

Informationsarbete vid katastrofer utomlands där många svenskar drabbas



Bilderna på omslaget uppifrån, från vänster till höger

Greta Svensson, informations- och pressansvarig, Räddningsverkets första insatsstyrka i Thailand.

Foto: Anders Åslund, Räddningsverket

Anders Åslund, informatör, Räddningsverkets andra insatsstyrka i Thailand.

Foto: Per Larsson, Räddningsverket

Stig Edqvist intervjuas efter ID-kommissionens första presskonferens av Folke Rydén.

Foto: Per Larsson, Räddningsverket

En av anhörigdiskarna på Pearl Village Hotel.

Foto: Greta Svensson, Räddningsverket

Räddningsverkets stabsrum på generalkonsulatet.

Foto: Räddningsverket

Sveriges ambassadör i Thailand, Jonas Hafström.

Foto: Räddningsverket

Räddningsverkets Linus Olsson ger information och är anhörigstöd vid en av tempelplatserna i södra Thailand.

Foto: Per Larsson, Räddningsverket

Information och anslag till anhöriga och journalister på Pearl Village Hotel.

Foto: Per Larsson, Räddningsverket

2006 Räddningsverket, Karlstad

Informationsarbete vid katastrofer utomlands där många svenskar drabbas

Erfarenheter från Räddningsverkets informatörer i
samband med flodvågskatastrofen i Thailand

Räddningsverkets kontaktperson:
Greta Svensson, Informationssektariatet, telefon 054-13 50 45

Förord

För erfarenheterna i denna rapport svarar följande personer, som alla har arbetat med information och mediehantering i samband med flodvågskatastrofen i Thailand. De har antingen arbetat för Räddningsverket i Thailand, hemma i Sverige, eller på båda platserna.

Ann-Charlotte Carlqvist, Räddningsverkets informatör i Thailand
2 februari – 1 mars 2005 (informatör, Hammarö kommun)

Inge Gustafsson, Räddningsverkets informatör i Thailand
11 januari – 4 februari 2005 (informationschef, Statskontoret)

Anders Jörle, Räddningsverkets informatör i Thailand
11 – 28 januari 2005 (informationschef, Statens kärnkraftinspektion)

Per Larsson, Räddningsverkets informatör i Thailand
30 december 2004 – 15 januari 2005 (journalist, Räddningsverkets tidning Sirenen)

Malin Modh, dokumentations och volontärsvarig i Thailand
28 december 2004 – 7 januari 2005 (kriskommunikatör, Krisberedskapsmyndigheten/Rådet för stöd och samordning)

Mats Oscarsson, presschef, Räddningsverket

Birgitta Persson, Räddningsverkets informatör i Thailand
3 – 15 januari 2005 (informatör, Räddningsverket)

Per Ström, webbredaktör, Räddningsverket

Greta Svensson, Räddningsverkets informatör i Thailand
28 december 2004 – 7 januari 2005 (informationschef, Räddningsverket)

Åke Svensson, kommunikationsstrateg, Räddningsverket

Stina Wessling, Räddningsverkets informatör i Thailand
3 – 13 januari 2005 (informationschef, Stockholmspolisen/
Rådet för stöd och samordning)

Anders Åslund, Räddningsverkets informatör i Thailand
30 december 2004 – 15 januari 2005 (informatör, Räddningsverket)

Den 8 april 2005 genomfördes ett erfarenhetsseminarium i Stockholm. Det här är en bearbetad sammanställning av seminariet. Med på seminariet var också Lars Hedström, överdirektör på Krisberedskapsmyndigheten och insatschef för Räddningsverkets första insatsstyrka i Thailand 28 december 2004 till 7 januari 2005. Anteckningar vid erfarenhetsseminariet fördes av Fredrik Höglund, informatör på Räddningsverket.

Räddningsverket, november 2005

Greta Svensson
Informationschef
Räddningsverket

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	6
2 Bakgrund.....	7
2.1 Flodvågskatastrofen i Thailand.....	7
2.2 Situationen för första insatsstyrkan.....	7
2.3 Första veckan	7
2.4 Stort tryck från medier och enskilda.....	8
2.5 Hur insatsen upplevdes av allmänhet och medier	8
3 Att ”rita kartan”.....	10
3.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen.....	10
3.2 Slutsatser inför framtiden.....	10
4 Den politiska dimensionen – att arbeta för Sverige	11
4.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen.....	11
4.2 Slutsatser inför framtiden.....	12
5 Insamling och spridning av information	13
5.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen.....	13
5.2 Slutsatser inför framtiden.....	14
6 Målgrupper	15
6.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen.....	15
6.2 Slutsatser inför framtiden.....	16
7 Utlandsorganisation kontra hemmaorganisation.....	17
7.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen.....	17
7.2 Slutsatser inför framtiden.....	18
8 Lathundar och listor	19
8.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen.....	19
8.2 Slutsatser inför framtiden.....	20
9 Mediekontakter	21
9.1 Generellt om mediekontakter.....	21
9.2 Mediepolicy	22
9.3 Regler för mediekontakter	22
10 Litteraturförteckning.....	24

1 Sammanfattning

Denna rapport är en sammanfattning av de erfarenheter som ett antal informatörer dragit i samband med Räddningsverkets insats i Thailand efter flodvågskatastrofen. Informationsfrågorna och mediehanteringen var en väsentlig del av insatsen. De mediala diskussioner som följde efter katastrofen fick en rad konsekvenser i Sverige, även på politisk nivå. Erfarenheterna i rapporten kan komma till användning i det uppdrag som Räddningsverket fick av regeringen våren 2005 – en starkt förmoda att med kort varsel kunna bistå då många människor med hemvist i Sverige drabbas av en katastrof utomlands.

I kapitel 2 ges en bakgrundsbeskrivning av katastrofen och den första tiden efteråt, de utmaningar som Räddningsverket och andra organisationer ställdes inför i Thailand och i Sverige samt effekterna av det stora tryck från medier och allmänhet som påverkade insatsen. I kapitel 3 – 8 samlas informatörernas erfarenheter under olika rubriker och i slutet av varje kapitel summeras slutsatserna. Flodvågskatastrofen i Thailand fick oerhört stor medial uppmärksamhet – utan all jämförelse den största uppmärksamhet en katastrof hittills fått i Sverige. Därför behandlas mediekontakter särskilt, i kapitel 9.

Några av de erfarenheter som dras i rapporten är:

- Använd vid insatsens början alla möjligheter till informationsinsamling.
- Löpande och begriplig information till drabbade svenskar på plats är nödvändigt. Identifiera viktiga informationsplatser där svenskar rör sig.
- Information från insatsens informatörer bör hanteras strategiskt av hemmaorganisationen – mediediskussionerna i Sverige kan påverka hur och när informationen bör spridas.
- På samma sätt behöver insatspersonalen spegling hemifrån kring vilka budskap som kan vara lämpliga att använda sig av vid mediekontakter.
- Språkregler för *vad* man säger och *hur* kan vara avgörande för vilken bild av insatsen som förmedlas.
- Lathundar och bakgrundsfakta bidrar till enhetlig informationsspridning.
- Journalister som medverkar vid resor och officiella sammanhang kan förmedla en fyllig bild av insatsen.
- Vid en utlandsinsats bör de olika myndigheterna fungera som delar i en och samma ”koncern”, vilket ställer krav på informationshanteringen.

2 Bakgrund

2.1 Flodvågskatastrofen i Thailand

På annandag jul 2004 strax före åtta på morgonen, lokal tid, sker en jordbävning trettio kilometer under havsytan utanför Sumatra. Jordbävningen mäter över 9,0 på Richterskalan. Havsbotten lyfts upp och tränger undan vattnet. Havet reser sig. Omkring 10:30 på förmiddagen slår flodvågorna in över stränderna i Thailand. I flodvågorna och timmarna därefter omkommer över 5 000 människor i Thailand, de flesta i Khao Lak och Phuket. Hälften av de omkomna är utländska turister. Sverige är det turistland som drabbas hårdast, sett i relation till sin befolkning. 543 svenskar omkom eller är saknade efter flodvågskatastrofen i Thailand. 122 av dem var barn under 15 år.

2.2 Situationen för första insatsstyrkan

Den 28 december 2004, två dagar efter flodvågskatastrofen, reste Räddningsverkets första insatsstyrka på 20 personer från Sverige till Thailand. Redan på Arlanda var många journalister på plats, bland annat med anledning av att utrikesminister Laila Freivalds skulle resa till Thailand med samma flygplan.

Vid lunch dagen efter, den 29 december, landade insatsstyrkan i Phuket, Thailand. Situationen var då mycket kaotisk, eftersom endast några få tjänstemän från utrikesdepartementet och volontärer sedan tre dygn hade försökt sköta anstormningen av tusentals drabbade svenskar som behövde hjälp och stöd.

Alla i insatsstyrkan fick arbeta hårt och gränsöverskridande 20-22 timmar per dygn, ofta med uppgifter den egentligen inte var rekryterad för att utföra. Situationen var oerhört ansträngande med ett extremt informationstryck från drabbade svenskar och en stor journalistkår som belastade personalen, både fysiskt och psykiskt. Det fanns också en mängd volontärer, en del själva drabbade, som hjälpte till – och som de första dygnen efter katastrofen fick arbeta helt utan ledning.

Det fanns, redan när första styrkan landade i Thailand, ett stort antal svenska journalister på plats. TV4 hade flera team, SVT hade tre team och sände flera gånger om dagen direkt från Hotel Novotel i Patong. Sveriges Radio hade flera team, radioprogrammet Efter tolv sände dagligen direkt från Pearl Village Hotel och Ekot hade flera journalister i Phuket. Dagens Nyheter och Svenska Dagbladet hade flera team, liksom kvällstidningar, lokaltidningar och ett flertal medier från de andra nordiska länderna. Insatsstyrkan blev även kontaktad av utländska medier.

2.3 Första veckan

Första veckan efter katastrofen växte den svenska insatsen från 20 till ca 110 personer. Ett flertal svenska myndigheter och organisationer anlände successivt till Thailand. Utöver personal från Räddningsverket och Utrikesdepartementet anlände även Socialstyrelsen, polisen, svenska ID-kommissionen, Smittskyddsinstitutet, Försvarsmakten, Röda Korset, Rädda Barnen, Svenska Kyrkan med flera.

Första veckan inventerades närmare 70 sjukhus/sjukstugor i södra Thailand för att hitta skadade svenskar. Efter katastrofen fanns ca 1 500 skadade svenskar i Thailand. Många av dessa hade tidigt evakuerats till Bangkok. Den 3 januari, åtta dagar

efter flodvågskatastrofen, kunde de återstående 660 skadade transporterats från södra Thailand. En vecka efter flodvågskatastrofen hade omkring 2 100 oskadade svenskar kunnat resa hem med den luftbro som upprättats mellan Phuket och Bangkok och därifrån vidare till Sverige. 24 flygningar gjordes mellan Thailand och Skandinavien den första veckan. Fram till den 10 januari hade 42 tempel besökts för att undersöka om det fanns omkomna svenskar på andra platser än de utsedda uppsamlingsplatserna. Den 2 januari kunde de första sex omkomna svenskarna sändas hem från Phuket.

2.4 Stort tryck från medier och enskilda

Mellan den 26 december 2004 och den 15 februari 2005 hade svenska medier 1 158 inslag om Räddningsverket, de flesta om katastrofen i Sydostasien. Normalt har Räddningsverket ca 180 medieinslag per månad.

Det kom 700 telefonsamtal mer än normalt till Räddningsverkets informationssekreteriat under perioden, plus ett antal missade samtal på grund av hårt tryck på telefonlinjerna. 700 ärenden kring Sydostasien registrerades av Räddningsverket under perioden fram till 19 januari.

Antalet besök på www.raddningsverket.se mer än fördubblades mellan 26 december 2004 och 10 januari 2005. Besöksstatistiken visade en ökning från i genomsnitt 1 500 – 2 200 besök till 3 500 – 5 600 besök per dygn. Antalet besök på webbplatsen kulminerade mellan den 28 och 30 december 2004.

2.5 Hur insatsen upplevdes av allmänhet och medier

I en studie av Temo (januari 2005) framgick att åtta av tio svenskar trodde att svenska myndigheter skulle dra lärdom av flodvågskatastrofen och att myndigheternas beredskap för katastrofer därför kommer att förbättras. Däremot menade över hälften av de tillfrågade att deras förtroende för politiker och andra beslutsfattare hade minskat.

Enligt en annan Temoundersökning (maj 2005) ansåg 64 % av allmänheten att Räddningsverkets insats i samband med flodvågskatastrofen var ganska eller mycket bra. 56 % av allmänheten ansåg att Räddningsverkets insats var bättre än andra myndigheters. Räddningsverket har, enligt Temo, en mycket stark position hos svenska folket. Hälften av de tillfrågade i studien uppgav att de kände ett stort förtroende för Räddningsverket. Detta förtroende hade ökat markant sedan 2004. En trolig förklaring är Räddningsverkets insats i samband med katastrofen i Sydostasien och uppmärksamheten i medierna, menar Temo.

Observer (mars 2005) gjorde en studie av medieinslagen om Räddningsverket i samband med flodvågskatastrofen. Normalt har Räddningsverket cirka 180 medieinslag per månad, men i december 2004 och januari 2005 hade antalet växt till cirka 1 300 inslag.

Medievinklingen var neutral i 91 % av inslagen, positiv i 4 % och negativ i 6 % av inslagen. Att en så stor del av inslagen var neutrala är, enligt Observer, ett mycket gott betyg. Observer menar att Räddningsverket genom detta har stärkt sin position som myndighet. 61 % av inslagen handlade om Räddningsverkets insats i det akuta, inledande skedet av katastrofen. 11 % av inslagen handlade om verkets framtida roll när det gäller att bistå svenskar utomlands. De resterande inslagen berörde den

efterföljande skulddebatten i de svenska medierna och bestod till stor del av åsiktsmaterial kring insatserna i samband med flodvågskatastrofen.

Fyra månader efter flodvågskatastrofen intervjuade Demoskop (maj 2005) över 200 journalister. Samtliga journalister tyckte att Räddningsverket har ett betydelsefullt uppdrag. Nästan alla journalister ansåg att Räddningsverket har en hög trovärdighet i sin information och 92 % tyckte att Räddningsverket har djupa expertkunskaper. Dessutom menade 93 % av journalisterna att Räddningsverket är professionellt i sina mediekontakter och 78 % ansåg att Räddningsverket har en väl fungerande presstjänst.

3 Att ”rita kartan”

3.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen

Räddningsverkets första insatsstyrka landade i Thailand den 29 december, tre dygn efter flodvågskatastrofen annandag jul 2004. Efter en katastrof av så stor omfattning tog det ett antal dagar att gå från kaos till ordning. Enligt insatschef **Lars Hedström** tog det ett dygn eller två innan första insatsstyrkan till fullo förstod katastrofens omfattning.

Från dag ett beslutade insatsledningen att briefingmöten skulle hållas klockan 8:00 varje morgon och klockan 22:00 på kvällen. Vid mötena fick alla i insatsstyrkan redogöra för vad de gjort sedan sist så att man gemensamt skulle kunna ”rita kartan” över hur situationen i katastrofområdet såg ut. När denna genomgång gjorts kunde briefinggen avslutas med en plan över att vad som behövde göras de närmaste timmarna och dagarna.

En informatör menade att han efter två dagar på plats fortfarande inte hade överblick av vad insatsen i Thailand bestod av. Han beskrev att han inte visste vad de andra gjorde och hur insatsens olika delar hängde ihop. Inte förrän han fick möjlighet att själv åka ut ”på fältet” och jobba kunde han skriva något hem som var korrekt och begripligt.

En annan informatör beskrev att om man inte kan ge någon strategisk information i början kanske man i alla fall kan beskriva situationen, ”göra en kartbild”, som andra kan ha nytta av.

3.2 Slutsatser inför framtiden

- Ett av kännetecknen vid en katastrof är att det finns ett stort informationsvakuum, motstridiga uppgifter och mycket ryktesspridning.
- Arbetet i början handlar uteslutande om att prioritera – allt är akut och det mesta är viktigt. Det handlar i början om att prioritera vad som *inte* kan göras.
- En viktig rutin vid insatsens initiala skede är att ha briefingmöten ett par gånger varje dag. Briefingmötenas informationsutbyte mellan insatsens medarbetare är nödvändigt för att insatsledningen ska kunna planera vad som ska prioriteras närmast. Under mötena krävs en tydlighet i vad medarbetarna förväntas leverera och bidra med. Man kan kalla det för att hjälpas åt att ”rita kartan”.

4 Den politiska dimensionen – att arbeta för Sverige

4.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen

- Saker som sker långt ner i den hierarkiska nivån får en politisk dimension. Enskilda personers agerande på olika nivåer får stor betydelse. Därför är den strategiska mediehanteringen oerhört viktig, menar insatschef **Lars Hedström** och fortsätter:

- Krisen och bilden av krisen måste behandlas parallellt, därför måste det alltid finnas informatörer med, är Hedströms slutsats. Han fortsätter:

- Begreppet ”chain of command” är viktig. Vi arbetade åt Räddningsverket och vi har en strikt linje hem till Sverige. Men vi var på främmande mark utan någon ”request”, vilket betydde att vi egentligen arbetade under den svenska beskickningen och ambassadör Jonas Hafström i Thailand.

- Man får se det här som statens uppdrag och oss som en ”koncern”. Det är viktigt att ha en bra dialog. Det tycker jag att det var. Christina Salomonson (generaldirektör, Räddningsverket) höll sig uppdaterad om den politiska nivån från regeringskansliet och kunde rapportera hem till Kjell Larsson (chef för Operativa avdelningen, Räddningsverket) och Mats Oscarsson (presschef, Räddningsverket).

En informatör konstaterar att en viktig fråga under den första tiden i Thailand var vart informationen skulle skickas och var den skulle publiceras. Räddningsverket var generöst med att publicera material från andra myndigheter på sin webbplats. Principen var att erbjuda så mycket information som möjligt och hjälpa allmänheten att hitta rätt. Löpande information var viktig. Även när det inte fanns så mycket nytt att informera om beskrev man hur arbetet gick till och fortskred.

Det informatörerna hade att välja på var ”AB Sverige” eller strikta ”myndighetsstuprör”. Valet blev ofta det förra, även om olika myndigheter hade olika perspektiv och behov.

Malin Modh (Krisberedskapsmyndigheten/Rådet för stöd och samordning):

- Det fanns en telefon på Pearl Village Hotel i Phuket, som var ”Sverige i Thailand”.

Malin Modh och Stina Wessling (Rådet för stöd och samordning) konstaterar:

- Rådet ska inte ta över andras informationsansvar, utan lotsa vidare till rätt myndighet. Det Rådet får frågor om är de frågor som huvudmännen är sämst att svara på. Rådet blir ett skyddsnet i den här frågan (flodvågskatastrofen) för hela myndighetssverige.

- Rådet måste alltid ha anhörigperspektivet. Kanske kan Rådet ge ordinarie myndighet ett annat perspektiv. Det har varit ett bra samarbete mellan Rådet och Räddningsverket, även i samband med den allvarliga händelse när två kistor hade förväxlats. Rådet visste om det i förväg och det var oerhört väsentligt, eftersom man hade anhörigkontakter hela tiden.

En informatör konstaterade att det fanns ett behov av att uppdatera generalkonsulatets webbsida på Utrikesdepartementets webbplats. Men problemet man upplevde var att det inte fanns så mycket att skriva.

Malin Modh och Stina Wessling:

Ur Rådets perspektiv fanns det ju synpunkter på att informationen på generalkonsulatets webbsida inte uppdaterades så ofta. Rådet tyckte att det bland annat fanns ett stort behov av information om hur identifieringsarbetet fortskred vecka för vecka.

4.2 Slutsatser inför framtiden

- Den strategiska mediehanteringen är oerhört viktig. Krisen och bilden av krisen måste behandlas parallellt.
- Enskilda personers agerande på olika nivåer kan få stor betydelse. För all personal och på alla nivåer är det viktigt vad som sägs och hur.
- Att ha informatörer med vid insatser där många svenskar är drabbade är nödvändigt.
- Det är viktigt att se insatsen som statens uppdrag och de olika myndigheterna som delar i en och samma ”koncern”.
- En konkret fråga är var informationen om utlandsinsatsen ska publiceras. Här är det viktigt att tillämpa samma ”koncernprincip” och vara generös med hänvisningar till andra myndigheter. Även publicering av material från andra myndigheter på den egna myndighetens webbplats kan vara väsentligt. Principen bör vara att erbjuda så mycket information som möjligt och hjälpa allmänheten att hitta rätt.
- Löpande information är viktigt. Även när det inte finns så mycket nytt att informera om bör man beskriva hur arbetet går till och fortskrider.

5 Insamling och spridning av information

5.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen

Ett tidigt och viktigt informationsarbete gjordes redan på flygplanet ner till Thailand den 28 december. I samma flygplan som insatsstyrkan fanns enskilda resenärer; journalister, volontärer och anhöriga. Malin Modh gick runt och talade med resenärerna för att bilda sig en uppfattning om vilka de var, vad de skulle göra i Thailand och vad de visste om katastrofen.

Nästa steg i informationsarbetet var att insatsstyrkan, så snart man landat i Thailand, träffade så många som möjligt – Utrikesdepartementets ambassadpersonal på Pearl Village Hotel, Fritidsresors personal, SOS International, Röda Korsets lokala representanter och volontärer. Detta för att få en överblick av situationen i katastrofområdet och börja ”rita kartan” (se kapitel 3).

Greta Svensson (informatör i Räddningsverkets första styrka):

- Räddningsverket var den enda organisation som den första veckan efter flodvågskatastrofen hade informatörer på plats i Thailand.
- Jag fick bli informatör för hela den svenska insatsen, ”Sveriges informatör i Thailand”.
- Jag redovisade vid briefingmötena det jag visste om den omfattande kritiken mot regeringen i svenska medier. Torsdagen den 30 december (fyra dagar efter flodvågskatastrofen) hade regeringen ännu inte gått ut med någon officiell information i Sverige om hur skadade och döda svenskar togs om hand i Thailand. Jag och Malin Modh skrev, efter ett briefingmöte på torsdagen, en text som blev den första officiella myndighetsinformationen i Sverige. Texten godkändes av Jonas Hafström (ambassadör) och skickades hem till Räddningsverket och Utrikesdepartementet.

Lars Hedström:

- De enda skrivna rapporterna från Thailand till Sverige de tre till fyra första dyggen var de som Greta Svensson skrev för Räddningsverket.
- En informatör menade att skälet till att Räddningsverkets inte fick särskilt mycket kritik var att man som enda myndighet första veckan efter flodvågskatastrofen hade informatörer på plats. Det hade till exempel inte Utrikesdepartementet, inte Socialstyrelsen, inte polisen eller ID-kommissionen. Detta var en stor brist.
- Ett annat skäl till att Räddningsverkets insats inte upplevdes negativt beror troligtvis på att man arbetade praktiskt med katastrofinsatsen. Räddningsverket behövde aldrig säga att ”vi har tillsatt en utredning”, vilket skulle framstått mycket negativt.
- När andra organisationer och myndigheter började anlända till Thailand borde det, redan i förväg, kommit information till insatsstyrkans ledning om vilka uppgifter dessa myndigheter skulle ha.
- ID-kommissionen kom på fredagen (nyårsafton) och bestämde att de inte skulle lämna någon information förrän sent lördag kväll (nyårsdagen). Det blev då ett extremt informationsvakuum. Många, både journalister och anhöriga på plats, ville givetvis ha information om hur ID-arbetet skulle gå till och hur många de var i ID-kommissionens team.

Per Larsson, informatör i Thailand:

- Vi skickade hem mycket information och sedan fick hemmaorganisationen avgöra vad vi skulle gå ut med. Mycket föll utanför Räddningsverkets ansvarsområde och publicerades aldrig på webbsidan eller på annat sätt. En del fungerade som viktig information till den som för tillfället hade ansvar för Räddningsverkets informationsberedskap.

En del av denna information hade kunna använts mer. Ett alternativ kunde ha varit att sätta upp en ”neutral” webbplats där alla myndigheter och organisationer som arbetade tillsammans vid katastrofen hade samlat informationen. En webbplats som myndigheter och organisationer hade kunnat länka och hänvisa till. På denna webbplats skulle allt arbete som pågick i Thailand kunnat publiceras; Räddningsverkets uppgifter, information om ID-kommissionens pressträffar, bakgrundsmaterial om hur ID-arbetet gick till med mera.

5.2 Slutsatser inför framtiden

- För att vinna tid är det väsentligt att redan från start samla in så mycket information som möjligt.
- Använd tidigt alla möjligheter till informationsinsamling vid möten med enskilda människor, organisationer och myndigheter – både svenska och inhemska.
- En strategisk fråga vid en katastrofinsats utomlands, där många svenskar drabbats, är att alla svenska organisationer på plats bör ha informatörer (eller personer med ett tydligt informationsansvar).
- Genom att ha informationspersonal på plats kan man snabbt förmedla hem till Sverige vad som händer och vad man arbetar med (direkt eller via medier på plats). Därigenom får även respektive myndighet i Sverige information om vad deras personal gör och kan i sin tur informera medier, allmänhet och andra målgrupper.
- Redan innan organisationer och myndigheter anländer till utlandsinsatsen bör man informera insatsstyrkans ledning om personal (antal och kompetens), uppgift (tillvägagångssätt) och materiel/utrustning.

6 Målgrupper

6.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen

Informatörerna identifierade tre målgrupper:

- drabbade svenskar (överlevande och anhöriga till saknade)
- personal
- hemmaorganisationerna

Vid en katastrof utomlands där många svenskar drabbats är det en stor utmaning att på ett bra sätt informera de drabbade i området. Även om det finns många svenska journalister på plats kan medierna inte hjälpa till så mycket med denna information. Internet kan spela en viss roll, men inte på samma sätt som handgriplig, fysisk information (anslag med mera).

De informatörer som anlände efter katastrofskedet kunde se situationen på ett nytt sätt, med friska ögon. Skyltar och information på flygplatsen i Phuket var ett område där det fanns förbättringspotential.

Efter det akuta katastrofskedet tog informatörerna fram material om svenska myndigheters arbete i Thailand, som blev till stor hjälp. Materialet lades på flygplatsen i Phuket, på Pearl Village Hotel och delades ut till anländande anhöriga.

Det gjordes också en utställning som placerades vid generalkonsulatets reception på Pearl Village Hotel.

Informatörerna betraktade inte medierna som en målgrupp, utan som en kanal.

Journalister från olika medier var ofta med i officiella sammanhang under insatsen. I allmänhet var det enbart positivt. Informatörer och annan insatspersonal fick ett annat förhållande till journalisterna. Det är dock viktigt att hela tiden ha i åtanke att det finns journalister i närheten.

Det kan vara bra för alla parter att ha journalister med på uppdragen. Men det finns en risk att ständigt ha journalister i närheten. Särskilt i sociala sammanhang, under kvällar och helger, gäller det att vara uppmärksam på hur man agerar och att vara medveten om att samtal kan avlyssnas.

”Embedded journalism” är ett uttryck som brukar användas vid militära insatser. Det handlar om att journalister följer med vid insatser och på så sätt får en unik möjlighet att skildra insatsen inifrån. På ett liknande sätt följde ibland svenska journalister med vid olika arbetsinsatser i Thailand. TV4 gjorde till exempel en dokumentär under delar av insatsen.

6.2 Slutsatser inför framtiden

- Tre tydliga målgrupper kan identifieras vid utlandsinsatser, där många svenskar drabbats:
 - drabbade svenskar
 - personal
 - hemmaorganisationer
- Journalister fungerar i första hand som en kanal som kan förmedla viktig information hem, via svenska medier.
- En huvuduppgift är löpande och handgriplig information till drabbade svenskar på plats. Anslagstavlor och bemannade informationsdiskar fyller inledningsvis en viktig funktion.
- Identifiering av relevanta informationsplatser är av stor vikt. Det kan handla om information på flygplatser, hotell, ambassader/konsulat, Svenska kyrkan, caféer och andra platser där svenskar rör sig.
- Efter det akuta skedet kan broschyrer och utställningar fylla en viktig funktion – för drabbade svenskar, egen personal, volontärer och journalister.
- Det kan vara värdefullt att journalister följer med vid insatser och i officiella sammanhang. Journalisterna blir då mer insatta och kan sprida relevant information om insatsen hem till medierna i Sverige.
- Det är dock viktigt att hela tiden ha i åtanke att det finns journalister i närheten. Medarbetarna i insatsstyrkan har sin yrkesroll och journalisterna har sin. Allt som sägs kan publiceras och ingenting bör sägas i förtroende, ”off the record”.
- Etiska regler vad gäller klädsel och uppförande är väsentligt. Insatsstyrkans personal bör återkommande göras uppmärksamma på detta.
- En tumregel är att ingen annan än den egna insatspersonalen får vistas i insatsstyrkans stabsrum eller delta på briefingmöten. Detta gäller givetvis även journalister och fotografer.

7 Utlandsorganisation kontra hemmaorganisation

7.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen

Lars Hedström:

- Den information som väl kommer hem till Sverige behöver hanteras strategiskt av hemmaorganisationen.
- För insatsens personal är speglingen hemifrån väldigt viktig. Mats Oscarsson (presschef, Räddningsverket) kunde säga ”sluta säga de här sakerna och säg det här i stället. Det är inget fel på det du säger, men det är redan sagt, så säg det här istället”.

Informatörerna:

- Principen var att skicka hem all information vi hade, så fick informationssekreteriatet hemma bedöma vad som skulle ut, när och var.

Mats Oscarsson:

- Det var bra att insatspersonalen på plats överlät åt oss på hemmaplan att göra bedömningarna om vad som skulle publiceras. Men det var svårt att veta vad ni gjorde där nere. Det fanns en ”kartbild” i Thailand över vad ni gjorde och en annan ”kartbild” hemma. Vi hade svårt att bedöma vad som var viktigt och vad som var oväsentligt. Vi fick ju svara hemifrån och berätta vad ni gjorde, men vi visste inte om det vi svarade var riktigt.

Anders Jörle (informationschef, Kärnkraftinspektionen):

- Om Räddningsverket hade haft en traditionell stab hemma så hade det funkat bättre. Räddningsverket genomför utbildningar i avancerat stabsarbete på sina skolor som andra myndigheters verksamheter har gått. Men Räddningsverkets personal verkar inte själva ha gått utbildningarna.

Åke Svensson (Räddningsverkets informationssekreteriat):

- På Räddningsverket i Sverige var informationssekreteriatet överlastat med frågor från journalister, men även från enskilda människor och företag som ville hjälpa till. En informatör frågade sig hur sekretariatet skulle göra med frågor som inte var sekretariatets egna. Informationssekreteriatet blev de första veckorna en ”administrativ stab” för hela Räddningsverket. Frågan var hur man skulle ta sig ur detta när personalen på sekretariatet började gå på knäna.
- Organisationsarbetet på hemmaplan är viktigt. Se till att ordna avlösning och bemanna andra funktioner än de mest drabbade, som informationssekreteriatet. Annars blir bemanningen inte hållbar i längden och personalen kan bli utsliten av hög arbetsbelastning.

7.2 Slutsatser inför framtiden

- IT-utvecklingen med Internet, sms/mms och digitala bilder har resulterat i att nyheter kan spridas blixtnabbt över världen och dessutom är tillgängliga för betydligt fler. Det som händer i en världsdel kan ögonblicket efter publiceras i en annan. Detta påverkar givetvis kravet på snabb information vid katastrofer och olyckor.
- Det är viktigt att hemmaorganisationen har överblick och kan ge råd till informationspersonalen på plats. Till exempel att kontinuerligt serva personalen på plats med mediebilderna av krisen i Sverige. Speglingen hemifrån är viktig och hemmaorganisationen kan ge värdefulla rekommendationer till insatspersonalen om vilka budskap som kan vara lämpliga just då.
- Principen att skicka all information som finns hem till Sverige är bra. Informationen från insatsstyrkans informatörer behöver hanteras strategiskt av hemmaorganisationen. Det mediala händelseförloppet i Sverige kan komma att styra *vad* som ska spridas, *när* och *hur*.
- Det är svårt för hemmaorganisationen att dela samma "kartbild" som insatspersonalen. Tätt information mellan hemma- och utlandsorganisation är väsentligt. Hemmaorganisationen behöver ofta redogöra för vad insatspersonalen gör på plats och då är det viktigt att ha en god uppfattning av hur situationen ser ut och hur den förändras.
- Strikt och traditionellt stabsarbete underlättar i kommunikationen mellan utlands- och hemmaorganisation. Befattningar som speglar varandra fyller en viktig funktion.
- Organisera och ordna avlösning för hemmapersonalen så att bemanningen blir hållbar i längden. Aktivera andra funktioner så att de mest utsatta får avlastning.

8 Lathundar och listor

8.1 Erfarenheter från flodvågskatastrofen

Vid insatsens början fick insatspersonalen försöka förklara för människor som besökte konsulatet på Pearl Village Hotel att det faktiskt fanns en organisation. Man fick rita upp vem som gjorde vad för att slussa människor till rätt person.

Man hann inte med datorer – då blev block och post-it-lappar nödvändiga. Post-it-lapparna funkade som ärendehantering – när man knycklade ihop en lapp var ärendet avslutat. Det skapades in- och utkorgar av locken till kopieringspapperskartonger.

Telefonlinjerna var i början överbelastade och det fanns för få telefoner. För att kunna ringa ut fick några linjer bli enbart utlinjer.

Telefonlistor över all personal var en huvuduppgift och listorna skrevs i början för hand. Det var oerhört svårt att i början hålla telefonlistorna aktuella. Personal anlände och åkte hela tiden.

Vid flera tidpunkter, både i början av insatsen och i senare skeden, blev det budskapsdiskussioner. Vad skulle sägas och vad skulle inte sägas i olika sammanhang? Sådana kommunikativa språkregler var en viktig fråga.

Per Larsson, informatör:

Vi började ringa till dem som hade jobbat på tempelplatserna för att kunna göra en lathund om hur arbetet går till, så att de kunde svara på frågor.

Tydliga instruktioner och avtal var viktiga för personalen. Det gjordes ett etiskt kort som delades ut till alla i insatsen med etiska förhållningsregler. Regler om hur man skulle möta de anhöriga, att man inte skulle bära arbetskläder när man inte var i tjänst, att man inte skulle dricka alkohol med mera.

Lathundar var viktiga, liksom listor med viktiga telefonnummer, språkregler, organisationsschema med mera.

Det gjordes id-kort, visitkort och trycksaker uppdaterades. Här saknades ibland programvaror för trycksaksproduktion.

8.2 Slutsatser inför framtiden

Rak och tydlig information är viktig under hela insatsen, men framför allt initialt. Följande är väsentligt att få fram:

- En organisationskiss över insatsen (så att den egna personalen, volontärer, drabbade svenskar och journalister vet vem de ska vända sig till).
- Telefonlistor för insatspersonalen och andra viktiga telefonnummer. Telefonlistorna behöver uppdateras dagligen och den uppgiften behöver delegeras till en person.
- Anteckningsblock, post-it-lappar, in- och utkorgar fyller en viktig funktion och underlättar organisationen av arbetet.
- Tillräckligt många telefonlinjer och bemanning vid telefonerna. Linjer enbart för utgående samtal är väsentligt, då linjerna in snabbt blir överbelastade. Detta gäller även e-postboxar och hanteringen av inkommande e-post.
- Informativa lathundar och bakgrundsinformation (i fickformat) med fakta om viktiga delar av insatsen, så att all personal och volontärer får samma information.
- Språkregler (i fickformat) för *vad* man säger och *hur*. Formuleringar och ordval kan vara avgörande för vilket budskap som förmedlas av insatsens olika delar.
- Etiska kort (i fickformat) med tydliga instruktioner kring klädsel, förhållningssätt och regler för personalen.
- Programvaror för produktion av id-kort, visitkort och trycksaker.
- Att från början bemanna insatsstyrkan med en assistent som kan hantera administrativt pappersarbete kan vara en klok investering. Ordning och reda initialt kan göra insatsen mer effektiv i förlängningen.

9 Mediekontakter

I Krisbesredskapsmyndighetens rapport *Efter flodvågskatastrofen* beskrivs svenska folkets åsikter om och förtroende för myndigheter, medier och politiker. En av författarna, Jesper Strömbäck, beskriver i nedanstående text mediernas roll vid katastrofer som den i Sydostasien:

Sveriges och svenskarnas möte med det våldsamma våldet eller de oförklarliga katastroferna har inte gått obemärkt förbi. (...) ...massmediernas roll har förändrats. Det moderna svenska samhället kan beskrivas som en medierad demokrati. De flesta svenskar får sin bild av det som händer i samhället från medierna. Verklighetsbeskrivningar från press, radio, tv och Internet spelar i de flesta fall en större roll än personliga erfarenheter och personlig kommunikation. Ty mina egna och andras upplevelser bygger i allt högre grad på de medierade verklighetsbilderna och därför verkar medierna på flera nivåer i den samhälleliga opinionsbildningsprocessen. Världen vi lever i och landet vi verkar i tycks i första hand komma till oss genom tv-rutan, men också via tidningar, radion och i ökande utsträckning Internet.

Därför är vår uppfattning om de kriser och katastrofer som drabbat Sverige i modern tid också i hög grad baserad på hur medierna fungerat vid dessa tillfällen; vilka bilder de gett av det aktuella skeendet och hur de förhållit sig till andra samhällsaktörer, inte minst inom det politiska systemet. (...)

Medierna är mer än en rak informationskanal till medborgarna. De är också för de flesta den helt dominerande offentlighet inom vilken den dramatiska händelsen kan diskuteras och analyseras. (...)

Inte minst i det inledande skedet av en kris eller katastrof kan det sätt på vilket medierna – självständigt eller på grund av politiska aktörers strategiska kommunikation – gestaltar händelseskeendet spela en avgörande roll. Det gäller både för hur krisen och katastrofen uppfattas av allmänheten, och för den fortsatta mediebevakningen. (...)

Mediernas centrala roller gör också att deras egna förhållningssätt till de dramatiska händelserna lätt blir en del av den totala samhällsdebatten. Eftersom så få var med och kan berätta om den dramatiska händelsen med egna ord blir mediernas egna roller och berättelser mer uppmärksammade och diskuterade.

Strukturen och delar av innehållet i detta kapitel har lånats ur UNDAC:s fälthandbok. UNDAC:s fälthandbok är framtagen för UNDAC:s personal och berör bland annat organisation, hälsofrågor, logistik och informationsfrågor. Det kapitel vi lånat strukturen ifrån handlar om mediekontakter vid operativa insatser utomlands. Förslagen i kapitlet bygger på erfarenheter från insatsen i Thailand.

9.1 Generellt om mediekontakter

När det uppkommer en situation av nyhetsintresse så kommer journalisterna att vara där. De kommer att kontakta Räddningsverkets insatspersonal, vilken tid på dygnet som helst. Att hålla journalister informerade är en viktig uppgift för insatspersonalen. Bra journalistkontakter kan resultera i god publicitet och hjälp med spridning av information till allmänheten. Man ska dock vara medveten om att den bild medierna ger av en katastrof kan skilja sig ifrån den verklighet man själv upplever.

9.2 Mediepolicy

Insatschefen eller informatören behöver informera personalen om riktlinjer vid mediekontakter. Det är bra om journalisterna har en kontaktperson i insatsstyrkan – antingen insatschefen, informatören eller någon annan som insatschefen väljer ut. Det är viktigt att den information som ges till journalisterna på plats stämmer överens med den information som Räddningsverket förmedlar hemma. På samma sätt är det viktigt att den information som Räddningsverket ger stämmer överens med den information som regeringen/utrikesdepartementet förmedlar. Här är en överenskommen mediepolicy till stor hjälp.

När insatsstyrkans personal blir kontaktad av journalister finns det några lämpliga tumregler att följa:

Berätta gärna om:

- syftet med insatsen
- ditt specifika arbete och dina uppgifter
- dina upplevelser i samband med uppdraget (utan värdering)

Undvik att tala om:

- tider, antal och andra siffror
- sådant du inte vet något om (spekulera eller gissa aldrig)
- dina egna värderingar av händelser
- principiella frågor (hänvisa då i stället till närmaste chef)

9.3 Regler för mediekontakter

Förberedelser inför mediekontakter

- Gör i ordning en mapp/faktablad med bakgrundsinformation om Räddningsverket, arbetet på plats och om den aktuella situationen. Informationen kan delas ut till journalister.
- Försök att bli den första som erbjuder viktig information till journalisterna. Du kommer då även i fortsättningen att bli en viktig källa för dem.
- Försök att ha en uppdaterad beskrivning av vad Räddningsverkets insatsstyrka gör och hur arbetet utvecklas.
- Om det är möjligt – försök att ta reda på de viktigaste punkterna du vill få fram, innan du låter dig intervjuas.

Innan du börjar tala –

- tänk efter vad du *vill* säga och vad du *inte vill* säga.
- Favorisera ingen journalist/tidning/nyhetsbyrå/etermediekanal – behandla alla så lika du kan.
- Ta reda på vem du talar med. För en loggbok över mediekontakterna: namn, telefonnummer/adress och vilken tidning/nyhetsbyrå/radio-/TV-kanal journalisten representerar.
- Leverera fyllig och aktuell information regelbundet. Informera även när det inte finns så mycket nytt att förmedla.

ABC vid journalistkontakter

Behandla medierna professionellt

- Behandla journalister med respekt.
- Var tillgänglig och svara i telefon.
- Be att få återkomma om du inte har svar på alla frågor direkt.
- Ta gärna initiativ till småprat vid sidan av (goda relationer med journalister är viktigt).

Ta ingenting för givet

- Journalisterna kanske inte är så pålästa om ämnet som du tror.
- Förklara på ett sätt som inte kan missförstås.
- Välj dina ord noggrant.

Förenkla och repetera

- Förenkla och summera dina huvudsakliga punkter.
- Skriv ner fakta och uppgifter till journalisten.
- Undvik förkortningar och facktermer.
- Kom ihåg att läsarna/lyssnarna/tittarna tillhör allmänheten, inte en expertpanel.
- Repetera – människor kommer ihåg vad de ser, hör och läser upprepade gånger.

Spekulera inte, chansa inte och ljug inte

- Se till att informationen är korrekt och relevant.
- Använd myndighetsuppgifter eller objektiva källor när du behöver täckning för dina uppgifter.
- Din egen åsikt är oväsentlig.
- Om du inte kan svara på en fråga från en journalist, be att få återkomma – och återkom!

Det finns inga hemligheter

- Utgå ifrån att allt du säger kan tryckas eller sändas.
- Säg ingenting ”off the record”.
- När någonting är publicerat eller sänt är det för sent, eller lönlöst, att försöka rätta till det.

Var observant på frågorna

- Försök att lyssna efter trender i frågorna.
- Ställer journalisten ledande frågor?
- Verkar journalisten vara ute efter något särskilt?
- Om en kritisk artikel / ett kritiskt inlägg är på väg att publiceras – uttryck din ståndpunkt och kom med fakta.
- Journalister lägger pussel. Håll därför varandra uppdaterade om vilka journalistkontakter olika personer har och vilka frågor som ställs.

Bli aldrig osams med en journalist

- Medierna publicerar varje dag och det gör inte du.

10 Litteraturförteckning

Field Handbook, UNDAC, United Nations Disaster Assessment And Coordination 2000

De första tio dagarna, Rådet för stöd och samordning 2005

Efter flodvågskatastrofen, Krisberedskapsmyndigheten 2005

Sök- och räddningsinsatser i Thailand efter flodvågskatastrofen, Rådet för stöd och samordning 2005

Public Image 2005, Temo 2005

Medierelationsbarometern för myndigheter, Demoskop 2005

Räddningsverket och flodvågskatastrofen, Observer 2005

Läget just nu – Information till allmänhet och massmedier, Räddningsverket 2004

Räddningsverkets stöd till utlandsmyndigheter och nödställda svenskar, Räddningsverket 2005

Stärkt förmåga vid kriser, Räddningsverket 2005

...och himlen var oskyldigt blå, Charlotta Ölander, Bokförlaget Langenskiöld 2005

Webbplatser

Räddningsverket: www.raddningsverket.se

UD, Generalkonsulatet i Phuket, Thailand: www.swedenabroad.com/phuket

Rådet för stöd och samordning: www.rsos.se

Krisberedskapsmyndigheten: www.krisberedskapsmyndigheten.se

Polisen: www.polisen.se

Svenska Kyrkan: www.svenskakyrkan.se

Rädda Barnen: www.rb.se

Svenska Röda Korset: www.redcross.se

Tsunami victim aid initiative, TVAI: www.tvai.org

Svenska internationella volontärer, SIV: www.siv.se

