



<http://www.diva-portal.org>

Postprint

This is the accepted version of a chapter published in *Samverkan - för säkerhets skull!*.

Citation for the original published chapter:

Enander, A. (2011)

Medborgare och myndigheter - samspelta i risk och kris?.

In: Nils-Olov Nilsson (ed.), *Samverkan - för säkerhets skull!* (pp. 157-171). Karlstad: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

N.B. When citing this work, cite the original published chapter.

Permanent link to this version:

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:fhs:diva-2286>

Medborgare och myndigheter – samspelta i risk och kris?

Ann Enander

I krisberedskapssammanhang syftar i regel begreppet samverkan på relationer och former för samarbete mellan olika professionella grupper. Men samhällets förmåga att hantera risker, olyckor och kriser bygger även i hög grad på en samverkan mellan å ena sidan myndigheter och operativa organisationer, och å andra sidan medborgarna, det vill säga "allmänheten" och det berörda samhället. Förutsättningar för en god samverkan mellan dessa parter i olika skeden och inför skilda typer av kritiska situationer lyfts mer sällan fram i beredskapsdiskursen. Samtidigt visar erfarenheter från hanteringen av flera större händelser i Sverige att det har uppstått problem i samspelet mellan medborgare och myndigheter, problem som i flera fall har medfört långsiktiga efterverkningar. Välbekanta exempel är hanteringen av informationsfrågor i samband med Tjernobylyckan 1986 samt relationen till överlevande och anhöriga efter förlisningen av Estonia 1994 och i samband med tsunamin i Sydostasien 2004.

Syftet med detta kapitel är att belysa några teoretiska utgångspunkter och empiriska erfarenheter avseende relationen mellan

medborgare och myndigheter inför risker och kriser i samhället. Ämnet är naturligtvis mångfacetterat och kan belysas utifrån ett antal olika discipliner och infallsvinklar: exempelvis juridiska, historiska, statsvetenskapliga och etiska. Perspektivet här är i huvudsak psykologiskt och empiriskt: Hur upplever beslutsfattare respektive medborgare det ömsesidiga samspelet? Vilka faktorer kan påverka relevanta attityder, förväntningar och ageranden?

Kapitlet inleds med några ingångsvärden när det gäller förutsättningarna för en samspelt hantering av risker och hot i det moderna samhället. Därefter diskuteras samverkan med allmänheten ur ett myndighetsperspektiv innan perspektivet vänds till att betrakta samspelet utifrån medborgarens synvinkel. Det avslutande avsnittet knyter samman tidigare teman och ger några förslag till beslutsfattare och myndigheter om hur de konstruktivt kan utveckla samspelet med medborgarna i risksituationer och kriser.

Risk- och krishantering i det moderna samhället

I diskussioner om dagens riskbild framkommer ett antal centrala frågor och dilemman när det gäller samhällets beredskap och hanteringsförmåga. En djupare diskussion av dessa låter sig inte göras här (för ett nordiskt perspektiv på frågorna, se exempelvis Olsen, Kruke & Hovden (2007)), men några inslag i diskursen kan vara värda att lyftas fram i relation till kapitlets huvudtema.

Vissa frågor handlar om medborgarnas kunskaper och tillgång till beslutsunderlag. Mängden information om olika risker har ökat dramatiskt under senare decennier, och det blir allt svårare att sortera och sälla i flödet. Framstående sociologer talar om ett samhälle som är karakteriserat av diffus oro och ångest (Wilkinson, 2001), och i samhällsdebatten nämns faran för att människor ska överreagera eller drabbas av uppgivenhet (Furedi, 2002). Från myndighetshåll uppstår då frågor beträffande om och hur information bör kommuniceras till allmänheten, särskilt osäker information.

En annan fråga handlar om det motsatta problemet, där det gäller att aktivera människor och förmå dem att vidta åtgärder för sig själva och andra, samt att övertyga till en konstruktiv medverkan i samhällets kollektiva risk- och krishanteringsåtgärder (exempelvis att handla miljövänligt, rusta för elavbrott och låta

vaccinera sig). Man skiljer här på problem förknippade med att människor inte känner till eller förstår hotet, och problemen när de 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 som ibland kallas "public complacency" (Wang & Kapucu, 2007). Här är det relevant att fråga hur långt det är legitimt att gå för att väcka medborgarnas riskmedvetenhet och motivera dem till att vidta åtgärder.

I relationen mellan myndigheter och medborgare uppmärksammas allt oftare implikationerna av en ökad mångfald och heterogenitet i samhället (för en utvecklad analys, se Olofsson & Öhman (2009)). Med ökad mångfald följer större spridning i värderingar och erfarenheter och därmed en spännvidd i uppfattningarna om risker och hot, men även i inställningarna till samhällets åtgärder. Till och med under en pågående livräddningsinsats kan synen på och förtroendet för "blåljuspersonalens" agerande skilja sig mellan olika grupper i samhället. 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). Utvecklingen mot ökad mångfald väcker frågor om hur kommunikationsinsatser kan utformas för att nå grupper med skilda värderingar och behov. Mångfalden hänför sig även till kommunikationskanaler, där funktionen hos sociala medier i samband med risk- och krissituationer uppmärksammas alltmer (Karlsson, 2010; Macias, Hilyard & Freimuth, 2009).

Det finns ytterligare en avvägning som särskilt har kommit i fokus i sviterna efter 11 september-attackerna, och den handlar om myndigheters ansvar för säkerhet i förhållande till frågor om enskildas integritet (Denney, 2009). Här finns en diskussion som gäller att samhällliga säkerhetsåtgärder i form av kontroll och begränsningar äventyrar individens rättigheter. Samtidigt finns uppfattningen att kraven på beredskap och krishanteringsförmåga i samhället har ökat, samt att myndigheterna förväntas kunna hantera olika typer av händelser (Boin & 't Hart, 2003). Detta paradoxala förhållande har föranlett vissa forskare att beskriva uppgiften som ett omöjligt uppdrag (Clarke, 1999; McConnell & Drennan, 2006). Under vardagliga förhållanden finns det klara gränser när det gäller vilka inskränkningar som medborgarna är beredda att

acceptera för att förhindra och förebygga kriser, emedan ansvarsutkrävandet sedan kan drivas långt i krisens kölvatten. För myndigheter uppstår här känsliga frågor om acceptans, legitimitet och ansvar gentemot medborgarna. Det handlar även om att klargöra den enskildes ansvar och skyldigheter.

De frågor som exemplifieras här är av principiell karaktär, men de bildar även bakgrund till hur enskilda och grupper av beslutsfattare och medborgare uppfattar sin egen roll och agerar inför risk- och krissituationer. I följande avsnitt belyses skilda synsätt utifrån först beslutsfattarperspektivet och sedan medborgarperspektivet.

Samverkan med allmänheten ur beslutsfattar- och myndighetsperspektiv

I en enkätstudie (Enander & Hede, 2004) tillfrågades kommunala beslutsfattare i krisledningsgrupper om hur de såg på olika aspekter av beredskap och krishantering – vad tyckte de sig behärska, och vad kände de sig mindre säkra på? Resultaten visade att man ansåg sig vara sämst förberedd när det gällde att *samverka med allmänheten* och att *tillgodose allmänhetens behov vid kris*. Betydligt högre upp kom exempelvis andra aspekter, såsom att *leda i kris* och att *samverka internt*.

Det kan finnas flera anledningar till att relationen till allmänheten upplevs som särskilt krävande, exempelvis stark ansvars-känsla, otillräcklig kunskap om vad som förväntas, svåra konsekvenser om man misslyckas (såväl för andra som för en själv), samt brist på relevant övning och beredskapsstöd. Erfarenheter från kommunala beslutsfattare i samband med stormen Gudrun kan tjäna som exempel på några av de avvägningar och utmaningar som kan ligga i att möta utsatta människors behov i kris (Enander, Hede & Lajksjö, 2009; Guldåker, 2009). Påtagliga lärdomar från den händelsen var att det kan vara svårt att bedöma vad och vem som borde prioriteras samt att stödet till allmänheten måste differentieras, särskilt eftersom alla inte ville få hjälp från kommunen. Det är också krävande att möta många olika typer av reaktioner och sårbarheter under en lång tidsperiod. I samband med Gudrun visade det sig att aktörerna hade delvis olika syn på behoven och handlingsförmågan hos olika drabbade grupper. En

aktör gjorde bedömningen att människornas egna möjligheter i det läget var otillräckliga och att situationen var allvarlig: "... nu var vi ju bara tvungna att försöka göra vad vi kunde för att rädda kommuninvånarnas hälsa och liv." Andra menade att det inte var ett krisläge: "... det är ju inga döda ännu" och att människorna därmed hade tillräcklig förmåga att hantera sin situation (Enander, Hede & Lajksjö, 2009). Skilda tolkningar av behoven kunde också skapa problem i samverkan mellan olika organisationer. Personal från räddningstjänsten och militären kunde exempelvis vara mer benägna att förespråka ingripanden och ett aktivt omhändertagande, medan man från socialtjänsten baserade sitt handlande på erfarenheten att människor faktiskt kan klara även mycket svåra situationer med lite stöd.

Myter om behov och beteenden i kris

Den beteendevetenskapliga krisforskningen har bidragit till att ifrågasätta ett antal allmänt spridda myter beträffande hur människor beter sig i kollektiva stressituationer. Exempel på sådana myter är enligt Fischer (1998) att människor flyr i panik och är totalt hjälplösa och beroende av myndigheters hjälp, att de rusar till allmänna skyddsrum för att bli omhändertagna i största möjliga utsträckning, samt att plundring och asocialt beteende är vanligt förekommande. Sådana myter och felaktiga föreställningar om hur människor beter sig i svåra situationer kan på flera sätt utgöra ett hinder för god planering och effektiva åtgärder (Ockerby, 2001). Myndigheter som oroar sig för panik kan till exempel vara ovilliga att lämna ut 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 talande exempel på myters skadliga inverkan på hur en kris definieras och hanteras. I en mycket uppmärksam artikel pekar Tierney med flera (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 bland annat gjorde att möjligheter till samarbete och

frivilliga insatser inte togs tillvara, att människor vägrade evakueras av överdriven oro för att hemmen skulle plundras, samt 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 olika myndigheter och organisationer och de drabbade.

Ansvar och upplevda förväntningar från medborgare

Orealistiska förväntningar på hur allmänheten kan tänkas reagera kan vara ett hinder mot utveckling av god samverkan. I samspelet mellan det offentliga och den enskilde är det även intressant att belysa hur beslutsfattarna själva uppfattar sitt ansvar och de förväntningar som allmänheten har. En studie av motivationsfaktorer för att arbeta med risk- och säkerhetsfrågor (Lajksjö, Enander & Hede, 2004) visar att beslutsfattare på lokal nivå bland annat drivs av känslan av ansvar och viljan att verka för en ökad säkerhet och trygghet för andra. Samtidigt kan förväntningarna på det offentliga upplevas som höga och ibland svåra att leva upp till. Boin och Hart (2003) beskriver exempelvis problematiken med ledarskap vid samhällskriser som en rad motsättningar eller "glapp" mellan medborgarnas förväntningar och ledarskapets realitet.

En amerikansk studie av lokala beredskapsplanerare (Donner, 2008) visar att denna grupp har en hög medvetenhet beträffande förväntningar från allmänheten (här gällde det storm- och orkanberedskap), vilket även ledde till att de i viss mån anpassade sina åtgärder till dessa förväntningar. I studien framkom även dilemman i förhållande till allmänhetens förväntade reaktioner, exempelvis när det gällde falsklarm och valet mellan att få kritik för att man varnar i onödan, eller för att man inte varnar tillräckligt. Liknande reflektioner har framkommit i svenska studier av krishantering, där ledare exempelvis har nämnt faran av att styras av medier och av att vidta åtgärder mer för att tillfredsställa människors förväntningar än för att åtgärderna egentligen behövs (Enander, Lajksjö & Tedfeldt, 2010). Wooten och 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.

Problematiken med att ur myndighetsperspektiv identifiera sårbarhet och ge adekvat stöd har diskuterats av Nieminen Kristo-

fersson (2007a; 2007b), med utgångspunkt i begrepp som "empowerment" (hjälp till självhjälp), ansvar och individers integritet. I den sistnämnda studien påpekas att det kan upplevas som negativt och till och med stigmatiserande att utpekas som sårbar. Att bli föremål för myndigheters omsorg upplevs alltså inte nödvändigtvis som något önskvärt eller positivt. I följande avsnitt belyses närmare hur risk- och krishantering kan te sig ur ett allmänhetsperspektiv.

Ett medborgerligt perspektiv på samspel med myndigheter

I slutet av april 2009 började de första rapporterna om en ny slags influensa uppmärksammas. Situationen eskalerade och fram mot sommaren samma år graderade WHO situationen som en sexa på sin sexgradiga pandemiskala, det vill säga hög risk för en fullskalig global pandemi. I Sverige erbjöds vaccin till alla medborgare och en omfattande informationskampanj startades med rekommendationer för att förhindra smittspridning i samhället. Medborgarna uppmanades att låta vaccinera sig för att skydda sig själva mot smittan, för att skydda andra och undvika smittspridning, samt för att hålla samhällsfunktioner igång. Den nya influensan (även kallad svininfluensan) erbjöd ett intressant tillfälle att undersöka hur allmänheten uppfattade myndighetsinformationen och det egna ansvaret i relation till pandemihotet. Den enkätstudie som genomfördes för att studera dessa frågor kan inte redovisas utförligt här (intresserade läsare hänvisas till Börjesson & Enander, 2011) men några resultat kan nämnas för att belysa medborgarnas reaktioner.

Cirka 60 procent av befolkningen lät vaccinera sig. Sannolikheten för att ha vaccinerat sig ökade om man upplevde en risk att drabbas av smittan, kände viss oro för smittan och kände förtroende för myndigheter och landsting. Förtroendet för myndigheterna visade sig genomgående ha stor betydelse för hur man hade agerat. Jämförelser mellan gruppen vaccinerade och icke-vaccinerade visade att den sistnämnda gruppen i betydligt lägre utsträckning ansåg att myndigheterna hade haft tillräckliga kunskaper, varit öppna och ärliga, hanterat svininfluensan på ett bra sätt och agerat för allmänhetens bästa. När det gällde det egna ansvaret

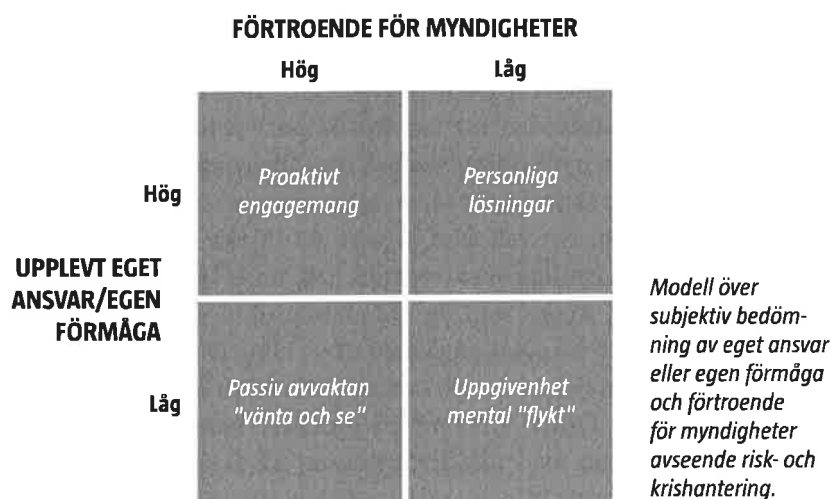
och myndigheternas ansvar i relation till olika åtgärder visade sig dessa två aspekter vara starkt positivt relaterade, det vill säga "jag är beredd att ta ett stort eget ansvar om jag även upplever att myndigheter tar sitt ansvar på allvar".

Erfarenheterna från influensan stämmer väl överens med tidigare forskning om betydelsen av förtroende för myndigheter inför samhällsrisker (Cvetkovich & Löfstedt, 1999). Ju diffusare hot och ju mindre den enskilde själv kan bedöma situationen, desto viktigare framstår det förtroendet. Förtroende (eng. "trust") är ett komplext fenomen med flera komponenter, däribland bedömningar av kompetens, objektivitet, öppenhet och delade värderingar (Siegrist, Gutscher & Earle, 2005). Den sistnämnda komponenten, att man upplever att myndigheten eller organisationen har värderingar som stämmer överens med ens egna, brukar anses som den viktigaste. Utifrån den utgångspunkten är det lättare för en organisation att återvinna förtroendet efter att ha begått en blunder eller uppvisat bristande kompetens, i jämförelse med om människor uppfattar att organisationen styrs av värderingar som de inte delar eller tar avstånd ifrån. Tecken på sådana negativa värderingar kan vara att ha agerat utifrån egna intressen, visat likgiltighet inför andras situation eller agerat för att stärka sin egen prestige. En tillbakablick på situationer där myndigheter har tappat förtroende i samband med hantering av krishändelser uppvisar i många fall just sådana karakteristika.

Resultaten från influensastudien illustrerar också det ömsesidiga beroendet mellan eget upplevt ansvar och myndigheters ansvar. Flera studier visar att det finns liknande samband beträffande eget agerande i förhållande till förväntningar på myndigheter, såväl när det gäller mer vardagligt agerande i säkerhetsfrågor som i beredskapen inför en möjlig larmsituation vid en kärnkraftsanläggning (Enander, 2005).

Samspelet mellan dessa subjektiva dimensioner kan illustreras i en fyrfältsmo- dell (se figuren på nästa sida).

De olika rutorna i figuren illustrerar hur kombinationen av grad av förtroende för myndigheter och upplevt eget ansvar eller egen förmåga kan förväntas resultera i skilda förhållningssätt hos medborgarna inför svåra situationer. Hög tilltro, både till den egna förmågan och till myndigheter, skapar gynnsamma betingelser för att människor ska följa rekommendationer och vidta



åtgärder (proaktivt engagemang). Den som har hög tilltro till sin egen förmåga men lågt förtroende för myndigheterna kan vara mer tveksam till att följa rekommenderade åtgärder och mer benägen att välja lösningar utifrån sitt eget gottfinnande (personliga lösningar). Om tilltron till den egna förmågan är låg och man i stället i hög grad förlitar sig på myndigheterna kan man få en mer passiv hållning – ”det här fixar nog andra, jag kan inte påverka situationen.” Slutligen kan kombinationen av låg egen förmåga och lågt förtroende skapa en känsla av hjälplöshet som leder till mental flykt eller uppgivenhet – ”det är ingen idé att ens försöka”.

Utifrån modellen i figuren ovan kan man även se ett behov av olika typer av samspel mellan myndigheterna och de olika grupperna. Om medborgarna har lågt förtroende till sin egen förmåga kan det behövas insatser för att stärka såväl deras upplevda som deras reella förmåga att skydda sig själva och hantera svåra situationer. Om tilltron till myndigheter däremot är överdriven och orealistisk kan exempelvis kommunikationen behöva inriktas mot att skapa en mer verklighetsanpassad förväntan från medborgarnas sida. Lagen om konsulära katastrofinsatser (SFS 2010:813) kan kanske ses som ett sådant exempel, eftersom den tydliggör ansvarsfördelningen mellan det offentliga och den enskilde i händelse av att människor drabbas av en katastrof utomlands. Lagen bygger framför allt på erfarenheter beträffande ömsesidiga oklarheter i förväntningar och ansvarstagande i samband med tsunamin 2004 samt vid evakueringen av svenskar från Libanon 2006.

Det gemensamma ansvaret – ett utvecklat samspel mellan myndigheter och medborgare

I samspelet mellan medborgare och myndigheter finns bland annat nyckeldimensioner som förtroende, realistiska och ömsesidiga förväntningar samt upplevda gemensamma värderingar om hoten, om vad som är värt att skydda samt om vilka åtgärder som är rimliga att acceptera. Det finns självfallet ingen "quick fix" för att bygga upp en sådan bas, utan det handlar om en långsiktig och ständigt pågående utveckling där erfarenheter från inträffade händelser tas tillvara och lärdomar tillämpas.

Enligt forskare på området behövs en ny syn på krishantering, med mindre betoning på skrivna planer och rutinmässiga övningar, och starkare fokus på lärandeprocesser och utveckling av ledarnas förmågor och mentala förberedelser (Robert & Lajtha, 2002). En viktig del i den mentala förberedelsen handlar om att förstå hur andra upplever utsatta situationer och hur de agerar i dem. Med den utgångspunkten följer här några generella råd för hur myndigheter ska kunna förbättra sin förmåga att samverka med medborgarna inför och i en kris:

- Ta tillvara medborgares erfarenheter och kunskaper vid planering för kriser. Som expert är det lätt att underskatta eller missbedöma de behov och frågor som uppstår hos drabbade människor i stressade och osäkra situationer.
- Träna dig själv och den egna gruppen i att ställa en "social diagnos" på samhällseliga krissituationer. Typen av risk, tidigare erfarenheter, hur situationen har uppstått, upplevda konsekvenser och tolkningar av orsaker och skuld är alla faktorer som påverkar hur människor reagerar på en viss situation. För att förstå olika behov och ageranden måste man kunna sätta sig in i hur andra människor uppfattar och tolkar situationen.
- Ta med frågor kring människors upplevelser och behov (och ta dessa på allvar) i samband med övningar. Inkludera gärna en grupp "vanligt folk" som hjälp att reflektera kring informationsinsatser och stödåtgärder i samband med övningar.
- Granska dina egna föreställningar och myter om mänskligt beteende i kris. Vilka förväntningar och antaganden finns inbyggda i vår planering och i tänkta åtgärder riktade till medborgarna – och vad är grunden till dem?

- Förhåll dig kritisk till medierapportering om hur människor agerar i krissituationer. Är bilden representativ? Hur tolkas olika beteenden? Vilka påverkansfaktorer kan ha betydelse i just den här situationen?
- Var medveten om att människor reagerar olika och har skilda behov i kris, samt utveckla din kunskap om vilka faktorer som påverkar deras reaktioner och behov. Vilka individer och grupper lägger vi märke till och vilka inte? Finns det dolda behov som inte omedelbart framgår? Vilka sårbarheter och resurser kan vi identifiera hos skilda grupper i den här situationen?
- Följ upp och analysera medborgarperspektivet vid utvärderingar av inträffade händelser. Hur väl lyckades vi ge adekvat stöd till olika grupper? Vilka erfarenheter finns hos drabbade grupper som bör tas tillvara som lärdomar för framtiden?
- Utveckla stödåtgärder som tar vara på och förstärker människors egen förmåga att hantera situationer. Känslor av hjälplöshet och bristande kontroll minskar förmågan att hantera svåra situationer. Åtgärder bör inriktas mot att öka de enskildas handlingsmöjligheter och låta dem ta så mycket kontroll över sin egen situation som möjligt. Myndigheter bör akta sig för att "ta över" i alltför hög grad.

Diskussionsfrågor

1. Hur kan medborgarnas eget perspektiv tas tillvara i planering av samhällsskydd och beredskap? Hur kan man ta vara på allmänhetens förmåga till krishantering under och efter en kris?
2. Vilken eller vilka grupper av medborgare i figuren på sidan 165 anser du vara viktigast att arbeta med ur ett informationsperspektiv för att underlätta de ansvariga aktörernas arbete med en inträffad kris? Varför? Kan det vara olika grupper vid skilda typer av kriser?
3. Ansvar för hantering av samhällskriser är ofta delat mellan flera olika aktörer (exempelvis myndigheter och företag). Vilka svårigheter och möjligheter skapar detta faktum när det gäller samverkan mellan de ansvariga och medborgarna?

Referenser

Boin, A. & 't Hart, P. (2003). Public leadership in times of crisis: mission impossible? *Public Administration Review*, 63:5, 544-553.

Börjesson, M. & Enander, A. (2011). *Uppfattningar och beteenden hos den svenska allmänheten i samband med utbrottet av A(H1N1) influensan 2009: en retrospektiv enkätstudie*. Publ. nr MSB232, Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap.

Clarke, L. (1999). *Mission improbable*. University of Chicago Press: Chicago.

Cvetkovich, G. & Löfstedt, R. (1999). *Social trust and the management of risk*. London: Earthscan.

Denney, D. (2009). Fear, human rights and New Labour policy post- 9/11. I D. Denney (Red.), *Living in dangerous times* (pp 4-18). Chichester: Wiley-Blackwell.

Donner, W.R. (2008). Decision making as community adaptation: a case study of emergency managers in Oklahoma. *Disasters*, 32:2, 292-302.

Enander, A. (2005). *Människors förhållningssätt till risker, olyckor och kriser*. Karlstad: Räddningsverket.

Enander, A. & Hede, S. (2004). *Krisberedskap: förväntningar och erfarenheter hos aktörer*. KBM Forskningsserie nr 4. 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*, 18, 39-48.

Fischer, H.W.III (1998). *Response to disaster: fact versus fiction and its perpetuation*. 2nd Edition. University Press of America: Landam MD.

Furedi, F. (2002). *Culture of fear*. London: Continuum.

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.

Hede, S. (2010). Lull after the storm? Municipal leaders reflecting on multiple crisis experiences. *Disaster Prevention and Management* (in press).

Karlsson, M.B. (2010). Participatory journalism and crisis communications: a Swedish case study of swine flu coverage. *Observatorio (OBS*) Journal*, 4 (1), 201-220.

Lajksjö, Ö., Enander, A. & Hede, S. (2004). *Drivkrafter för arbete med säkerhets- och beredskapsfrågor*. KBM Forskningsserie nr 5. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

- Lindell, M.K. & Perry, R.W. (2000). Household adjustment to earthquake hazard: a review of research. *Environment and Behaviour*, 32:4, 461-501.
- Macias, W., Hilyard, K. & Freimuth, V. (2009). Blog functions as risk and crisis communication during hurricane Katrina. *Journal of Computer-mediated Communication*, 15, 1-31.
- McConnell, A. & Drennan, L. (2006). Mission impossible? Planning and preparing for crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14:2, 59-70.
- Nieminen Kristofersson, T. (2007a). *Om social sårbarhet i samband med extraordinära händelser – en intervjustudie i 12 kommuner*. Rapport 1012, LUCRAM: Lunds Universitet.
- Nieminen Kristofersson, T. (2007b). *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.) (2009). *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.
- Perry, R.W. & Lindell, M.K. (2003). Preparedness for emergency response: guidelines for the emergency planning process. *Disasters*, 27:4, 336-350.
- Robert, B. & Lajtha, C. (2002). A new approach to crisis management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 10:4, 181-191.
- SFS 2010:813, *Lag om konsulära katastrofinsatser*.

Siegrist, M., Gutscher, H. & Earle, T.C. (2005). Perception of risk: the influence of general trust, and general confidence. *Journal of Risk Research*, 8, 145-156.

SOU 2005:104. *Sverige och tsunamin – granskning och förslag. Huvudrapport från 2005 års Katastrofkommission*. Stockholm: Fritze.

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.

Wang, X. & Kapucu, N. (2007). Public complacency under repeated emergency threats: some empirical evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18, 57-78.

Wilkinson, I. (2001). *Anxiety in a risk society*. London : Routledge.

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.

