasters : issues and processes for local government readiness. *Disaster Prevention and Management*, 13:2, 140-152.
- Michel, P-O., Bergh Johannesson, K., Ahmad, A. & Lundin, T. (2006). Posttraumatiskt stressyndrom alltmer i fokus. *Läkartidningen*, 44:103, 3369-3372.
- Michel, P-O., Bergh Johannesson, K., Arnberg, F., Uttervall, M. & Lundin, T. (2009). Överlevande svenskar efter tsunamin. *Läkartidningen*, 41:106, 2604-2606.
- Mumford, M.D., Friedrich, T.L., Caughron, J.J. & Byrne, C.L. (2007). Leader cognition in real-world settings: how do leaders think about crises? *The Leadership Quarterly*, 18, 515-543.
- Nieminen Kristofersson, T. (2007). *Om social sårbarhet i samband med extraordinära händelser – en intervjustudie i 12 kommuner*. Rapport 1012, LUCRAM: Lunds Universitet.
- Nieminen Kristofersson, T. (2007). *Sårbar men inte ensam – en studie av några drabbades erfarenheter av Kemiraolyckan, tsunamin och stormen Gudrun*. Rapport 1014, LUCRAM: Lunds Universitet.
- Ockerby, P. (2001). Evacuation of a passenger ship – is panic a major factor? *Australian Journal of Emergency Management*, 16(1), 8–14.
- Olofsson A., & Öhman S. (Red.). *Risker i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Olsen, O:E., Kruke, B.I. & Hovden, J. (2007). Societal safety: concept, borders and dilemmas. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15:2, 69-79.
- Paton, D. (2003). Stress in disaster response: a risk management approach. *Disaster Prevention and Management*, 12:3, 203-209.
- Paton, D. & Flin, R. (1999). Disaster stress: an emergency management perspective. *Disaster Prevention and Management*, 8:4, 261-267.
- Paton, D., Smith, L. & Violanti, J. (2000). Disaster response: risk, vulnerability and resilience. *Disaster Prevention and Management*, 9:3, 173-179.
- Perry, R.W. & Lindell, M.K. (2003). Preparedness for emergency response: guidelines for the emergency planning process. *Disasters*, 27:4, 336-350.
- Pezzo, M.V. & Pezzo, S.P. (2007). Making sense of failure: a motivated model of hindsight bias. *Social Cognition*, 25:1, 147-164.

- Pidgeon, N. (1998). Risk assessment, risk values and the social science programme: why we do need risk perception research. *Reliability Engineering and System Safety*, 59, 5-15.
- Poulin, M.J., Silver, R.C., Gil-Rivas, V., Holman, E.A. & McIntosh, D.N. (2009). Finding social benefits after a collective trauma: perceiving societal changes and well-being following 9/11. *Journal of Traumatic Stress*, 22:2, 81-90.
- Quarantelli, E. L. (Ed.), (1998). What is a disaster? Perspectives on the question. London: Routledge.
- Reason, J. (2008). The human contribution: unsafe acts, accidents and heroic recoveries. Ashgate: Farnham UK.
- Renn, O. (1998). The role of risk perception for risk management. *Reliability Engineering and System Safety*, 59, 49-62.
- Renn, O. (2008). *Risk governance: Coping with uncertainty in a complex world*. London: Earthscan.
- Robert, B. & Lajtha, C. (2002). A new approach to crisis management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 10:4, 181-191.
- Rodriguez, H., Quarantelli, E.L. & Dynes, R.R. (2006). *Handbook of Disaster Research*. Springer Press: New York.
- Rundmo, T. (1999). Perceived risk, health and consumer behaviour. *Journal of Risk Research*, 2(3), 187-200.
- Rutter, D. & Quine, L. (2002). *Changing health behaviour*. Buckingham: Open University Press.
- Räddningsverket /NCO (2007). Olyckor i siffror. Karlstad: Räddningsverket.
- Sjöberg, M., Wallenius, C. & Larsson, G. (2006). Leadership in complex, stressful rescue operations: a qualitative study. *Disaster Prevention and Management*, 15:4, 576-584.
- Slovic, P. (2000). *Perception of risk*. London: Earthscan.
- Smith, D. & Elliott, D. (2008). Exploring the barriers to learning from crisis. *Management Learning*, 38:5, 519-538.
- Somers, S. & Svara, J.H. (2009). Assessing and managing environmental risk: connecting local government management with emergency management. *Public Administration Review*, March/April, 181-197.
- SOU 2005:104. *Sverige och tsunamin – granskning och förslag. Huvudrapport från 2005 års Katastrofkommission*. Stockholm: Fritze.
- Sweeny, K. (2008). Critical decision theory: decisions in the face of negative events. *Psychological Bulletin*, 134:1, 61-76.
- Tierney, K., Bevc, C. & Kuligowski, E. (2006). Metaphors matter: disaster myths, media frames and their consequences in hurricane Katrina. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 604, 57-80.
- Tugade, M.M. & Fredrickson, B.L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86:2, 320-333.
- Uhr, C. (2007). *Behind the charts – exploring conditions for high level emergency response management in a complex environment*. Doctoral dissertation, University of Lund.
- Vásquez, C., Cervellón, P., Pérez-Sales, P., Vidales, D. & Gaborit, M. (2005). Positive emotions in earthquake survivors in El Salvador (2001). *Anxiety Disorders*, 19, 313-328.

- Wang, X. & Kapucu, N. (2007). Public complacency under repeated emergency threats: some empirical evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18, 57-78.
- Weinstein, N. D. (1988). The precaution adoption process. *Health Psychology*, 7, 355-386.
- Weinstein, N.D. (1989). Effects of personal experience on self-protective behavior. *Psychological Bulletin*, 105, 31-50.
- Weinstein, N. D., Rothman, A. J., & Sutton, S. R. (1998). Stage theories of health behavior: conceptual and methodological issues. *Health Psychology*, 17:3, 290-299.
- Weisaeth, L., Knudsen Jr., Ø. & Tønnessen, A. (2002). Technological disasters, crisis management and leadership stress. *Journal of Hazardous Materials*, 93, 33-45.
- Wooten, L.P. & James, E.H. (2008). Linking crisis management and leadership competencies : the role of human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 10:3, 352-379.