



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

”Och aldrig mötas de två?”

Om möjligheter och utmaningar i samspelet
mellan krishanterare och medborgare



FORSKNING

MSB:s kontaktpersoner:

Bengt Källberg, 010-240 50 04

Linda Smedberg, 010-240 50 71

Publikationsnummer MSB 964- januari 2016

ISBN 978-91-7383-637-1

Förord

Denna rapport ger en populärvetenskaplig sammanfattning av det arbete som genomförts inom det MSB-finansierade projektet *”Krav, förväntningar och myter i samspelet mellan krishanteringens professionella aktörer och det berörda samhället”*. Bakom den långa rubriken ligger en bärande idé om behovet av att krishanterare och medborgare har realistiska förväntningar på varandra och även förmåga att agera i samspel när samhället drabbas av svåra händelser. Flera forskare vid Försvarshögskolans Ledarskapscentrum har medverkat i olika delmoment under projektets gång och bidragit med sina kunskaper. De medverkande i olika delstudier inom projektet har varit: Aida Alvinus, Carina Brandow, Helena Carlsson, Susanne Hede, Jennifer Hobbins, Sofia Nilsson och David Scott.

Till projektet har knutits en referensgrupp bestående av följande personer: Lars Hedström (IHT/Försvarshögskolan), Linda Kazmierczak (länsstyrelsen Kronoberg), Mia Ohlsson (Konsumentverket), Christian Uhr (LTH) och Misse Wester (FOI). Vi vill rikta ett varmt tack till referensgruppen och till våra kontaktpersoner vid MSB, Bengt Källberg och Linda Smedberg, för många goda uppslag, stimulerande diskussioner och gott stöd på vägen. Vi vill också tacka alla som bidragit till projektet i samband med vårt deltagande i SAMÖ Fokus 2014, genom att ställa upp som intervjupersoner eller genom andra insatser.

Karlstad, december 2015

Ann Enander, projektledare

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Syfte	6
1.2 Rapportens disposition	7
2. Forskningsmässiga utgångspunkter	8
2.2 Projektets delstudier	11
3 Resultat	13
3.1 Medias framställning av krisdrabbade medborgare	13
3.2 Krishanterares förståelse av allmänheten	14
3.3 Perspektiv på ansvar	15
3.4 Ledarrollen vid samhällskris	16
3.5 Utveckling av krishanterares förmåga att möta allmänheten	17
4 Slutsatser och tillämpning	19
5 Referenser	21
Bilaga 1: Publikationer från projektet.....	23

Sammanfattning

I Sverige läggs ett stort ansvar på lokala och regionala beslutsfattare att säkerställa medborgarnas säkerhet, trygghet och möjligheter att hantera svåra situationer och kriser. Det övergripande syftet med projektet *Krav, förväntningar och myter i samspelet mellan krishanteringens professionella aktörer och det berörda samhället* var att studera de ömsesidiga krav, föreställningar och förväntningar som skapar villkor för samspelet mellan beslutsfattare (i första hand på lokal och regional nivå) och medborgare i sådana situationer. Utifrån detta syfte formulerades sedan ett antal specifika forskningsfrågor som var ledande för projektets fem delstudier. Dessa delstudier baserades på i huvudsak tre empiriska datainsamlingar: i) tidningsartiklar och officiella rapporter från sex större nationella och internationella krishändelser som påverkat Sverige och svenska medborgare; ii) intervjuer med beslutsfattare från sammanlagt sju kommuner som drabbats av olika typer av kriser i närliggande tid; iii) analys av underlag och observationer i samband med en större nationell beredskapsövning med fokus på kommunikation med allmänheten. Resultat från delstudierna presenteras kortfattat i rapporten och behandlar följande teman:

- *Medias framställning av krisdrabbade medborgare.* Studien beskriver de ofta subtila processer genom vilka medierapporteringen ger en viss bild av hur människor har agerat och reagerat vid kriser.
- *Krishanteraresh förståelse av allmänheten.* Studien är baserad på intervjudata och ger en nyanserad bild av hur krishanterare reflekterat kring vilka som är utsatta vid kriser och de skilda villkor och förutsättningar utifrån vilka drabbade kan agera.
- *Perspektiv på ansvar.* Studien är baserad på intervjudata och fokuserar krishanteraresh syn på och förståelse av medborgares ansvar före och under en kris.
- *Ledarrollen vid samhällskris.* Utifrån intervjudata analyseras erfarenheter hos krishanterare av att axla en ledarroll i krissammanhang och de utmaningar och dilemman som förknippas med den rollen.
- *Utveckling av krishanteraresh förmåga att möta allmänheten.* Arbetet är baserat på observationer och analyser i samband med en större övning och belyser hur allmänheten framställs och bemöts i övningen.

I ett avslutande avsnitt dras några praktiska slutsatser av projektet riktade till olika målgrupper och nivåer i krishanteringssystemet.

1. Inledning

Kriser är nästan alltid mycket omvälvande händelser för ett samhälle. Genom medier ges regelbundna rapporteringar av omfattande samhällskriser som naturkatastrofer, tekniska olyckor, epidemier och terrorattentat. Dessa mediebilder låter oss förstå att kriser inte bara innebär en stor påfrestning på samhällets infrastruktur utan också på människor. Det talas därför om krisens *sociala och psykologiska konsekvenser*, vilket syftar på att en kris sätter igång en kedja av känslomässiga reaktioner och beteenden hos människor som långsiktigt även kan påverka relationer, värderingar, tillit och social sammanhållning i ett samhälle (Quarantelli, 1998). När en kris uppstår är det således viktigt att beslutsfattare med krishanteringsansvar har kunskap om hur en kris påverkar människors reaktioner, beteenden och värderingar samt hur man bäst kan ge hjälp och stöd till berörda.

I Sverige läggs ett stort ansvar på lokala och regionala beslutsfattare att säkerställa medborgarnas säkerhet, trygghet och möjligheter att hantera svåra situationer. Detta ansvar kräver att krishanterare har en förmåga att på ett lämpligt sätt kunna samspele med medborgarna, samtidigt som medborgare själva ska kunna ta ansvar för att säkerställa sin säkerhet och trygghet i en svår situation.

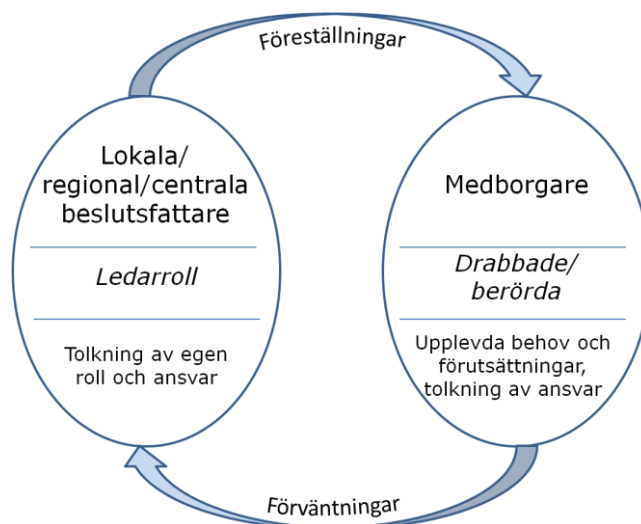
1.1 Syfte

Möjligheterna och utmaningarna med samspelet mellan krishanterare och medborgare blev utgångspunkten för forskningsprojektet *Krav, förväntningar och myter i samspelet mellan krishanteringens professionella aktörer och det berörda samhället*. I projektet var syftet att studera de ömsesidiga krav, föreställningar och förväntningar som skapar villkor för samspelet mellan beslutsfattare (i första hand på lokal och regional nivå) och medborgare. I dialog med MSB har projektet sedan avgränsats till att fokusera på beslutsfattarrollen samt att belysa hur beslutsfattare kan utvecklas och stärkas i sitt krisledarskap gentemot det drabbade och berörda samhället (se Figur 1).

Detta syfte bröts ned i några specifika forskningsfrågor som var ledande för projektets olika delstudier:

- På vilket sätt bidrar officiella utredningar och medierapportering till att forma föreställningar om medborgarnas behov, resurser och reaktioner i samband med risksituationer och kriser?
- Vilka antaganden och föreställningar om medborgarnas reaktioner och behov i krissituationer kan identifieras hos beslutsfattare (lokal och regional nivå)?
- Hur uppfattar krishanteringens aktörer den egna rollen i förhållande till drabbade och berörda medborgare? Hur ser man på ansvarsfrågor, samt krav och förväntningar från allmänheten?

- Hur karakteriseras rollen som ledare i risk- och krissituationer utifrån forskning? Hur förhåller sig den bilden av rollen till aktörers egna uppfattningar och föreställningar?
- Hur kan krishanteringens aktörer utveckla förmågan att förstå och möta medborgarnas behov inför risksituationer och kriser?



Figur 1. Samspel mellan föreställningar och förväntningar hos beslutsfattare och medborgare

1.2 Rapportens disposition

I följande kapitel redovisas det arbete som genomförts inom ramen för projektet. Redovisningen inleds med några forskningsmässiga utgångspunkter för de olika delstudierna. Därefter följer en översikt över delstudierna samt en kort beskrivning av hur vi gått tillväga i arbetet för att samla och analysera data. Resultaten från fem empiriska delstudier rapporteras sedan kortfattat. I det avslutande avsnittet dras slutligen några mer praktiska slutsatser från projektet, med förslag på tillämpningar i praktiken. I slutet av rapporten finns en sammanställning över alla skrifter och publikationer från projektet, samt även några tips till vidare läsning.

2. Forskningsmässiga utgångspunkter

Projektets forskningsfrågor kan härledas utifrån flera olika temaområden inom den vetenskapliga forskningslitteraturen, vilka här kort presenteras.

2.1.1 Människors reaktioner och behov i kris

Enligt internationell forskning hanterar krisdrabbade individer generellt svåra händelser relativt väl, vilket bland annat tar sig uttryck i att det stora flertalet människor är aktiva och själva tar initiativ till att lösa sin situation (Helsloot & Ruitenbergh, 2004). Samtidigt är det långtifrån enkelt för beslutsfattare att identifiera behov och ge relevant stöd i en specifik krissituation.

Erfarenheter från kommunala beslutsfattare i samband med stormen Gudrun kan tjäna som exempel på några av dessa svårigheter. En generell utmaning för de kommunala beslutsfattarna vid den händelsen var att förmå förstå en bred variation i känslomässiga reaktioner och kunna göra rättvisa bedömningar av människors behov. För beslutsfattare var det krävande att möta många olika typer av reaktioner och sårbarheter under en lång tidsperiod. Skilda tolkningar av behoven kunde också skapa problem i samverkan mellan olika organisationer. I samband med stormen kunde exempelvis personal från räddningstjänsten och militären 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 (Enander, Hede & Lajksjö, 2009).

2.1.2 Myter och föreställningar om människors reaktioner

Trots att forskningen dragit slutsatsen att flertalet människor hanterar kriser på ett konstruktivt sätt finns ett antal myter om människors krisbeteende. Dessa myter handlar bland annat om att människor drabbas av panik och hjälplöshet eller att man uppvisar andra avvikande beteenden som yttrar sig i exempelvis våld och plundring (Fischer, 1998). Trots att forskningen under lång tid avfärdat dessa myter har de visat sig mycket seglivade, vilket bland annat framgår av att även svenska krishanterare tycks ha påverkats av liknande föreställningar. Wester (2011) visar exempelvis att kriskommunikatörer ofta tror sig själva kunna vara ganska rationella och logiskt tänkande i krissituationer, medan de betraktar medborgarna som betydligt mer rädda och panikslagna. Myternas inverkan på krishanterare kan utgöra 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.

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 kölvattnet av orkanen genomsyrades amerikanska medier av stereotypiska bilder av våldsamma medborgare som bland annat ägnade sig åt hejdlös plundring. Denna mediebild bidrog bland annat till att påverka synen på hur krisen skulle hanteras och resurser fördelas. Allvarligast var kanske att detta synsätt bidrog till att skapa konflikter mellan myndigheter/organisationer och

dem som drabbats. Det är således viktigt att vara medveten om de myter och föreställningar om krisbeteende och hur dessa kan påverka krishantering, i synnerhet kommunikationen med medborgarna under en kris.

2.1.3 Förväntningar från medborgarna

I samband med kriser har medborgarna även förväntningar på hur de bör bli bemötta och informerade. Dessa förväntningar och krishanterareshöjda faktiska bemötande kan skapa potentiella konflikter mellan beslutsfattare och allmänhet. Här finns flera konkreta exempel bland svenska erfarenheter. Vid tidigare krissituationer (t ex kärnkraftsolyckan i Tjernobyl, förlisningen av m/s Estonia, branden vid Makedoniska föreningen i Göteborg och tsunamin 2004) har det visat sig att människors behov av professionellt och empatiskt bemötande inte kunnat tillgodoses på ett tillfredsställande sätt. I granskningen efter tsunamikatastrofen, exempelvis, redovisades kritik mot den svenska ambassadens stöd på plats i Thailand för den brist på förståelse och empati som många drabbade och anhöriga upplevde (SOU 2005:104, s 277-278). Agerandet anses ha präglats av ett fasthållande vid det byråkratiska regelverket trots att det rådde en extraordinär situation.

Förväntningarna på offentliga institutioners ansvarstagande i kriser har också visat sig vara höga. Resultat från en studie av allmänhetens reaktioner efter utbrottet av svininfluensan 2009 visar att viljan att själv ta ett ansvar är starkt kopplat till och beroende av upplevelsen att myndigheter också tar ett ansvar och att de utgår från medborgarens bästa (Börjesson & Enander, 2011).

2.1.4 Upplevda förväntningar från medborgarna

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 har. Boin och 't Hart (2003) beskriver exempelvis problematiken med ledarskap vid samhällskriser som en rad motsättningar eller "glapp" mellan medborgarnas förväntningar och ledarskapets realitet. 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 ansvarskänsla, 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.

En grundläggande fråga handlar om hur lokala och regionala ledare påverkas av allmän opinion och förväntningar. 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).

2.1.5 Ledarrollen vid kriser

Wooten & James (2008) pekar 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 samhällliga kriser handlar om mer än god kommunikationsförmåga. I forskningslitteraturen lyfter man fram behoven av en kombination av mentala, sociala och emotionella kompetenser. De typer av avvägningar och beslut som samhälllig krishantering innebär handlar till stor del om oförutsägbara och komplexa situationer där tidigare förebilder och jämförelseexempel saknas. Att tolka komplexa samhällliga händelser och förstå innebörden (*sense-making*) och att förmedla tolkningen till andra (*meaning-making*) ställer krav på flera typer av mentala 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.

Ledarens förmåga att förstå och hantera känslor är betydelsefull ur flera synvinklar. För det första handlar det om att förstå vad andra känner och upplever. 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 samhälle som alltmer präglas av mångfald, där reaktioner kan vara mycket olika beroende på skillnader i bakgrund, livsvillkor och erfarenheter (Olofsson, 2009).

Förmågan att hantera känslor handlar även om att förstå inverkan av eget agerande på andra. Den förmågan är betydelsefull både inom den egna organisationen och i en bredare samhälllig kontext exempelvis i kontakten med drabbade, med media och i deltagande i olika former av offentliga manifestationer (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. Uttryck för kollektiva känslor i form av ritualer och symbolhandlingar har blivit ett allt större inslag vid samhällliga 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.

2.1.6 Att skapa beredskap för att stödja medborgare i krissituationer

Föregående avsnitt visar på stora utmaningar för krishanterare att förstå och bemöta allmänheten på ett lämpligt och relevant sätt. Att stärka denna förståelse och förmåga till bemötande är i högsta grad en fråga om *lärande*. Ett sätt att öka krishanterares kunskap om hur man bättre kan förstå och möta allmänheten är genom övningar. Övningar är ett mycket vanligt förekommande inslag i krishanteringssystemet för att utveckla förmågan att hantera kriser. Övningar har dock kritiserats för att inte resultera i kunskap som kan användas i verkliga krissituationer som avviker från de scenarier som stått i fokus under

själva övningen (Borell & Eriksson, 2013). Övningar har även fokuserat på att låta deltagare öva för att tillskansa sig mer generella färdigheter i att hantera en kris (se t ex Andersson m.fl., 2014), medan förmågan att kunna förstå och bemöta allmänheten har hamnat i skymundan. Det finns således ett behov av att utveckla övningar med ett tydligare allmänhetsperspektiv.

2.2 Projektets delstudier

Ovanstående översikt visar att det sedan tidigare har funnits ett stort forskningsintresse för samspelet mellan medborgare och krishanterare. En kritik av krishanteringsforskning har dock varit att den i alltför hög utsträckning varit fokuserad på hur det *borde* vara, samt att för lite uppmärksamhet ägnats sociala och relationsinriktade aspekter såsom krisledarskap (Devitt & Borodzicz, 2008). Här finns ett behov av att närmare belysa hur krishanterare faktiskt uppfattar och tacklar de utmaningar de ställs inför.

Sverige har under de senaste decennierna drabbats av flera svåra kriser där den ofta bristfälliga hanteringen av allmänhetens reaktioner och behov på olika sätt hamnat i fokus. Att öka kunskapen och utveckla verktyg för att förbättra samspelet mellan krishanterare och medborgare är således mycket aktuellt utifrån ett svenskt perspektiv. Med det övergripande syftet har ett antal delstudier genomförts inom projektet, vilka baserades på i huvudsak tre empiriska datainsamlingar:

- Tidningsartiklar och officiella rapporter från sex större nationella och internationella krishändelser som påverkat Sverige och svenska medborgare, däribland tsunamin 2004, stormen Gudrun 2005 och dödsskjutningarna i Malmö 2011-2012.
- Intervjuer med 37 beslutsfattare från sammanlagt sju kommuner som drabbats av olika typer av kriser i närliggande tid; tre tekniska kriser, en naturkatastrof och tre sociala kriser. Informanterna har olika roller och funktioner såsom informationschef, räddningschef, kommunchef, säkerhetschef eller beredskapsdirektör.
- Analys av underlag och observationer i samband med en större nationell beredskapsövning med fokus på kommunikation med allmänheten (SAMÖ Fokus 2014)

Delstudierna och det underlag på vilket respektive studie baserats framgår av tabell 1. I följande kapitel presenteras huvudsakliga resultat från respektive delstudie.

Delstudie	Koppling till forskningsområde	Metod
Medias framställning av krisdrabbade medborgare	Människors reaktioner och behov i kriser och myter om krisbeteenden	Analys av tidningsartiklar och officiella rapporter
Krishanterares förståelse av allmänheten	Människors reaktioner och behov i kriser och myter om krisbeteenden. Upplevda förväntningar	Analys av intervjudata
Perspektiv på ansvar	Människors reaktioner och behov i kriser och myter om krisbeteenden. Upplevda förväntningar	Analys av intervjudata
Ledarrollen vid samhällskris	Ledarrollen vid kris	Analys av intervjudata
Utveckling av krishanterares förmåga att möta allmänheten	Skapa beredskap för att stödja medborgare i krissituationer	Observation av en nationell beredskapsövning

Tabell 1. Projektets delstudier.

Utöver de fem delstudier som framgår i tabell 1 har flera andra mindre studier genomförts inom ramen för projektet och med anknytning till dess grundfrågor. Dessa redovisas i publikationslistan i bilaga 1. Här ingår tre magisteruppsatser inom ramen för programmet Samhällelig Riskhantering vid Karlstads universitet vilka har handletts av projektledaren. Uppsatserna behandlar följande teman: säkerhetsfrågor relaterade till besökare vid större evenemang (Olofsson, 2013); kommunikation vid pandemi (Lundberg, 2013); och enskildas handlingsmöjligheter och förväntningar på samhället vid kris (Kärrlander, 2014). Ytterligare en rapport, framtagen vid Ledarskapscentrum av Lindholm (2014), ger en sammanställning och analys av hur media har rapporterat om narkolepsifallen efter A(H1N1) vaccineringen 2009-2010.

3 Resultat

3.1 Medias framställning av krisdrabbade medborgare

Nilsson, S., Alvinus, A. & Enander, A. (2015). *Frames of public reactions in crisis*. *Journal of Contingencies and Crisis Management* (under tryckning).

Hur media framställer en krishändelse påverkar både hur vi uppfattar betydelsen av det som hänt och vår syn på dem som drabbats. Tidigare forskning i framförallt USA har visat hur medierapportering i vissa fall har bidragit till att ge en missvisande bild av människors behov och agerande i krissituationer. I en delstudie undersökte vi därför hur krisdrabbade medborgare har porträtterats i svenska media i samband med kriser av olika karaktär.

Sex krishändelser som påverkat svenska medborgare valdes med syfte att få en variation med avseende på krisernas längd, omfattning, effekter och grad av medierapportering. Sedan gjordes en sökning i olika databaser för att få fram relevanta tidningsartiklar och officiella rapporter som behandlade dessa händelser. Artiklarna analyserades sedan för att försöka identifiera och beskriva skilda mönster i hur allmänheten porträtterades.

I studien framkom att medborgare porträtterades i krissammanhang utifrån olika processer genom vilka individer och grupper värderades och tillskrevs olika egenskaper. En process handlar om hur medierna identifierar vilka medborgare som kan anses vara drabbade och påverkade av krisen. Det kan tyckas självklart att en kris oftast drabbar en viss identifierbar grupp, men ibland är det svårt att dra gränser till hur långt en kris sträcker sig. Ska de direkt drabbade av en kris ses som de primärt drabbade? Eller bör också deras anhöriga, människor i närområdet och sårbara grupper i allmänhet också identifieras som de drabbade? Vad avgör om man är berörd av en händelse eller inte? Genom medierapporteringen fokuseras vissa grupper, medan andra får betydligt mindre uppmärksamhet.

En annan process handlar om hur de drabbade tillskrevs olika egenskaper med avseende på deras reaktioner och sätt att hantera krisen. Här påvisar studien hur medierapportering ibland kan "klumpa ihop" ett stort antal människor och tillskriva dessa stereotypiska och enhetliga reaktioner och sätt att hantera krisen. Som ett exempel kan nämnas att under en av de studerade kriserna, en terroristattack, beskrevs att de drabbade medborgarna reagerade med empati, medan under en annan kris, ett antal uppmärksammade dödsskjutningar, tillskrevs de drabbade reaktioner som likgiltighet och apati. Genom att människors reaktioner generaliseras på detta sätt kan den reella variationen i reaktionsmönster komma i skymundan.

Genom värdeladdade beskrivningar bidrar medierna även till att direkt eller indirekt bedöma de drabbades reaktioner. Vilka reaktioner anses vara förväntade, accepterade eller felaktiga? Här framkom exempel på hur medierna kunde framställa vissa medborgare i positiva ordalag, ”de som gör rätt”, medan andra stämplas som fel eller avvikande, ibland till och med beläggs med skuld.

Delstudien visar att det vi läser i tidningar och andra källor i samband med en krishändelse ofta tenderar att framhäva vissa grupper och beteenden, medan andra får mindre uppmärksamhet. Rapporteringen kan också bidra till att värdera olika handlingar som bättre eller sämre. Att det är så är inte oväntat, kriser och beteenden i kris kan tolkas på många skilda sätt. En slutsats av studien är dock att de som arbetar med beredskapsfrågor och hantering av kriser behöver vara medvetna om dessa processer och inte låta sig påverkas okritiskt av hur människor porträtteras i olika sammanhang. Studien visar att processerna ofta är ganska subtila och svåra att omedelbart notera.

3.2 Krishanterares förståelse av allmänheten

Hobbins, J. & Enander, A. (2015). Citizens and contingencies – Swedish crisis managers’ views of the public. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 33(3), 388-406.

De beslut krishanterare fattar avseende beredskap och i krissituationer påverkas av olika föreställningar om allmänheten och om hur människor reagerar vid en kris. Därför är det viktigt att veta vilka föreställningar krishanterare har om människor i krissituationer. En övervägande del av den forskningslitteratur som finns på området är internationell, främst nordamerikansk. Den litteraturen speglar hur människors krisbeteenden ofta beskrivs på ett stereotypt sätt med reaktioner såsom panik eller socialt kaos. Sådana föreställningar riskerar att leda till felriktade insatser och sen eller otillräcklig information till allmänheten. Genom sitt fokus på svenska krishanterare bidrar denna studie till att nyansera bilden av hur nordiska och i synnerhet svenska krishanterare uppfattas internationellt.

Analysen grundas på intervjuer med informanter från sju kommuner som drabbats av olika typer av kriser i närliggande tid; tre tekniska kriser, en naturkatastrof och tre sociala kriser. Informanterna har olika roller och funktioner såsom informationschef, räddningschef, kommunchef, säkerhetschef eller beredskapsdirektör, vilket bidrar till en bred variation av erfarenheter. Analysen fokuserar på gemensamma mönster. Det är intressant att notera att de mönster vi funnit sträcker sig över såväl erfarenheter från olika typer av kriser som olika roller och funktioner. Samtidigt är det viktigt att vara medveten om att intervjuerna sammantaget gav en nyanserad bild där de enskilda krishanterarna brottas med varierande dilemman och har skilda sätt att tänka på. En systematisk analysprocess ledde fram till två huvudteman i informanternas reflektioner.

Det första temat handlar om vem som är utsatt i en krissituation. Här beskrivs informanternas funderingar kring vem som är drabbad. Ett exempel på utmaningar i detta sammanhang är krishändelsens geografiska avgränsning, som ofta är otydlig och sträcker sig över flera kommun- och länsgränser eller ännu längre; en händelse på en ort kan få stora konsekvenser även i andra delar av världen. Det andra temat rör reflektioner kring individuella förutsättningar för att hantera kriser. Här förs resonemang om faktorer som kan stärka respektive minska individens förmåga att klara sig i en krissituation. Utöver fysisk förmåga diskuteras även tillgången till socioekonomiska resurser, kunskap och erfarenhet.

En röd tråd i artikeln är människors skilda villkor och förutsättningar för krisberedskap och att hantera en krissituation. Kring detta förs resonemang i relation till krishanterares uppdrag. Artikeln understryker även den oro krishanterare yttrar om den låga grad av kunskap människor har om det svenska krishanteringssystemet, dess organisationer och ansvarsområden. Slutligen visar vår studie på en mer komplex bild av krishanterare och deras reflektioner kring och syn på allmänheten och deras förutsättningar.

Artikeln resultat är av direkt relevans för olika typer av krishanteringsorganisationer. Resultaten kan användas av krishanterare som tankeverktyg för att underlätta kartläggningen av allmänheten och människors behov i en krissituation på ett systematiskt sätt.

3.3 Perspektiv på ansvar

Hobbins, J. (2015). *Between autonomy and paternalism: crisis managers' views on civic duties in the context of contingencies and crises.* (under review).

Vilken syn krishanterare har på allmänheten, såsom till exempel människors krisreaktioner och krishanteringsförmågor, påverkar de beslut som fattas i en krissituation. De ofta stereotypa bilderna av människors beteenden i krissituation har diskuterats och nyanserats under senare år. Samtidigt har en annan diskussion aktualiserats: ansvarsfördelningen mellan samhällets olika aktörer. I det offentliga rummet har främst medborgares ansvar diskuterats. En av dessa frågor, som diskuterats på ett mer teoretiskt och abstrakt plan, har rört huruvida, och i så fall i vilken form, detta ansvar kan fastställas i lagtexter.

Denna artikel tar ett första steg i denna riktning genom att rikta fokus mot svenska krishanterare, som fattar de praktiska besluten i en krissituation. Artikeln undersöker informanternas syn på och förståelse av medborgares ansvar före och under en krissituation.

Resultaten bygger på intervjuer med personer i olika roller och funktioner som har erfarenhet av olika typer av större krishändelser. Dessa funktioner inkluderar informationschef, räddningschef, kommunchef, säkerhetschef eller beredskapsdirektör. Informanterna är verksamma i sju olika kommuner med erfarenheter från tekniska kriser, sociala kriser eller en naturkatastrof.

Artikeln diskuterar ämnen som är relevanta för krishanteringssystemet på såväl praktisk som teoretisk nivå. Ett intressant tema handlar om olika typer av ansvar och hur informanterna ser på dem i relation till krisberedskap och krishändelser. Det handlar dels om ett mer praktiskt inriktat ansvar, dels om ett moraliskt ansvar som riktar sig till det omgivande samhället. Ett annat intressant område rör olika grupper i samhället som kan förväntas ta eget ansvar respektive andra grupper som inte tar ansvaret. Här redogörs för informanternas reflektioner och tankegångar när det gäller dessa olika grupper. Artikeln avslutas med resonemang om spänningen mellan två synsätt. Det ena synsättet betonar autonomi och medborgarens ansvar att själv kunna agera. Det andra synsättet har en framtoning som kan betecknas som mer beskyddande och även paternalistisk, där människors sårbarhet och behov av stöd i samband med svåra påfrestningar blir centrala. Dessa två synsätt diskuteras i relation till svensk krishantering och svenska samhället i bredare bemärkelse.

3.4 Ledarrollen vid samhällskris

Enander, A. & Carlsson, H. (2015). *Leadership challenges in community crises: a qualitative study.* (manuskript under bearbetning)

Kraven på förmåga att kunna agera och leda andra vid samhällskriser ökar. Traditionell ledarskapsforskning handlar till stor del om ledarrollen inom den egna organisationen eller verksamheten, men vid kriser i samhället riktas ledarrollen inom en drabbad kommun eller region även ut till medborgare och det omgivande samhället. Vad man säger, hur man agerar, samverkar med andra och inte minst hur man framträder i media kan ha stor betydelse för många drabbade människor. Erfarenheter hos beslutsfattare som själva haft en ledande roll i samband med olika typer av kriser kan ge värdefull kunskap om vad rollen innebär och om hinder och framgångsfaktorer.

Denna studie bygger på data från intervjuer med beslutsfattare som har erfarenhet av att i olika funktioner axla en ledande roll i samband med större krishändelser. Händelserna är av olika karaktär och erfarenheterna belyser således skilda problem och utmaningar. Analysen fokuserar på att identifiera och beskriva gemensamma teman i informanternas berättelser som fångar centrala aspekter i hur de uppfattar sin ledarroll.

Ett första tema som framkommer i studien handlar om de förändringar i krav och synsätt vad gäller samhällets krishanteringsförmåga som skett under de senaste decennierna. Denna förändring mot en mer komplex hotbild, större krav på samverkan och höga förväntningar på hanteringsförmåga ses som något dynamiskt pågående som ställer krav på flexibilitet i ledarrollen. Ett andra tema fokuserar själva ledarskapet, där reflektioner kring skilda roller inom och utanför den egna organisationen speglar behov av olika förhållningssätt och kompetenser. Som ett tredje tema framkommer frågor kring vad som krävs av individen i ledarrollen, där man även lyfter upplevelsen av motsägelsefulla krav och personliga dilemman.

Mot bakgrund av den komplexa och krävande roll som informanterna beskriver lyfts även exempel på personliga strategier och verktyg i arbetet. Behovet av utbildning och övning betonas, men även förmågan att kunna improvisera och anpassa till situationens krav. Ur praktiskt synvinkel torde erfarenheter från studien kunna lyftas in i samband med övningar som underlag för diskussion och reflektion kring vad ledarrollen i krissituationer kan innebära.

3.5 Utveckling av krishanterares förmåga att möta allmänheten

Scott, D., Brandow, C., Hobbins, J., Nilsson, S. & Enander, A. (2015). Capturing the public perspective in crisis management exercises: possibilities and challenges. *International Journal of Emergency Services*, 4(1), 1-18.

Eftersom bemötande av och kommunikation med allmänheten är av central betydelse i krissituationer, är det viktigt att det finns möjligheter för krishanterare att förbereda sig för detta. I forskningsöversikten nämndes att övningar kan användas för att utveckla förmågan att hantera kriser rent generellt. Men är det då möjligt att använda övningar för att öva hur man som krishanterare ska möta allmänheten vid en krissituation?

Med detta som utgångspunkt genomfördes en observationsstudie av en nationell beredskapsövning (SAMÖ Fokus 2014) där en större kärnkraftsolycka stod i fokus. I övningen fanns en så kallad "spelad allmänhet" som bestod av personer som agerade allmänhet och via telefon och sociala medier ställde frågor och delgav sina synpunkter till de organisationer som övades. Under övningen studerade vi hur den allmänheten framställdes; vilka beteenden och reaktioner tillskrevs allmänheten när dessa spelade medborgare talade med de övade via telefon och i sociala medier? Dessutom studerades hur de övade mottog den spelade allmänhetens beteenden och reaktioner.

Genom denna studie kunde ett antal mönster identifieras. Allmänheten framställdes på mycket varierade sätt; från lugn och nöjd med bemötandet från de övande krishanterarna till mer känslomässig och ifrågasättande. Från de övande krishanterarna var dock bemötandet oftast detsamma; empatiskt och förstående inför olika problem och dilemman.

Variationen i allmänhetens beteenden och reaktioner var något som var intressant för kommande övningar. I konstruktionen av krisövningar finns ofta en tanke om "realism", det vill säga att övningarna ska innehålla så realistiska inslag som möjligt som kan liknas vid en riktig krissituation. En fara med detta är dock att man i utformningen av övningar utgår från vad som skett i tidigare kriser, vilket då inte nödvändigtvis behöver hända i en framtida kris. Studien föreslår därför att den typ av variation av olika känslomässiga reaktioner och beteenden som kunde observeras i övningen skulle kunna bli ett inslag i framtida övningar.

Studien ger därför ett antal konkreta förslag om hur övningar kan utvecklas för att bättre kunna förbereda beslutsfattare och kommunikatörer inför

allmänhetens reaktioner och beteenden under en kris. Bland annat föreslås att hur allmänhetsperspektivet ska införlivas i övningar borde ske med större systematik. Dessutom föreslås att möjligheter för övningsdeltagare att i efterhand kunna reflektera över vad de varit med om i kontakten med allmänheten, bör vara en del av övningen i sig.

Då kontakt med medborgare är en så central del av krishantering är det viktigt att detta perspektiv finns med i övningar, vilka är bland de främsta instrumenten att utveckla beredskapen inför kriser. Att ordentligt tänka igenom hur man ska öva inför allmänhetens reaktioner och beteenden är särskilt viktigt eftersom bilden av allmänheten som etableras i övningar påverkar hur krishanterare sedan planerar inför detta i samband med verkliga krissituationer. Stereotypa eller missvisande föreställningar kan lätt propageras genom krishanteringssystemet och därmed få allvarliga konsekvenser.

4 Slutsatser och tillämpning

Det finns ibland en tendens att krisberedskap diskuteras utifrån ”tekniska” aspekter, dvs hur man ska bygga upp en god formell beredskap med hjälp av rutiner, strukturer, lagstiftning och beslutsprocesser. De sociala konsekvenser som en kris medför och de utmaningar som dessa innebär kan ibland hamna i skymundan i diskussioner om krisberedskap, kanske för att det är en svår fråga att ta i; hur ska vi egentligen kunna förbereda oss för hur människor kan tänkas reagera på kriser och hur ska detta hanteras?

Resultaten från projektet kan förhoppningsvis stimulera till utveckling i hur samspelet mellan krishanterare och allmänhet kan förbättras. Vad kan då projektet som helhet bidra med för att å ena sidan öka förståelsen för människors reaktioner och beteenden i kris, och å andra sidan öka kunskapen kring hur krishanterare kan planera för och agera så att medborgare får ett gott och funktionellt stöd?

Här sammanfattas därför några korta punkter med förslag till hur projektets resultat kan användas för olika målgrupper och nivåer inom krishanteringssystemet:

- *För den enskilde beslutsfattaren/krishanteraren* kan kunskaper om hur allmänhetens förutsättningar att hantera kriser framställs i medier och återspeglas i föreställningar hos krishanterare bidra till en ökad medvetenhet. Det handlar om att förstå hur dessa faktorer kan påverka den samlade bilden av medborgarna i krissituationer och i förlängningen också hur man själv som professionell aktör kan reagera på och agera inför den bilden.
- *För krisledningsgrupper på lokal och regional nivå* kan vikten av ett ökat inslag av allmänhetsperspektiv i övningar bidra till att detta perspektiv införlivas både i planering och i genomförande av övningar och utbildningar. Forskningen om synen på ansvar skulle vidare kunna skapa grund för diskussion kring hur man ser på medborgarnas ansvar och möjligheter och hur den synen kan eller bör utvecklas i dialog med medborgarna själva.
- *För den centrala nivån i krishanteringssystemet (myndighetsnivån)* kan forskningsresultaten bidra till att ge inspel till hur man långsiktigt kan införliva allmänhetsperspektivet i större nationella och regionala övningar. Insikten om hur olika faktorer (t ex mediebeskrivningar, felaktiga/onyanserade föreställningar om beteenden) inverkar på hur större krishändelser uppfattas och utvärderas är viktig vid erfarenhetsåterföringar för att förhindra att felaktiga slutsatser dras och sedermera sprids. Den centrala nivån kan även använda resultaten i utbildningar och riktade utvecklingsansatser. Forskningsresultaten kan generellt användas för den centrala nivåns strategiska arbete med att utveckla relationerna mellan krishanterare och medborgarna och ta sig uttryck i exempelvis planeringsråd, övningsstöd och liknande dokument för spridning inom hela krishanteringssystemet.

Något som kan konkretiseras när det gäller hur forskningsresultaten kan införlivas i krishanteringssystemet är att man på alla nivåer ställer sig några grundläggande frågor som projektet kretsat kring. Dessa skulle kunna vara:

- Vad har vi för bild av allmänheten? Vilken bild får vi av medborgarna genom media under en krissituation och vilka bilder har vi själva? Bidrar vi själva till att förmedla missvisande eller ensidiga föreställningar? Vilka förväntningar har både vi och allmänheten på oss som krishanterare och ledare? Hur kan vi bättre förbereda oss på att möta och stödja medborgarnas reaktioner och behov vid svåra situationer?

Dessa frågor är relevanta att ställa för alla nivåer i krishanteringssystemet, de torde angå oss alla.

5 Referenser

- Andersson, A. Carlström, E.D. Åhgren, B. & Berlin, J. (2014). Managing boundaries at the accident scene – A qualitative study of collaboration exercises. *International Journal of Emergency Services*, 3(1), 77-94.
- Boin, A. & 't Hart, P. (2003). Public leadership in times of crisis: mission impossible? *Public Administration Review*, 63:5, 544-553.
- Borell, J. & Eriksson, K. (2013). Learning effectiveness of discussion-based crisis management exercises. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 5, 28-37
- 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.
- 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.
- Enander, A. & Hede, S. (2004). *Krisberedskap: förväntningar och erfarenheter hos aktörer*. KBM Research series 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.
- Eyre, A. (2006). Remembering: 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.
- Fischer, H.W.III (1998). *Response to disaster: fact versus fiction and its perpetuation*. 2nd Edition. University Press of America: Landam MD.
- Helsloot, I. & Ruitenbergh, A. (2004). Citizen responses to disasters: a survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12 (3), 98-111.
- Kanov, J.M., Maitlis, S., Worline, M.C., Dutton, J.E., Frost, P.J. & Lilius, J.M. (2004). Compassion in organizational life. *American Behavioral Scientist*, 47:6, 808-827.

- 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.
- Ockerby, P. (2001). Evacuation of a passenger ship – is panic a major factor? *Australian Journal of Emergency Management*, 16(1), 8-14.
- Olofsson, A. (2007). The Preparedness of Local Authorities for Crisis Communication with People who have Foreign Backgrounds – The Case of Sweden. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 25 (2), 145-173.
- Perry, R.W. & Lindell, M.K. (2003). Preparedness for emergency response: guidelines for the emergency planning process. *Disasters*, 27:4, 336-350.
- Perry, R. W. & Lindell, M. K., (2003). Understanding Citizen Response to Disasters with Implications for Terrorism. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 11 (2), 49-60.
- Quarantelli, E.L. (Ed.) (1998). *What Is a Disaster? Perspectives on the Question*. Routledge, London
- Quarantelli, E.L. & Dynes, R.I. R. (1972). When Disaster Strikes: It isn't much like you've heard and read about. *Psychology Today*, 5(9), 66-71.
- Sandin, P. & Wester, M. (2009). The Moral Black Hole. *Ethic Theory Moral Practice*, 12, 291-301.
- 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), 57-81.
- Wester, M. (2011). Fight, flight or freeze: Assumed reactions of the public during a crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(4), 207-214
- 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.

Bilaga 1: Publikationer från projektet

Resultatartiklar

Enander, A. & Carlsson, H. (2015). Leadership challenges in community crises: a qualitative study. Artikelmanus under bearbetning.

Hobbins, J. (2015). Between autonomy and paternalism : Swedish crisis managers' views on civic duties in the context of contingencies and crises. Submitted manuscript.

Hobbins, J. & Enander, A. (2015). Citizens and contingencies: Swedish crisis managers' views on the public. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 33(3), 388-406.

Nilsson, S., Alvinus, A., & Enander, A. (under tryckning). Frames of public reactions in crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*.

Scott, D., Brandow, C., Hobbins, J., Nilsson, S., & Enander, A. (2015). Capturing the citizen perspective in crisis management exercises: possibilities and challenges. *International Journal of Emergency Services*, 4(1), 1-18.

Artiklar med anknytning till projektet

Enander, A. (2013). Cassandra möter dr Pangloss: om krisberedskapens psykologi. *Kungliga Krigsvetenskapsakademiens Handlingar och Tidskrift*, nr 2/2013, s 6-15. http://kkvva.se/wp-content/uploads/dokument/Hot_2_2013_1306301220.pdf

Enander, A., Hede, S. & Lajksjö, Ö. (2015). Why worry? Motivation for crisis preparedness work among municipal leaders in Sweden. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 23(1), 1-10.

Börjesson, M. & Enander, A. (2014). Perceptions and sociodemographic factors influencing vaccination uptake and precautionary behaviours in response to the A (H1N1) influenza in Sweden. *Scandinavian Journal of Public Health*, 42, 215-222.

Rapporter och uppsatser

Olofsson, A. (2013). "See something, say something": en kvalitativ undersökning om arenaansvarigas arbete kring säkerhetsinteraktion med besökare. Magisteruppsats, Karlstads universitet.

Lundberg, S. (2013). Att kommunicera med allmänheten i händelse av en pandemi: en fallstudie av ett landsting. Magisteruppsats, Karlstads universitet.

Kärrlander, J. (2014). *En undersökning om förväntningarna på samhället och individens förutsättningar vid en krissituation*. Masteruppsats, Karlstads universitet.

Lindholm, E. (2014). *"En spruta och hela livet förändrades": de tryckta mediernas rapportering om narkolepsi efter svininfluensan*. PM ISSL/LC 2-2014, Försvarshögskolan, Karlstad

Hede, S. (2012). *Municipal leaders facing societal crises: on the horns of dilemma*. Avhandlingsmanus till halvtidsseminarium, juni 2012.

Kommande bokkapitel

Enander, A. (under tryckning). Varför bryr man sig? Drivkrafter för riskreducering och katastrofberedskap. I S. Baez Ullberg & P. Becker (Red.), *Katastrofriskreducering på svenska: sårbarhet och resiliens ur ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Studentlitteratur.

Konferenspapers

Enander, A. (2012) : "Medborgare och myndigheter – samspel inför risk och kris?" Keynote adress vid Åre Risk Event, Åre 12-14 mars 2012.

Nilsson, S., Alvinus, A., Enander, A. & Hede, S.(2013). *Public reactions in crisis - representations and realities*. Paper presenterat vid Åre Risk Event, Åre 13 mars 2013.

Enander, A., Börjesson, M., Hede, S. & Carlsson, H. (2012). *Whether 'tis better to vaccinate? Perceptions and experiences of the management of the A(H1N1) influenza pandemic in Sweden*. Paper presenterat vid SRA Annual Meeting 2012, San Francisco CA, 9-12 December.

Enander, A., Nilsson, S., Alvinus, A., & Hede, S.(2013, November). *Framing the public in crisis*. Paper presented at the Cultures of Disaster International Conference on Humanistic Disaster Studies, Oslo University, Oslo.

Enander, A., Börjesson, M. & Lindholm, E. (2014). *Postpandemic nightmare: narcolepsy in the Swedish media*. Paper presenterat vid SRA-Europe Annual Meeting 2014, Istanbul, juni 2014.

Tidigare arbeten inom projektgruppen med anknytning till projektämnet (urval)

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.

Enander, A. (2010). *Psykologiska perspektiv på risk- och krishanteringsförmåga: en kunskapsöversikt*. Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap. <http://www.msb.se/sv/Start1/Nyheter-fran-MSB/Nyheter---Forskning/Kunskapsoversikter-ringar-in-framtidens-kunskapsbehov/>

Enander A. (2011). Medborgare och myndigheter – samspelta i risk och kris? Kapitel 10 i N-O Nilsson (Red.) *Samverkan – för säkerhets skull!* s 157-171. Stockholm: Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap. <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/25963.pdf>

Enander, A. (2010). Human needs and behaviour in emergencies and social crises. In I L. Fredholm & A-L Göransson (Eds.), *Emergency Response Management in Today´s Complex Society*, s 31-72.

Enander, A. and Hede, S. (2006). Public's participation adds value to exercises. *Homeland Protection Professional*, June, 14-19

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.

Hede, S. (2011). Lull after the storm? Municipal leaders reflect on multiple crisis experience. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 20(3), 281-293

