

Risikkommunikation ur ett mångkulturellt perspektiv

- en studie för Jönköpings räddningstjänst

Jon Moln-Teike

Luleå tekniska universitet
D- uppsats
Brandingenjör
Institutionen för Samhällsbyggnad

Förord

Följande examensarbete är gjort under sommaren och hösten av 2009. Arbetet är ett slutgiltigt steg för en brandingenjörsexamen vid Luleå Tekniska Universitet.

Jag vill tacka följande personer som har varit till stor hjälp i mitt arbete:

Brandingenjör David Högberg och informatör Tina Petersson vid Jönköpings räddningstjänst för handledning och värdefulla synpunkter.

Mats Danielsson universitetsadjunkt, vid Luleå Tekniska Universitet för handledning av examensarbetet, alla goda synpunkter och stöd under arbetets gång.

Alexandra Johansson handläggare i säkerhetsarbeten, på myndigheten för Samhällsskydd och beredskap för hennes värdefulla synpunkter på arbetet.

Bengt Martinsson och Göran Melin, förvaltningschef respektive ställföreträdande chef vid Jönköpings räddningstjänst för intressanta och givande intervjuer.

Fredrik Jonsson och Thomas Wibble, brandingenjörer vid Jönköpings räddningstjänst för sina intressanta och bra synpunkter.

Mohamed Virani, ordförande i föreningen Shia Muslim Jönköping för en god och givande intervju.

Braem Sager, socionom på station Rosengård som är en del av räddningstjänsten syd, för en intressant intervju och viktiga synpunkter.

Familjen, vänner och min sambo för deras stöd.

Jon Moln-Teike
Luleå november 2009

Sammanfattning

Risikommunikation till invandrare är ett problem i dagens Sverige. Detta har uppmärksammats av Suzan Rashid och Jasmita Jansaris enkätundersökning som gjordes på uppdrag av Jönköpings räddningstjänst. En annan tragisk händelse som delvis kan knytas till dålig risikommunikation är branden i Rinkeby där sex unga kvinnor och en mamma med somaliskt ursprung miste sina liv. Syftet med denna rapport är att ge Jönköpings räddningstjänst en teoretisk inblick i hur det är möjligt att nå icke-svenska personer med riskinformation.

Under rapportens gång har det dykt upp olika strategier för att lösa problemet med att nå icke-svenska personer. I dagsläget är det att anställa personer med invandrarbakgrund, översätta svenska informationsblad till andra språk, försöka lägga mer ansvar på hyresvärdar och skapa goda relationer mellan olika kulturer. En viktig punkt är värderingar hos olika kulturer. Värderingar är något som är väldigt svårt att ändra på och måste därför beaktas vid risikommunikation till andra kulturer. Värderingarna och olika miljöer kommer därför att göra att det uppstår hinder vid risikommunikation mellan räddningstjänst och personer med utländsk bakgrund. I detta arbete har jag använt sex kulturella dimensioner för att beskriva de värderingar som kan uppstå vid en risikommunikation mellan olika kulturer. De miljömässiga komponenterna har beskrivits utifrån tre tankefärer. Dessa tre sfärer är påverkansfaktorer, handlingsmönster och upplevd utsatthet.

Genom en god relation till kulturer och en aktiv förståelse för hur de olika värderingarna skiljer sig bör det vara möjligt att föra en effektiv risikommunikation. Dessutom är det väsentligt att ha en förståelse för hur den svenska kulturen ser ut. Värderingar är något som är underskattat vid risikommunikation och bör därför få ett större utrymme.

Abstract

Risk communication towards people with a foreign background is a problem in Sweden today. This has been brought to attention by a survey carried out by Suzan Rashid and Jasmita Jansari, which was carried out on behalf of Jönköpings räddningstjänst (rescue service). An example of a tragic event partly caused by lack of risk communication is the recent fire in Rinkeby where six young girls and their mother, all with a Somali background, lost their lives due to wrong behaviour in a crisis situation. Thereby, the purpose of this work was to provide Jönköpings räddningstjänst with a theoretical view on how to reach people with a foreign background in risk communication. When working with the literature, different strategies to solve this problem have been found, namely, to hire people with a foreign background to the rescue service, to translate brochures containing safety precautions from Swedish to other languages, to put a bigger responsibility regarding safety issues on landlords and to create a good relation between people from foreign cultures and the rescue service organisation.

A key aspect is the difference in cultural values of people with a foreign background. Cultural values are very hard to change and this fact has to be considered in risk communications. Combined with specific environmental components, they may create barriers when having risk communication between the rescue service and non-Swedish persons. In this work, six cultural dimensions were used to describe different values, which can affect risk communication between different cultures. The specific environmental components could be described by means of model comprising three conceptual spheres, which represent affecting factors, acting patterns and perceived exposure.

The conclusion of this work is that today a key measure, which takes in account cultural values, is to hire people with a foreign background to the rescue service, assuming that they have the same authority and values within the culture. However, with a good relation between different cultures and active understanding of how the values differ between cultures it should be possible to reach people with a foreign background even for a Swedish person. It is also important to know the Swedish values. Cultural values are underestimated when it comes to risk communication and should therefore be given more attention.

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte.....	1
1.3	Metod	1
1.4	Avgränsningar.....	2
2	Resultat.....	3
2.1	Riskinformation.....	3
2.1.1	Säkerhetsmedvetenhet	4
2.1.2	Uppföljning av riskarbete	4
2.2	Informationsarbete hos räddningstjänsten	5
2.2.1	Sammanfattning av räddningstjänsternas verksamheter.....	6
2.3	Riskkommunikation	7
2.4	Kultur	8
2.4.1	Dimensioner.....	9
2.4.2	Sammanfattning och jämförelser	12
2.5	Sveriges kultur.....	14
2.5.1	Svenskars kulturkrockar	15
2.6	Modell för beteende	16
2.6.1	Påverkansfaktorer.....	16
2.6.2	Handlingsmönster	17
2.6.3	Upplevd utsatthet.....	17
2.6.4	Syntes av beteendemodellen	17
2.6.5	Implementering av beteendemodellen.....	19
2.7	Kulturmodell	21
2.7.1	Integrering av kulturmodellen.....	21
2.8	Branden i Rinkeby, ett exempel	23
2.8.1	Tillämpning av kulturgruppsmodellen	23
2.8.2	Förslag till åtgärd	24
3	Diskussion	25
3.1	Felkällor	26
4	Slutsats.....	27
5	Förslag till fortsatt arbete	28
6	Referenser	29

1 Inledning

Dagens samhälle går mot en allt komplexare miljö med mer avancerad teknik och större heterogena befolkning. Med ökad komplexitet följer mer komplexa risker. Det är därför viktigt att nå ut till hela samhället med information för att kunna förebygga risker. Att få med hela befolkningen i denna progress är av stor vikt. Då personer med utländsk bakgrund ofta har ett mer eller mindre utanförskap till samhället, krävs det inriktad kommunikation för att nå dessa grupper. Detta har aktualiserats med branden i Rinkeby där sju personer varav sex barn med somalisk bakgrund miste livet på grund av att de sprang ut i ett trapphus som hade rökfyllts av en lägenhetsbrand längre ner i huset. Frågan är om denna tragiska händelse skulle ha kunnat undvikas genom bättre information till olycksoffren.

1.1 Bakgrund

Riskkommunikation är en viktig del av räddningstjänstens arbete. Mycket av det brand- och skadeförebyggande arbetet sker genom medborgarna själva. Det kan vara saker som att själva se till att alla värmeljus är släckta innan huset lämnas tomt. Det är även viktigt att förmedla kunskaper om hur byggnader utryms vid bränder, vad de olika symbolerna betyder etc. Med dagens metoder kan det finnas svårigheter att nå ut med riskkommunikation på grund av kulturella hinder. Detta kan bero på förutfattade meningar hos målgruppen, om låg tillit till uniformerad personal och myndigheter. Vissa kulturer kanske har svårt att ta till sig av riskinformation från yngre personer eller personer av annat kön. Kroppsspråk och gester utgör en viktig del av kommunikationen mellan människor, eftersom samma gester kan ha olika innebörder i olika kulturer. En felaktigt använd gest kan uppfattas som en skymf, varvid fortsatt kommunikation blir blockerad.

Jönköpings kommun har 125000 invånare¹. Av dessa invånare är det 22000 som har utländsk bakgrund.² Kommunen ligger vid Vätterns sydligaste del och vidare söderut. Några av de mest invandrartäta områdena i kommunen är Råslätt, Öxnehaga, Österängen och vissa delar av Huskvarna söder. Att som räddningstjänst nå icke-svenska personer med riskförebyggande information är ett problem idag. I en undersökning gjord av Suzan Rashid och Jasmita Jansari 2000 med en uppföljning 2006 på uppdrag av Jönköpings räddningstjänst framgick att invånare i stadsdelen Råslätt i Jönköping hade svag riskmedvetenhet³. Räddningstjänsten i Jönköping har ett behov av en strategi för att kunna nå olika icke-svenska personer bland kommuninvånarna. Det handlar främst om hur det är möjligt att på ett effektivt sätt förmedla skadeavhjälpan och brandförebyggande åtgärder. Detta är vad denna rapport kommer att behandla.

1.2 Syfte

Jönköpings räddningstjänst har på senare tid sett ett behov av att få in mer akademiska studier i sitt arbete. Detta arbete har på grund av detta fått i uppgift att skapa en teoretisk ram för att nå ut med riskkommunikation till icke-svenska personer. Denna modell ska vara oberoende av kulturer och ska kunna tillämpas på ett generellt plan.

1.3 Metod

Detta arbete bygger på litterära källor och intervjuer. De litterära källorna är tagna från Luleå tekniska universitets bibliotek, Myndigheten för säkerhetsskydd och beredskaps (MSB) publikationer, information och statistik från Jönköpings räddningstjänst och vetenskapliga artiklar från Scopus.⁴

¹ Jönköpings kommun, 2009

² Statistiska centralbyrån (SCB), 2009

³ Se Bilaga I

⁴ Elsevier, 2008

Alla intervjuer har gjorts personligen och öppet. Målet var att föra en diskussion om synen på det mångkulturella samhället och räddningstjänsten. För att inte komma in i andra diskussioner lades det till en del frågor för att hålla rätt spår.⁵ Det har gjorts sex intervjuer på Jönköpings räddningstjänst som också är uppdragsgivare till detta arbete. På Jönköpings räddningstjänst var det två brandingenjörer, en informatör, beredskapssamordnaren, stf. chefen och förvaltningschefen som intervjuades. Det har även gjorts en intervju med en socionom på räddningstjänsten Syd och ordförande i Shia muslim Jönköping.

1.4 Avgränsningar

Arbetet bygger på antagandet att det är möjligt att skapa homogena grupperingar i samhället. I arbetet har dessa homogena grupperingar beskrivits som grupper, målgrupper eller kulturer. Riskkommunikationen avser förebyggande arbete och inte kriskommunikation vid en olyckshändelse. Uppsatsen handlar om målgrupper med utländsk bakgrund, svenskar födda i Sverige men med föräldrar som är utrikes födda och invandrare. Under arbetets gång kommer dessa olika kategorier gå under olika namn, som icke-svensk, invandrare och personer med utländsk bakgrund.

⁵ Se Bilaga II

2 Resultat

2.1 Riskinformation

Risikommunikationen till personer med utländsk bakgrund varierar stort vid olika räddningstjänster i Sverige. Vissa räddningstjänster har ingen uttalad policy medan andra har många projekt och försök bakom sig.⁶ De vanligaste åsikterna i ämnet är att man som svensk ska visa en stor öppenhet och förståelse för kulturen man möter. Att anställa personer med utländsk bakgrund inom räddningstjänsten som antingen brobyggare eller brandman ses också som intressant. Det finns en hel del diskussioner från bland annat Malmö stadskontor som anser att det är språket som brister och att information därför bör vara skriven på flera olika språk. Detta togs även upp efter branden i Rinkeby av diverse myndigheter. En öppen och förstående kommunikation är troligtvis en av de mest grundläggande förutsättningarna för en lyckad kommunikation. Det är förstås minst lika viktigt att ta till sig information från den andra parten. Att anställa en icke-svensk person kan vara till stor hjälp inte bara vid risikommunikation mellan kulturer utan också genom att få in nytänkande och olika värderingar i räddningstjänsten. Vid risikommunikation kan dock effekten vara begränsad. Först och främst krävs att personen från räddningstjänsten är av samma eller likartad kultur för att det överhuvudtaget ska ge någon fördel. Det är också viktigt att individen som för räddningstjänstens talan har auktoritet och förtroende inom sin kultur. Att anställa personer med utländsk bakgrund gör det möjligt att komma runt de kulturella och miljömässiga hindren, vilket troligtvis kommer att förbättra både arbetet och synen på räddningstjänsten. Att översätta riskinformation genom tolkar eller text kan vara ett bra komplement vid risikommunikation till andra kulturer. Vissa kulturer har ingen tradition av skriven information och kommer därför inte läsa flygbladet. Emellertid har invandrare i de flesta fall tillgång till någon som kan svenska eller också kan de själva.⁷ Ett av de stora problemen med att översätta texter som har skrivits efter den typiskt svenska normen i landet är att värderingarna följer med i översättningen, det vill säga att våra svenska värderingar är inbäddade i det skrivna språket vilket gör att informationen kan kännas konstig och bli missvisande för personer med invandrarbakgrund. Svenska informationsblad bygger ofta på faktamässiga argument som ska få läsaren att förstå problemet i dagsläget. Argument som grundar sig på fakta är inte vanligt i alla länder. Ofta bygger informationen där mer på relationer och vilka personer som står som avsändare.

En ytterligare inriktning i detta område är att lägga över mer ansvar på hyresvärdarna, genom att göra dessa ansvariga för att deras lägenheter uppfyller en god standard vad gäller riskförebyggande åtgärder. Fördelen är att det blir säkrare och dessutom känns hyresvärdar och hans eller hennes medhjälpare inte lika skrämmande som en myndighetsperson från räddningstjänsten kan göra. Däremot byggs bara en del av problemet bort och det krävs fortfarande information om hur personer ska bete sig vid brand i lägenhet och vad som utgör risker i samhället. Därmed kvarstår behovet att kunna ta sig igenom det kulturella hindret med riskinformation till personer med utländsk bakgrund.⁸

⁶ Olofsson, 2008

⁷ M. Virani, personlig intervju, 2009

⁸ Personliga intervjuer, 2009; stadskontoret Malmö, 2007

2.1.1 Säkerhetsmedvetenhet

Att förebygga risker och olycksfall på individnivå är viktigt för samhället. Hemmets säkerhet styrs av olika val och vanor där ansvaret inom bostaden kan vara otidlig.⁹ Säkerhetsmedvetenhet kan ibland vara svår att definiera det kan betyda många olika saker t.ex. att en person är försiktig eller ansvarsfull. Jag har i detta arbete valt att definiera säkerhetsmedvetenhet som räddningsverket har gjort enligt nedanstående text:

"ett vidgat koncept för grundläggande kunskaper och färdigheter som de enskilda människorna behöver för att ha insikt om och förmåga att hantera vardagens olycksrisker och som därmed också stärker förmågan att agera på rätt sätt vid större olyckor, katastrofer och störningar i viktiga samhällssystem."¹⁰

Utvecklingen inom det riskförebyggande arbetet går mot att ett allt större ansvar läggs på den enskilde individen. Individens ansvar ska dock ses ur ett samhällsperspektiv. Kunskaper om riskförebyggande arbete är väldigt varierande bland människor beroende på ålder, samhällsklass, kön och kultur. Inom dessa områden bildas ofta grupperingar där vissa är mer utsatta än andra.¹¹ Hur omgivningen ser ut kan också förändra förutsättningen. Är det mycket skog i området har människor som bor där en större tilltro till risker förknippade med skog, t.ex. att rotvälter kan förebyggas jämfört med ett område med bara åker som skulle ha varit mer osäker för dessa människor.¹²

Attityd och beteende är två centrala begrepp inom socialpsykologin. Attityder handlar om vad personer har för uppfattning och känslor kring speciella frågor. Attityder bildas mot ett objekt, en person eller en ide. Attityden består av tre olika komponenter; kognitiva, affektiva och beteendemässiga. De kognitiva komponenterna består av vad personen har för faktakunskaper kring t.ex. rökning. Affektiva komponenter är vilka känslor som finns, om personen är orolig för riskerna med rökning eller inte oroar sig alls. Beteendekomponenten innebär att individen tar aktiv del i att förändra något, t.ex. att minska rökning på allmän plats genom att skriva på protestlistor. Sambandet mellan attityd och beteende är komplext, men vissa forskare anser att det först är beteendet som måste ändras innan attityden så småningom även ändrar sig.¹³ Att ändra andras attityder är svårt. Det finns många olika faktorer som måste tas i beaktande, kultur, vanor, miljö och socialt samspel. Kulturen ger en grundläggande värdegrund för vad som är gott och ont. Den ger även normer och sedvänjor som speglar vissa delar av vardagen, t.ex. bönematta, midsommar, varierande matvanor eller olika material i hemmet (t.ex. sidenklädsel och bambumöbler). För att uppmärksamma personer på deras beteende krävs det att de själva kan känna igen sig i sina vanor och i den miljö de lever. Uppfattningen av en risk är väldigt individuell och det är därför viktigt att inrikta sig mot en specifik grupp med en någorlunda homogen struktur.

2.1.2 Uppföljning av riskarbete

Det finns ofta en hel del brister när en kampanj genomförs. Oftast görs ingen målgruppsanalys, det vill säga undersökning av vad målgruppen har för normer, värderingar och attityder. Empirisk fakta eller teoretiska modeller om målgruppen innebär även en ökad förståelse. Detta innebär att om en kampanj skulle få en bra effekt kan det vara svårt att peka på just vad som gjorde den lyckosam. Oftast sker heller ingen uppföljning av informationskampanjer. Dessa två omständigheter gör att det är svårt att bygga vidare på en lyckad kampanj eller lära sig av sina misstag vid en misslyckad. Det bör även noteras att en

⁹ Enander, 2005

¹⁰ Enander & Sjöberg, 2005

¹¹ Enander & Johansson, 1999

¹² Enander & Sjöberg, 2005

¹³ Enander, 2005

utvärdering och fortsättning på en viss kampanj inte ska generaliseras i någon högre grad då det ofta är många olika faktorer som spelar in.¹⁴

2.2 Informationsarbete hos räddningstjänsten

Nedan följer beskrivningar av informationsarbete till personer med utländsk bakgrund hos tre olika räddningstjänster. Räddningstjänst Syd som är ett samarbete mellan Burlöv, Eslöv, Kävlinge, Malmö och Lunds kommun har kommit långt i sitt informationsarbete. Likaså Merseyside Fire and Rescue Service i Storbritannien har kommit längre än många andra. Jönköpings räddningstjänst är ett exempel på en organisation som är i starten. Dessa tre räddningstjänster har tagits med i denna rapport för att visa på nuvarande informationsarbete till personer med utländsk bakgrund.

Jönköpings räddningstjänst

Räddningstjänsten i Jönköping har satsat stort på utbildning inom kommunen. Speciellt inriktad har utbildningen varit mot barn och ungdomar i årskurs två och fem. Även vuxna har utbildats i olika former av förebyggande arbeten. Inriktad information mot icke-svenskar har gått ut på att räddningstjänsten har åkt ut på Råslättdagen för att informera. Vid detta tillfälle används informationsblad på olika språk från svenska brandskyddsföreningen. Jönköpings räddningstjänst har även gjort ett försök med att använda sig av brobyggarna Suzan Rashid och Jasmita Jansari som nämndes tidigare.¹⁵

Räddningstjänst syd

Räddningstjänsten Syd har haft stora problem vid insatser, där bland annat stenkastning mot brandmän förekommit. Det mest utsatta området är Rosengård i Malmö och där området "Herrgården" är det mest utsatta. Detta har lett till att räddningstjänsten Syd har gjort krafttag för att nå ut till dessa områden som till en stor del består av personer med utländsk bakgrund. Den som fick detta uppdrag var Braem Sager. Uppdraget hade två syften. Det ena var att nå ut till så många icke-svenska som möjligt och det andra var att förmedla information om kulturer internt. Detta har lett till satsningar på att informera vid lokala aktiviteter och folkfester, information till olika kulturella och religiösa föreningar, en ny "informationsstation" på Rosengård och brandutbildning av klasser som läser svenska för invandrare (SFI). Andra informationskampanjer har varit att sitta i Rosengårds centrum och informera, knacka dörr för att prata och inspektera brandvarnare och varit ute med informationsbilen där barn bland annat har fått testa på att släcka med skumsläckare. Dessa informationskampanjer har lyckats med att få personer med utländsk bakgrund att veta vad räddningstjänsten är för något och att det är skillnad på polis och brandman. Informationen här är grundläggande, men i framtiden planeras en utbildningslokal där det går att utbilda personer mer praktiskt än teoretiskt.¹⁶

Merseyside Fire and Rescue Service (Storbritannien)

Merseyside är ett län i Storbritannien som innehåller kommunerna Sefton, St Helens och Wirral med Liverpool som huvudort. Dessa områden är fattiga med en hög arbetslöshet och dåliga levnadsförhållanden. Områdets räddningstjänst har gjort sig känd genom ett omfattande förebyggande arbete. Detta arbete har prioriterats då ledningen för räddningstjänsten anser att det är under förebyggandearbetet det går att göra en skillnad. När en brand väl uppstått är oftast skadan redan skedd innan räddningspersonal är på plats. Det förebyggande arbetet har gjort att bränder och olyckor har minskat avsevärt i områdena. Detta har gjorts genom att besöka hushåll med hjälp av så kallade brobyggare. Dessa brobyggare får en brandförebyggande utbildning och målet är att använda personer med olika bakgrunder, som exempelvis olika invandrare som kan kommunicera på sitt språk med andra av samma etniska tillhörighet. Vid besöken installeras brandvarnare om sådana inte redan finns och informationen som ges anpassas till behovet. Dessutom görs en riskbedömning på bostaden utefter en 40

¹⁴ Enander & Johansson, 1999

¹⁵ Enligt T. Petterson, Personlig intervju 2009

¹⁶ Enligt S. Braem, Personlig intervju 2009

gradig skala.¹⁷ Vid höga risker kallas "Community Advocats" in som försöker åtgärda riskerna genom att t.ex. byta ut dålig köksutrustning. Denna statistik används sedan för att förhindra potentiella risker i framtiden.¹⁸ Samtliga medborgare informeras allt från pensionärer till barn, invandrare eller inhemska. Vid besöken hjälper även brobyggarna till med sociala problem så långt det är möjligt. Detta är inte det enda som Merseyside rescue and service gör utan de har valt att vara öppna mot alla nya idéer som kommer upp så länge det minskar skadorna i samhället.¹⁹ Utbildning och eget ansvar är inte lika utbrett i England utan det är i stort sett räddningstjänsten som förbinder sig att utföra de riskförebyggande åtgärderna i samhället.²⁰

2.2.1 Sammanfattning av räddningstjänsternas verksamheter

Ofta är det endast de räddningstjänster i Sverige som är verksamma i invandrartäta områden som har en uttalad strategi för att informera personer med utländsk bakgrund om risker.²¹ De räddningstjänster som har börjat rikta information till invandrare som t.ex. räddningstjänsten syd lägger ofta en stor vikt på att anställa personer med utländsk bakgrund. Det är något som troligtvis har tagits från Merseyside Fire and Rescue Service. Denna räddningstjänst har gått från att tänka konservativt till att tänka framåt och våga pröva nya idéer. Merseyside Fire and Rescue Service har kommit långt i sitt riskförebyggande arbete och det är inte bara riskerna som förebyggs utan räddningstjänsten lyckas även lösa många av de sociala problemen. Något som bör beaktas när man jämför Merseyside med svenska räddningstjänster är att det inte finns samma förutsättningar. I Storbritannien finns ett annat regelverk, lokala skillnader och en något annorlunda kultur som gör att strategier kan ge olika effekter beroende på i vilket land de tillämpas. Det har gjorts försök med brobyggare i t.ex. Jönköping och Rosengård i Malmö, men dessa är oftast tidsbestämda uppdrag. I Sverige behövs mer personal med utländsk bakgrund i självaste brandmannayrket, med en fast anställning. Att använda brandmännen som brobyggare kan även vara något som i det långa loppet kan lösa problemet att nå invandrare. Räddningstjänsten Syd har gjort mycket för att få invandrar att förstå vad räddningstjänsten är för något och skapa ett förtroende. Detta är ett första steg i riskkommunikation till dessa människor och ett steg man också bör börja med.

¹⁷ Johansson, 2008

¹⁸ Johansson, 2008

¹⁹ Merseyside Fire & Rescue Service, 2009; Larsson, 2008

²⁰ Johansson, 2008

²¹ Olofsson, 2008

2.3 Riskkommunikation

En av räddningstjänstens uppgifter i samhället är att uppmärksamma allmänheten på risker och hur dessa kan förebyggas. Ett exempel kan vara hur en brandvarnare fungerar, dess syfte och dess begränsningar. Riskkommunikation består i sina grunddrag av tre komponenter. Dessa är avsändare, budskap och mottagare. Avsändare är i detta fall räddningstjänsten, budskapet är information om riskförebyggande åtgärder eller risker och mottagare är icke-svenska grupper i Sverige. En avsändares uppgift är att försöka ändra mottagarens attityd, vilket kräver både att mottagaren har ett förtroende för avsändaren och att avsändaren har en förståelse för mottagaren. Budskapet ska vara tydligt och formas på det sätt som lämpar sig bäst för mottagaren, t.ex. skriftligt, muntligt eller/och praktisk utförande. För att räddningstjänsten ska lyckas nå ut med sitt budskap krävs det någon form av inriktning till målgruppen. Ett budskap som skickas ut till samtliga i samhället kommer troligtvis inte att nå alla. Detta beror på att samhället inte är homogent utan det finns ett stort antal grupperingar som har olika attityder både gentemot räddningstjänsten och gentemot budskapet de vill nå ut med. Räddningstjänsten kan ha låg trovärdighet och budskapet kan vara otydligt och förmedlat genom fel kanaler t.ex. genom flygblad eller annonser i tidningar. Även om avsändaren använder sig av empirisk fakta i sitt budskap är det inte säkert att mottagaren kommer att acceptera dessa. Mottagarna har ofta en subjektiv åsikt om risker beroende på sina tidigare erfarenheter, värderingar, upplevelse av kontroll och moraliska uppfattningar kring risken. Därför är det viktigt att inte begränsa sig till övervägande om fakta, annars kommer troligtvis riskkommunikationen att misslyckas.²² En annan viktig komponent att ta hänsyn till är miljön där mottagaren bor.²³ Risker och de förebyggande åtgärder förändras beroende på vart man bor. Icke-svenska personer kommer ofta från helt skilda miljöer gentemot de svenska och kommer därför att uppfatta risker och strategier på det sättet de gjorde i sina hemmiljöer.²⁴ Därför är det viktigt att ta detta i beaktande när räddningstjänsten utformar sitt budskap till invandrare. Vid riskkommunikation till icke-svenskar måste därför två huvudsakliga aspekter beaktas för en lyckosam riskkommunikation. Den första är mottagarens värderingar och attityder. Detta handlar om en persons subjektiva uppfattning kring en risk. Här måste räddningstjänsten vara öppen och respektera de kulturella skillnaderna samt att ha en förståelse för de olika värderingar som finns. Den andra aspekten är hur målgruppen lever, i vilken miljö och hur deras vanor ser ut. Det är viktigt att utforma budskapet till de miljömässiga förutsättningar som finns, t.ex. om målgruppen lever i flervåningslägenheter.

²² Breck, 2002

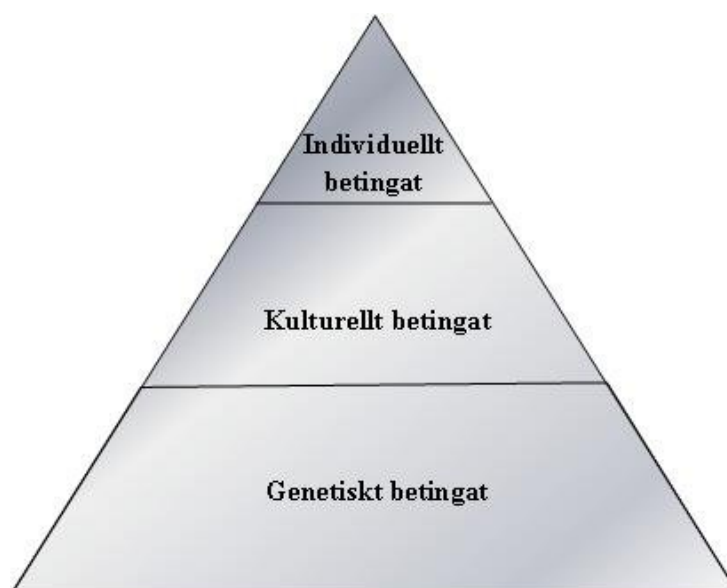
²³ Enander, 2005

²⁴ Enander, 2005

2.4 Kultur

Kultur är något fundamentalt men samtidigt svårt att beskriva. Det är något som delas mellan grupper av människor om hur livet ska levas. Även i helt nya situationer finns en förutfattad mening som bygger på kulturella värderingar. Kulturen förs över från generation till generation och kan endast förändras efter en lång tid.²⁵ Ordet kultur har över 150 olika definitioner med flera olika betydelser men de tre vanligaste betydelserna är delad tro, värderingar och vana.²⁶ Det finns ett näst intill oräkneligt antal olika kulturer och traditioner i världen. Dessa kulturer har skapats av historiska och miljöspecifika betingelser. Dock är människor runt omkring i världen ganska lika. Det finns betydligt mer likheter än olikheter mellan olika befolkningar. De olikheter som ändå finns kan skapa missförstånd vid kommunikation mellan olika kulturer. Därför är det viktigt att ha en förståelse och en öppenhet gentemot andra människor och grupper.

Ett förenklat sätt att se hur en individs komplexa tankar och känslor är organiserade visas i pyramidmodellen i Figur 1. Den understa och största delen av pyramiden är den genetiska och nedärvda delen. Detta är en persons instinkter som är ramen för vår kapacitet. Den styr olika behov som social närvaro, övning, uppmärksamhet. Även känslor som ilska, glädje, skam, kärlek och depression styrs av denna nivå. Hofstede jämförde denna del med hjärnans "operativsystem" vilket kan vara en ganska god liknelse. Den kulturellt betingade delen är hur känslor och behov får sina uttryck, hur personer hälsar, sätt att äta, hur människor visar uppskattning, kroppsrörelser och hygien. Kulturen lärns in i barndomen där intryck från omgivningen påverkar den kulturellt betingade delen. Denna inläring börjar inom familjen och fortsätter till släkt, skola, arbetsplatsen och slutligen till samhället i stort. Denna nivå definierar Hofstede som ett mentalt program som är specifik för en grupp. Den översta delen är de individuella betingelserna. Denna del har en unik sammansättning av genetiskt och kulturellt nedärvda drag som gör varje individ olik. Den individuella delen är en samling av olika mentala program enligt Hofstede.²⁷



Figur 1. Hierarki av påverkande faktorer.²⁸

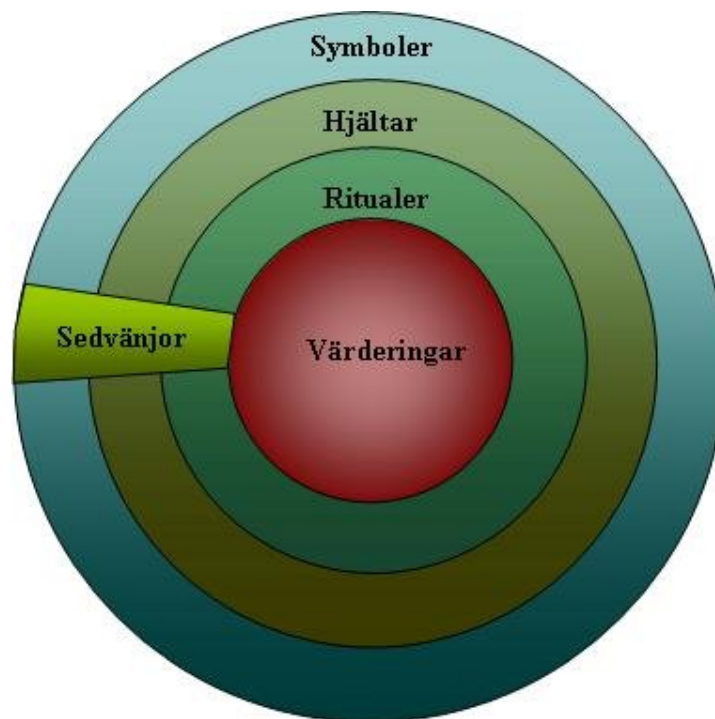
²⁵ Jones & Quach, 2007

²⁶ Tone, Skitmore, Kwok & Wong, 2009

²⁷ Hofstede & Hofstede, 1991

²⁸ Hofstede & Hofstede, 1991

Det finns många modeller för att beskriva en kultur. I detta arbete har jag valt att använda en modell som föreställer olika lager som går djupare inåt tills den når kärnan (se Figur 2), som en lök. Ju längre in på "löken" skal desto svårare är det att förändra de kulturella komponenterna. Ytterst i skalet är symboler därefter följer hjältar, ritualer och slutligen värderingar. Symboler kan vara olika föremål t.ex. flaggor och kläder som är typiska för varje kultur. Hjältar inom kulturen kan vara både fiktiva och verkliga, det är dessa som ses som förebilder inom kulturen. Utförande av ritualer som inte har något specifikt mål men som ändå anses som viktigt t.ex. midsommar eller andra religiösa ceremonier görs för att visa respekt eller knyta sociala band inom kulturens gränser. Dessa tre beskrivna skal faller alla in under sedvänjor. Förändringar i sedvänjor kan ske snabbt i motsats till värderingar där förändringar sker betydligt långsammare. Värderingar är vad som är positivt eller negativt, vilka förhållanden som föredras och som därigenom utgör grunden i en kultur. Värderingar är något som inte syns i en kultur. De utgör en osynlig del som endast kan observeras utifrån personers handlingar och beteende. Dessa värderingar förvärvas tidigt i livet och håller vanligen livet ut.²⁹



Figur 2. Kulturens olika lager.³⁰

2.4.1 Dimensioner

Nedan följer en beskrivning av sex olika dimensioner. Dessa dimensioner är resultatet av olika undersökningar gjorda av Geert Hofstede, Alfons Trompenaars och Charles Hampden-Turner. Dimensionerna kommer i detta arbete att användas till att skapa en kulturell profil av olika homogena grupper i samhället. Tanken är att med hjälp av dimensionerna göra det möjligt att identifiera skillnader i kulturer. Det som är väldigt viktigt vid användandet av dessa dimensioner är att kulturer inte nödvändigtvis behöver återfinnas i de yttre delarna av en dimensions gränser. Om individualism/kollektivism tas som ett exempel, här betyder det inte att en kultur antingen är helt kollektivistisk och bär alla dess egenskaper, detsamma med den andra polen individualism, oftast hamnar

²⁹ Hofstede & Hofstede, 1991

³⁰ Hofstede & Hofstede, 1991

de flesta kulturer någonstans i mitten. Kulturen kan även rymma vissa kollektiva beteenden och vissa typiska individualistiska beteenden i olika hänseenden. Exempelvis har den svenska kulturen ett starkt individualistiska drag i hur man bor och betar sig, medan det finns starka behov att ha samma åsikter i grupp och ovilja att stå ensam med sin åsikt. En annan viktig punkt är att många av dessa dimensioner är baserade på nationella undersökningar, dvs. undersökningarna har gjorts utifrån ett nationellt perspektiv. Detta gör att dimensionerna kanske endast är generaliserade på väldigt stora grupper.

Maktdistans

Vid kommunikation mellan myndighet och medborgare, är det ibland lätt att se skillnader på människors beteende gentemot myndigheten. Vissa personer lyder kanske rakt av det myndigheten säger medan andra börjar ifrågasätta och begära någon form av förklaring till varför det är på ett visst sätt. Denna dimension handlar om hög respektive låg maktdistans. Personer i en kultur med låg maktdistans förutsätter att bli tillfrågade av myndigheter och överordnanden om saker som påverkar dig. Dessutom uppmuntras konflikter och ifrågasättande gentemot överordnanden, även om dessa i slutändan har sista ordet. I en kultur med hög maktdistans är myndighetens ord lag. Här säger medborgaren inte emot en auktoritet förutsatt att han/hon inte blir så pass förtryckt att de revolterar. Personer med hög maktdistans tenderar att inte säga emot när t.ex. en myndighet säger vad de ska göra. Däremot är det inte säkert att de kommer att utföra handlingen eller ändra beteendet beroende på sin egen uppfattning om myndigheten. I kulturer med stark maktdistans förväntas yngre lyda de äldre och det finns en rangordning där ett självständigt beteende undertrycks och lydnad av de äldre är väsentlig. Föräldrar är väldigt omsorgsfulla vid en hög maktdistans och låter inte barn testa nya saker själva. Även i vuxen ålder har föräldrarna fortfarande en viss auktoritet. I kulturer med låg maktdistans är det tvärtom. Här uppmuntras barnen att lära sig själv och bli självgående. Barnet ses också som en jämlike och vid vuxen ålder är personen oberoende av föräldrarna och kan fatta beslut utan att behöva rådfråga dem. Många diktaturstyrda länder tenderar att ha en hög maktdistans.³¹

Individualism/Kollektivism

Något som är väldigt fundamentalt i människans natur är hennes sociala samverkan med andra. Denna samverkan är starkt präglad av kulturella faktorer. I länder med en stark kollektivistisk kultur sker kontakten med myndigheter ofta genom en nära vän eller släkting inom den kollektiva gruppen som jobbar på myndigheten. Lojaliteten till en kollektiv grupp är väldigt stark och att bryta den är bland det värsta som finns. På detta sätt har de flesta människor i världen. Hos individualistiska kulturer är däremot "jag" istället för "vi" i centrum. Varje individ skaffar sig sina egna egenskaper och vänner. Även familjesammanhållningen är ganska svaga och som barn är det endast de närmaste familjemedlemmarna som utgör gruppen. Kollektivistiska samhällen undviker ofta konflikter och ett ja eller nej betyder inte alltid detta och kan därför misstolkas av personer från mer individualistiska kulturer. I en individualistisk kultur är det däremot mer vanligt med ett direkt ja eller nej, även konflikter är vanliga och ses som ett bra sätt att förstärka vänskapsband. Individualistiska kulturer har ett mer öppet och sanningsenligt sätt. Även om detta skulle sära någon så ses det fortfarande som bättre att vara ärlig. I kollektivistiska kulturer är det tvärtom. Här undviker människor att sära andra även om det krävs en lögn. Om någon ny fråga uppstår hos en kollektivistisk grupp så samlas alla för att bilda en gemensam åsikt om ämnet. Begravningar, bröllop och andra familjeritualer är väldigt viktiga i en kollektivistisk kultur, det är i princip oförläpigt att missa en begravning. I individualistiska kulturer anses det pinsamt att vara tyst när personer möts medan det är fullständigt normalt för en kollektivistisk kultur.³² Många personer har varit iväg till olika asiatiska länder och där frågat efter vägbeskrivning av lokalbefolkningen. Där händer det ofta att lokalbefolkningen ger ett jakande svar på alla dina frågor även om du skulle vända på din frågeställning. Detta är ett typiskt exempel på ett kollektivistiskt beteende.

³¹ Hofstede & Hofstede, 1991

³² Hofstede & Hofstede, 1991

Maskulint/feminint

När dessa ord nämns går tankarna omedelbart till man och kvinna. Men både män och kvinnor kan ha ett mer eller mindre maskulint eller feminint beteende. Vid riskkommunikation mellan en myndighet och en maskulin kultur kommer troligtvis kulturen påverka beteendet beroende på hur man värderar skicklighet och status. I en mer feminin kultur skulle det sociala samspelet mellan myndighet och invånare vara viktigare för att få denna kultur att uppskatta och ta till sig informationen. Maskulina kulturer har ofta större åtskillnader mellan könen vilket leder till att män och kvinnor avgränsas i olika sammanhang, t.ex. vid begravningar. Män i maskulina samhällen förväntas inte visa känslor utan vara mer aggressiva och framåtriktade medan kvinnor ska visa mer känslor. I ett mer maskulint samhälle är både kvinnor och män mer maskulina. En feminin kultur däremot uttrycker mer känslor överlag, bland både män och kvinnor. Ju äldre människor är desto mindre viktiga är skillnaden mellan könen.³³ Att föra en riskkommunikation till maskulina kulturer kräver att det i vissa sammanhang görs åtskillnad mellan könen. Avsändaren behöver även vara mer utåtriktad och drivande i sitt budskap. Ett uppvisat aggressivt beteende och att kvinnor går åtskilda från männen är typiska exempel på maskulina kulturer.

Osäkerhetsundvikande

Kulturer kan indelas i osäkerhetsundvikande kulturer som behöver mycket förutbestämda åtgärder i samhället och osäkerhetstoleranta som inte kräver detta i lika hög grad. I kulturer med högt osäkerhetsundvikande är det vanligt med många lagar och förordningar täcker alla möjliga händelser. Det är inte säkert att alla dessa lagar följs, utan lagarna ska främst ge en ökad förutsägbarhet. Samma sak gäller för religion och teknik hos osäkerhetsundvikande kulturer.

Under barns uppväxt lär de sig att skilja på vad som är rent eller smutsigt och vad som är farligt eller ofarligt. Rent och smutsigt kan vara allt ifrån olika kemikalier och idéer till djur och människor. I osäkerhetsundvikande kulturer är dessa gränser hårt dragna, de uppfattar världen som en fientlig plats eftersom de skyddas från att uppleva okända situationer. Även många idéer kan vara tabubelagda i en osäkerhetsundvikande kultur. I osäkerhetstoleranta kulturer finns ett intresse för det okända och det annorlunda vilket hos osäkerhetsundvikande kulturerna kan uppfatta som hotfullt och som något farligt. Detta betyder även att osäkerhetstoleranta kulturer tar till sig ny teknik fortare än vad osäkerhetsundvikande kulturer gör. När det kommer till utbildning och lärande vill osäkerhetsundvikande kulturer ha en väldigt noggrann beskrivning med ett klart definierat mål eller svar. För en osäkerhetstolerant kultur är det mer lämpligt att ge mer ostrukturerade uppgifter med inga klara mål. Här är det uppfinningsrikedom som är viktigt, att det endast skulle finnas ett svar är tabu.

Lärare i osäkerhetsundvikande kulturer anses som en allvetare och det är positivt att prata fackmässigt och dessutom ha ett högt anseende. Att inte kunna svara på alla frågor är däremot accepterat i en osäkerhetstolerant kultur. Här är det också positivt att prata i vardagliga termer. Experter är betydligt viktigare för en säkerhetsundvikande kultur än vad det är för en säkerhetstolerant kultur. Detta betyder att i osäkerhetsundvikande kulturer är det ofta experter som används i reklamer för att sälja en viss produkt. I osäkerhetstoleranta kulturer används ofta humor i reklamkampanjer.³⁴ Invandrare i Sverige påtalar ofta att det finns för få och inte särskilt specifika lagar och regler.³⁵ Detta kan betyda att informationen som ska ges till osäkerhetsundvikande kulturer ska vara tydligt definierat och noggranna. Vid införande av ny teknik till osäkerhetsundvikande kulturer är det troligtvis viktigt att lägga ner mycket tid på att få dem att acceptera tekniken. Detta istället för att i första hand trycka på vad risken innebär.

³³ Hofstede & Hofstede, 1991

³⁴ Hofstede & Hofstede, 1991

³⁵ Enander, 2005

Analys/integration

Integration tenderar till att se bortom ett visst område och analytiska kulturer ser till en specifik domän.³⁶ En analyserande kultur lägger fram fakta och övriga argument för att t.ex. få en person att acceptera något. Detta gör de på grund av att de ser kommunikation mellan människor de ska sluta någon form av avtal med som enbart "business". De vill därför inte slösa tid på relationer och kallprat. Relationer kan ibland även ses som skadligt vid avtal då personer kan låta sig påverkas av sin relation till den andra parten. I en integrations kultur är det däremot relationen som står i fokus. Avtal och affärer görs endast med personer som står nära. Fakta och bra avtal gör inte så stor skillnad i förhandlingar med sådana kulturer jämfört med vad en bra relation gör.³⁷

Kontroll/harmoni

När källan till motivation och värderingar hämtats bortom den egna miljön strävar kulturen att vara i harmoni med sin omgivning (bli kontrollerad av omgivningen). Men om källan till motivation och värderingar kommer inifrån tenderar kulturen att försöka kontrollera sin omgivning.³⁸ En exemplifiering av denna dimension kan vara hur personer i en grupp resonerar när de väljer att sitta i ett avskilt rum och diskutera istället för att sitta bland övrigt folk. Den kontrollerande kulturen skulle ha ansett att detta beteende gjordes på grund av att de inte ville störas av de andra som satt runtomkring medan en harmonisk person vill sitta i grupprummet på grund av att de inte vill störa personerna som satt utanför.³⁹ Vid kommunikation till kulturer som vill kontrollera omgivningen är det troligtvis mest effektivt att inrikta sig på att ge människor så mycket kontroll som möjligt över risken eller den riskförebyggande åtgärden. Med harmoniska kulturer är det troligtvis bättre att visa på vilken skada omgivningen tar utfall denna risk sker eller att den riskförebyggande åtgärden inte utförs. Många svenskar som åker på de tyska Autobahns får ofta en smärre chock. I Sverige är det vanligt att stå i kö och inte tränga sig. På Autobahn exempelvis är det betydligt mer trängsel och personer som tränger sig är mer en regel än ett undantag.

2.4.2 Sammanfattning och jämförelser

I Tabell 1 är samtliga dimensioner samlade med en kortfattad beskrivning. Vissa av dessa dimensioner som har räknats upp beror inte enbart på kulturella värderingar. Dimensioner som individualism/kollektivism, maktdistans och osäkerhetsundvikande är några dimensioner där den ekonomiska välfärden hos kulturen kan göra den mer eller mindre benägen att utvecklas mot den ena eller andra nivån. Även de olika dimensionerna kan bero på varandra. Maktdistans och individualism/kollektivism korrelerar exempelvis negativt med varandra.⁴⁰

³⁶ Thorne & Saunders, 2002

³⁷ Trompenaars & Hampden-Turner, 1998

³⁸ Thorne & Saunders, 2002

³⁹ Trompenaars & Hampden-Turner, 1998

⁴⁰ Hofstede & Hofstede, 1991

Tabell 1. Visar de olika dimensionerna som finns beskrivna i arbetet.

Dimensioner	Beskrivning
Maktdistans	Hög: Större vana av att lyda personer som står högre i rang, t.ex. myndighetsperson och chef. Diktatoriska styrsätt anses som normalt. Låg: Kommunikation ska ske på lika villkor och alla ses som lika värda.
Individualism/kollektivism	Individualism: Tar egna beslut utifrån fakta och eget omdöme. Kollektivism: Gruppens röst är individens röst. Här bestämmer gruppen vilka åsikter en person ska ha.
Maskulint/feminint	Maskulint: Det är mer vanligt med ett aggressivt beteende vid kommunikation. Det är även större skillnader mellan könen. Feminint: Aggressivitet undviks vid kommunikation. Det finns mindre eller inga skillnader mellan könen.
Osäkerhetsundvikande	Högt: Starka avskiljningar mellan smutsigt och rent. Har behov av många och precisa lagar. Lågt: Individen är nyfiken på det obekanta och öppen mot risker. Det är vanligt med få och oprecisa lagar.
Analys/integration	Analys: Fakta är viktigt vid förhandlingar. Integration: Relationer är viktiga vid förhandlingar.
Kontroll/harmoni	Harmoni: Respekterar sin omgivning. Kontroll: Vill kontrollera sin omgivning.

2.5 Sveriges kultur

Dagens Sverige är på många sätt mångkulturellt med en stor andel människor med utländskt ursprung ifrån hela världen. Dessutom finns många ideologiska och områdesbundna kulturer, feminister, konservatister och så vidare. Dock finns det tydliga drag av värderingar som kan definieras som typiskt svenska. Dessa värderingar kan förstås inte tillskrivas varenda individ i Sverige. Utan värderingar ska snarare ses som en norm på samma sätt som det finns många dialekter i Sverige finns det ändå något som i någon form definieras som rikssvenska. Svenskar anser sig ofta inte ha någon kulturell bakgrund, utan deras värderingar anses bygga på moderna rationella antaganden som skapats utifrån det moderna industrisamhälle svensken lever i. Detta är ju förstås långt ifrån sanningen. Sverige har en specifik kultur och inte bara det, den kan vara väldigt extrem till sin natur. När en typisk svensk diskuterar ett ämne så håller sig han eller hon till strikta fakta och sakliga argument. Att blanda in känslor gör ofta att personen förlorar diskussionen. Detta betyder att den svenska kulturen har en stark anknytning till den analytiska delen i dimensionen analys/integration. Både det verbala och ickeverbala språket hos svenskar tenderar att vara betydligt mindre uttrycksfullt jämfört med många andra kulturers. Att ha för mycket kroppsrörelser och tala högt i en diskussion anses som ett aggressivt beteende och okunskap kring ämnet. Sverige har ett starkt feminint präglat samhälle. Detta är något av de mest utmärkande dragen i det svenska samhället. Det är denna dimension som tydligt förklarar svenskens motstånd till aggressivitet vid kommunikation. Då det inte finns några behov att visa aggressivitet så brukar svensken söka konsensus. Att inte störa i onödan är också något som är vanligt i det svenska samhället. Att t.ex. inte prata högt på offentliga platser som t.ex. en buss för att busschauffören ska kunna göra sig hörd är typiskt. Närheten till naturen är även vanligt i den svenska kulturen. Det förklarar den stora mängd naturprogram som går på de svenska tv-kanalerna. Med andra ord tenderar normsvensken att söka harmoni med sin natur och sin omgivning. Vid riskkommunikation gentemot andra kulturer som vill kontrollera omgivningen uppstår därför lätt konflikter. Sveriges kultur är också väldigt starkt individualiserat där familjebanden är relativt svaga och att bo med flera generationer i samma bostad ses som otänkbart. Som en individualiserad kultur tar svensken till sig information beroende på fakta och vad som är norm i samhället. Slakten har inte riktigt lika stor påverkan på beslutet. Den fria barnuppfostran i Sverige är också ett utmärkande drag. En form av uppfostran som kan härledas till svenskens låga osäkerhetsundvikande. Maktdistansen i det svenska samhället är väldigt lågt, svensken har en likvärdes princip som avspeglas i samhället, t.ex. sjukvården, där alla får stå i samma kö. Vid riskkommunikation är det inte särskilt viktigt vilken status personen har i samhället utan istället hur social och vältalig personen är som förmedlar informationen. I Tabell 2 är dimensionsnivåerna som "normsvensken" besitter i samhället redovisade. Det är viktigt att ha dessa särdrag i huvudet som svensk när man möter andra kulturer. Invandrare kan även ha en tendens att övertolka vissa saker i det svenska samhället, som t.ex. att svensken är starkt materiellt intresserade. En sådan tolkning kan bero på Sveriges betydligt bättre välbefinnande jämfört med andra länder.⁴¹

⁴¹ Daun, 2005; Hofstede & Hofstede, 1991

Tabell 2. Beskriver de svenska normnivåerna i de olika dimensionerna.

Dimensioner	Beskrivning av svenska normer
Maktdistans	Låg maktdistans. Kommunikation sker bäst på lika villkor och det är tillåtet att säga emot överordnade personer.
Individualism/kollektivism	Stark individualism. Vid åsikter så är svensken mer benägen att lyssna till fakta än till släktingar. Viss kollektivism. I gruppdiskussioner söker svenskar konsensus, det är obekvämt att vara av en annan åsikt.
Maskulint/feminint	Starkt Feminint: Det svenska samhället gör ingen skillnad på kvinnor och män. Kvinnor är även accepterade på de flesta jobben i samhället.
Osäkerhetsundvikande	Lågt: Svensken behöver inte särskilt många lagar, men de lagar som finns följs också.
Analys/integration	Analys: Fakta är det absolut viktigaste vid förhandlingar för en svensk.
Kontroll/harmoni	Harmoni: De flesta svenskar respekterar sin omgivning och undviker helst att störa i onödan.

2.5.1 Svenskars kulturkrockar

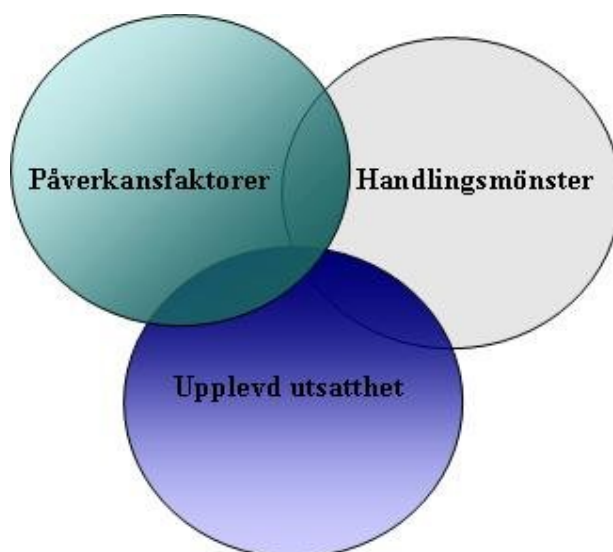
Drag som väcker mest uppmärksamhet när en svensk möter en annan kultur är att svenska personer är tystlåtna när han eller hon interagerar. Detta är förstås något alla svenskar förutsätter att alla ska vara. När personer med utländsk bakgrund inte gör det, uppstår lätt konflikter och irritation. Att kvinnor och män är väldigt åtskilda i många kulturer är också något som uppfattas som negativt här i Sverige. Svenskar är vana vid eller utgår från att det inte finns några större skillnader mellan köns kapacitet och lyssnar därför på vad både män och kvinnor har att säga. I vissa kulturer är detta en omöjlighet. Svensken är också extremt analytiskt när han/hon kommunicerar med andra personer. Det är bara med sina vänner som man diskuterar sina känslor och familj. När en svensk möter en integrerad kultur kommer han/hon troligtvis få sociala frågor om t.ex. familjen. Om en riskkommunikation ska förs i ett sådant läge gör man bäst i att skapa ett socialt samspel istället för att lägga ut en stor mängd fakta som ska övertala personen. I Sverige är det också vanligt att inte ha väldefinierade regler. Detta kan skapa problem och irritation hos en del svenskar oavsett etnisk bakgrund.⁴² Därför är det lämpligt att föra en klarspråkig riskkommunikation med väldefinierade mål och förslag till personer med utländsk bakgrund. Den typiska svensken lägger inte heller så stor vikt på att titulera personer de möter. När en svensk möter personer med hög maktdistans kan svensken uppfatta personen som arrogant ifall de anser sig ha högre status eller som att de fjäskar ifall de anser sig ha lägre status. Dessa kulturkrockar är något man bör vara beredd på som svensk. Det är inget som går att ändra på och för att kunna föra en god riskkommunikation är det viktigt att i det här fallet överbrygga dessa kulturella skillnader.

⁴² Ohlsson, 2009

2.6 Modell för beteende

Vid riskkommunikation är det inte bara de kulturella värderingar som kan utgöra ett hinder. Miljö och vanor är en väldigt viktig faktor att ta hänsyn till när information ska ges till olika personer. I detta kapitel kommer en beteende modell att beskrivas och modellen kommer även att användas längre fram i arbetet.

Ann Enander och hennes kollega Misa Sjöberg har i sin forskning kring riskbeteende utformat en modell för att beskriva personers beteende mot risker och situationer i vardagen. Resultatet blev en modell med tre sfärer, påverkansfaktorer, handlingsmönster och upplevd utsatthet, se Figur 3. Modellen togs fram utifrån en enkätundersökning gjord på drygt 2000 människor och genom olika fokusgruppsintervjuer.⁴³



Figur 3. Ann Enanders och Misa Sjöbergs tankesfär.⁴⁴

2.6.1 Påverkansfaktorer

Inom denna sfär finns de faktorer som beskriver människors förhållningssätt inför risker och säkerhetsmedvetenhet. Sfären kan delas upp på tre olika kategorier, miljö, sammanhang och erfarenheter. Sammanhang och miljö syftar till om människor är trygga eller otrygga och om vissa miljöer är kända eller främmande. Detta har en påverkan på individens beteende, människor som känner sig trygga i en känd miljö tycker ofta det är säkert medan personer som är otrygga kan känna ett behov av större riskförebyggande åtgärder i sin miljö. Men oftast lär sig personer att hantera sitt vardagsliv och är medveten om farorna där. Skillnaden mellan dessa risker är att de är kända för individen och kan därför förebyggas. Olika miljöer ger olika grad av trygghet för varje person. Vid förändring av sin miljö eller sociala liv, t.ex. skaffar barn, blir människor mer uppmärksammade på riskerna i vardagen. Erfarenhet om en risk kan förvärvas direkt, genom att individen varit med om denna typ av olycka innan eller indirekt via media och sociala kontakter. Den upplevda risken kan även ha aktualiserats länge sedan eller nyligen, den kan ha varit någon annanstans som ligger långt ifrån det vardagliga området. Det kan även handla om känslomässig närhet, individer har olika närheter beroende på personlighet. Vissa kan vara väldigt känslomässiga till en viss olycka medan andra inte blir berörda alls.⁴⁵ Denna sfär har beskrivit vad det är för slags faktorer som påverkar människors sätt att agera och hur de förhåller sig gentemot

⁴³ Enander & Sjöberg, 2005

⁴⁴ Enander & Sjöberg, 2005

⁴⁵ Enander & Sjöberg, 2005

riskerna.⁴⁶ Påverkansfaktorn kan förklara vissa av de fenomen som finns inom kulturmöten. Ofta kommer folk med utländsk bakgrund till Sverige från länder med andra miljöer och det är därför troligt att många både känner en viss otrygghet och saknar erfarenhet.

2.6.2 Handlingsmönster

Här beskrivs människors sätt att tänka och handla när de möter en risk eller ska ta ställning till en säkerhetsåtgärd. Denna sfär kan delas upp i ytterligare tre kategorier principer, strategier och vanor/beteende. Med principer menas vilka slags grundläggande värderingar som en person har kring risker. Som ett exempel kan uppfostran av barn tas, här kan föräldrarna låta barnen utsättas för vissa risker mer än andra som de kanske tycker är farligare än vad de egentligen är. Det finns många sätt att förhålla sig till sina principer. Vissa tycker att individer själva ska ta hela ansvaret för vissa risker medan andra tycker att samhället ska ha ett visst ansvar. Strategier är hur individers rutiner och vanor ser ut. Detta bygger på den principiella kategorin genom att människor formar sina strategier utifrån vad de tycker och värderar. Ett exempel på en strategi hos individer är t.ex. att ha som vana att leta information om utrymningsmöjligheter i en ny byggnad. Denna sista nivå vanor/beteende är den sista kategorin som bygger på de övriga två. Detta är den konkreta delen av sfären där individer väljer att handla och bete sig på ett visst sätt gentemot risker. När en person väljer att bete sig på ett visst sätt väger för och nackdelar tungt vid beslut av handling.⁴⁷

2.6.3 Upplevd utsatthet

Denna sfär behandlar människors upplevda sårbarhet. Utsattheten kan upplevas fysiskt, psykiskt, materiellt/ekonomiska och socialt. Människor ser även till hur farligt något är och vem som kan drabbas av en viss risk. Den upplevda utsattheten ökar med stigande ålder, då människor blir mer sköra ökar även deras upplevda sårbarhet. Det finns olika sätt att bli medveten om sin egen sårbarhet t.ex. genom att andra personer framför detta eller genom erfarenhet. En genomgripande punkt inom denna sfär är att ha kontroll.⁴⁸ Detta kan förklara varför människor upplevde en så stark sårbarhet gentemot galna kosjukan, där de inte hade någon möjlighet till egenkontroll.⁴⁹ Kontrollen kan förhindras ekonomiskt, t.ex. att man inte råd att köpa sig en brandsläckare. Även bristande kunskap kan förhindra kontrollen över en viss risk, exempelvis hur en brandvarnare fungerar.⁵⁰

2.6.4 Syntes av beteendemodellen

I Figur 4 är sfärerna och dess komponenter sammanfattade. Dessa tre sfärer; -påverkansfaktorer, handlingsmönster och upplevd utsatthet ger en bra modell för en teoretisk ram och ett mer praktiskt genomförande. Modellen visar också på vissa situationer där det är lättare att ändra en individs beteende t.ex. vid ett nytt föräldraskap. Denna modell förklarar även många av de beteenden som ibland kan ses som irrationella, exempelvis den hysteri som var vid galna kosjukan. Ann Enander och Misa Sjöberg har sammanställt ett antal frågeställningar som kan utläsas från modellen. Dessa kan på ett bra sätt beskriva förhållningarna gentemot en risk och den inriktade målgruppen. Dessa frågeställningar är sammanställda i Tabell 3.⁵¹ Denna modell kan användas som ett teoretiskt verktyg för att visa på personers tanke sätt och risk och säkerhetsbeteende. Beteendemodellen kan även användas praktiskt med inriktning mot attityd och beteendeändringar. Sfärerna i sig påverkas av varandra och dessa tre sfärer ihop skapar en bild i hur människor ser på risker i sin vardagsmiljö. Som ett exempel kan handlingsmönster utgå från erfarenheter i sfären för påverkansfaktorer.⁵²

⁴⁶ Enander, 2005

⁴⁷ Enander & Sjöberg, 2005

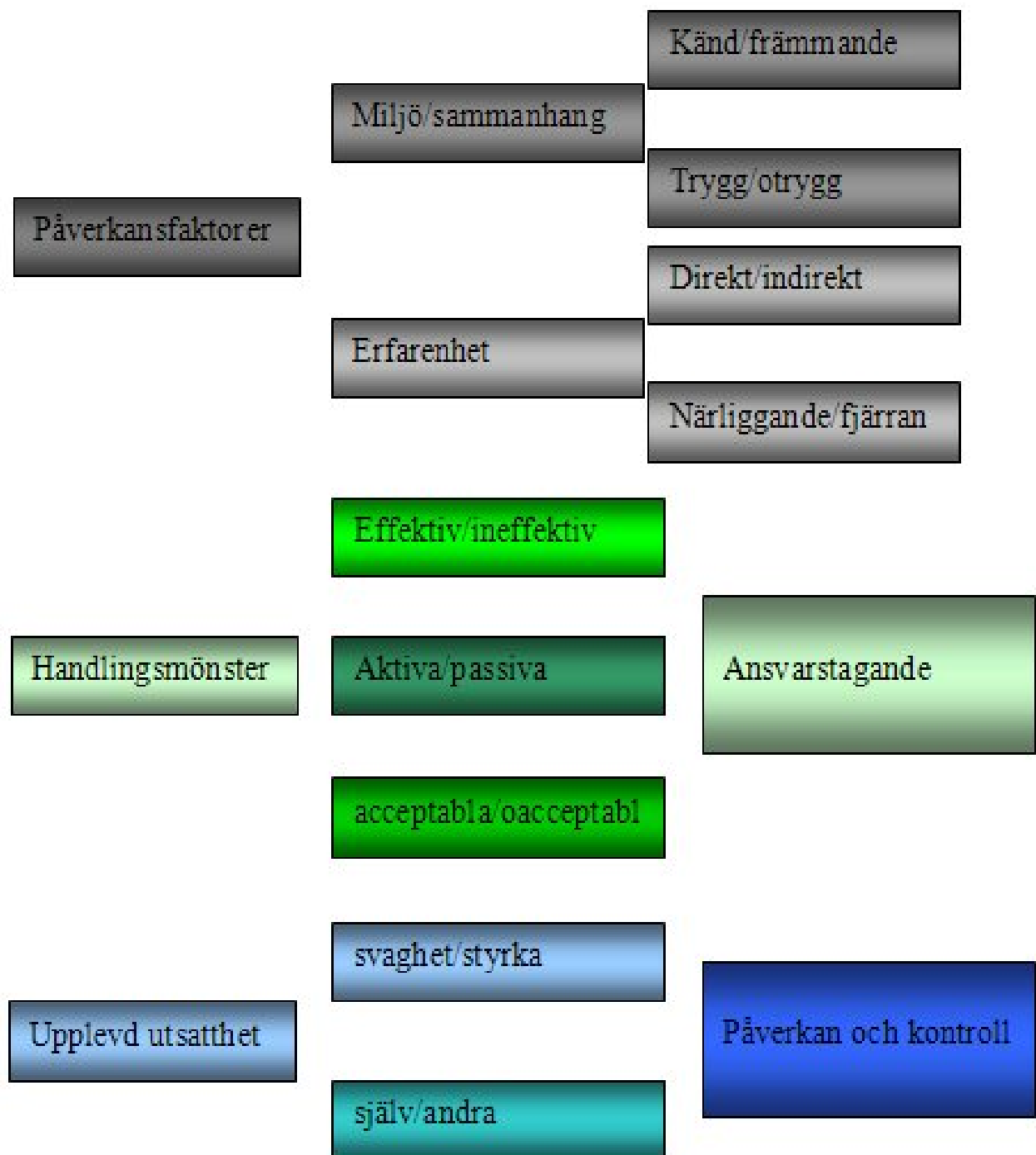
⁴⁸ Enander & Sjöberg, 2005

⁴⁹ Breck, 2002

⁵⁰ Enander & Sjöberg, 2005

⁵¹ Enander & Sjöberg, 2005

⁵² Enander, 2005



Figur 4. Tankefärens komponenter.

2.6.5 Implementering av beteendemodellen

För att ändra på en persons beteende krävs en grundlig förståelse för vad som påverkar beteendet hos individer. Låt oss exempelvis anta att räddningstjänsten vill få mer människor i ett invandrat område att kolla sin brandvarnare oftare. För att belysa de förhållanden som den gruppen med människor har så kan frågeställningarna i Tabell 3 användas. När dessa frågor görs bör även de olika faktorerna i Figur 4 beaktas. Miljöer och sammanhang i Sverige för invandrare kan i många fall vara väldigt annorlunda och främmande. De vet kanske inte vad en brandvarnare har för syfte eller i vilket sammanhang den används. Det är inte heller säkert att man har någon erfarenhet av att hantera en brandvarnare eller vet hur den fungerar. Deras strategier hör kanske inte ihop med brandvarnaren utan de har andra sätt att hantera situationen när det börja brinna. Detta skulle exempelvis kunna vara att de ändå anser att de vaknar om det skulle börja brinna. Det är också beroende på om de är aktiva i sitt beteende, alltså att de vill ta ett ansvar för att se till så brandvarnaren fungerar. I vissa fall finns det flyktingar från krig som har varit med om betydligt värre saker än att det börjar brinna. Dessa personer skulle kanske därför tycka det var acceptabelt att inte ha någon brandvarnare. Den sista sfären om upplevd utsatthet spelar också en viktig roll för att förändra beteendet. Barn kan exempelvis göra att föräldrarna känner en ökad utsatthet för dem och därmed mer villig att ändra sitt beteende. Vilken påverkan och kontroll individen har gör så att han eller hon upplever en mer eller mindre utsatthet. De punkter som gör att målgruppen inte är villig att ändra sitt beteende är de punkter som bör bearbetas för ett lyckosamt utfall. Om det t.ex. kom fram att det var dålig erfarenhet, en annan strategi och en känsla av god kontroll som gjorde att människorna i det invandratäta området inte kontrollerade sin brandvarnare så ofta. Då skulle räddningstjänsten exempelvis kunna ge denna grupp mer erfarenhet och strategier om bränder genom praktiska genomgångar. Det kan även vara lämpligt att ge dem en förståelse för att de kanske inte heller har den kontroll de upplever.

Tabell 3. Frågeställningar som kan undersökas utifrån tankesfärerna.⁵³

I vilka miljöer/sammanhang befinner sig risken?
Ar miljöerna främmande eller välkända för målgruppen?
Ar miljön/sammanhanget något som målgruppen känner sig trygga eller otrygga med?
Möter målgruppen risken i olika sammanhang, roller eller fysiska miljöer?
Vilken direkt eller indirekt erfarenhet kan målgruppen ha om risken?
Vilka faktorer kan påverka tolkningen av dessa erfarenheter?
Vad för slags handlingsmönster har målgruppen utvecklat gentemot risken?
Vad har gruppen för principiellt ställningstagande, strategier och vanor gentemot risken?
Är uppfattningen acceptabelt/oacceptabelt, effektiv/ineffektiv om säkerhetsbeteendet mot en risk?
Finns det en stark social påverkansfaktor?
Hur uppfattar målgruppen sitt eget ansvar mot en risk eller säkerhetsåtgärd?
Finns det en upplevd sårbarhet gentemot risken?
Vilka påverkansmöjligheter och kontroll har målgruppen av risken?
Hur kan målgruppen börja prioritera säkerheten kring denna risk jämfört med övriga risker?
Vilka andra värden och livsmål kan ha betydelse för målgruppen?

⁵³ Enander & Sjöberg, 2005

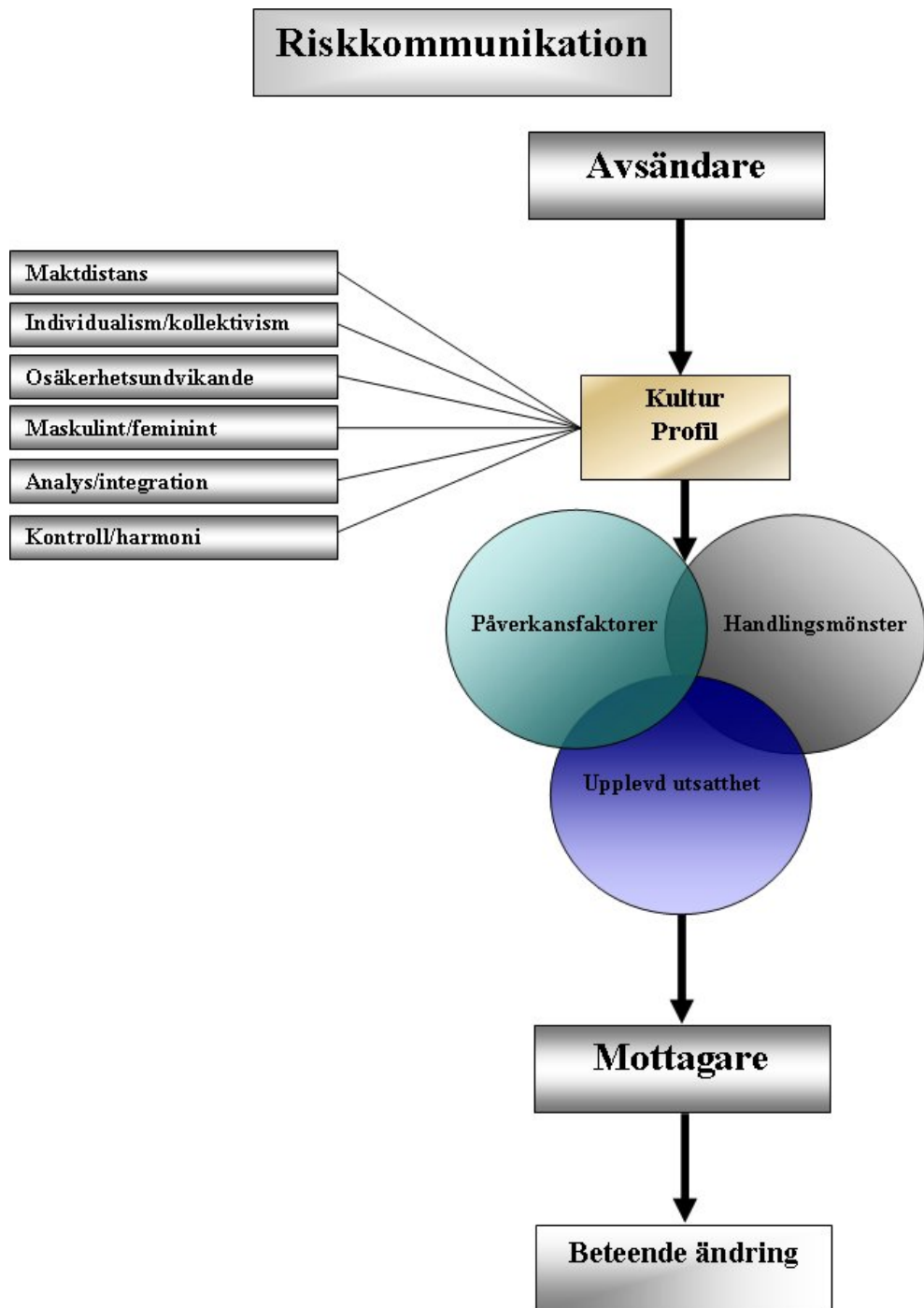
2.7 Kulturmodell

I kapitlet om riskkommunikation beskrevs den enklaste formen för riskkommunikation, exempelvis en räddningstjänst som vill informera om brandförebyggande åtgärder i hemmet till en familj med invandrabakgrund. En lyckosam riskkommunikation kännetecknas av att mottagaren ändrar sitt beteende kring risken i den riktning avsändare avsedde. I detta fall är avsändaren en räddningstjänst och mottagaren är en homogen gruppering med samma kulturella och områdesspecifika bakgrund. Här är det inte lika lätt att föra en effektiv riskkommunikation. Dels kan målgruppen ha starkt annorlunda värderingar kring själva riskinformationen. Det kan vara ovilja till ny teknik som sprinklers. Hur informationen föredras kan skilja. Vissa kulturer kräver en stark tillit med starka relationer för att få dem att acceptera en risk, vissa lyssnar kanske mer på personer med hög status i samhället. Detta är ett kulturellt hinder som måste kringgås för att en riskkommunikation ska bli effektiv. Ännu ett hinder hos denna typ av målgrupp är dess miljöer och specifika beteende. Även om två grupper med samma kultur och värderingar, där den ena gruppen skulle ha flyttat till en storstad medan den andra grupperingen skulle ha flyttat ut på landet så skulle deras beteende och vanor skilja sig åt. Utifrån de områdesspecifika faktorerna kommer det därför att uppstå ett hinder som även den kan leda till att en riskkommunikation misslyckas med att ändra beteendet hos målgruppen. Dessa två hinder går ju förstas även in i varandra. Beteendet hos en person bygger till viss del på de kulturella värderingarna och detsamma gäller den upplevda utsattheten där kulturer kan vara osäkerhetsundvikande i olika grad.

2.7.1 Integrering av kulturmodellen

Utifrån de teoretiska delarna i detta arbete och genom intervjuer av personer inom och utom räddningstjänsten har jag tagit fram en modell för att kunna överbrygga de hinder som kan uppstå vid kommunikation med andra kulturer. I Figur 5 finns en översiktlig bild på modellen. Denna riskkommunikations modell förutsätter att kommunikationen sker öppet med utbyte av kunskap mellan kulturerna. Modellen kräver även att informationen bör vara relativt specifikt, exempelvis att få mer personer att undersöka om brandvarnaren fungerar eller att be om hjälp vid byte av lampor. Denna modell ska ses mer som en beskrivning vart problem uppstår och hur det är möjligt att avgränsa undersökningen vid en riskkommunikation till icke-svenska personer. För att lyckas tas sig förbi de olika värderingar som kan skilja på räddningstjänsten och målgruppen har jag lagt till sex olika dimensioner som tillsammans utgör en kulturell profil. Denna profils syfte är att göra avsändaren, i detta fall räddningstjänsten uppmärksam på vilka värderingar målgruppen kan ha. Kulturprofilen bestäms utifrån den kulturnorm som avsändare innehar och eftersom räddningstjänsten för tillfället är starkt homogeniserad av personer med svenska normer så är det troligtvis också denna norm som de andra kulturerna bör mätas efter. Mätningen kan ske genom exempelvis intervjuer, enkätundersökningar, information från medier och litterära texter om målgruppen. När räddningstjänsten vet om skillnader och likheter mellan deras och målgruppens kultur så är det lätt att ta sig förbi det kulturella hindret. Den kulturella profilen kan även ses som ett fundament och ram för var den fortsatta forskningen ska ske för att forcera det andra hindret. Detta eftersom båda modellerna överlappar varandra. Den andra delen består av de tre tankesfärerna som redovisades i förgående kapitel. Här tas målgruppens handlingsmönster, upplevd utsatthet och de miljömässiga förutsättningarna i området i beaktande. Vissa risker kan vara mer eller mindre acceptabla för kulturen och detta beror dels på de kulturella värderingar gruppen har men också vanor, kontrollmöjligheter och miljön omkring. Med vanor avses sådana handlingar som målgruppen utför varje dag, exempelvis åker buss till jobbet eller lagar mat på ett visst sätt. Att själv ha kontroll över risker och även över de förebyggande åtgärderna kan vara mer eller mindre viktigt för olika grupperingar. Miljön kan vara allt ifrån stadsmiljö till vistelse ute på sjön. Här handlar det om att föra riskkommunikationen i miljöer som målgruppen är van vid. Att identifiera vad som är acceptabelt eller inte gentemot en viss risk är viktigt. Tankesfärerna beskriver ett relativt stort område detta kan därför göra det svårt att få ett grepp om hur och var riskkommunikationen ska gå till.

Genom att använda sig av dimensioner från den kulturella forskningen och en modell från beteende forskningen bör det vara möjligt att nå fram till mottagaren och få denne att ändra sitt beteende i en för samhället säkrare sätt. Det finns även andra påverkansfaktorer som spelar en viktig roll, dessa har tagits upp innan i arbetet men är värt att ta upp igen. De ekonomiska förutsättningar och hur tätt människor bor påverkar både värderingar och beteendet. Dessa faktorer måste beaktas vid riskkommunikation.



Figur 5. Påverkande faktorer vid riskkommunikation till personer med utländsk bakgrund. Modifierad utifrån Misa Sjöberg och Ann Enanders modell (se Figur 3)⁵⁴.

⁵⁴ Enander & Sjöberg, 2005

2.8 Branden i Rinkeby, ett exempel

Den 25 juli 2009 klockan 22.15 fick SOS centralen i Stockholm ett larm om brand i lägenhet i Rinkeby. Branden började i en etageväning längst ner i en lägenhets hus på Kuddbygränd 12.⁵⁵ Sex unga tjejer med somaliskt ursprung var ensamma ett par våningar över den lägenheten som eldhärjades. Fem av barnen tillhörde samma familj medan den sista var kusin till de övriga. Mamma till barnen var hos en bekant till henne och de två andra pojkarna i familjen var ute och lekte. Fadern var iväg och drack te med en nära vän. Då mamman till familjen upptäckte att det brann rusade hon upp till flickorna i lägenheten. Efter att ha kommit upp så drog hon med alla barnen ner i trapphuset som i detta läge hade fyllts med giftig rök då dörren till den eldhärjade lägenheten stod öppen. Rökdykare hittade kropparna i trapphuset och alla förutom en flicka dödförklarades. Den sista flickan dog några dagar senare av sina tillfogade skador. Fadern kom också till platsen efter ett telefonsamtal från en annan vän, men då var räddningstjänsten redan på plats och hindrade honom från att ta sig in. Efter branden var det en stor sorg i området. Det var vissa som hänvisade till religionen för att söka tröst.

”vår tro lindrar våran sorg.”⁵⁶

Vissa uttryckte sin förundran att det var just röken som hade varit den dödande faktorn.

”i Somalia, där är rök ingenting som vi betraktar som direkt farligt”⁵⁷

Familjen och kusinen hade troligtvis klarat sig om de hade stannat i lägenheten men i Somalia finns det inga höga hus utan där springer personer ut om det brinner. Även röster om att informationen om bränder borde översättas till fler språk fanns. Men då somalier har en muntlig tradition av informationsflöde kan denna åtgärd bli rätt meningslös. Under begravningen av mamman, hennes fem döttrar och deras kusin deltog ca 2000 människor. Det var allt ifrån släktingar som hade rest dit till svenska statstjänstemän som var på plats. Männen stod närmast begravningsplatsen medan kvinnorna stod avskilda en bit längre bort. Detta berodde på att i den somaliska kulturen anses kvinnor vara mer känsliga. Detta håller även kvinnorna med om, eftersom de inte ville störa begravningsceremonin. Många somalier visade sitt stöd i denna tragedi även om dem inte kände familjen särskilt väl. Men enligt Hirey Roble så betonar somalier en stark gemenskap.

”Ni svenskar är individualister, vi somalier betonar kollektivet, och har jättetäta kontakter med många både ekonomiskt och känslomässigt.”⁵⁸

Hirey Roble nämnde även en fotbollsturnering som sker i Rinkeby mellan somalier från olika delar av Europa. Här påtalar han även att det finns stora skillnader mellan somalier i de olika länderna.⁵⁹

2.8.1 Tillämpning av kulturgruppsmodellen

Innan kulturmodellen används är det viktigt att det verkligen är en i stort sett homogen grupp som ska analyseras. I detta fall verkar det vara så, gruppen är personer med ett somaliskt ursprung och bosatta i området Rinkeby. Ett antagande får även göras att samtliga i målgruppen inte kommer från starkt skilda minoriteter från Somalia. I denna händelse har riskinformationen till kulturen inte lyckats ta sig förbi de hinder som uppstår. Säg nu att informationen som vill förmedlas till målgruppen är hur dem ska bete sig vid en brand i en lägenhets hus. Vi börjar med att analysera det första hindret som består av de kulturella

⁵⁵ Micic, Eriksson & Håkansson, 2009

⁵⁶ By, 2009

⁵⁷ By, 2009

⁵⁸ Granestränd, 2009

⁵⁹ By, 2009; Andrén & Lundgren 2009; Ekström, 2009; Granestränd, 2009

värderingar som kan skilja eller vara lika för räddningstjänsten och målgruppen. Genom att analysera texten om händelsen går det ganska direkt att dra vissa slutsatser om målgruppens olika dimensioner. Maktdistansen kommer troligtvis vara något högre än vad en medelsvensk skulle ha. Detta bygger på att Somalia har haft ett stort antal diktaturstyren och detta tenderar till att ge en relativt stor maktdistans.⁶⁰ Men eftersom det inte går att avgöra om gruppen ursprungligen kommer från en minoritet av landet med andra värderingar så bör denna dimension undersökas mer grundligare innan det går att fatta något beslut. Målgruppen uppvisar en starkt kollektiv kultur vilket framgår, dels från citatet av Hirey Roble och dels genom uppslutningen på begravningen. Denna målgrupp uppvisar även ett maskulint beteende. Kvinnor och män är separerade, både vid begravningen och inom familjen, där pappan umgås med sina manliga kompisar och mamman med sina kvinnliga och samma sak gällde för barnen i familjen. Även att endast kvinnor ska visa känslor är ett exempel på ett maskulint beteende. Det finns även vissa tendenser till ett integrerande beteende. Då det verkar som att gruppen har starka relationer med varandra som de värderar högt. Men det är för lite information för att kunna dra några klarare slutsatser kring denna dimension. Vidare till tankesfären så finns det även här en hel del punkter att observera. Att komma från ett land där ett hus nästan aldrig är högre än två våningar och komma till ett land med ett betydligt större antal våningar gör att även om personerna i målgruppen känner sig vana i sin lägenhet så är deras beteende troligtvis anpassat för hur de hade det när de bodde i Somalia, det vill säga så fort det brinner så är det ut som gäller. De har troligtvis inte heller varit med om någon brand i en lägenhet innan vilket gör att de saknar erfarenhet av denna typ av risk. Sett till sfären med påverkansfaktorer kan här dras slutsatsen att de möjligtvis är vana vid sin miljö i mer eller mindre grad, dock har de varken erfarenhet av bränder i lägenheter sen innan och hur en lägenhets hus är uppbyggt. Handlingsmönstret är också ganska tydligt; om det brinner ska man ut. Strategin är att ta sig ut. Deras vanor i förhållande till rök är att den inte är farlig och beror troligtvis på att gruppen aldrig har upplevt rök i ett slutet utrymme förut. Att döma av situationen med mamman, att hon var beredd att springa in i huset tyder på att hon upplevde en stark utsatthet för hennes barn. Den sista omständigheten som kunde fastställas var att gruppen hade en muntlig tradition, vilket gör att information på papper som flygblad och reklam i brevlådan troligtvis inte är särskilt effektiv.⁶¹

2.8.2 Förslag till åtgärd

Eftersom gruppen har maskulina värderingar kan det behövas specifik information till både män och kvinnor, var för sig. Här kan det också vara viktigt vem som informerar om risken, om det är en man eller kvinna. De kollektiva värderingar hos gruppen gör att det troligtvis är bättre att informera och diskutera i större grupper än att gå omkring och prata enskilt med varje person då det är deras gemensamma åsikter som styr och inte den enskildes. Sett till tankesfären blev det klart att det saknades erfarenhet om rökens farlighet och hur en lägenhet är uppbyggd. Här bör kraften läggas på att få målgruppen att öva praktiskt på denna form av risk i sina egna hemmiljöer. Även att trycka på barnens säkerhet mot risken kan vara ett effektivt sätt att få till en beteendeändring.

Mitt förslag är därmed att informationen bör ske i större grupper och till grupper med bara män eller bara kvinnor. Information bör ske praktiskt dels för att få en förståelse och erfarenhet som gruppen saknar och dels för att skriftlig information kommer att ha liten effekt. Dessutom bör detta arbete ske i miljöer som målgruppen är vana vid och kan relatera till i t.ex. deras egna lägenheter och område. Den praktiska delen ska följas upp av en gemensam utvärdering där det sker ett utbyte av idéer mellan målgruppen och räddningstjänsten. Denna form av arbete bör ses på lång sikt.⁶²

⁶⁰ Hofstede & Hofstede, 1991

⁶¹ Denna implementering bygger på mediala källor och ska endast ses som ett förslag på hur kulturmodellen fungerar.

⁶² Denna text bygger på mediala källor med tveksam sanningshalt och ska därför behandlas med stor försiktighet.

3 Diskussion

Utifrån litteraturen kan ett klart budskap utläsas och detta är att lära känna personen eller gruppen som riskkommunikationen avser. Det är även viktigt att låta alla inblandade vara med genom hela processen av ett riskkommunikationsarbete. När det kommer till värderingar är det något som är i princip orubbligt, den förändras över en lång tid. De övriga delarna på en kultur, som går under sedvänjor är desto lättare att förändra men detta är inte väsentligt vid en riskkommunikation eftersom det inte är särskilt lämpligt att analysera individers värderingar utifrån dem.

Under arbetets gång har det dykt upp många olika perspektiv på hantering av de kulturella problemen vid riskkommunikation. Vissa anser att det är språket som gör att kulturer inte tar till sig informationen och tycker därför att all information bör översättas till diverse språk. En del anser att mer ansvar för det riskförebyggande arbetet bör läggas på fastighetsägaren. Även att anställa personer med utländsk bakgrund till räddningstjänsten, t.ex. brobyggare anses vara ett effektivt sätt att överbrygga de kulturella skillnaderna. De flesta av förslagen som dykt upp genom arbetets gång som språköversättning och att lägga över ansvaret på andra löser inte det kulturella problemet helt. Sådana åtgärder är förstås bra och kan vara effektiva inom vissa områden som t.ex. att se till så att fastighetsskötaren ansvarar för att brandvarnaren alltid funkar. Men detta betyder inte att invandrare vet vad det ska göra om brandvarnare går igång. Detta gäller förstås många svenskar också men de har betydligt lättare att tillförska sig informationen både innan och under en krissituation eftersom samhället är uppbyggt och anpassat efter svenska värderingar. Dessa åtgärder tar inte värderingar i betänkandet vilket gör att det oavsiktligt kommer att uppstå ett hinder vid vissa möten med invandrare. Det enda sättet i dagsläget som jag har funnit under mitt arbete är att anställa personer med utländsk bakgrund. På så sätt tas det kulturella hindret bort och riskkommunikationen kan ske på samma tillvägagångssätt som när räddningstjänsten förmedlar information till en svensk. En annan fördel är att personer med utländsk bakgrund ofta kommer från samma miljöer som andra invandrare, vilket gör att de troligtvis även kan överbrygga detta hinder. Det betyder inte att det bör anställas mer brobyggare som under en viss tid besöker och förmedlar information. Vad som krävs är snarare att räddningstjänsten i stort bör representera samma fördelning av kulturer som finns i samhället de verkar i. Att anställa icke-svenska personer är något som behövs men samtidigt måste de övriga personer med svenska normer få en förståelse, både för andra kulturer men också sin egen.

Räddningstjänsten måste nå ut med informationen till alla i samhället. I dagsläget ser det inte ut så. Oftast är det bara "normsvensken" som nås med informationen medan minoriteterna förblir oinformerade. Det är därför viktigt att göra målinriktade riskkommunikationsarbeten och det är här som kulturmodellen kommer in i bilden. Vid kommunikation mellan olika kulturer och grupperingar går det inte att använda sig av information som bygger på samma värderingar som man själv har. Utan här måste det finnas en medvetenhet och förståelse för olika kulturer. Detta skapas genom att implementera kulturmodellen och skapa en kulturell och miljömässig profil över gruppen. Härigenom erhålls de värderingar som kan skilja sig åt och utifrån dessa bör det vara möjligt att föra en riskkommunikation på ett betydligt effektivare sätt. I undersökningar och intervjuer så är det viktigt att samtliga iblandade i informationsarbetet har någorlunda samma värderingar för att inte förvränga resultatet. Skulle personer med starkt skiftande värderingar utföra t.ex. intervjuer kommer dem troligtvis att tillskriva den intervjuade olika värden. Arbetet kring kulturprofilen bör därför göras utifrån en enhetlig värdering, exempelvis den svenska normen.

Värderingarna i Sverige har som nämnts en utpräglad profil. Det finns få länder i världen som har lika hög femininet som Sverige, vilket troligtvis gör att de flesta invandrare kommer få en maskulin prägel i svenskens ögon. Detta kan förklara uppfattningen hos svensken som tycker att invandrare ibland uppträder störande och aggressivt. En annan stor skillnad är vår individualistiska beteende. Det händer

jämt och ständigt att invandrare klagar på att de inte känner grannen bredvid. Det gör att icke-svenskar med kollektivistiskt beteende kommer att känna en ännu större utsatthet och segregation. Ett annat irritationsmoment för Medelvensson är när icke-svenskar inte följer de underförstådda regler som att stå i kö och inte tränga sig. Detta uppfattas som en förolämpning hos många svenskar men för somliga personer med utländsk bakgrund är det helt naturligt. En trolig anledning till att svenskar i större utsträckning inte tränger sig är att deras harmoniserade och likvärdes syn på omgivningen. Maktdistans är också något som är extremt hos medelvensken. Jämställdhet finns inte bara mellan könen utan även mellan fattig och rik i Sverige. Som svensk förväntar du dig att prata på samma nivå med alla personer även om han eller hon skulle ha varit statsminister. För en icke-svensk person uppfattas detta ofta som onaturligt. Många kulturer förväntar sig att höga statsmän eller chefer distansera sig från det vanliga folket genom att bära uniform eller ha andra personer som representerar deras talan. Som sades tidigare så tenderar svensken att uppfatta sig själv som modernare och mer utvecklad i sitt beteende men det finns inget som är rätt och fel när det kommer till värderingar och kulturer. Olika kulturer är bra på olika saker vilket gör att det aldrig går att säga att någon kultur är mest optimal.

Sverige är ett komplext land med många olika kulturer. Detta kräver en förståelse och engagerat arbete av räddningstjänsten för att överbrygga personers olika värderingar och föra en bra riskkommunikation till hela samhället.

3.1 Felkällor

Det finns mycket information om länders kulturdimensioner men dessa ska behandlas med försiktighet dels för att det oftast finns ett stort antal minoritetsgrupper inom en nation, ibland med helt andra kulturer och dels för att människor som kommer till ett annat land kommer att till en mer eller mindre grad ta till sig av det nya landets kulturer.

Sambandet mellan de uppräknade dimensionerna och tankesfärerna är inte på något sätt bevisat mer än genom fallstudien av Rinkeby branden och diverse exempel. Troligtvis överlappar dimensionerna och tankesfärerna varandra då även kulturella komponenter finns inräknade, t.ex. i sfären påverkansfaktorer.

En stor del av informationen och i stort sett samtliga intervjuer är gjorda i Jönköping vilket kan göra att vissa delar av arbetet endast kan tillskrivas Jönköpings område.

De dimensioner som är redovisade i arbetet har inte heller någon direkt anknytning till riskkommunikation utan dem används främst inom företagsmöten mellan olika kulturer.

4 Slutsats

För att uppnå en god riskkommunikation krävs först och främst en god relation och förtroende mellan räddningstjänst och målgruppen. Genom att använda sig av kulturmodellen går det att till viss del överbygga de problem som skulle uppstå. Tankesfären gör även att de områdesspecifika faktorer kan tas i beaktande vilket också kommer att göra riskkommunikationen mer effektiv.

Mycket av dagens arbete kring riskkommunikation mellan räddningstjänsten och invandrare utformas av praktiken. Det finns ingen eller väldigt få teoretiska studier kring detta ämne och det förklarar troligtvis den stora variansen i arbetssätt hos olika räddningstjänster.

Problemet vid många av de praktiska arbeten som utförs i dagsläget är att de inte ser direkt till den andra kulturens värderingar. I dagsläget är det endast att anställa personer med utländsk bakgrund som tar värderingar i beaktande. Självklart går det att komma långt med att skapa relationer och förstå kulturella skillnader. Som svensk bör det vara möjligt att föra en god riskkommunikation med hjälp av kunskaper om kulturella värderingar och miljömässiga faktorer. Men där är räddningstjänsten inte än. Det saknas fortfarande en förståelse, rutiner och kunskaper kring kulturer. Värderingar kan också vara avgörande vid många riskkommunikationer. Det är också värderingar som är det största problemet i dagens riskkommunikation. Därför är det viktigt att ge alla personer vid räddningstjänsten en inblick i hur olika kulturer betar sig för att på sikt skapa en räddningstjänst där alla kulturer känner att de förstår.

5 Förslag till fortsatt arbete

Detta arbete har i princip endast behandlat de teoretiska fakta som finns kring ämnet. Det skulle därför vara bra att verifiera de slutsatser som har dragits i arbetet genom att göra kvantitativa undersökningar i samhället.

Vad som behövs är en mer praktisk inriktning med informationsinsamling och utvärderingar för att fastställa goda strategier i framtiden. Att ha en ordentlig faktagrund ger goda möjligheter att ta sig över de hinder som uppstår. Att undersöka sätt för att samla in, spara och utnyttja information kring grupper och kulturers beteende och värderingar är något som är väsentligt och som behöver undersökas noggrannare.

Det skulle behövas se närmare på om det är möjligt att skapa tillräckligt homogena grupper i det svenska samhället för att kunna göra effektiva målinriktade insatser eller om det är så pass heterogent att varje individ måste få en anpassad riskinformation.

Att utveckla erfarenhetsutbytet mellan olika myndigheter kan vara ett intressant område. Vissa myndigheter har kommit längre än andra i sin kommunikation till personer med utländsk bakgrund. Det skulle även kunna vara effektivt att blanda ihop de sociala myndigheterna med räddningstjänsten, ungefär som har gjorts i Merseyside.

Ofta får invandrare ett stort informationsflöde när de kommer till Sverige. Detta gör att de inte alltid klarar att ta till sig all information som ges. Det kan därför vara lämpligt att lägga ett större ansvar på kommun och fastighetsägare kring det riskförebyggande arbetet. Därför skulle en undersökning om det är lämpligt att göra en lagändring kring detta vara intressant.

6 Referenser

Litteratur:

- Breck, T. (2002). Riskkommunikation: – Dialog om det osäkra. Stockholm: Natur och Kultur.
- Enander, A., & Johansson, A. (1999). Säkerhetsmedvetande: – En förutsättning för säkerhetsbeteende?. Karlstad: Statens räddningsverk.
- Enander, A. (2005). Människors förhållningssätt till risker, olyckor och kriser. Karlstad: Räddningsverket.
- Enander, A., & Sjöberg, M. (2005). "Man måste tänka sig för när man är hemma...": - En kvalitativ studie av uppfattningar och erfarenheter relaterade till risker och säkerhet i vardagslivet. Karlstad: Försvarshögskolan, Institutionen för ledarskap och management.
- Daun, Å. (2005). En stuga på sjätte våningen: svensk mentalitet i en mångkulturell värld. Stockholm: Brutus Östlings bokförlag symposion.
- Hofstede, G., & Hofstede, G.J. (1991). Organisationer och kulturer: andra upplagan. Malmö: Holmbergs I Malmö AB.
- Jones, A., & Quach, X. (2007). Intercultural Communication. The University of Melbourne, Teaching and learning unit, faculty of economics and commerce.
- Johansson, M. (2008). Merseyside rescue and service: En studie av modernt kommunikationsarbete. Räddningstjänsten Syd.
- Olofsson, A. (2008). När budskapet fram?: Kriskommunikation i ett mångkulturellt samhälle. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Stadskontoret Malmö. (2007). Kriskommunikation i mångkulturella Malmö: version 1.3. Malmö: Stadskontoret, Enheten för säkerhet och beredskap.
- Thorne, L., & Saunders, S.B. (2002). The socio-cultural embeddedness of individuals' ethical reasoning in organizations (cross-cultural ethics). Holland: Kluwer Academic Publishers.
- Tone, K., Skitmore, M., Kwok, J., & Wong, W. (2009). An investigation of the impact of cross-cultural communication on the management of construction projects in Samoa. Brisbane, 4001 Australia: Queensland University of Technology, School of Urban Development, Faculty of Built Environment and Engineering.
- Trompenaars, A., & Hampden-Turner, C. (1998). Riding the waves of culture: - understanding the diversity in global business – second edition. Quebecor/Fairfield: Mcgraw Hill.

Internetkällor:

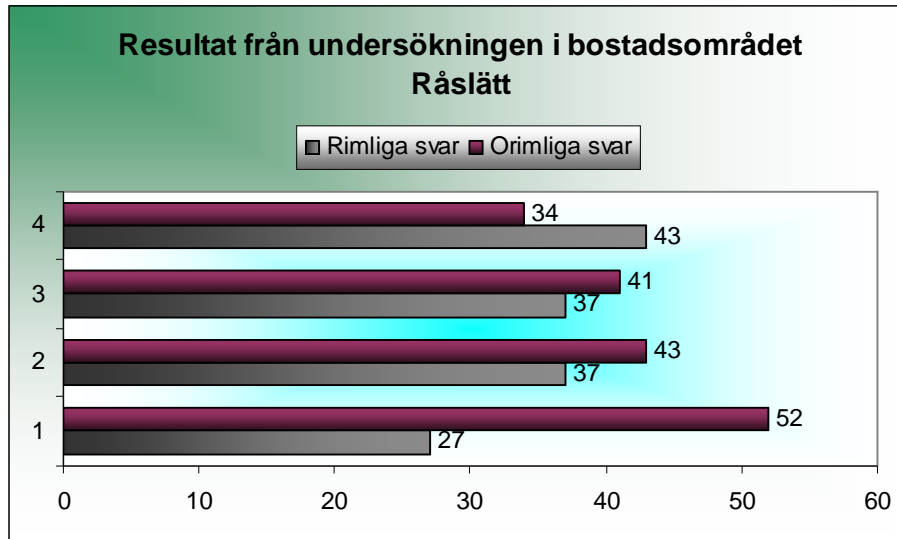
- Andrén, S. Lundgren, S. (2009-07-27). Tusentals hedrade brandoffren i Rinkeby. Dagens nyheter. Hämtad 2009-09-04, från <http://www.dn.se/sthlm/tusentals-hedrade-brandoffren-i-rinkeby-1.921392>

- By, U. (2009-07-27). Rökluckor ofta ur funktion. Dagens nyheter.
Hämtad 2009-09-04, från
<http://www.dn.se/sthlm/rokluckor-ofta-ur-funktion-1.919350>
- By, U. (2009-07-28). Jag hoppas att vi kan lära oss av vad som hänt. Dagens nyheter.
Hämtad 2009-09-04, från
<http://www.dn.se/sthlm/jag-hoppas-att-vi-kan-lara-oss-av-det-som-hant-1.919369>
- By, U. (2009-07-31). Krönika: Alla bär sorgen gemensamt. Dagens nyheter.
Hämtad 2009-09-04, från
<http://www.dn.se/sthlm/kronika-alla-bar-sorgen-gemensamt-1.921855>
- Ekström P. (2009-07-28). Rinkebybranden tog sitt sjunde offer. Dagens nyheter.
Hämtad 2009-09-04, från
<http://www.dn.se/sthlm/rinkebybranden-tog-sitt-sjunde-offer-1.919825>
- Elsevier, B.V. (2009-11-16).
Hämtad 2009-11-16, från
<http://info.scopus.com/overview/what/>
- Granestränd, L. (2009-08-09). Klart jag ställer upp för mina landsmän. Dagens nyheter.
Hämtad 2009-09-04, från
<http://www.dn.se/sthlm/klart-jag-staller-upp-for-mina-landsman-1.927124>
- Jönköpings kommun, 2009.
Hämtad 2009-07-01, från
www.jonkoping.se
- Larsson, P. (2008, Mars). Tar sig tid att rädda liv. Sirenen, s. 22
Hämtad 2009-09-23, från
http://www.raddningsverket.se/upload/Sirenen/Tidigare%20Argangar/Sirenen_Nr_02_2008.pdf
- Merseyside Fire and Rescue Service, 2009.
Hämtad 2009-10-18, från
<http://www.merseyfire.gov.uk>
- Micic, M. Eriksson, N. Håkansson, C. (2009-07-26). Här dog en familj inatt. Aftonbladet.
Hämtad 2009-09-09, från
<http://www.aftonbladet.se/nyheter/article5563427.ab>
- Ohlsson, K. (2009-11-17). Vaccin till små barn stoppas. Aftonbladet.
Hämtad 2009-11-17 från
<http://www.aftonbladet.se/nyheter/article6134559.ab>
- Statistiska centralbyrån (SCB), 2009
Hämtad 2009-07-01, från
<http://www.scb.se>

Bilaga I

Resultat av undersökningen på Råslätt av Suzan Rashid och Jasmita Jansari, 2006

1. Vad gör du om du upptäcker rök i trapphuset?
2. Vad gör du om det börjar brinna i en kastrull på spisen?
3. Vad gör du om branden redan har spridit sig och du inte kan släcka den själv?
4. På vilket nummer larmar du räddningstjänsten (brandkåren)?



Figur 6. Antalet rimliga/orimliga svar från undersökningen.

Bilaga II

Frageställningar som har använts vid intervjuerna

Hur ska räddningstjänsten nå ut till personer med utländsk bakgrund?

Vad är er uppfattning om räddningstjänsten?

Varför söker inte personer med utländsk bakgrund till räddningstjänsten?

Hur når ni ut med riskinformation till era nätverk?

Har ni haft eller tror ni det är ett problem med kommunikation till myndigheter?

Vad är uppfattningen om ditt egna land/andra länders räddningstjänst?

Har ni några andra personer ni kan rekommendera att intervjua?

Intervjuade Sommaren 2009:

Bengt Martinsson, Förvaltningschef, Jönköpings räddningstjänst

Braem Sager, Socionom, station Rosengård, räddningstjänsten syd

David Högberg, Brandingenjör, Jönköpings räddningstjänst

Fredrik Jonsson, Brandingenjör, Jönköpings räddningstjänst

Göran Melin, Stf chef, Jönköpings räddningstjänst

Mohamed Virani, ordförande, Shia Muslim Jönköping

Thomas Wibble, Beredskapssamordnare, Jönköpings räddningstjänst

Tina Petersson, Informatör, Jönköpings räddningstjänst