

Lund universitet
Sociologiska institutionen
Medie- och kommunikationsvetenskap, 61-80 p
D- uppsats
MKV 404, VT 2005

När Gudrun kom till byn

En kvalitativ studie av katastrofdrabbades upplevelser då
kriskommunikation inte fungerar på grund av el- och teleavbrott

Författare: Lotta Grönberg
Handledare: Katarina Sjöberg
Examinator: Gunilla Jarlbro

Abstract

Studien belyser hur människor, som drabbades av stormen Gudrun i januari 2005, upplevde och handlade då de inte kunde nås av viktig kriskommunikation på grund av el- och teleavbrott. Syftet är att belysa dels de svårigheter som bristen på medier innebär för katastrofdrabbade människor i det svenska informationssamhället, dels hur deras kommunikationsmönster förändras för att tillfredställa det informationsbehov som finns.

Arbetet är kvalitativt med intervjuer och observationer som huvudsakliga tekniker. Det empiriska underlaget består av intervjuer med åtta personer på den småländska glesbygden, som är ett område som drabbades av hårt av stormen. Olika kommunikationsmodeller, mediekategorier, begreppet informationssamhälle och användningsmodellen utgör mina metodologiska utgångspunkter.

Materialet visar att utan fungerande medier, kände intervjupersonerna sig utsatta och avskärmade. Informationsbehovet efter stormen var stort och då medierna inte kunde fungera som kanal tog kriskommunikationen nya vägar och former. Då de mekaniska medierna, såsom tv och radio, inte fungerade fick istället posten, grannarna och linjearbetarna som var ute och arbetade i skogen en viktig roll i informationsspridandet. Den vanliga formen av kriskommunikation är i huvudsak enkelriktad, det vill säga från sändaren, såsom myndigheten, mot mottagaren, den katastrofdrabbade. I detta fall skedde kriskommunikationen till stor del i dialogform, då de drabbade själva sökte information via samtal med människor i omgivningen, telefonsamtal med myndigheter och besök på annan ort. De drabbade fick således själva ta stort ansvar i kommunikationsprocessen för att få den information de ansåg sig vara i behov av.

Förord

Denna uppsats är skriven inom ramen för 80-poängskursen i ämnet Medie- och Kommunikationsvetenskap, Sociologiska Institutionen, Lunds universitet. Arbetet riktar sig först och främst till studenter inom Medie- och Kommunikationsvetenskap och till övriga intresserade inom ämnet.

Under två månaders tid har jag arbetat med denna uppsats. Tack vare mina intervjupersoner har jag haft ett mycket intressant material att arbeta med. Utan er hade denna studie inte varit möjlig och jag är oändligt tacksam för att ni ställt upp och tagit emot mig i era hem. Jag vill även tacka min handledare Katarina Sjöberg för uppmuntran och givande samtal.

Lund, maj 2005

Lotta Grönberg

Innehållsförteckning

FÖRORD	4
1. INLEDNING OCH PROBLEM	6
1.1 INLEDNING	6
1.2 PROBLEMFÖRMULERING	6
1.3 DEFINITIONER AV BEGREPP	7
1.4 UPPLÄGG	8
1.5 UTGÅNGSPUNKT	8
1.4 TIDIGARE FORSKNING INOM FÄLTET	9
1.5 BAKGRUND	10
1.5.1 Stormen Gudrun	10
1.5.2 Småländska glesbygden	11
2. METOD	12
2.1 FALLSTUDIE	12
2.2 URVAL	13
2.3 MÖTET	13
2.4 INTERVJU OCH OBSERVATIONSTEKNIK	15
2.4.1 Forskningsintervju	15
2.4.2 Observation	16
3. TEORI	18
3.1 MODELL FÖR KRISKOMMUNIKATION	18
3.1.1 Envägsmodellen och den expressiva modellen	19
3.2 MEDIKATEGORIER OCH BRUS	20
3.3 INFORMATIONSSAMHÄLLE	21
3.3.1 Newcombes modell	21
3.4 ANVÄNDNINGSMODELLEN	22
3.4.1 Medierelaterade behov	22
3.4.2 Motiv och beroende	24
4. ANALYS OCH RESULTAT	25
4.1 KRISKOMMUNIKATION SOM UPPHÖR	25
4.1.1 Varningen kom, sen blev det tyst	25
4.1.2 Svårt att förstå utan mediernas bild	28
4.1.3 Vi sätter oss och väntar	30
4.2 EN VARDAG UTAN MEDIER	31
4.2.1 Medierna – en länk till samhället	32
4.2.2 Medierna förgivet tagna i vardagen	33
4.2.3 Tänk om något händer	36
4.3 NYA VÄGAR FÖR ATT ORIENTERA SIG I SAMHÄLLET	37
4.3.1 Alternativa informationsvägar	37
4.3.2 Från enkelriktad information till dialog	40
5. SAMMANFATTNING	43
5.1 Det sköra informationssamhället	43
5.2 Kriskommunikationen finner nya vägar	43
5.3 Dialogen dominerar	44
5.4 Egna reflektioner	44
6. REFERENSFÖRTECKNING	45
7. BILAGA	47

1. Inledning och Problem

1.1 Inledning

Sverige är ett informationssamhälle. Medierna gör att människor i Sverige idag i stort sett alltid nås av information i sådan mängd att det är svårt att tillgodogöra sig den. Vi tar många gånger för givet vår tillgång till medier och därmed information. Medierna är för många svenskar lika självklara som vatten och el. I Sverige lever vi i en demokrati och har därmed dessutom rätt till saklig information.

Kriskommunikation är kommunikation i speciellt allvarliga situationer – då rutiner inte fungerar tillfredställande och där vem som har makt och ansvar blir viktigt. I en sådan situation blir behovet av snabb information snabbt mycket stort.

Men vad händer när människor plötsligt en dag vaknar och inte har tillgång till medierna och telefonerna är ur funktion? Och vad händer om vi dessutom befinner oss i en krissituation och kanske har ett större behov av information än vanligt? Hur får man tag på den information man behöver? Detta scenario blev en verklig situation för flera tusen människor i södra Sverige i januari 2005, i sviterna efter stormen som gick under namnet Gudrun.

1.2 Problemformulering

Mitt *mål* med den här studien är att belysa hur människor, som drabbades av stormen Gudrun, upplevde och handlade då de inte kunde nås av viktig kriskommunikation på grund av el- och teleavbrott.

Syftet med undersökningen är att belysa dels de svårigheter som bristen på medier innebär för katastrofdrabbade människor i det svenska informationssamhället, dels hur deras kommunikationsmönster förändras för att tillfredställa det informationsbehov som finns.

För att kunna besvara detta har jag utformat *forskningsfrågor*;

- Hur upplevdes tiden utan medier?
- Vilken information anser de drabbade att de behöver i en krissituation?
- Vilken information saknade de då medierna inte fungerade?
- Hur fick den drabbade tag i den information det fanns behov av?

1.3 Definitioner av begrepp

Larsåke Larsson menar att svenska forskare använder begreppen *kris*, *risk* och *katastrof* på olika sätt. I internationell forskning talas det dessutom om *catastrophe*, *disaster*, *crisis* och *accident*. Dessa begrepp anger olika grader av en svår situation och skiljer sig något från de svenska begreppens betydelse. Begreppet *catastrophe* står, enligt Larsson, för helt oväntade händelser, främst naturkatastrofer, såsom orkaner och jordbävningar. Disaster handlar om andra allvarliga händelser och *accident* om mindre olyckor. *Crisis* kan ses som en naturlig eller skapad händelse som innebär ett direkt och allvarligt hot mot liv, egendom eller fred.¹

Då det finns så många olika definitioner, har jag för avsikt att definiera innebörden av de begrepp jag använder i denna studie. Larsson menar att en *katastrof* står för det som följer på risk som i sin tur står för ett latent hot. En katastrof innebär ett akut förverkligande av detta hot, i mitt arbete exemplifierat med studie stormen Gudrun. En katastrof kan i sin tur slå över i kris om den inte hanteras med god krishantering. I fallet Gudrun innefattar detta att kriskommunikationen till följd av el- och teleavbrott inte fungerar.²

Gunilla Jarlbro menar i boken "*Krisinformation ur ett medborgarperspektiv*"³ att begreppet *kris* ofta används ganska allmänt i svenska språket, inte minst i massmedierna där det används flitigt och dessutom i många skilda sammanhang. Inte sällan används krisbegreppet i kombination med just ordet kommunikation. Jarlbros sammanfattning nedan av krisbegreppets definition fungerar i denna studie som en mall för min användning av begreppet. En kris kan karaktäriseras med hjälp av följande fem punkter⁴:

¹ Larsson (2001) s. 242 f

² Ibid s. 243

³ Jarlbro (1993) s. 7

⁴ Ibid

- Beträktas inte som något normalt
- Uppstår hastigt och oväntat
- Har betydelse för samhället och/eller många människor
- Kan hota grundläggande värden
- Kräver snabba beslut

Med *kriskommunikation* avser jag kommunikation i allvarliga situationer, där de vanliga rutinerna inte fungerar på ett tillfredställande sätt. Inger Larsson och Karl Erik Rosengren menar att kommunikationen vid en kris är av speciell vikt då informationsbehovet ökar dramatiskt i samband med en katastrof, inte bara hos dem som drabbats av katastrofen, utan även hos allmänheten. Medierna har en viktig roll i spridandet av denna essentiella information.⁵

1.4 Upplägg

Mitt arbete inleds med ett avsnitt där jag tar upp mina utgångspunkter. I kapitel 1 behandlas därefter tidigare forskning inom fältet och bakgrund. Mitt val av metod presenteras i kapitel 2 och därefter redogör jag för mina teorier i kapitel 3. Kapitel 4 utgör uppsatsens kärna, och här tar jag upp analys och resultat. I det sista kapitlet, kapitel 5, belyser jag min problemformulering samt redogör för mina egna reflektioner kring det jag funnit.

1.5 Utgångspunkt

Den vanliga formen av kriskommunikation är oftast enkelriktad, det vill säga från sändaren såsom myndigheten mot mottagaren, den katastrofdrabbade.⁶ Min utgångspunkt är att kriskommunikation, i viss mån, äger rum trots att medierna inte fungerar. Istället tar den andra vägar och former och sker i högre grad i dialogform, då de drabbade tvingas söka kontakter själva med myndigheter via telefonsamtal, besök på annan ort och så vidare. I den kommunikationsprocess som följer får de drabbade således själva ta ansvar för att de får den information de anser sig vara i behov av. Jag

⁵ Larsson & Rosengren (1995) s. 196

⁶ Flodin (1993) s. 60

utgår även från att om att människor vid brist på information återgår till tidigare kommunikationsformer, sådana som använts tidigare, då medieutbudet inte var så utvecklat som det är idag. Att träffa grannar och diskutera det som hänt blir troligtvis essentiellt och gemenskapen allt viktigare.

1.4 Tidigare forskning inom fältet

För att få en ökad förståelse av mitt undersökningsområde följer här en genomgång av hur kriskommunikationsforskningen utvecklats.

Bertil Flodin menar att kriskommunikationsforskningen är relativt ny, både nationellt och internationellt. Det är först på 1980-talet som forskningen satt igång och de studier som gjorts behandlar främst kriskommunikation i Australien, Sverige, Italien och Frankrike.⁷ Denna forskning är enligt Stig Arne Nohrstedt och Roland Nordlund i huvudsak begränsad till fallstudier eftersom varje kris är unik till sin karaktär. Några omfattande systematiska inventering av materialet från dessa fallstudier har inte gjorts. Dessutom menar Nohrstedt och Nordlund att metod och teorier på området inte är tillräckligt utvecklade.⁸ Även Flodin ser brister och enligt honom är ovissheten stor när det gäller ”vem som lyssnar eller ser på vad, med vem, var och i vilket syfte under en krissituation”.⁹ Han menar vidare att den forskning som finns antingen är informatörsstrategisk eller journalistisk till sin karaktär. Den är med andra ord sändarorienterad. Främst är det modellen för enkelriktad information som legat som grund i dessa analyser.¹⁰

Jag har uppmärksammat att de båda inriktningarna sällan vävs ihop, trots den relation som finns parterna emellan. Sammanfattningsvis är kriskommunikationsforskningen splittrad och i avsaknad av både en sammanhängande översikt och forskning på flera områden, inte minst sådana som behandlar kriskommunikation ur ett mottagarperspektiv. Fenomenet kriskommunikation inbegriper i stort sett alltid användning av massmedier för att nå ut till de krisdrabbade. I den litteratur som finns på området finns inte mycket som behandlar och belyser hur kriskommunikation fungerar i

⁷ Flodin (1993) s. 22

⁸ Nohrstedt & Nordlund (1993) s. 5

⁹ Flodin (1993) s. 23

¹⁰ Ibid s. 60

en situation då det är elavbrott och telefonen dessutom är ur funktion, det vill säga då den drabbade inte kan nå av information genom medier. Jag hoppas att mitt arbete med mottagarperspektiv, tyngdpunkt i den expressiva tvåvägsmodellen och inriktning på kriskommunikation vid el- och teleavbrott kommer att utgöra ett bidrag till den forskning som finns sedan tidigare på området.

1.5 Bakgrund

Nedan följer en kort bakgrundsbeskrivning som behandlar dels det som kan sägas vara karaktäristiskt för stormen Gudrun dels den Småländska glesbygden där mina intervjupersoner lever och befann sig under stormen. Min avsikt är att identifiera det som kännetecknar denna katastrof för att på så vis underlätta jämförelser med andra katastrofer och studier på området.

1.5.1 Stormen Gudrun

Natten mellan 8:de och 9:de januari drog en storm fram över södra Sverige. Det blev den värsta stormen i Sverige sedan 1969 men förödelsen var desto större. Hur mycket vinden uppgick till vet man inte riktigt, eftersom el- och teleavbrott medförde att information om detta inte kunde nå SMHI. I de områden som man trots allt lyckades mäta vindstyrkan visar det att det handlade om orkanvindar på 33-34 meter i sekunden. Minst 70-75 miljoner kubikmeter skog fälldes, det vill säga cirka 250 miljoner träd. Träd föll över vägar och järnvägar. Tågsträckan mellan Malmö och Stockholm kunde inte tas i bruk förrän efter en vecka och först efter en hel månad kunde tågen gå på sträckan mellan Göteborg och Kalmar via Alvesta.¹¹ Stormen blir en dyr historia. Marknadsvärdet för den fällda skogen uppgick innan stormen enligt beräkningar till 30 miljarder kronor. Stormen ledde till svenskt försäkringsskaderekord. Var tredje skogsägare var beklagligtvis oförsäkrade.¹²

Stormen fick stora konsekvenser för de drabbades liv och däribland medieanvändning. Nästan en halv miljon hushåll blev utan el och telefon till följd av stormen. En månad efter stormen var mellan fyra och femtusen hushåll fortfarande utan el.¹³ Sydkraft går ut med informationen att 1000 elledningar varit utslagna och att de reparerat elledningar

¹¹ Skogsindustrierna (nr 1/2005) s. 3

¹² Ibid

¹³ Ibid

som motsvarat sträckan Stockholm – Kuala Lumpur tur och retur.¹⁴ Det fasta telefonnätet drabbades hårdare än mobilnätet. Störst skada på mobilnätet var det i Kronobergs- och Jönköpings län. I Småland fungerade trots detta 75-80 procent av basstationerna.¹⁵ Mer än tre månader efter stormen, i mitten av april, är fyra hundra telefonabbonnenter fortfarande utan fungerande telefon. Nästan trehundra av dessa är permanentboende. TeliaSonera har då redan lagt ner 450 miljoner kronor i reparationskostnader.¹⁶ Det är mycket ovanligt med långvariga el- och teleavbrott över så stora områden. Oftast handlar det om kortare eller längre avbrott på lokala nät till följd av exempelvis en snöstorm. Statistik från Svenska Kraftnät visar att medelavbrottstiden i minuter/år och kund är 0,2 för stamnät, 23 för stadsnät och 203 för glesbygdsnät.¹⁷ Stormen har lett till många frågor. Medierna har fokuserat mycket på kraftbolagens ansvar och kritik riktas mot den bristande beredskapen för en sådan här katastrof. Lösningar på problemet har diskuterats livligt och de mest diskuterade förslagen har varit breda ledningsgator och nedgrävda kablar. Kritiken har främst riktats mot Sydkraft, då elavrottet fått betydligt mer medieutrymme än teleavbrottet.

Stormen fick namnet Gudrun av den norska motsvarigheten till SMHI. De har en namnlista, med både pojk- och flicknamn, som används för att döpa extrema vädersituationer för att det ska bli lättare att tala om dessa.¹⁸

1.5.2 Småländska glesbygden

Samtliga intervjupersoner bor och befann sig på den småländska glesbygden under stormen Gudrun. Kronobergs län och Jönköpings län var de områden i södra Sverige som drabbades värst av stormen. Småland, som är Götalands största landskap, uppvisar relativt ojämn befolkningstäthet och har stora glesbygdsområden. På 31 699 kvadratkilometer, därav 29 330 kvadratkilometer landareal lever 712 000 invånare, det vill säga 24 invånare per kvadratkilometer. Detta kan jämföras med Skånes 100 invånare per kvadratkilometer. Större delen av Småland domineras av Sydsvenska höglandet. Här utbreder sig barrskogar, mossar och sjöar.¹⁹

¹⁴ Sydkraftannons i Sydsvenskan (18 mars 2005) s. A7

¹⁵ www.sydsvenskan.se (16 januari 2005)

¹⁶ Sydsvenskan (18 april 2005) s. A6

¹⁷ Korsfeldt & Muld (2004) s. 20 f

¹⁸ Skogsindustrierna (nr1/2005) s. 20

¹⁹ Bonniers stora lexikon på DVD (2002)

2. Metod

Jag har valt att använda mig av ”Kvalitativa intervjuer”²⁰ och ”Möten på fältet – kvalitativ metod i teori och praktik”²¹ som underlag för att redogöra för mitt metodval. Vidare har ”Forskningshandboken”²², samt ”Intervju – konsten att lyssna och fråga” och ”Intervjumetodik”²³ fått fungera som vägvisare. ”Kris och utveckling”²⁴ har jag använt för att diskutera de problem som kan uppstå då min fallstudie behandlar en katastrof och människor som eventuellt gått igenom en chockfas och slutligen har jag använt mig av ”Qualitative Data Analysis”²⁵ för att få vägledning i materialbearbetningen och mina analysförberedelser.

2.1 Fallstudie

Min studie är en fallstudie - jag försöker visa på det generella genom att se på det enskilda. Studien inriktar sig på en undersökningsenhet, stormen Gudrun. Då mitt intresse ligger i att studera de stormdrabbades upplevelser på djupet skulle en surveyundersökning inte passa denna studie, då värdefull information troligtvis skulle gå förlorad.²⁶ Vid en fallstudie finns möjlighet att använda sig av flera olika metoder. Detta passar denna studie då jag har som avsikt att samla in data både genom intervjuer och delvis genom observationer. Ett litet antal intervjupersoner som analyseras på djupet passar en fallstudie bra.²⁷ Jag har använt mig av totalt åtta intervjupersoner, vilket är ett relativt litet antal, men trots detta ger mig en djupgående information och tillräckligt material för att kunna besvara min frågeställning.

Jag är medveten om de begränsningar fallstudier kan innebära. Man kan fråga sig om materialet är representativt, kanske i detta fall unikt för stormen Gudrun. Man kan vidare fråga sig om det går att generalisera utifrån denna storm som enda enhet.²⁸ Jag anser att trots att stormen Gudrun är unikt i sitt fall ingår denna katastrof i en bredare kategori av liknande naturkatastrofer, med el- och teleavbrott som följd och är på så vis

²⁰ Trost (1997)

²¹ Bengtsson, Hjort m fl. (1998)

²² Denscombe (2000)

²³ Lanz (1993)

²⁴ Cullberg (1993)

²⁵ Miles & Huberman (1994)

²⁶ Denscombe (2000) s. 41 ff

²⁷ Ibid

²⁸ Ibid

generaliserbar. Jag har i avsnittet ”bakgrund” i kapitel 1 varit noga med att identifiera det som karaktäriserar stormen Gudrun och den miljö i vilken mina intervjupersoner bor och befanns sig i under krisen, för att studien ska klara en jämförelse med andra liknande fall.²⁹

2.2 Urval

Väldigt många människor, främst på södra Sveriges glesbygd, drabbades av stormen Gudrun och var utan el och telefon till följd av stormen en längre tid (se 1.5.1). Detta tvingar mig göra ett urval av personer som ska ingå i min studie. För att göra denna grupp av människor ändamålsenlig för min studie har jag valt att utgå från individer har varit utan el och telefon i flera dygn till följd av stormen Gudrun och således påminner mycket om andra i liknande situation.³⁰ Jag kände inte personligen någon stormdrabbad och visste från början inte hur jag skulle få tag i intervjupersoner. En artikel i Sydsvenskan om utställningen ”Älska Telia och Sydkraft” på Virseums konsthall i Småland, fick fungera som vägledning.³¹ Utställningen behandlade stormen Gudrun och dess följder och byggde på de stormdrabbades egna ord, bilder och filmer. Jag ringde konsthallen och frågade om de kunde hjälpa mig att komma i kontakt med personer som varit utan el och telefon en längre tid till följd av stormen. Jag fick några telefonnummer och lyckades med konsthallens hjälp komma i kontakt med sex personer som var villiga att ställa upp på intervju. Jag fick kontakt med ytterligare två intervjupersoner genom en bekant. Mina intervjupersoner hade varit utan el 4-9 dagar. Med målet att få intervjuerna så professionella som möjligt och under lika omständigheter hade jag hade i åtanke att jag inte skulle känna de personer jag intervjuade.

2.3 Mötet

Samtliga intervjupersoner kontaktades per telefon och tillsammans kom vi överens om lämplig plats för intervjun. Jag kom med förslaget att vi skulle träffas hemma hos dem, detta för att intervjupersonerna inte skulle känna att ansvaret var helt på deras sida. Dessutom tyckte jag att det var av intresse för studien att få komma hem till de

²⁹ Denscombe (2000) s. 48 f

³⁰ Ibid

³¹ Sydsvenskan (21 mars 2005)

intervjuade och på så sätt få en tydligare bild av orten de bor på och se de spår stormen lämnat efter sig. Fem av intervjuerna utfördes hemma hos intervjupersonerna, en på intervjupersonens arbetsplats och två per telefon då dessa informanter inte hade möjlighet att träffas. Intervjuerna utfördes på olika orter i Småland 11-13 april 2005 och därefter utfördes telefonintervjuerna 18 april 2005. Anledningen till att jag lade vikt vid platsen för mötet är att valet av plats för intervjun är viktig för att få ett så givande möte mellan forskare och intervjuperson som möjligt. Trost betonar vikten av att välja en miljö som är avskild och ostörd och där intervjupersonen samtidigt känner sig trygg och avslappnad. Maktförhållandet mellan forskare och intervjuperson utjämnas då intervjun genomförs i hemmiljö. Nackdelen är att det inte alltid ger det lugn som behövs i intervjusituationen.³² Detta var inget jag uppfattade som ett problem i mina möten med informanterna, då samtliga var ensamma i mitt möte med dem.

Intervjupersonerna deltog således enskilt i intervjuerna. Fördelen med den här sortens intervjuer är att den enskilde individens åsikter, tankar och erfarenheter ges stort utrymme. Jag hade i åtanke att det ständigt finns en risk att intervjupersonen styrs av mig som forskare och svarar utifrån de svar denne tror att jag vill ha.³³ Personliga upplevelser av stormen Gudrun kan anses vara ett känsligt ämne och det kan hända att informanterna mer eftersträvar att göra ett gott intryck på mig än att svara korrekt. Jag var även själv ensam vid mötandet av intervjupersonerna. Fördelen med att vara själv är att man minskar risken för att den intervjuade upplever sig vara i underläge.³⁴ Jag ställde frågorna och gjorde sedan observationer medan den intervjuade svarade.

En bandspelare dokumenterade det som sades i intervjuerna. Då allt inte kunde fångas på band, noterade jag sådant som endast kunde observeras, såsom ansiktsuttryck, gester och annat relevant kompletterande material som kan visa på känslor och därför vara betydelsefulla för min studie.

³² Trost (1997) s. 41 f

³³ Bengtsson, Hjort m.fl. (1998) s. 29

³⁴ Trost (1997) s. 43 f

2.4 Intervju och observationsteknik

2.4.1 Forskningsintervju

Jag har använt mig av forskningsintervjun som hjälpmedel för att samla in mitt empiriska material. Mina intervjuer är strukturerade på så sätt att jag har använt mig av en frågeguide med färdigformulerade frågor och teman för att kunna besvara min problemformulering. Intervjun var av semistrukturerad karaktär eftersom då det är av vikt att den intervjuade kan utveckla sina tankar och även ha möjlighet att berätta om sådant som faller utanför frågorna.³⁵ De teman jag arbetade utifrån för att strukturera mina intervjuer var bakgrund, upplevelse av stormen, kommunikation innan stormen och kommunikation under/efter stormen. Inga färdiga svarsalternativ fanns, utan intervjupersonen hade frihet att uttrycka sig fritt.³⁶ Mina intervjuer kan dock inte enbart ses som samtalsintervjuer, utan har även en del likheter med en faktaintervju, då de stormdrabbades roll även var att förmedla en rad fakta eller faktiska sammanhang.³⁷

De typer av frågor mina intervjuer är strukturerade kring är: *demografiska frågor* (yrke, utbildning, ålder), *beteendefrågor* ("Berätta om hur du använder dig av medier en helt vanlig dag"), *åsiktsfrågor* ("Vem tycker du har ansvaret för att du ska få den information du behöver i en katastrofsituation?"), *upplevelsefrågor* ("Hur mår du under/efter stormen?") och *sammanfattande frågor* ("Fick du den informationen du saknade? Om nej, vilken information saknade du?"). Jag hade i åtanke att sammanfattande frågorna är av störst vikt, eftersom man då försäkrar sig om att svaren tolkats rätt.³⁸ Ett par kortare provintervjuer per telefon, försäkrade mig om att frågorna fungerade till mitt tänkta syfte.

Stormen Gudrun kan för en del drabbade ha varit en chockartad upplevelse. Detta kan enligt Cullberg ha till följd att de kan ha svårt att minnas vad som sagts och skett under denna chockfas, vilket kan innebära att mina intervjupersoners kanske utelämnar sådant som hade varit av intresse för studien. En så kallad reaktionsfas följer på chockfasen och den krisdrabbade börjar då förstå vad som hänt. Det är troligtvis under denna fas, fyra månader efter stormen, som jag har begett mig ut på fältet. Jag är medveten om att

³⁵ Denscombe (2000) s. 134 f

³⁶ Bengtsson, Hjort m.fl. (1998) s. 24 f

³⁷ Krag-Jacobsen (1993) s. 15

³⁸ Lanz (1993) s. 56 f

detta kan påverka mina intervjusvar. I reaktionsfasen reagerar kroppens försvarsmekanismer för att den drabbade ska kunna ta sig igenom det som de varit med om på ett så smärtfritt sätt som möjligt. Detta kan te sig på flera sätt, exempelvis genom skuld känslor, förnekelseprojektion av känslor på omgivningen eller rationalisering, vilket innebär att man minskar sin upplevelse av det hot man tidigare utsatts av. Ett av de vanligaste försvaren är att man isolerar sina känslor eller undertrycker dessa så till den grad att man inte vet att de finns.³⁹

Att två av mina intervjuer gjordes per telefon kan innebära en svaghet för studien, då jag gick miste om möjligheten att observera intervjupersonerna. De finns dock belägg som visar att människor är lika öppna och ärliga vid telefonintervjuer som vid intervjuer ansikte mot ansikte.⁴⁰

En enkel regel är att sluta intervjua när nya intervjuer inte längre tillför någon ny information eller nya tolkningsmöjligheter, så kallad ”teoretisk mättnad”. I kvalitativa intervjuer ska syftet vara att säga mycket om lite istället för lite om mycket.⁴¹ Efter åtta intervjuer på vardera 20-60 minuter, kände jag att jag uppnått en teoretisk mättnad.

2.4.2 Observation

Jag berättade inte att jag observerade, men intervjupersonerna såg samtidigt att jag gjorde fältanteckningar. Min observation var således en både öppen och dold till sin karaktär.⁴² Jag gjorde, efter tips från Bengtsson, Hjort med flera, tre olika sorters anteckningar: det som observerats, personliga tankar och analytiska idéer.⁴³ Observationerna bestod i huvudsak av sådant som kunde vara till min hjälp för att få en förståelse av stormen Gudruns påverkan och den intervjuades inställning till stormen och dess följder. Detta kunde exempelvis vara skador som den intervjuade visade upp på sin tomt. Jag är medveten om att observationer ofta ses som överflödiga och sällan kommer till användning i själva analysen.⁴⁴ Detta har jag haft i åtanke, men tycker ändå att observationer är relevanta för att på vissa ställen kunna utveckla min analys.

³⁹ Cullberg (2003) s. 146

⁴⁰ Denscombe (2000) s. 16

⁴¹ Trost (1997) s. 43 f

⁴² Bengtsson, Hjort m.fl. (1998) s. 52 ff

⁴³ Ibid s. 64

⁴⁴ Bengtsson, Hjort m.fl. (1998) s. 52 ff

3.4 Bearbetning och analysförberedelser

Parallellt med intervjuerna skrev jag in materialet på dator. I utskriften av intervjuerna var jag noga med att citera intervjupersonerna exakt och tog även med skratt, pauser, tonfall, ordval, upprepningar, tvekande och så vidare. Detta för att undvika missförstånd då jag sedan tolkade materialet. I analysen har jag dock, för att underlätta för läsaren, valt att inte ta med sådant som pauser och hummanden.

Efter att jag skrivit ut intervjuerna kunde jag lättare urskilja mönster i materialet, vilka jag följde i den vidare analysen. Databearbetningen gjordes med hjälp av min studies problemformulering med dess underliggande forskningsfrågor och den teoretiska utgångspunkten. För att lättare kunna se var i intervjuerna det fanns intressanta aspekter tog jag inspiration av Miles och Huberman och gjorde marginalnoteringar samt olika färgmarkeringar med koppling till teorierna.⁴⁵ Det jag ansåg vara överflödigt för att besvara min problemformulering valdes bort. Sådant som stack ut från övrigt material och på så vis sågs som problematiskt, togs dock tillvara med tanken att det kunde bidra med nya intressanta infallsvinklar.⁴⁶

Tilläggas bör att citaten i analys och resultatredovisningen (kapitel 4) antingen är kursiverade i texten eller utformade som blockcitat. Utformningen har inget att göra med vikten av innehållet, utan beror enbart på att de längre citaten lättare läses i blockcitatform. Eftersom mina intervjupersoner är anonyma väljer jag att endast ange datum för intervjun under de citat jag använt i analysen. Jag har som avsikt att ge en helhetsbild av intervjupersonernas upplevelse av stormen Gudrun och en diskussion som beskriver varje intervjuperson för sig är därför inte av intresse. Intervjupersonernas redogörelser blandas därför i analysen då de följer analysens nyckelteman.

⁴⁵ Miles & Huberman (1994) s. 88

⁴⁶ Ibid s. 208

3. Teori

De teorier jag valt att använda mig av för att kunna få svar på min problemformulering är dels Miletis och Fitzpatricks⁴⁷ modell för riskkommunikation, dels Shannon och Weavers grundläggande kommunikationsmodell och McQuails⁴⁸ redogörelse för den expressiva kommunikationsmodellen. Vidare använder jag mig av Fiskes⁴⁹ mediekategorier och definierar även begreppet informationssamhälle. Jag redogör sedan för Newcombes⁵⁰ modell för att därefter slutligen förklara användningsmodellen.

3.1 Modell för kriskommunikation

Dennis Mileti och Colleen Fitzpatrick har utformat en modell för riskkommunikation.⁵¹ I min studie använder jag mig av begreppet kriskommunikation för samma fenomen. Modellen visar egenskaper hos budskapen som sänds ut och vad dessa har för betydelse för mottagarnas riskperception och riskbeteende. Med hjälp av denna modell, som redogör för viktiga förutsättningar för att krisinformation ska nå fram på ett tillfredställande sätt, kan jag visa på de brister i kommunikationen som uppkom då medierna inte kunde förmedla kriskommunikation genom hela krissituationen.⁵²

För att mottagaren ska reagera på kriskommunikation på önskvärt vis, det vill säga förstärka sitt krisbeteende, menar Mileti och Fitzpatrick att det krävs att källan är *trovärdig*. Är den det blir informationen bättre mottagen. Att budskapet dessutom är *tydligt* är även av stor vikt. Människor reagerar snabbare om informationen är specifik, exempelvis talar om exakt när stormen antas komma, hur stark vinden uppskattas vara, vad de stormdrabbade bör göra i förebyggande syfte och så vidare. Om meddelandet *upprepas* många gånger går det även lättare fram. Ryktesspridningen blir då mindre och de drabbade får en tydligare bild av det som händer. Om krisinformation förmedlas med hjälp av *flera olika kanaler*, det vill säga både elektroniska, tryckta och mellanmännsliga ökar förståelsen.⁵³ Antingen reagerar kriskommunikationsmottagaren

⁴⁷ Mileti & Fitzpatrick (1991) s. 20 i Flodin (1993) s. 37 ff

⁴⁸ McQuail (2000)

⁴⁹ Fiske (1997)

⁵⁰ Newcomb (1953) i Fiske (1997) s. 49 ff

⁵¹ Mileti & Fitzpatrick (1991) s. 20 i Flodin (1993) s. 37 ff

⁵² *ibid.*

⁵³ *ibid.*

med förebyggande åtgärder eller med att söka ytterligare information. Att komma över mer information är ett sätt att verifiera den information man tidigare fått. Detta kallas *varningskonfirmering*.⁵⁴

3.1.1 Envägsmodellen och den expressiva modellen

Jag har för avsikt att visa hur de katastrofdrabbades kommunikationsmönster kan komma att förändras för att tillfredställa det informationsbehov som finns i en katastrofsituation. Till min hjälp använder mig av envägsmodellen och den expressiva modellen för att visa på sändarens och mottagarens förhållande till varandra i kriskommunikationsprocessen vid stormen Gudrun.

Shannon och Weaver utvecklade på 1940-talet en grundläggande kommunikationsmodell där de ser kommunikationen som en enkel och linjär process.⁵⁵ Fiske redogör för att denna modell, som är mycket enkel i sin utformning har blivit kritiserad genom åren och att olika element tillkommit för att komplettera den. Han menar vidare att C Weaver och W Shannon tycks se på kommunikation som manipulering eller propaganda, då modellen i kort går ut på att sändarens kommunikation är effektiv då mottagaren reagerar på det sätt sändaren haft som avsikt.⁵⁶ Detta kan jämföras med Miletis och Fitzpatrick's modell för riskkommunikation (1.3), som jag redogjort för ovan, som även den är enkelriktad i sin karaktär.⁵⁷ Den enkelriktade modellen har enligt Flodin ofta legat som grund i studier av kriskommunikation.⁵⁸ Detta kan bero på att kriskommunikation för det mesta har ett mål, såsom att exempelvis påverka den katastrofdrabbade för att denne ska reagera och vidta åtgärder.

Jag har som avsikt att utmana den inom kriskommunikationsforskning så vanligt förekommande enkelriktade modellen, och i denna studie även se på kriskommunikationen med hjälp av den expressiva modellen. Denis McQuail visar med denna kommunikationsmodell att det finns en relation mellan sändare och mottagare. Här deltar således även mottagaren i kommunikationen och den aktiva dialogen mellan

⁵⁴ Ibid s. 37 ff

⁵⁵ Shannon & Weaver (1949) i Fiske (1997) s. 17 f

⁵⁶ Fiske (1997) s. 17 f

⁵⁷ Miletis & Fitzpatrick (1991) s. 20 Flodin (1993) s. 37 ff

⁵⁸ Flodin (1993) s. 60

sändare och mottagare är av vikt, till skillnad från i den enkelriktade modellen där mottagarens ”anpassning” till sändarens intresse ligger till grund.⁵⁹

3.2 Mediekategorier och brus

Mitt intresse ligger i att se om och i så fall vilken typ av kommunikation som ersätter massmedierna då de inte fungerar på grund av elavbrott. Det är därför av vikt att kunna kategorisera olika typer av kommunikation för att kunna redogöra för detta.

Enligt John Fiske kan medier delas in i tre olika huvudkategorier. Mediernas egenskaper bestäms av den kanal eller de kanaler de använder för att sprida budskapen. De olika medietyperna flyter ibland ihop, men kan kategoriseras på detta vis. Den första typen av medier är *framställande medier*. De kräver att kommunikatorn är närvarande i informationsspridningsögonblicket. Det kan handla om röst, gester och ansiktsuttryck. Den andra typen av medier benämns som *återgivande medier*. I denna kategori finner man exempelvis tidningar, foton, tavlor. Dessa medier är återgivande och kreativa. De producerar en text som kan registrera de framställande medierna och existerar utan att vara beroende av att kommunikatorn är närvarande. Den tredje typen är *mekaniska medier*, såsom telefon, radio och tv. Denna typ överför informationen från de framställande medierna och de återgivande medierna. Den är skapad med hjälp av teknologi och är därför känsligare, då den tekniskt begränsas och lättare utsätts av brus.⁶⁰

Brus är enligt Fiske allt det som tillkommer signalen från det att meddelandet sänts till att det mottas. Det kan handla om elavbrott, knaster på en telefonledning, statistiskt brus i en radiosignal, ”myrornas krig” på tv-skärmen, glapp i nätverkssladden eller att mottagaren helt enkelt sitter i andra tankar och inte lyssnar ordentligt. Bruset förvränger alltid de avsikter sändaren har och begränsar den information sändaren önskar vidarebefordra, oavsett om det beror på kanalen, mottagaren, sändaren eller meddelandet.⁶¹

⁵⁹ McQuail (2000) s. 377

⁶⁰ Fiske (1997) s. 32 f

⁶¹ Ibid s. 19 f

3.3 Informationssamhälle

Tv-bilder har en tendens att ses som självklara. De accepteras som lika ”naturliga” som gas, vatten eller el. Det är som om de aldrig varit vidrörda av människohänder.

Stuart Hall, on Television, 1983⁶²

På nästan alla plan i det västerländska samhället har medierna en betydande roll. Människors dagliga liv präglas av våra medier, inte minst av tv, radio och dagspress. Medelsvensken ägnar sig åt olika medier sex timmar om dygnet, många mer än så. Det är inte svårt att förstå att medierna är betydande för det samhälle vi lever i och därmed även den enskilde medborgaren.⁶³ Medierna har kommit att bli en integrerad del av våra liv och en självklar del av vårt moderna samhälle. Det talas ofta om att vi i Sverige lever i ett informationssamhälle.

Begreppet informationssamhälle har flera definitioner, som alla på olika sätt beskriver det västerländska samhälle vi lever i. McQuail menar att forskare inte varit helt överens om hur begreppet ska användas, men att samtliga teorier handlar om den moderna världens materiella och kulturella beroende av fungerande informationsproduktion, informationsöverföring och informationsnätverk.⁶⁴ Vidare kan informationssamhället kännetecknas av att den ökade mängden producerad information av alla dess slag medför att vi blir allt mer oberoende av avstånd och att vi får information allt snabbare samtidigt som att allt större volymer information kan spridas. Andra forskare kallar fenomenet ”nätverkssamhälle”. En av dessa är Van Dijk, som menar att vi lever i ett samhälle som i allt högre grad organiserar sina relationer i medienätverk, vilket håller på att ersätta andra sociala face-to-face-nätverk.⁶⁵ Information och kommunikationsteknologi har kommit att kopplas ihop med välfärdsstater.⁶⁶

3.3.1 Newcombes modell

T Newcombs triangulära modell visar på kommunikationens viktiga roll i vårt samhälle eller i en social gemenskap. Han menar att kommunikation är av vikt för att hålla jämvikt i det sociala systemet. Staten, medborgarna och den sociala omgivningen har en

⁶² Dimpleby & Burton (1999) s. 167

⁶³ Hadenius & Weibull (1999) s. 11

⁶⁴ McQuail (2000) s. 479

⁶⁵ Ibid s. 121

⁶⁶ Ibid s. 497

relation och är ömsesidigt beroende av varandra. En jämvikt måste hela tiden råda och då samhället förändras, exempelvis genom en naturkatastrof, ökar behovet av kommunikation. Staten och medborgarna måste då genast kommunicera med hjälp av massmedier för att tillsammans orientera sig i det förändrade samhället. Medborgarna behöver information för att känna sig delaktiga i samhället och då massmedier är det enda medel de har för att stilla informationsbehovet på har ett totalt massmedieberoende växt fram.⁶⁷ Fiske menar att Newcombs modell kan sägas ha en del brister, då den inte tar hänsyn till att det finns andra medel än massmedier som medborgaren kan använda sig av för att orientera sig i samhället, såsom familj och vänner.⁶⁸

Teorin om informationssamhället (se.3.3) och vårt beroende av massmedierna är av intresse för min studie eftersom jag intresserar mig av hur stormdrabbade reagerar då massmedierna inte fungerar i det svenska informationssamhället.

3.4 Användningsmodellen

Förutsättningen för att kunna få förståelse för människors medieanvändning är att analysera deras motiv till att använda sig av olika medier och att undersöka vad de faktiskt får ut av sin medieanvändning. Enligt användningsmodellen, Uses and Gratifications teorin, finns det alltid ett mer eller mindre medvetet motiv för människors medieanvändning, vilket är kopplat till någon form av belöning.⁶⁹ Teorin är till hjälp för mig för att få en förståelse av mediernas funktion vid en katastrofsituation och i krisen som följer därefter.

3.4.1 Medierelaterade behov

Utgångspunkten i teorin är vad publiken gör med medierna och inte omvänt, som i tidigare forskning stått i centrum. Det här synsättet grundades dels på upptäckten att mediernas direkta inflytande inte var så stort som man trott, dels på insikten att medierna måste studeras i ett vidare perspektiv, genom människors vardagsliv.⁷⁰ Publiken betraktas i teorin som självständigt tänkande och handlande individer, vilka

⁶⁷ Newcomb (1953) i Fiske (1997) s. 49 ff

⁶⁸ Fiske (1997) s. 49 ff

⁶⁹ Nordlund (1996) s. 43 ff

⁷⁰ Gripsrud (1999) s. 74

använder medierna för att tillfredställa sina behov.⁷¹ Frågan som står i fokus i den här teorin är: varför använder människor medier och för vad?

Behoven människor vill få tillfredställda genom sin medieanvändning kan röra sig om:

- Kognitiva behov (information, kunskap, förståelse etcetera)
- Känslomässiga behov (estetiska, behagliga och känslomässiga upplevelser etcetera)
- Personliga behov (stärkande av individens självförtroende etcetera)
- Sociala behov (stärkande av kontakten med familjen etcetera)
- Flyktbehov (verklighetsflykt, spänningsutlevelse etcetera)⁷²

Karl Erik Rosengren och Sven Windahl menar att diskussionen rörande medierelaterade behov har utvecklats. De hävdar att de flesta forskare inom området är överens om att ett behov är något grundläggande och medfött hos människan, såsom personlig säkerhet och självförtroende. Andra menar att det även kan röra sig om kognitiva behov såsom nyfikenhet och behov av att få uttrycka sig. De här behoven är inte medfödda men ändå centrala för människans existens. Det ursprungliga begreppet behov handlar om att få behoven av törst, hunger, skydd och personlig säkerhet tillfredställda. Rosengren och Windahl visar på att Maslows behovstrappa tar upp några av dessa *basbehov*. Behov är inte universella, utan ser olika ut beroende på den kontext individen befinner sig i, den omgivande kulturen. De kan på så vis ses som *skapade behov*. Information är inte ett grundläggande behov, istället kan det vara ett behov av personlig säkerhet som tillfredställs. Underhållning och information kan inte heller ses som basbehov, men något som används för att tillfredställa en djupare personlig längtan. Om en person till exempel känner sig ensam kan hon vända sig till medier för att få social kontakt, även om ingen annan person är närvarande. Personen kan på så sätt vara indirekt social för att tillfredställa sitt behov av social tillhörighet. Rosengren och Windahl använder sig av begreppet *funktionella alternativ* för att förklara att det finns alternativ att tillfredställa behov på. Om varken miljömässiga eller individuella aspekter kan tillfredställa ett behov, blir individen beroende av funktionella alternativ, då dessa fungerar som de enda sätten att få behovet tillfredställt på. Medierna fungerar som ett funktionellt alternativ i det ovanstående exemplet då personen använder sig av dem för att tillfredställa sitt behov av social tillhörighet.⁷³

⁷¹ Ibid s. 64

⁷² Nordlund (1996) s. 57 och Strömbäck (2000) s. 80

⁷³ Rosengren & Windahl (1971) s. 2 f

3.4.2 Motiv och beroende

Motiv och beroende är begrepp som enligt Rosengren och Windahl används i användningsmodellen. De här tankegångarna använder jag mig även av i min analys för att förstå varför stormdrabbade känner ett behov att använda sig av medier. När jag vet något om *motiven* till användningen så vet jag också något om rollen som medieanvändningen har i individernas liv vid en katastrof. Ett behov leder till ett motiv, en önskan att tillfredställa behovet.⁷⁴

Medieanvändning kan, enligt Rosengren och Windahl, leda till *beroende*. Det finns två typer av beroende. Den ena ligger utanför individens medieanvändning och grundar sig i den sociala strukturen, detta kan röra sig om sådant som behov av information eller behov av att komma bort och så vidare. Beroende kan även vila i medieanvändningen själv, att individen blir van vid själva mediet och dess innehåll och därmed blir beroende av det. Den senare formen kan självklart vara en konsekvens av den tidigare.⁷⁵ Kort sagt bygger alltså medieanvändning på individuella motiv, vilka vilar på behov hos individen.⁷⁶

⁷⁴ Ibid s. 134 ff

⁷⁵ Ibid s. 80 f

⁷⁶ Ibid s. 134 ff

4. Analys och Resultat

För att få en klar överblick över hur mina intervjupersoner upplevt och handlat då kriskommunikationen via massmedierna inte fungerade till följd av elavbrott, har jag valt att strukturera upp analysen efter de mönster som framkommit i mina intervjuer. Analysen är uppdelad enligt följande tre teman: kriskommunikation som upphör, en vardag utan medier och nya vägar för att orientera sig i samhället.

4.1 Kriskommunikation som upphör

En anledning till att katastrofinformation främst sker via massmedier är att i stort sett alla medborgare har tillgång till medier. Medierna är enligt Shirley Harrison helt enkelt mer lämpade att ge rik information än vad till exempel andra drabbade individer är.⁷⁷ Massmedierna är myndigheternas viktigaste redskap för att nå katastrofdrabbade människor. Det går snabbt, enkelt och det finns möjlighet sända ut aktuell information allt eftersom den blir konfirmerad.⁷⁸ Medborgarna är, i det informationssamhälle vi lever i, vana vid fungerande medier och ett ständigt informationsflöde. Det kan vara svårt att förstå att den rika information man så ofta får serverad utan att man behöver fråga efter den plötsligt kan upphöra. Detta fick mina intervjupersoner erfara.

4.1.1 Varningen kom, sen blev det tyst

Medierna gick ut med varningar om den annalkande stormen under lördagen 9 januari. Det talades om orkanvindar i Göteborgstrakten och att man inte skulle gå ut, utan hålla sig inomhus för att inte bli skadad av fallande träd. Enligt Nohrstedt och Nordlund kommer varningar för faror i medierna ofta snabbt ut då de ingår i nyhetsrutinerna. Det finns i Sverige även skyldigheter såsom avtal om myndighetsmeddelanden till allmänheten, där ansvarsfördelningen och de olika rollerna är tydligt preciserade, för att viktiga varningar ska nå ut snabbt. Det framkommer i de svenska public service etermediernas regelverk att dessa ska nå ut med sådant som är av ”vikt för allmänheten”, så som en varning för en kommande katastrof.⁷⁹

⁷⁷ Harrison (1999) s. 104

⁷⁸ Dahlström & Flodin (1998) s. 9

⁷⁹ Nohrstedt & Nordlund (1993) s. 20

Mina intervjupersoner berättar att de var alla medvetna om att stormen skulle komma. På tv och radio gick varningar ut men det visade sig att det var svårt att veta hur man skulle reagera på det som sades. Två av de drabbade redogör för hur mediernas varning inte förberedde dem på det som komma skulle:

”Det var ju på tv. De sa att den skulle komma, men man trodde ju aldrig att det skulle vara så mycket!”

Intervju 13/4-05

”Ja, det var ju bra att de kom ut i medier och meddelade att det skulle bli storm. Men sen var man ju kanske inte beredd med batterier hemma och så. Man tänkte ju att en storm, det går ju över! Men det gjorde det ju inte!”

Intervju 13/4-04

De två citaten visar tydligt på svårigheten att ta hotet om en katastrof på allvar. Nohrstedt och Roland Nordlund menar att det ofta talas om att medier förstör hot och på så sätt skrämmer upp människor, men att detta inte stämmer. Istället har forskning visat på att nyhetsmedierna snarare är för återhållsamma och att allmänheten därför inte får den insikt de behöver för att förbereda sig för den kommande faran. I själva verket är det sällan som allmänheten överhuvudtaget varnas genom medierna innan olyckan redan är skedd.⁸⁰ Ett problem som uppstod då myndigheterna försökte varna medborgarna genom massmedierna var att de inte lyckas förmedla tillräcklig information som medborgarna kunde applicera på sin egen livssituation, på vilket sätt stormen skulle drabba familjen eller landegendomarna. Enligt Miletis och Fitzparicks modell är det av stor vikt att krisinformationen är tydlig och specifik för att de drabbade ska kunna reagera snabbt och förbereda sig för katastrofen.⁸¹ Information om exakt när stormen skulle komma och hur stark vinden uppskattades vara ansågs vara bristfällig. En kvinna kände sig överrumplad av stormen, trots att hon hört flera varningar;

”Det kom på väderleksrapporterna och ja, de sa natten till söndag. Vi var ju iväg hos vänner lördag kväll och kom hem hit vid kvart över åtta och det var då detta brak och så! Vi kom rakt in i det! Så det hade ju hänt betydligt tidigare än vi anade. Det vet jag inte om det stämmer, att det skulle blåsa värst natten till söndag, men det var så jag uppfattat det.”

Intervju 11/4-05

Väderleksrapporternas information om när stormen skulle nå Småland stämde således inte och den tydliga information som karakteriserar god kriskommunikation, enligt

⁸⁰ Ibid s. 23

⁸¹ Flodin (1993) s. 37 ff

Mileti och Fitzpatrick, var inte tillfredsställande.⁸² Vid en naturkatastrof kan det givetvis vara svårt att vara tydlig och kunna förutsäga konsekvenserna, vilket informanterna tycktes ha överseende med. En informant menar att;

”Ibland kan ju inte myndigheter eller samhället sja om det händer en sådan här katastrof. Det går ju inte! Möjligen kunde de vara i kontakt med metrologer, så att dom vet att nu är det oväder på gång. Det är väl det enda. Eller om det kommer ett regnväder, att man kanske kan få information något dygn innan. För det kom ju så fort!”

Intervju 11/4-05

Intervjupersonen visar på en uppgivenhet. Det finns ingen chans för honom och andra att få den här viktiga informationen utan medier och kan inte medierna förmedla den, vem kan då göra det? Återigen visar detta på medborgarens beroende av massmedier i en krissituation. Gemensamt för samtliga informanter är att de inte förstod allvaret i den kommande katastrofen förrän de befann sig mitt i den. Detta medförde att de inte förberedde särskilt mycket eller alls. Någon tog fram ett thermotäcke, en annan fyllde vatten i spannar och tillbringare för att kunna klara ett dygn utan el och därmed även utan vattenpump. Ingen av de jag talat med förberedde sig på en längre tid utan el och telefon och därmed en tillvaro till stor del utan medier. En av de intervjuade svarar på frågan om hon förberedde sig efter att ha hört varningen på radio:

”Nej, du menar med batterier och såhär? Nej. Vi brukar liksom inte bli utan ström och så här. Det har varit en gång, som jag kommer ihåg, för några år sedan som vi var utan i ett halvt dygn. Vi får liksom ström från två håll här, så det brukar alltid vara något som fungerar.”

Intervju 13/4-05

Det var således svårt att förstå allvaret i katastrofen trots att man befann sig mitt i den. Under natten tystande radio- och tv-apparaterna hemma hos intervjupersonerna. Att komma över mer information om katastrofen och på så vis konfirmera den, blev mycket svårt utan medier.⁸³ Endast två av dem jag intervjuat hade batterier i sina radioapparater. Det långa elavbrott som skulle komma att karaktärisera stormen Gudrun, tillsammans med den stora mängden fälld skog, hade börjat. Det blev därmed svårare att nå ut med krisinformation till de drabbade via medierna. Mileti och Fitzpatrick demonstrerar i sin modell att repetition av varningsmeddelanden är av stor vikt för att meddelandet ska uppfattas och de berörda förbereda sig, samt att meddelandet bör sändas med hjälp av

⁸² Mileti & Fitzpatrick (1991) s. 20 Flodin (1993) s. 37 ff

⁸³ Flodin (1993) s. 37 ff

flera olika mediekanaler för bästa resultat.⁸⁴ Medierna fortsätter sända ut varningar under natten, enligt konstens alla regler, men utan önskat resultat, då tusentals drabbade inte har någon medietillgång. Det finns otaliga formuleringar som beskriver hur god kriskommunikation ska te sig. En av dessa säger att ”riskommunikation är framgångsrik när den ökar förmågan att förstå relevanta aspekter eller händelser hos dem som är involverade och att de upplever tillfredställelsen i att ha blivit tillräckligt informerade inom ramen för den kunskap som finns tillgänglig”⁸⁵ Detta mål blir aldrig uppfyllt. Den information som saknas kan inte längre nå de drabbade. Istället finns många frågor kvar hos mina intervjupersoner då de går till sängs medan stormen viner utanför. Natten var fylldes av oro och rädsla för några av mina informanter. De beskriver hur de mådde med hjälp av starka begrepp som undergångskänsla och maktlöshet. Andra redogör för att de sov gott, inte ont anande om stormens följder som skulle avslöjas i dagsljuset morgonen efter. Alla informanter redogör för att tankar främst kretsade kring sådant som berörde det egna livet och egendomen, såsom hur det skulle gå med taket och om något av träden på tomten skulle falla över huset.

4.1.2 Svårt att förstå utan mediernas bild

Svårast att förstå vad som hänt var det för de drabbade som inte hade någon som helst medietillgång till följd av elavbrottet. I informationssamhället är vi vana att kontinuerligt bli uppdaterade i katastrofsituationer via medierna. Enligt Harrison kommer den bild vi människor har av katastrofer i själva verket nästan uteslutande från media. Samma sak gäller i hög grad för dem som personligen drabbas av en katastrof. Medierna kan sägas utgöra den bästa informationskällan. Detta beror främst på att medierna snabbt når ut med information och har det informationsnätverk som krävs för att samla in den viktigaste informationen. Medierna är därmed ofta den första källan man går till för att få information i en sådan här situation.⁸⁶

Radion har visat sig lämpa sig bäst för varningar till allmänheten. En studie har visat att 52 % av befolkningen känner till att man bör lyssna på radio efter signalen ”viktigt meddelande”.⁸⁷ Speciellt är det lokalradion som tillskrivs en viktig roll. Till skillnad från den lokala tidningen kan radion komma ut med information betydligt snabbare om

⁸⁴ Mileti & Fitzpatrick (1991) s. 20 Flodin (1993) s. 37 ff

⁸⁵ Flodin (1999) s. 36 f

⁸⁶ Harrison (1999) s. 104

⁸⁷ Jarlbro (1993) s. 28

det som hänt lokalt.⁸⁸ En informant som redan innan stormen hade batterier i sin radio och därför kunde lyssna på nyheterna efter katastrofen beskrev vikten av denna information för att ge henne perspektiv och ge henne det som krävdes för att hon skulle förstå hur allvarlig situationen var.

”Jag förstod det inte hur allvarlig stormen var, fast jag upplevde den själv. Det är väl sådär att man inte får in det i huvudet. Jag förstod det inte förrän jag hörde det på radio.”

Intervju 11/4-05

En man som varken kunde lyssna på radio eller se på tv berättar om behovet att genom medierna få en övergripande bild av det som hänt. Utan medier blir det omöjligt för denne man att inse vilken förödelse stormen Gudrun lett till.

”Vi behövde lägesbesked, veta hur illa det var! Det gick inte att komma fram på vägarna. Man ville veta hur hemskt det var. Man behövde knyta ihop det!

Intervju 18/4-05

En mjölkbonde som kunde lyssna på radio eftersom han hade tillgång till ett elaggregat redogör även han för mediernas vikt för förståelsen för det som hänt. Han berättar att han behövde siffror för att förstå de omfattande skadorna stormen orsakat. Det största behovet av information via medierna visar sig således hos samtliga intervjupersoner vara information de inte har möjlighet att få genom att själv ge sig ut och inspektera den närmsta omgivningen.

”Ja, när jag hörde nyhetssändningar då på radio att det var ett antal hundra tusen, jag kommer inte ihåg om det var uppe i 240 000 elabonnenter som var utan ström. Då fattade man! Att det här är någonting riktigt ovanligt! Då började man kanske kunna greppa lite.”

Intervju 13/4-05

De tre citaten ovan är goda exempel på att massmedierna kan sägas spegla samhället. I reflektionen kan vi se oss själva och därmed förstå att det vi varit med om är verklighet.

Samtliga informanter försökte i första hand att få en översikt av läget via radio och tv i hemmet. Då dessa inte fungerade begav man sig ut för att på egen hand inspektera den närmsta omgivningen och på så vis få så mycket information som möjligt. En man ser orolig ut då han berättar om vad som fick honom att inse den förödelse som ägt rum.

⁸⁸ Harrison (1999) s. 106

”Jag kan berätta att dagen efter då gick jag runt här och kollade. Jag gick till kyrkogården och tittade och då hade stormen tagit gravstenar och tippat dem. Då blev jag så orolig att jag bara kastade mig i bilen. Jag bara måste se till de här ställena (föräldrarnas och släktingarnas torp)! Så jag försökte köra dit, men där var det blockerat. Så körde jag fram till Korsberga mot Bäckaby, men där var det blockerat. Nähä, jag kör en annan väg, men den var också blockerad! Men så gjorde jag ett nytt försök och då var det folk på vägen och sågade av träden, så jag lyckades ta mig ungefär ett par kilometer från mina föräldrar. Jag fick gå den sista biten. Där uppe såg det ut som om de sprängt kärnvapen i skogen!”

Intervju 11/4-05

Redogörelsen vittnar om det obehag som intervjupersonen upplevde då han inte visste hur hans omgivning påverkats och det starka behovet av att så snabbt som möjligt ta reda på detta på egen hand, då varken telefon eller medier fanns som hjälp. En kvinna som bor mitt inne i skogen berättar om hur på liknande sätt inspekterade skadorna på sin tomt.

”Det var ju våldsamt mycket träd som hade ramlat ner hela vägen. På ett ställe var det 160 meter bara fullproppat med träd! Runt brevlådan och framåt fick jag klättra över sju träd, men sen var det ju totalt fullt! När jag såg alla träd tänkte jag att det ska ju bli intressant att se i hur många bitar brevlådan gått, men den var oskadd. En centimeters marginal på ena sidan och en centimeters marginal på andra. Den stod där som om den haft en brevlådeskyddsängel!”

Intervju 11/4-05

4.1.3 Vi sätter oss och väntar

Mia Dahlström och Bertil Flodin redogör för hur myndigheter räknar med att de kan nå ut med krisinformation via massmedier. Hela kommunikationsplanen bygger på att de kan nå en stor del av meborgarna med hjälp av massmedierna. Att blint lita till medierna innebär en fara. Blir dessutom telefonerna utslagna står man inför ett ännu allvarligare problem. Med hjälp av intervjuer har Dahlström och Flodin kommit fram till att det hos myndigheterna inte finns några förberedelser för ett sådant scenario, exempelvis i form av planer på alternativa informationskanaler.⁸⁹ Detta problem visade sig tydligt vid stormen Gudrun. Mina intervjupersoner berättar att de visserligen saknade information som de ansåg att de behövde, men att det inte var katastrofartat till att börja med. Ingen av dem trodde nämligen att de skulle behöva vara utan medier under så lång tid.

På samma sätt som myndigheterna förlitar sig på mediernas funktion visar sig mina intervjupersoner göra det. Då elavbrott sällan pågår en längre tid och medierna efter

⁸⁹ Dahlström & Flodin (1998) s. 49

stormen inte kunde ge information om annat tog flera av de intervjuade för givet att det inte skulle röra sig om en längre tid. En mjölkbonde drabbades av elavbrottet redan på lördag eftermiddag och berättar följande;

”Det var vid femtiden på kvällen. Vi höll ju på och mjölka här när stömmen gick. Vi misstänkte ju att den skulle gå någongång, men ändå så hade vi inte börjat i tid. Mitt när vi hade mjölkat drygt hälften så gick stömmen. Man är ju inte riktigt förberedd någon gång i sådana här fall, så man vet ju inte var ficklampan ligger och skumt blir det ju! Så vi gick in. Normalt sett så brukar ju stömmen komma tillbaka, så vi gick in och väntade.”

Intervju 12/4-05

Att sätta sig och vänta på att strömmen ska komma, så som min intervjuperson redogör för visar på den tillit han har till samhället och dess fungerande infrastruktur. Att det ska dröja flera dagar innan elen kommer tillbaka är inget som mina intervjupersoner ens funderar på till en början.

Mjölkbönder ska enligt lag ha reservelaggregat för att djuren inte ska fara illa vid ett elavbrott. Kan inte korna mjölkas blir de snabbt sjuka. Två av de jag intervjuat var lantbrukare med mjölkkor och hade därmed kort efter elavbrottet åter el på sina gårdar med hjälp av traktordrivna elaggregat. Den ena lantbrukaren berättar att han delade elaggregat med en annan lantbrukare och därför främst hade el vid mjölkningen och inte inne i boningshuset mer än då och då. Den andra lantbrukaren jag intervjuat hade el under hela perioden. Trots detta var tillvaron inte helt enkel. Traktorn han använde för att driva aggregatet kunde han inte använda till skogsbruket, vilket medförde att arbetet tog längre tid än vanligt. Över huvud taget innebar dagarna utan el från det vanliga nätet en hel del merarbete för de två lantbrukarna. Detta gjorde i sin tur att de, trots att de till skillnad från de flesta andra i deras omgivning hade tillgång till el och därmed även medier, inte hade tid att skaffa särskilt mycket information via dessa.

4.2 En vardag utan medier

Vi har i informationssamhället vant oss vid att ge, ta emot och använda information i masskala. Den information intervjupersonerna får genom medierna har visat sig hjälpa dem att känna sig som en del av samhället. Utan medier känner de sig avskärmade från sin omgivning och står även plötsligt inför problem de i vanliga fall sällan stöter på i vardagen. Först efter att elen försvunnit och medfört att medierna inte fungerar, inser

intervjupersonerna hur beroende de faktiskt är av dessa i vardagslivet. Att de dessutom befinner sig i en krissituation medför att informationsbehovet är större än vanligt. Vet man inte vad som händer, har man inte heller någon uppfattning av hur mycket viktig information man går miste om, vilket skapar ytterligare oro hos de intervjuade.

4.2.1 Medierna – en länk till samhället

Flera av de jag intervjuat bor ensligt och värdesätter mediernas förmåga att få dem att känna sig delaktiga i det som sker i de lite större orterna och i samhället i stort. Detta är en rättighet de har i det demokratiska samhället. Denna rättighet är fastslagen i regeringsformens 2 § och tillsammans med yttrandefrihetsgrundlagen ska den säkra en öppen samhällsdialog.⁹⁰ Medierna har en politisk roll då de fungerar som ett forum för debatt. Den information medierna förmedlar är av vikt för att medborgarna ska kunna bilda sig en uppfattning och åsikt om det som sker i samhället. För att detta ska fungera krävs det att medietillgången är fri och att alla har rätt att uttrycka sig.⁹¹ Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) är den myndighet som har det övergripande ansvaret för informationsberedskapen i Sverige. Men trots välutvecklade kommunikationsplaner kan problem uppstå. För att kriskommunikation ska kunna spridas krävs det nämligen att de distributionstekniska systemen fungerar.⁹² Slås det tekniska systemet ut, såsom vid stormen Gudrun, kan inte medborgarnas rätt till information tillgodoses. Newcombes modell visar enligt Fiske att för att en jämvikt ska råda i relationen mellan stat, medborgare och den sociala omgivningen krävs god kommunikation, vilken är beroende av fungerade massmedier.⁹³ Att denna essentiella länk mellan medborgare, stat och samhälle upphörde att fungera upprörde flera av de intervjuade. En man som lever ensam i en liten by berättar om hur medierna för honom fungerar som en viktig länk till samhället:

”Jag behöver ju medier, det gör jag! För annars blir jag ju totalt isolerad! Jag måste veta vädret och vad som händer och lite evenemang och sådant.”

Intervju 11/4-05

⁹⁰ Lindskog, Nohrstedt & Warg (2000) s. 121

⁹¹ McQuail (2000) s. 157 f

⁹² Lindskog, Nohrstedt & Warg (2000) s. 123

⁹³ Fiske (1997) s. 49 ff

4.2.2 Medierna förgivet tagna i vardagen

I Nordicom - Sveriges Mediebarometer 2002 framgår det att 85 procent av befolkningen (9-79 år) ser på tv en genomsnittlig dag. Vidare läser 82 procent en dagstidning och 79 procent lyssnar på radio.⁹⁴ En genomsnittsperson lyssnar på radio 124 minuter varje dag, ser 102 minuter på tv och läser dagstidningen i 28 minuter.⁹⁵ I informationssamhället spenderar människor således en stor del av sin tid på att läsa, lyssna och titta på olika typer av medieinnehåll. Att mediernas informationsspridande är förgivet taget i intervjupersonernas liv visar sig då de först måste tänka efter en stund innan de kan redogöra för hur deras medieanvändning ser ut en vanlig dag. Detta kan bero på att de sällan begrundar vilka medier de använder och av vilken anledning. När de väl beskriver sin medieanvändning, såsom i följande citat, visar det sig att medierna för flera utgör en stor del av vardagslivet, då de för det mesta i någon form finns närvarande på i hemmet eller på arbetet *”Ja, tv:n går ju hela tiden. Radion går. Datorn är igång ibland.”* (Intervju 13/4-05)

Radion är det medium som samtliga intervjupersoner redogör för att de använder sig av dagligen. Radion är ett medium man kan använda samtidigt som man håller på med annat. En mans berättelse om hur radion fungerar som sällskap medan han jobbar kan fungera som exempel på detta.

”För det mesta blir det ju att jag lyssnar på radio, medan jag jobbar. Det blir ju så att radion går ju för det mesta. Och är jag i skogen och så och jobbar, jag har en skogstraktor och i den så finns det radio.”

Intervju 12/4-05

Användarmodellen (se 2.3.1) bygger på att medieanvändningen tillfredställer olika personliga behov.⁹⁶ Att få information genom medierna i form av nyheter anses vara viktigt för samtliga intervjupersoner främst för att som flera av dem uttrycker det: ”få veta vad som händer i världen”. Det är främst de kognitiva behoven av information och vetenskap om omvärlden som framkommer som motiv i intervjupersonernas beskrivningar av varför de använder sig av medier. Citatet ovan visar även på att ett socialt behov tillfredställs, då radion fungerar som sällskap vid de vardagliga sysslorna. Det framgår även att känslomässiga behov tillfredställs genom att intervjupersonerna lyssnar på

⁹⁴ Carlsson (2003) s. 10

⁹⁵ Ibid s. 20

⁹⁶ Gripsrud (1999) s. 64

musik i radio men framför allt med hjälp av telefonen. Telefonen fungerar som en viktig länk till nära och kära. En kvinna berättar till exempel om hur telefonen möjliggör att hon kan hålla kontakten med sin far, som bor i en annan del av landet. För henne handlar telefonkontakten både om att tillfredställa sociala och känslomässiga behov.

”Min pappa, jag kan fortfarande prata med honom. Han är sjuk men jag kan prata med honom.

-En kram, säger han. Nej det blev fel...hundra kramar!

Så ska det vara! Man ska stärka sig själv och andra, få värme i hjärtat, genom att ringa.”

Intervju 11/4-05

Att då och då titta på någon film och på så sätt, som en av mina intervjupersoner uttrycker det, ”få lite spänning” visar att medierna även tillfredställer ett flyktbehov. Att få smita undan verkligheten ett tag visar sig vara ett viktigt inslag i vardagslivet.

Mina intervjupersoner insåg efter en tids väntan motvilligt att elen inte skulle komma tillbaka på ett tag. Deras redogörelser vittnar om att det inte dröjde länge innan de upptäckte hur beroende de faktiskt är av medierna. Utan medierna blev svårt att uppfylla flera av de behov som medierna vanligtvis uppfyller. Under och direkt efter stormen var behovet av att kunna kontakta nära och kära stort. Det är inte bara de direkt drabbade som i en katastrof är i ett stort behov av information. Är det någon slags barriär som skiljer de drabbade från de anhöriga och vännerna, såsom i detta fall blockerade vägar och sönderslitna telefonledningar, blir behovet av information ännu större.⁹⁷ Mina intervjupersoner redogör för det behov de hade av att höra av sig till vänner och familjemedlemmar för att tala om att det mårde bra, berätta om det de varit med om samt avlägga en lägesrapport. Det fanns således både sociala och kognitiva behov av detta, vilket följande två citat är exempel på.

”Vi ville kontakta barnen, för vi skulle bort och var väntade. Vi kunde inte kontakta dem och det upprörde både barnen och oss.”

Intervju 18/4-05

”Man har ju vänner och man kan inte ringa till dem. Och behöver man hjälp så kan man inte få det. Sen är det en social bit också. En trygghet.”

Intervju 12/4-05

⁹⁷ Harrison (1999) s. 151

En av de intervjuade beskriver dagarna efter stormen med de tre orden *”tyst, kallt och isolerat”*. Vidare berättar han att hans grannar åkte in till närmast större stad så snart elen kommit tillbaka där, bara för att *”få se på gatlyktornas ljus”* (intervju 13/4-05). Utan medier saknades nämligen underhållning i stugorna och många blev rastlösa, inte minst barnen. Två av informanterna beskriver sina barns upplevelser av en vardag som plötsligt kom att bli utan medier.

”Dottern i familjen blev väldigt rastlös. Hon ville se en videofilm!” (skrattar)

Intervju 13/4-05

”Det blev väldigt tomt. Barnen är väldigt beroende av datorn. Internet är de ju jämt ute på tycker jag, mycket mer än vi. Ungdomar är ju väldigt beroende av det. De kommunicerar med det.

Intervju 12/4-05

Flera av intervjupersonerna berättar om den desperation de upplevde då medierna inte kunde förmedla den information de var i behov av och därmed inte kunde tillfredställa de kognitiva behoven. Det fanns många frågor hos de jag intervjuat kring katastrofen som inte blev besvarade på grund av att medierna inte fungerade. Främst fanns ett stort behov av att veta hur långt de kommit med uppröjningen av träd och reparering av kablar, information flera av intervjupersonerna menar att de hade behövt regelbunden rapportering om. Denna information var av störst vikt för de drabbade då den främsta frågan helt enkelt handlade om när allt skulle kunna återgå till det vanliga och krisen vara över.

Men även om man har tillgång till medier kan det i en krissituation vara svårt att få den information man anser sig vara i behov av. En kvinna berättar att hon och hennes man lyckades ringa till Telia med hjälp av mobiltelefon redan efter tre dagar. Trots detta fick de inte den information de behövde, då beskeden var inkonsekventa. För att mottagaren ska ha nytta av information i krissituation är det av vikt enligt Mileti & Fitzparicks modell i Flodin att den är tydlig.⁹⁸ Kvinnan berättar följande;

”Det var ju det här, när kommer stömmen tillbaka? Och Telia ska man inte tala om. Ringde min man så gav de ett besked och ringde jag fick jag ett annat! [...] Så vi hade alltså en mobiltelefon som gick, men det kostar ju pengar att använda den. Men det var ju nödvändigt!

Intervju 13/4-05

⁹⁸ Flodin (1993) s. 37

Familjen var lättad över att mobilen kunde användas så snart igen, men var noga med att pointera att det blev väldigt dyrt. Att informationen var otydlig gjorde att den förlorade sitt värde för familjen samt ledde till besvikelse och att de miste sin tillit till Telia. Britt-Marie Drottz-Sjöberg menar att fel information eller brist på information kan leda till just detta – att de drabbade mister sin tillit till informationskällan.⁹⁹

4.2.3 Tänk om något händer

I Sverige har den tekniska utvecklingen gått snabbt. I de flesta fall kan vi, enligt Dahlström och Flodin, följa en katastrof via medierna samtidigt som händelsen äger rum. Möjligheterna att själv söka information via medier har även ökat dramatiskt de senaste åren. Människor har snabbt vant sig vid att på ett eller annat vis i stort sett alltid via medierna få tag i den information de är i behov av.¹⁰⁰ Ett informationssamhälle utan fungerande informationsspridning är en skrämmande tanke för flera av de jag intervjuat. Det finns en uppenbar rädsla då de i och med stormen Gudrun insett hur känsliga vi är. Citaten nedan vittnar om det obehag två av intervjupersonerna upplever, då de insett hur ömtåligt informationssamhället är.

”Det ser man ju, hur såbart samhället är! Det går sju-åtta timmar, sen har vi ju ingen kommunikation alls i det samhället som är!

Intervju 13/4-05

”Vi hade batterier i radion som vi lyssnade på. Men vi hade ingen telefon och så gick inte mobilen heller! Man kom att tänka på hur upphängda vi är på el och kommunikation! Man känner maktlöshet och alternativlöshet när det naturliga meddelandesystemet inte fungerar. [...] Allt hänger på för givet tagna hjälpmedel. Man börjar fundera på hur känslig vår existens är, vår tillvaro i samhället.”

Intervju 18/4-05

Utan medier stöter mina intervjupersoner på problem de annars inte har. Att vara utan fungerande telefon har i intervjuerna visat sig vara det som upprörde de drabbade mest. Dels för att, som jag tidigare redogjort för, kunna kontakta anhöriga, men framför allt då eventuell akut kommunikation inte var möjlig. Två av mina intervjupersoner berättar hur det känns att inte kunna kontakta omvärlden, dels på grund av att telefonerna inte fungerade, dels på grund av att träd låg över vägarna och man inte kunde ta sig någonstans.

⁹⁹ Drottz-Sjöberg (1991) s. 34

¹⁰⁰ Dahlström & Flodin (1998) s. 5

”Och så blir man ju ängslig också för allt folk som bor ute i skogen i sina stugor. Om dom blir sjuka eller det sker några olyckor. Ambulans kan inte komma fram!

Intervju 11/4-05

”Telefonen är ju viktig när man behöver han. Behöver jag han inte är han inte alls viktig. Men står man här då och telefonen inte fungerar! Om en sjuk ko håller på att dö, och man inte kan ringa. Det är ingen vidare! [...] Det hände inga akuta grejer, sådant som man inte kunde undvara och det är ju tur, för det hade det lika gärna kunnat göra!”

Intervju 12/4-05

Telefonen upplevs således som mycket viktig för den egna och andras trygghet. Det var en lättnad för de ovan citerade personerna att ingen blev akut sjuk eller skadad. En annan av mina intervjupersoner fick dessvärre uppleva detta skräckscenario, då det inträffade ett akutfall i byn där han bor.

”Det var obehagligt! Man tänkte på om man plötsligt skulle bli sjuk. Vad händer då? En man fick hjärtstillestånd, men man lyckades köra iväg med honom. Sedan kom det många efterreaktioner. Tänk om träden ramlad på oss! Någon sa att 10 000 träd föll per minut under fyra timmar.”

Intervju 18/4-05

4.3 Nya vägar för att orientera sig i samhället

Det är tydligt att informationsbehovet ökar markant hos intervjupersonerna under och efter katastrofen. Att inte veta vad som sker i ens omgivning upplevs, som det framkommit tidigare (se 4.1) som mycket skrämmande och oroväckande. Tilliten till informationssamhället, att elen och medierna ska komma igång igen efter timmar, snarare än dagar, veckor eller månader, medför att intervjupersonerna först tålmodigt väntar på att informationen ska komma till dem. När detta inte visar sig fungera växer oron ytterligare och de inser att de själva, på egen hand måste söka upp den information de är i behov av. Kriskommunikationen tar nya former. Istället för massmedierna kom posten, linjearbetare och framför allt grannar att bli viktiga informationskanaler för de jag intervjuat.

4.3.1 Alternativa informationsvägar

I informationssamhället är vi vana vid att få informationen serverad och inte sällan redan värderad, med slutsatser dragna. Fiske delar in medierna i tre kategorier. Myndigheternas kriskommunikation är i stort sett endast uppbyggd kring och fungerar

med hjälp av mekaniska medier, såsom radio, tv och Internet.¹⁰¹ Dessa medier är snabba och kan ge mycket information oberoende av tid och rum. De når dessutom många och är på så vis effektiva i sin konstruktion. Men detta gäller endast om vi har tillgång till el som är en förutsättning för att de *mekaniska medierna* ska fungera.¹⁰² Under och efter stormen Gudrun var en stor del av de katastrofdrabbade utan el en längre tid. Liksom Fiske beskriver, utgör de mekaniska medierna den känsligaste formen av de tre mediekategorierna. Bruset, det vill säga störningar som hindrar informationen som förmedlas via de mekaniska medierna, utgörs i denna katastrof av det långvariga el- och teleavbrottet.¹⁰³ Sändaren, det vill säga myndigheterna, kan inte som i normala fall förmedla sitt budskap med hjälp av de mekaniska medierna. De har inte heller möjlighet att nå ut till samtliga drabbade på något annat lika snabbt sätt. Tidningar, brev och informationsblad tillhör enligt Fiske de *återgivande medierna*. Då de mekaniska medierna inte fungerar som tillfredställande informationskanaler satsar myndigheterna på att istället förmedla sina upplysningar med hjälp av informationsblad som spreds med hjälp av posten. Posten kommer nämligen igång tidigare än de övriga medierna. Så snart vägarna var röjda från träd kunde postbilarna köra ut med dagstidningar, brev och informationsblad från kommunen. En kvinna som lever mitt inne i skogen ansåg att hon lyckades ta sig igenom krisen tack vare att posten fungerade.

”På tisdagen redan alltså så var posten här! Otroligt! Skogsarbetarna röjde, röjde, röjde tills de på tisdagen vid tolv-tiden hade hela vägen röjd. Så all ära åt posten! [...] Jag tycker att jag fungerade tack vare att posten fungerade. Jag måste återigen poängtera detta, så att man fattar att posten behövs! I detta lilla glesbygdssammanhang så är den oumbärlig!”

Intervju 11/4-05

Att posten fungerar så snabbt imponerar på kvinnan. Hon tycker att samhällen ska förstå vilken vikt postsystemet har. I en krissituation som denna visar sig posten vara en värdefull informationskanal, den enda som myndigheterna har till sitt förfogande för att nå ut till de drabbade som saknar el och telefon. De jag intervjuat har alla fått informationsblad från kommunen i sina brevlådor. Det är med ett leende på läpparna men även med en viss besvikelse som en man berättar om texten på det informationsblad han fick.

¹⁰¹ Fiske (1997) s. 32 f

¹⁰² Ibid

¹⁰³ Ibid s. 19 f

”Där klart att det skrattade man kanske lite åt. Man får en informationslapp från Vetlanda kommun, Sydkraft och jag vet inte om Telia var med också. Och längst ner så står det: Vill du ha mer information så ring telefonnumret eller gå in på vår hemsida. Okej! (skrattar) För det första har vi ingen telefon, för det andra har vi ingen ström!”

Intervju 12/4-05

Ett sätt för de drabbade att få information om läget, annat än via post, var att själva undersöka sin omgivning. En man redogör för hur han fick tag i den information som var av vikt för honom:

”Umgänge med bybor. Det var väl att man frågade om dom visste hur långt de hade kommit. (med linjearbetet). Sen tog jag bilen då och åkte runt i byarna och frågade om dom visste någonting och hur det gick för all telefoni. Det gjorde jag. Och eftersom jag är arbetslös så tog jag bilen och körde ut en gång om dagen och kollade upp hur långt dom hade kommit på linjerna.”

Intervju 11/4-05

Det tar tid att söka information på egen hand. Citatet ovan visar att det var näst intill ett heltidsarbete att hålla sig uppdaterad. Detta är ett jobb som de drabbade annars är vana att massmedierna sköter åt dem. Alla mina intervjupersoner hade inte möjlighet att lägga den tid de önskade på att hålla sig a jour. En lantbrukare berättar att han över huvud taget inte hade tid att lämna hemmet. ”*Vi åkte inte till annan ort. För då hade man jobb här hemma hela tiden. Det blir ju så mycket merjobb i och med stormen. Så det fanns inte tid till det.*” (Intervju 12/4-05) Även om inte alla mina intervjupersoner hade tid att köra långa sträckor för att leta information, framgick det att det för samtliga intervjupersoner var viktigt att uppsöka och tala med andra inblandade och därefter dra slutsatser av det de varit med om. Linjearbetarna som var ute i skogar och på vägar kom att bli blev en ny och viktig informationskanal för flera av de intervjuade. Två av de intervjuade redogör nedan för hur de kom i kontakt med dessa och hur de kunde bistå med information.

”För vad jag då är intresserad av i det fallet, det är hur länge får jag vara utan ström, hur länge får jag vara utan telefon? Och det kan de kanske inte säga, att du kommer att vara utan ström i fem dagar till. Så var det en linjearbetare som jobbade åt Sydkraft då som åkte fel, så han kom upp hit. Så jag pratade lite med honom och från honom så fick jag den informationen att förbered dig på ungefär en vecka. Och detta var alltså på söndag morgon. Och han hade ju hyfsat rätt i det. Och det är klart, att det är ju dom som är ute och ser och kanske har erfarenhet från tidigare.”

Intervju 13/4-05

”Jag vet att jag åkte runt här och pratade med folk och till och med pratade med reparatörer. Man får ju inte gå ut när de jobbar, men om man såg någon vid någon liten väg så gick jag ut och pratade och frågade dem. Och då undrade jag hur det hade gått runtomkring”.

Intervju 11/4-05

De *framställande medierna* i form av kontakt med andra människor kom således att bli viktiga och flera av intervjupersonerna berättar att informationen spreds snabbt mellan husen i byarna. Grannar träffades och diskuterade det som hänt. På vissa orter ordnade byborna informationsmöten för att uppdatera varandra om den information de kommit över. Dessa diskussioner fungerade enligt några av mina intervjupersoner lugnande. Richard Dimbleby & Graeme Burton menar att människor ofta ansluter sig till grupper för att vi känner oss trygga när vi vet att vi delar värderingar och attityder med andra.¹⁰⁴ Van Dijk, menar att vi i informationssamhället i allt högre grad organiserar våra relationer i medienätverk, vilket håller på att ersätta andra sociala face-to-face-nätverk.¹⁰⁵ Det har i denna studie visat sig att face-to-face-nätverk vid behov snabbt återupprättas, exempelvis grannar emellan, då medienätverken inte fungerar.

4.3.2 Från enkelriktad information till dialog

Utan mekaniska medier blev den sedvanliga enkelriktade och massmedieburna kriskommunikationen i stort sett omöjlig att genomföra. Till följd av detta ersattes envägskommunikationen till stor del i denna katastrof av expressiv kommunikation, både de drabbade emellan och myndigheter och drabbade emellan.¹⁰⁶ Den interpersonella dialogen blev för de jag intervjuat ett mycket viktigt inslag i kriskommunikationen. Att massmedierna inte fungerade innebar således inte att de drabbade upplevde att de blev helt utan kriskommunikation. Istället för massmedierna fick de framställande medierna, främst grannarna, fungera som kanal för kriskommunikationen. Två intervjupersoner berättar om vikten av att hålla ihop på glesbygden, speciellt i en krissituation, då man behöver stöd.

”Man håller ett vaksamt öga på varandra. Det är tryggt och en form av kommunikation. Alla vet allt om varandra.[...] Under stormen ömmade man för varandra. Han som hade reservaggregat kom med vatten. Vi hjälpte varandra.”

Intervju 18/4-05

”Då var det ju stormen som gällde. Det var den vi pratade om. [...] Vi pratade lite om skogen och såhär va. Det är kanske det viktigaste, att man får prata av sig!”

Intervju 12/4-05

¹⁰⁴ Dimbleby & Burton (1999) s. 117

¹⁰⁵ Ibid s. 121

¹⁰⁶ Flodin (1993) s. 60 & McQuail (2000) s. 377

Men det är inte alltid kommunikationen med grannarna fungerar helt problemfritt. I de småländska skogarna har många stugor kommit att bli sommarstugor åt utländska turister. ”*Alla kan jag inte prata med för här är många tyskar och danskar som bor här och det är bara en del som kan svenska.*” (Intervju 11/4-05), berättar en man som stött på en barriär i kriskommunikationen.

De som hade tillgång till elaggregat gjorde inte bara nytta genom att erbjuda vatten till behövande. I och med att de hade el och kunde använda sig av de mekaniska medierna kände de ett ansvar att föra vidare den information de hade. De berättade om det de sett och hört och som kunde vara till nytta för de andra i deras omgivning och försökte svara på de frågor som ställdes. Inte bara privatpersoner hade tillgång till elaggregat. Även exempelvis ålderdomshem och mataffärer var förberedda på elavbrott. En lantbrukare som själv hade medietillgång hemma berättar dels om sin egen funktion som informationsspridare, dels mataffärens nya funktion som informationscentral.

”När man träffade på folk så berättade man det man visste. Sen var det ju så att affären, där hade man ju också reservverk. Där fick man ju tillgång till media också. Så att en del kanske rent av gick dit bara för att diskutera, lyssna på radio eller se på tv eller någonting, jag vet inte.”

Intervju 12/4-05

Mataffären fick således fungera som en slags informationscentral och mötesplats för invånarna i byn. Dit gick drabbade för att diskutera och samla den information de inte hade möjlighet att få i hemmet.

Jarlbro menar att tillfredställande kriskommunikation är av stor vikt. Välplanerad information kan nämligen förhindra att masspanik bryter ut bland de drabbade och i samhället i stort.¹⁰⁷ Det finns en risk då merparten av informationen sprids från mun till mun. Att information kommer via ryktesvägen kan göra de drabbade förvirrade och i värsta fall leda till masspanik, något som visserligen är relativt ovanligt i samband med katastrofer.¹⁰⁸ Givetvis beror riskerna för eventuell masspanik på katastrofens karaktär. Stormen Gudrun innebar exempelvis inte särskilt många dödsfall, något som kanske hade upplevts som betydligt mer skrämmande för de drabbade.

¹⁰⁷ Jarlbro (1993) s. 33

¹⁰⁸ Jarlbro (1993) s. 35

Kriskommunikationen var inte tillfredställande enligt mina intervjupersoner. Trots detta lyckades de jag intervjuat att på egen hand söka den information de var i störst behov av. Det visade sig fungera förvånansvärt bra att åtminstone få tag i så pass mycket information att de inte drabbades av panik, vilket ingen av mina intervjupersoner redogjort för att de gjorde. Ingen av dem anser sig ha varit ordentligt illa till följd av stormen, annat än att det gav ett visst obehag.

5. Sammanfattning

Mitt mål med den här studien var att belysa hur människor, som drabbades av stormen Gudrun, upplevde och handlade då de inte kunde nås av viktig kriskommunikation på grund av el- och teleavbrott. Syftet med detta var att se vilka svårigheter bristen på medier innebär för katastrofdrabbade människor i det svenska informationssamhället, samt hur deras kommunikationsmönster förändras för att tillfredställa det informationsbehov som finns. Detta hade jag som avsikt att undersöka genom kvalitativa intervjuer med individer som drabbats av stormen Gudrun.

5.1 Det sköra informationssamhället

Materialet visar att behovet av information ökade hos intervjupersonerna efter stormen. Utan medier hade de svårt att förstå vad som hänt och hur omfattande förödelsen efter stormen var. Intervjupersonerna insåg till en början inte att de skulle komma att vara utan el och telefon och därmed även utan medier en längre tid. Tilliten till ett fungerande informationssamhälle var för stor. Allt eftersom det gick upp för dem växte oron. I det svenska informationssamhället är de vana vid att genom medierna få den information de anser sig vara i behov av. Det dröjde inte länge innan de upptäckte hur beroende de är av medierna, då dessa tillfredställer en rad behov, inte minst i en krissituation. Samtliga intervjupersoner redogör för det stora kognitiva behov av information som de upplevde. Om vägarna blivit uppröjda från träd och hur lång tid det skulle dröja innan el- och telefonledningar var återställda var de främsta frågorna. Efter stormen fanns det ett även stort behov av att via telefon kunna kontakta anhöriga för att tala om att man mår bra. Att telefonerna var ur funktion innebar även att intervjupersonerna inte hade möjlighet att med telefon skaffa akut hjälp om så skulle behövas, vilket upplevdes som mycket skrämmande.

5.2 Kriskommunikationen finner nya vägar

Att de mekaniska medierna var ur funktion innebar inte att de drabbade upplevde att de blev helt utan kriskommunikation. Då massmedierna inte kunde fungera som kanal för kriskommunikation tog andra kanaler istället över. De framställande och de återgivande medierna kom istället att bli viktiga informationskanaler. Posten kom igång så snart vägarna var röjda från träd och snart låg informationsblad och dagstidningar i brevlådorna. Umgänget med grannar kom att bli av mycket stor vikt för de intervjuade.

Deras berättelser vittnar om sammanhållningen på glesbygden, vilken underlättade krishanteringen och informationsspridningen. Tillsammans kunde de diskutera det som hänt samt framföra den information man lyckats komma över, vilket fungerade lugnande. De som hade tillgång till medier, samt linjearbetare ute på jobb, fick snabbt en funktion som informationsförmedlare.

5.3 Dialogen dominerar

Kriskommunikation är i normala fall till stor del enkelriktad i sin karaktär, det vill säga från sändaren såsom myndigheten mot mottagaren, den katastrofdrabbade. Då medierna inte fungerade sökte mina intervjupersoner en hel del av den information de ansåg sig vara i behov av på egen hand. Ett intressant fynd i den här studien är att den expressiva kommunikationen, dialogen, i denna process kom att bli dominerande. Dialogen medförde att kommunikationen skedde på de drabbades egna villkor. Genom samtal med grannar och linjearbetare, besök på annan ort och telefonsamtal erhöll intervjupersonerna det som för dem ansågs vara värdefull information, upplysningar som kunde tillfredställa de personliga behoven.

5.4 Egna reflektioner

Jag anser att myndigheterna har ett ansvar att se till att medierna inte utgör den enda länken till medborgarna, vilket har visat sig vara mycket riskabelt med tanke på vad som hände vid stormen Gudrun. Denna gång handlade det om en naturkatastrof, visserligen med stor förödelse, men som lyckligt nog inte krävde särskilt många liv. Vad händer om Sverige råkar ut för exempelvis ett större sabotage där el- och telefonlinjer slås ut med masspanik till följd?

Ska nya informationskanaler utvecklas för att undvika att myndigheter är fullständigt massmedieberoende vid kriskommunikation, bör det bedrivas ytterligare krsikommunikationsforskning med mottagarperspektiv. Information om hur katastrofdrabbade upplever och handlar i en katastrofsituation, samt vilka informationsbehov som finns är en förutsättning för att kunna skapa nya fungerande kommunikationskanaler.

6. Referensförteckning

- Bengtsson, Charlotte, Hjort, Malin m.fl. (1998). *Möten på fältet – kvalitativ metod i teori och praktik*. Lund, Serviceenheten, Sociologiska institutionen
- Carlsson, Ulla (2003). *Mediebarometer 2002*. Kungälv: NORDICOM-Sverige, Göteborgs universitet
- Cullberg, Johan (1993). *Kris och utveckling*. Finland: WS Bookwell
- Dahlström, Mia & Flodin, Bertil (1998). *Informationsberedskap för 2000-talets kriser*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar
- Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken – för småskaligaforskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur
- Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (1999). *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur
- Drottz-Sjöberg, Britt-Marie (1991). *Perception of risk - studies of risk attitudes, perceptions and definitions*. Stockholm: Center for Risk Research
- Fiske, John (1997). *Kommunikationsteorier - en introduktion*. Borås: Wahlström & widstrand
- Flodin, Bertil (1993). *Myndigheters kriskommunikation - En kunskapsöversikt*. Stockholm: Psykologiskt försvar Rapport nr 163:2
- Flodin, Bertil (1999). *Planlagd kriskommunikation*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar
- Gripsrud, Jostein (1999). *Mediekultur, mediasamhälle*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB
- Hadenius, Stig & Weibull, Lennart (1999). *Massmedier – press, radio och TV i förvandling*. Falkenberg: Albert Bonniers Förlag
- Harrison Shirley (1999). *Disasters and media*. Wiltshire: MacMillan Business
- Jarlbro Gunilla (1993). *Krisinformation ur ett medborgarperspektiv, en kunskapsöversikt*. Stockholm: Psykologiskt försvar Rapport nr 163:3
- Korsfeldt, Thomas & Muld, Andreas (2004). *Konsekvenser av elavbrottet i Sydsverige den 23 september 2003*. Eskilstuna: Energimyndighetens förlag
- Krag Jacobsen, Jan (1993). *Intervju – konsten att lyssna och fråga*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag
- Lantz, Annika (1993). *Intervjumethodik*. Lund: Studentlitteratur

- Larsson, Inger & Rosengren, Karl Erik (1995) *Kommunikationens villkor*. Lund: Studentlitteratur
- Larsson, Larsåke (2001). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur
- Lindskog, Rolf, Norhstedt, Stig Arne & Warg, Lars-Erik (2000). *Risker, kommunikation och medier*. Lund: Studentlitteratur
- McQuail, Denis (2001). *Mass Communication Theory 4 edit*. Thousands Oaks, London, New Dehli:Sage Publications
- Miles, Matthew B, Huberman, A. Michael (1994). *Qualitative Data Analysis 2:nd ed*, Thousands Oaks, London, New Dehli:Sage Publications
- Mileti, Dennis & Fitzpatrick, Colleen (1991). *Communication of Public Risk: It's Theory and It's Applicaton*. Sociological Practice Rewiew.
- Newcomb, T (1953). *An Approach to the Study of Communication Acts*.Psychological Rewiew.
- Nordlund, Jan-Erik (1996). *Television och socialisation : om televisionens betydelse för vår verklighetsuppfattning*. Lund: Studentlitteratur
- Norhrstedt Stig Arne & Nordlund Roland (1993). *Medier i kris*. Stockholm: Psykologiskt försvar rapport nr 163:4
- Rosengren, Karl Erik & Windahl, Sven (1971). *Mass Media Consumption as a Functional Alternative*. Sociologiska institutionen: Lunds Universitet
- Shannon, C & Weaver W (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Illinois: University of Illinois Press
- Strömbäck, Jesper (2000). *Makt och medier*. Lund: Studentlitteratur
- Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur

Muntliga källor:

Intervjuer med 8 personer som drabbats av stormen Gudrun

Artiklar:

Sydsvenskan 18 januari 2005 s. A6. *400 fortfarande utan telefon efter stormen*

Sydsvenskan 21 mars 2005 *Mörka minnen väcks i Virserum*

Skogsindustrierna nr 1 2005 s. 3 *Stormen i siffror*

Skogsindustrierna nr 1 2005 s. 20 *Gudrun döptes i Norge*

www.sydsvenskan.se 16 januari 2005 *Reperationsarbetet av telenätet fördröjs*

Övriga källor:

Sydkraftannons i Sydsvenskan (18 mars 2005) s. A7

Virserums konsthall, utställningen ”Älska Sydkraft och Telia” 20/3-15/5-05

Bonniers stora lexikon på DVD (2002), Stockholm: Bonnierförlagen Nya Medier AB

7. Bilaga

Intervjuguide

Bakgrund

- 1) Vad heter du?
- 2) Vilket år är du född?
- 3) Kan du beskriva orten du bor i? (ex avstånd till närmsta större ort)
- 4) Vad har du för yrke?
- 5) Har du familj?

Stormen

- 6) Berätta kort om hur du har drabbats av stormen Gudrun?
- 7) Var befann du dig under stormen?
- 8) Hur mårde du under/efter stormen?
- 9) Förstod du hur allvarligt det var?
- 10) Hur länge var du utan el?

Kommunikation innan stormen

- 11) Fick du någon förvarning om stormen? Varifrån?
- 12) Förberedde du dig på något sätt?
- 13) Vad är dina förväntningar på samhället när det gäller att nå ut med viktig information före och efter en katastrof?
- 14) Vem tycker du har ansvaret att du ska få den information du behöver?
- 15) Beskriv hur du använder dig av medier en vanlig dag.
 - Vilka medier använder du?
 - När använder du dem?

- Var använder du dem?
- I vilket sammanhang?
- Vilken information vill du ha från medierna?

Kommunikation under/efter stormen

- 16) På vilket sätt ändrades din medieanvändning under de dagar ni hade el-avbrott?
- 17) Vilken information var du i behov av?
- 18) Fick du den information du behövde?
 - Om nej, vilken information saknade du?
- 19) Försökte du få information på andra sätt?
 - Om ja, kan du beskriva hur?
 - Om nej, fanns det någon anledning till detta?
- 20) Var det något som försvårade kommunikationen?
- 21) Träffar du ofta dina grannar och pratar med dem?
- 22) Förändrades ditt umgänge med grannar/bybor under dagarna utan el och telefon?