

Hur kan vi veta vad vi gör innan vi har gjort det?

En kvalitativ studie om hur larmoperatörer konstruerar situationsförståelse

Alexander Öjelid & David Öjelid

Sociologi C Självständigt arbete

Huvudområde: Sociologi

Högskolepoäng: 15

Termin/år: 2017

Handledare: Jörgen Sparf

Examinator: Roine Johansson,

Kurskod/registreringsnummer:

Utbildningsprogram: Risk & krishanteringsprogrammet

Abstract

The complexity of modern risks and threats requires collaboration in order to be solved efficiently. A lot of research has been done in a collaborative context regarding executive decision making and leadership. Less attention has been focused on a microsociological level though, especially with focus on emergency dispatchers. This study focuses on how dispatchers create situational awareness during time critical situations in a collaborative context. Drawing from Weick's (1995) theoretical framework of *sensemaking*, qualitative interviews with representatives from four organizations as well as observations, have shown that situational awareness is created through three themes; *intuitive understanding*, *social interplay* and *plausibility*. The study emphasises the importance for emergency dispatchers to be familiar with the way that they create situational awareness, in order to increase the ability to cope with the uncertainty they face on a daily basis. Knowledge on how *sensemaking* can be both guiding and misguiding for the emergency dispatchers is a key factor.

Keywords: situational awareness, collaboration, emergency dispatcher, sensemaking, social interaction

Sammanfattning

För att hantera den moderna tidens komplexa hot och risker krävs samverkan. Mycket forskning har gjorts gällande samverkan vad gäller ledarskap och beslutsfattande. Lite forskning har däremot lagt fokus på mikrosociologisk interaktion och i synnerhet vad gäller larmoperatörer. Den här studien presenterar hur larmoperatörer konstruerar situationsförståelse under förhållanden präglad av tidspress i en samverkanskontext. Med hjälp av Weicks (1995) teoretiska ramverk om *meningsskapande* har kvalitativa intervjuer med representanter från fyra organisationer såväl som observationer visat att situationsförståelse skapas utifrån tre teman; *intuitiv förståelse*, *socialt samspel* och *rimlighet*. Studien visar också på vikten av att larmoperatörer förstår hur deras situationsförståelse konstrueras i syfte att bättre kunna hantera den osäkerhet som präglas deras dagliga arbete. Kunskap kring hur meningsskapande både kan hjälpa och stjälpa situationsförståelsen är en nyckelfaktor.

Nyckelord: situationsförståelse, samverkan, larmoperatörer, meningsskapande, social interaktion

Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	1
1.1	Problemdiskussion	2
1.2	Syfte	3
1.3	Frågeställningar.....	3
1.4	Avgränsningar	3
2.	Bakgrund.....	4
2.1	"Kravet" på samverkan	4
2.2	Samverkan Stockholmsregionen	5
2.3	Projekt vardagssamverkan	5
2.3.1	Organisering operatörsklustret	6
2.3.2	Roller och arbetssätt i operatörsklustret.....	7
2.4	Begreppsdefinitioner.....	8
2.4.1	Situationsförståelse.....	8
2.4.2	Samverkan.....	9
2.5	Tidigare forskning	10
3.	Teoretiskt ramverk.....	12
3.1	Symbolisk interaktionism	12
3.2	Teorier om meningsskapande	13
3.3	Sammanfattning teoretiskt ramverk.....	18
4.	Metod.....	19
4.1	Vetenskapsteoretisk inriktning.....	19
4.2	Urval	20
4.3	Insamling av empiri.....	20
4.3.1	Intervjuer	20
4.3.2	Observationer.....	21
4.4	Analysmetodik	22
4.5	Tillförlitlighet och trovärdighet	23
4.6	Etiska överväganden.....	24
4.7	Metoddiskussion.....	25
5.	Resultat och analys.....	27
5.1	Intuitiv förståelse	29
5.2	Socialt samspel	32
5.3	Rimlighet	35
5.4	Sammanfattning resultat och analys	37
6.	Diskussion.....	39
6.1	Teoretiska styrkor och svagheter i förhållande till resultat	39
6.2	Problematik med intuition som grund för situationsförståelse	40
6.3	Syner på varandra – problematik kring socialt samspel.....	41
6.4	Framtidens nätverk – den moderna tidens samverkan	43
6.5	Förslag på vidare forskning	43
7.	Slutsatser.....	44

Referenser

Bilaga 1

Bilaga 2

Bilaga 3

1. Inledning

“En lastbil kör över folk på Drottninggatan” - Med denna knappa information gällde det att snabbt bilda sig en uppfattning över vad som hänt för operatören Oskar Nirblad under dådet i Stockholm den 7 april (Carlsson, 2017). “När det verkligen gällde ställde alla upp så att vi kunde klara situationen och jag fattade direkt att det var något allvarligt” beskriver han vidare (Carlsson, 2017). Stockholm, Paris, Berlin och senast Manchester är tyvärr bara några av de städer som senaste åren utsatts för attacker och våldsdåd. Listan på städer kan göras längre men den gemensamma nämnaren är att den moderna tidens hot och risker är svårhanterliga och komplexa. Enstaka organisationer kan inte längre hantera svåra samhällsstörningar och hot på egen hand utan det krävs samarbete och samverkan mellan flera aktörer för att kunna bygga en motståndskraft och beredskap.

I en artikel från Svenska dagbladet publicerad 19 februari 2015 skriver författarna att samarbete och samverkan ska göra Stockholm bättre rustat för exempelvis terrordåd och den nya tidens hot genom bland annat en gemensam ledningscentral som ska garantera snabbare respons och säkra insatser vid olyckor och kriser (Svensson & Pirttisalo, 2015). I artikeln kan vi även läsa att det är viktigt att alla aktörer som ska samarbeta under en krishändelse har en samsyn kring vem som ska göra vad. Det är också av stor vikt att alla inblandade som ska samverka bär med sig en medvetenhet av att det oväntade kan hända (Svensson & Pirttisalo, 2015). Det projekt som åsyftas i artikeln är det samverkansprojekt som går under namnet “Samverkan Stockholmsregionen” och som pågått sedan ett antal år tillbaka. Ett projekt vars mål är att göra Stockholmsregionen trygg, säker och störningsfri (Samverkan Stockholmsregionen, a). Den gemensamma ledningscentral som Svenska dagbladet refererar till är ett delprojekt som kallas “projekt vardagssamverkan”. Larm och ledningsoperatörer från flera olika aktörer inom såväl blåljusmyndigheter som trafik och trygghetsskapande instanser har samlokaliseras för att effektivisera räddningsinsatser och stärka Stockholmsregionens beredskap. Larmoperatörer utgör inte sällan den första länken i en alarmeringskedja och operatörsrollen är därför att

betrakta som viktig utifrån ett beredskapsperspektiv. Det gäller att vid larm snabbt kunna bilda sig en uppfattning om vad som sker, vad som ska göras, vilka resurser som ska skickas och var de ska skickas. Den här studien kommer att fokusera på hur larmoperatörer inom projekt vardagssamverkan skapar situationsförståelse i sitt vardagliga arbete.

1.1 Problemdiskussion

Samverkan är idag ett högaktuellt fenomen och beskrivs oftast i positiva ordalag (Lindberg, 2009:54–55). Problematisering av samverkan tycks dock ske i mindre utsträckning. Detta behöver dock inte betyda att samverkan är helt oproblematiskt. Studieobjektet för den här studien kommer utgöras av larmoperatörer som arbetar i "projekt vardagssamverkan". Att vara larmoperatör innebär ofta att man är den person som är det första steget i en alarmeringskedja. Det är därför av stor vikt att snabbt kunna bilda sig en uppfattning av som har hänt, vad som behöver göras här och nu men samtidigt reflektera över hur en situation kan eskalera. Karl E. Weicks teori kring *sensemaking* (sv. översättning: *meningsskapande*) kommer att vara central i den här studien. I korta drag kan man säga att teorin förklarar hur människor skapar mening i olika situationer för att försöka förstå vad det är som händer och upplevs i olika sammanhang. Detta görs genom olika socialpsykologiska mekanismer som överlappar och samspelar med varandra i syfte att få människan att förstå en nuvarande situation genom att titta tillbaka på tidigare upplevda händelser (Weick, 1995).

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (hädanefter MSB) har övergripande studerat projekt vardagssamverkan och i rapporten *Resultat och reflektioner från projekt: Vardagssamverkan Blåljus Stockholms-regionen, 16–19 april 2012* lyfter författaren Jonas Berglund ett antal områden som behöver utvecklas. Berglund (2012) säger att det bland annat finns en problematik kring händelser som inte vid första anblick behöver involvera alla samverkansaktörer men som snabbt kan eskalera och kräva delaktighet från fler aktörer. Det är därför av intresse att undersöka hur operatörer skapar förståelse och mening utifrån de osäkra situationer som olika larmhändelser innebär. Vidare

beskriver Larsson (2011:191) problemen med gruppdynamik och situationsförståelse i en samverkanskontext. En polis eller läkare ser exempelvis en situation annorlunda än jämförelsevis en räddningsledare. Är det rimligt att en polisoperatör skapar förståelse i en situation på ett annorlunda sätt än en operatör från räddningstjänsten? Utifrån ovanstående är det intressant att undersöka hur den meningsskapande process som Weick (1995) beskriver går till ur ett operatörsperspektiv. Närmare bestämt kommer vi att försöka ringa in hur operatörerna skapar sig en situationsförståelse utifrån de situationer de möter i sitt vardagliga arbete. Kan vi med ökad förståelse för hur larmoperatörerna inom projekt vardagssamverkan, uppfattar och förstår larm och situationer förstå de utmaningar som Berglund (2012) och Larsson (2011) beskriver?

1.2 Syfte

Syftet med studien är att ta reda på hur situationsförståelse konstrueras av operatörerna i projekt vardagssamverkan utifrån den meningsskapande processen. Vidare är syftet att lyfta den problematik som är förknippad med situationsförståelse och vilka konsekvenser situationsförståelse kan få för operatörsarbetet. Vi vill med denna studie också bidra med ökad kunskap kring hur situationsförståelse skapas genom att utveckla Weicks teori kring meningsskapande och föreslå en teoretisk modell bättre lämpad för miljöer som inkluderar larmsituationer, som på ett tydligare sätt fångar larmoperatörers situationsförståelse. Vidare är syftet att undersöka likheter och skillnader mellan aktörerna i konstruerandet av situationsförståelse.

1.3 Frågeställningar

Hur skapar operatörerna inom operatörsklustret situationsförståelse och vilken problematik kan identifieras i skapandet av situationsförståelse?

Vilka likheter och/eller skillnader finns mellan aktörerna i skapandet av situationsförståelse?

1.4 Avgränsningar

Avgränsningarna för studien kommer att göras till det som kallas "projekt vardagssamverkan". Detta delprojekt är en del av det större samverkansprojekt som Samverkan Stockholmsregionen har bedrivit under ett antal år som omfattas av flera

olika delprojekt. Bland annat drivs projekt inom *teknik och ledningsstöd, omvärldsbevakning* och *informationsdelning* samt *utvärdering och lärande*. Projekt vardagssamverkan har som mål att effektivisera och utveckla det dagliga arbetet mellan olika aktörers ledningscentraler (Samverkan Stockholmsregionen, b). Vårt studieobjekt kommer att utgöras av de larmoperatörer som tjänstgör operativt inom projektet och som representerar ett antal organisationer. Dessa organisationer är Polismyndigheten, Räddningstjänsten Storstockholm, Södertörns brandförsvarsförbund, SL/Trafikförvaltningen, Trafikverket/Trafik Stockholm samt SOS Alarm. Vi har av praktiska skäl avgränsat oss till att intervjua representanter från fyra av projektets totalt sju representanter. Samtliga aktörer utom en har däremot observerats eftersom denne inte befann sig på plats under tiden för observationerna.

2. Bakgrund

2.1 "Kravet" på samverkan

Det svenska krisberedskapssystemet är det system som är uppbyggt för att samhället ska klara av att hantera olika typer av samhällsstörningar. Systemet bygger på ett antal olika grundläggande principer. Dessa principer är ansvarsprincipen, närhetsprincipen, likhetsprincipen, geografiskt områdesansvar och sektorsansvar. Den första principen är speciellt intressant på grund av att den har utökats till att nu omfatta stöd och samverkan aktörer emellan. Samverkan är alltså en skyldighet i enlighet med denna princip (MSB, 2014a:24). Vidare skriver MSB (2014a:29) att samverkan inte är definierat och behöver förstås utifrån kontext men syftet ska vara att minska "stuprörstänkandet" i händelse av kris eller samhällsstörning. Aktörer ska dessutom se andra aktörers ansvar som parallella till sitt eget och ingen aktör äger en kris (MSB, 2014a:29–30). MSB trycker dessutom på vikten av en helhetssyn. Helheten ger sammanhanget och innebär att aktörer ska förstå hur deras eget ansvar och uppdrag relaterar till andra aktörers samt förstå att helhetssyn skapar en grund för bättre hantering och lösningar (MSB, 2014a:35). Vi är av uppfattningen att strävan efter en gemensam helhetssyn delvis grundar sig i ökad kunskap kring hur situationsförståelse skapas och vad den grundar sig på. Ökad förståelse för hur olika aktörer ser på situationer ur andra perspektiv än

sitt eget och i synnerhet varför det är av stor vikt när det kommer till det gemensamma hanterandet som MSB (2014a) efterlyser. Weick och hans tankar kring hur mening skapas är centralt för den här studien. Det är centralt på så sätt att om vi kan förstå hur meningsskapande fungerar och hur de relaterar till situationsförståelse så kan vi också bidra med ökad kunskap om hur samverkan mellan olika organisationers operatörer i en sådan här kontext kan utvecklas.

2.2 Samverkan Stockholmsregionen

En rad aktörer i Stockholmsregionen har de senaste åren arbetat med att stärka samverkan. Arbetet startade 2011 under namnet *Program för samverkan – Stockholmsregionen* och pågick till 2014. Detta mynnade ut i en modell för regional samverkan som fastställdes i april 2014 och som bygger på ledorden "En trygg, säker och störningsfri region". Från och med 2015 övergick projektet till att bli en aktörsgemensam avtalsorganisation vid namn *Samverkan Stockholmsregionen* som ämnar att stärka samhällets förmåga att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner. Målet är enligt Magdalena Bosson, ordförande i regionala chefsgruppen att "... skapa trygghet, säkerhet och framkomlighet för regionens medborgare både till vardags och i krissituationer" (Samverkan Stockholmsregionen, a). Aktörerna inom Samverkan Stockholmsregionen är kommunerna i Stockholms län (totalt 26 stycken), Kustbevakningen Region Nord-Ost, Länsstyrelsen, Militärregion Mitt, Polisen Region Stockholm, SOS Alarm, Stockholms hamnar, Stockholms läns landsting, Storstockholms brandförsvaret, Södertörns brandförsvärsförbund, Brandkåren Attunda, och Trafikverket (Samverkan Stockholmsregionen, a; Samverkan Stockholmsregionen, c).

2.3 Projekt vardagssamverkan

Projekt vardagssamverkan är ett av flera delprojekt som initierats och beställts av Samverkan Stockholmsregionen (tidigare *Program för samverkan – Stockholmsregionen*). Det går ut på att representanter i form av operatörer från samhällsviktiga funktioner arbetar tillsammans i ett *operatörskluster* för att effektivisera samverkan mellan ledningscentraler i den dagliga verksamheten. Mellan 2012–2014 testades detta i liten skala och under vårt besök fick vi ta del av utvärderingar som

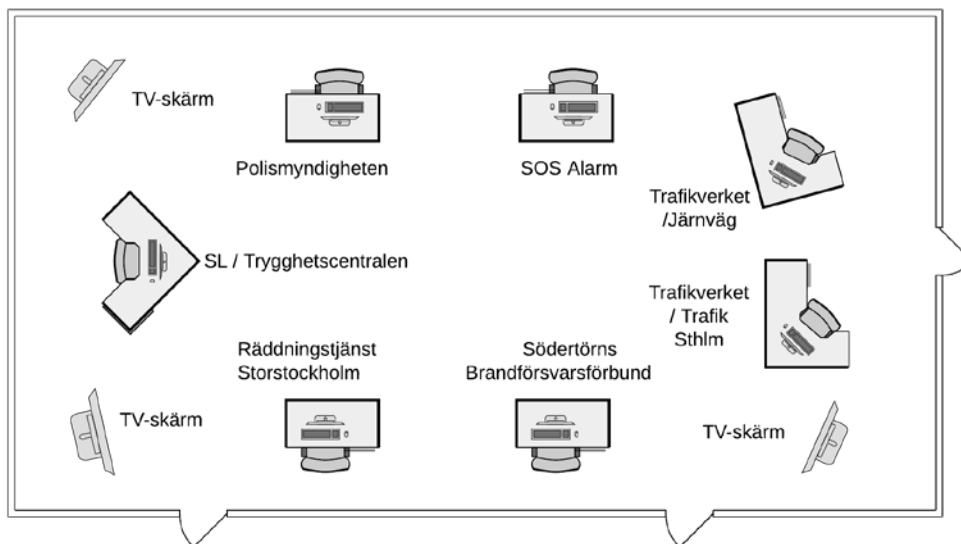
visade på en effektivare hantering av inkomna larm genom snabbare responstider vid larm och smidigare informationsdelning¹. 2015 beslutades det att växla upp verksamheten under år 2016/2017 och i dagsläget är operatörsklustret bemannat av operatörer från SL/Trygghetscentralen, Trafik Stockholm/väg, Trafik Stockholm/järnväg, Polismyndigheten, SOS Alarm, Södertörns brandförsvarsförbund samt Storstockholms brandförsvaret. Den här konstellationen av aktörer har arbetats fram genom ett antal olika pilotprojekt. Operatörsklustret handlar om en fysisk samlokalisering av operatörer och är i belägen i SOS Alarms lokaler på under Johannes brandstation i Stockholm. Operatörsklustret bemannas vanligtvis sex dagar i veckan under sammanlagt 56 timmar. Det kan också hålla extra öppet under speciella händelser exempelvis fotbollsmatcher, demonstrationer eller akuta stora olyckor och incidenter. Den här informationen kommer från informationstavlor på plats i operatörsklustret. Vi kommer fortsättningsvis i den här studien att referera till *operatörsklustret* när vi syftar på projekt vardagssamverkan.

2.3.1 Organisering operatörsklustret

Vi har tidigare redogjort för de aktörer som bemannar operatörsklustret. Nedan bild (se figur 1) visualiserar hur de olika aktörerna har formerat sig och syftet med bilden är att skapa ökad förståelse hur operatörsklustret ser ut i praktiken. De arbetsplatser som bemannades i operatörsklustret under våra observationer i april 2017 var SL/Trygghetscentralen, Trafik Stockholm/väg, polismyndigheten, SOS Alarm samt en representant från räddningstjänsten. Med andra ord tjänstgör antingen en operatör från Södertörns brandförsvarsförbund eller en operatör från räddningstjänst Storstockholm. Trafikverkets representant från järnväg har en arbetsplats men den platsen bemannas inte kontinuerligt och gjordes heller inte så under vår besöksperiod. Trafikverkets andra representant från Trafik Stockholm bemannades däremot under hela vår tid i operatörsklustret. De olika aktörerna roterar också sin personal enligt olika rutiner. Vissa aktörer låter samma operatörer tjänstgöra medan andra roterar bland flera olika

¹ Frida Jakobsson 4C Strategies, samtal april 2017

operatörer. Exempelvis representerades Storstockholms räddningstjänst av samma person under hela vår besöksperiod.



Figur 1. Bild över hur operatörsklustret är organiserat

2.3.2 Roller och arbetssätt i operatörsklustret

En viktig punkt att klargöra här är att det är komplicerat att beskriva hur arbetet i operatörsklustret går till. De olika aktörernas arbetssätt i operatörsklustret skiljer sig åt av olika anledningar och operatörerna i klustret har olika roller. Larmhändelser och larmsamtal kan via olika ingångar komma till klustret. Exempelvis kan vissa larmsamtal som ursprungligen inkommer till 112 kan slussas vidare till operatörsklustret när den ursprungliga larmmottagaren, 112-operatören bedömt att det finns ett behov av samverkan. Vidare kan operatörerna i klustret på eget initiativ välja att lyfta ärenden från respektive ordinarie larmcentral och påbörja larmbehandling. Det finns med andra ord flera olika sätt och vägar för information om larmhändelser att nå operatörsklustret.

Uttrycket att arbeta *skarpt* är här relevant att förklara. I detta sammanhang betyder det att operatören har samma tekniska hjälpmedel och möjligheter att arbeta på samma sätt som om denne hade suttit vid sin ordinarie larmcentral. De aktörer som arbetar skarpt

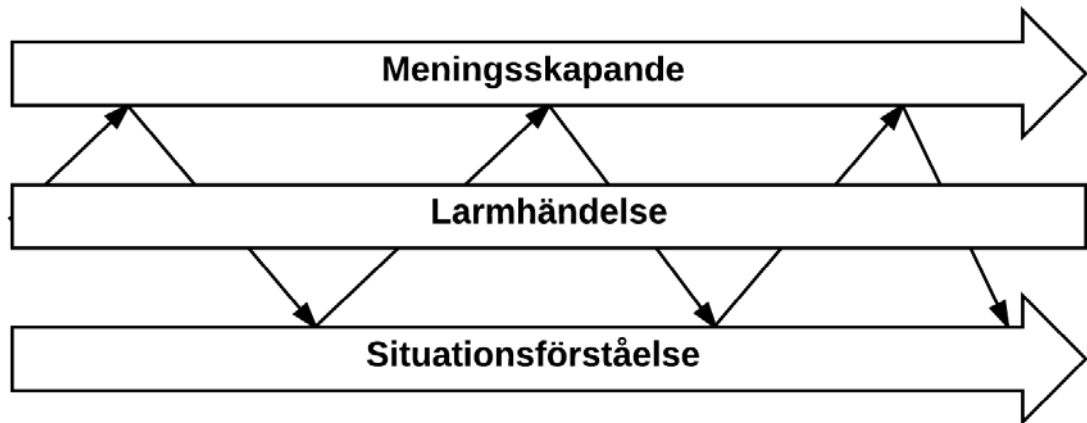
i operatörsklustret är SOS Alarm, SL/Trygghetscentralen samt Trafikverkets representanter. Polismyndigheten och räddningstjänstens representanter har inte samma möjligheter till skarp drift som övriga. Räddningstjänstens operatörer har mer en roll som informationsförmedlare vilket i praktiken betyder att deras operatörer övervakar händelser. De sitter på medlyssning från deras kollegor på respektive ordinarie larmcentral och övervakar händelseutveckling och delger övriga aktörer relevant information. Polismyndigheten å andra sidan är begränsade när det kommer till kommunikation via radio. Det finns en stationär "handradio" där operatören har möjlighet att kommunicera direkt med operativa polisenheter på fältet men det saknas struktur över när och hur det ska användas vilket i praktiken medför att polisens operatör i klustret främst övervakar och ser till att polisens resurser är på väg och informerade. Detta sker i samarbete med polisens ordinarie operatörspersonal via polisens regionledningscentral (RLC). Att samtliga aktörer inte arbetar skarpt kan uppfattas som problematiskt emellanåt vilket också har bekräftats av intervjupersoner och under våra observationer. Missförstånd mellan operatörer i klustret och övrig operativ personal på fältet gällande vad operatörsklustret kan göra och inte göra uppstod vid ett tillfälle på grund av den här problematiken.

2.4 Begreppsdefinitioner

2.4.1 Situationsförståelse

Situationsförståelse ska i den här studien förstås som en kontinuerlig process som bygger på den mening som skapas under en specifik händelse. Situationsförståelse handlar om hur en situation förstås och uppfattas. Vi kan förstå vad situationsförståelse innebär genom att ställa oss frågan "Vad är det som händer här och nu?". Det råder däremot delade meningar om vad situationsförståelse är och innebär vilket vi kommer återkomma till under nästa avsnitt där tidigare forskning presenteras. Utifrån tolkningen av situationsförståelse som en kontinuerlig process kan vi enklast visualisera det genom figur 2 (se nedan). Figuren ska förstås som att vid larmhändelse påbörjas en meningsskapande process som utifrån larmhändelsen formar situationsförståelsen. I takt med att larmhändelsen utvecklar sig sker en kontinuerlig utväxling mellan meningsskapandet och forandet av situationsförståelsen. En

larmhändelse har ett slut, medan meningsskapande och situationsförståelse pågår ständigt och ligger till grund retrospektivt inför nästa larmhändelse.



Figur 2. Situationsförståelse som kontinuerlig process

2.4.2 Samverkan

Som tidigare beskrivits av MSB (2014a:29) är samverkan svårdefinierat och ska förstås utifrån kontexten. Lindberg (2009:11) beskriver att samverkan i grunden är en social företeelse som förutsätter interaktion mellan människor, enkelt beskrivet att människor möts och gör något tillsammans. Forskarvärldens definition av samverkan innefattas av interaktion kring något i ett specifikt syfte samt situationer där människor med ett gemensamt mål arbetar över organisatoriska gränser (Lindberg, 2009:16–17). Samverkan kan enligt Lindberg (2009:18–19) också förstås som det tredje steget på en fyrgradig skala som spänner från konsultation till integration. Konsultation avser tillfälliga interaktioner inom ett avgränsat område. Samordning och koordinering är att ta det ett steg ytterligare och berör samordning av insatser för gemensamma intressen. Det tredje steget avser samverkan där organisationer interagerar kring specifika områden, exempelvis ett operatörskluster. Integration är det fjärde steget och innebär att verksamheter helt och fullt ut integreras med varandra vilket i praktiken betyder att man skapat en ny organisation och det är inte längre att betrakta som samverkan. När vi använder begreppet i den här studien refererar vi till den tredje nivån och avser en

lokal operativ nivå som i huvudsak betyder interaktion och informationsdelning operatörerna emellan.

2.5 Tidigare forskning

Weick, Sutcliffe och Obstfeld (2005) har sammanställt vad forskning kring meningsskapande inom organisationer har bidragit med hittills. Deras forskning beskriver bland annat att meningsskapande visar på att handling föregår kognitiv förmåga, det vill säga att vi lär oss och förstår någonting medan vi utför handlingar. De menar också på att meningsskapandet sker på individnivå men de förändringar som förståelse för vad meningsskapande innebär kan på sikt leda till förändring på organisatorisk nivå (Weick, et al., 2005:419). Meningsskapande har också historiskt sett studerats utifrån större krishändelser (Se Weick, 1988;1993, Mullen, Vladi & Mills, 2006) Däremot har forskning kring meningsskapande precis som Landgren (2005:176) skriver lagt mindre fokus på mindre vardagliga olyckor och händelser ur ett mikroperspektiv. Landgrens studie från 2005 har tagit det perspektivet och tittar på hur den meningsskapande processen sker under en räddningstjänstinsats. Syftet var hur tekniska kommunikationsmedel bidrar till meningsskapande under en ordinär larmutryckning samt hur samspelet mellan insatsledare och ledningsoperatör på räddningstjänst är starkt beroende av rätt information i syfte att förstå *var* olyckan ägt rum och *vad* det är som har inträffat (Landgren, 2005:184–185). *Var*:et trumfar alltså till viss del här *vad*:et när det kommer till att skapa mening och förstå en kritisk tidspressad situation.

Vårt valda studieobjekt som berör hur operatörer i en komplex miljö skapar situationsförståelse utifrån mening i olika situationer finns det också forskning kring. Den är dock mer teknisk inriktad och berör interaktion med de informationssystem larmcentraler utgör. Normark (2002) ringar in komplexiteten som operatörsarbetet innebär och inriktar sig på interaktionen mellan operatör och teknik. Komplexiteten kan, i det här fallet, förstås som den stora mängd intryck som ska bearbetas på kort tid och där teknikens inverkan i form av flertalet skärmar, telefoni och radiohantering innebär många parallella arbetsmoment och gör operatörsarbetet svåröverskådligt.

Normark (2002:81) har studerat hur SOS-operatörer mottar, analyserar och bearbetar information vid larmhändelser och menar att det inte är en enkel uppgift att skapa förståelse för en situation baserat på den ofta knapphändiga information som operatören mottar. Artman och Waern (1999:239) är inne på samma spår och menar att operatörer aldrig kan planera sitt arbete i förväg och måste ständigt vara beredd på oförutsedda osäkra händelser. Rådande föreställningar kring situationer kan när som helst förändras och möjligheten till optimala beslut i enskilda händelser är svårt att uppnå. För att handskas med dessa osäkra situationer krävs en gemensam situationsförståelse operatörerna emellan (Artman & Waern, 1999:241). Meningsskapande har som tidigare beskrivits som en något komplex process att försöka förstå. Den processen mynnar i mångt och mycket ut i vad som kan beskrivas som situationsförståelse. Det vill säga den uppfattning som en individ skapar sig utifrån en specifik händelse eller situation. Alvinus, Danielsson, Kylin och Larsson (2007:8) har studerat situationsförståelse och i deras studie undersökt samverkan mellan räddningstjänst, polis och ambulanssjukvård och hur samverkan går till mellan dessa aktörer på stabs- och fältnivå. Bland annat har de kommit fram till att situationsförståelse är yrkesspecifik. Det betyder att uppfattningen av vilka åtgärder som bör vidtas i olika typer av situationer är baserad på yrke och vilken aktör man tillhör.

Situationsförståelse och meningsskapande ligger alltså varandra nära till hands. Durso och Sethumadhaven (2008:444) beskriver två inriktningar när det kommer till situationsförståelse. Det gäller huruvida situationsförståelse är en produkt eller en process. I den här studien är vi av uppfattningen att situationsförståelse är en kontinuerlig process som kan förstås genom att undersöka hur individen konstruerar mening. Situationsförståelse kan alltså beskrivas som den process en larmoperatör i det här fallet har bildat sig utifrån den meningsskapande process som Weick (1995) beskriver. För att förstå *hur* en larmoperatör i operatörsklustret bildar sig en situationsförståelse behöver vi alltså studera den meningsskapande processen. Detta görs med fördel genom Weicks sju meningsskapande element som analytiskt verktyg. Vi kommer att återkomma till Weicks teori kring meningsskapande och beskriva det

mer ingående under det teoretiska ramverket. Vidare menar Danielsson, Landgren, Larsson, Olofsson, Tirkkonen & Voss (2012:24) att det krävs mer forskning kring just *hur* situationsförståelse konstrueras under dynamiska händelser och vad för betydelse exempelvis roller och profession har för betydelsen av situationsförståelsen. Vi vill med den här studien försöka ta reda på hur situationsförståelse konstrueras utifrån ett operatörsperspektiv. Operatörer som arbetar i en dynamisk miljö präglad av osäkerhet och som i många fall utsätts för komplexa händelser som kräver snabba beslut, krav på samverkan och förmåga att snabbt förstå en situation. Med detta sagt har vi identifierat en möjlighet till att bidra med ökad kunskap kring hur operatörer skapar sig en situationsförståelse. Vi ser de personer som tjänstgör i rollen som operatörer som en viktig kugge i det svenska krisberedskapssystemet. Att snabbt skapa sig en uppfattning av en larmhändelse är en viktig del av en effektiv alarmeringsprocess och det är därför intressant att studera hur dessa personer går till väga i syfte att göra just detta.

3. Teoretiskt ramverk

3.1 Symbolisk interaktionism

För att förstå Weicks teori om meningsskapande (1995) är det relevant att gå till hans verks rötter, följande beskrivning av den symboliska interaktionismen ämnar därför främst ge en förförståelse för Weicks teori. I symbolisk interaktionism finner vi många likheter med Weicks utgångspunkt och som vi förstår har inspirerat hans skrivande. Flera personer har varit med och utvecklat den symboliska interaktionismen, däribland Erving Goffman, George Herbert Mead, Charles Horton Cooley och Herbert Blumer. Dessa personers perspektiv skiljer sig emellertid något åt men det grundläggande antagande de har gemensamt är enligt Ritzer (2009:301–318) att människor har en självreflekterande förmåga och kan välja hur de ska agera i en situation, om än påverkade av sociala interaktioner och sociala strukturer. Den symboliska interaktionismen antar därmed ett socialkonstruktivistiskt förhållningssätt, alltså att situationer och samhällen konstrueras socialt och tillskrivs mening av aktören/aktörerna. Herbert Blumers (1986) perspektiv är särskilt intressant i det här fallet eftersom Blumer på ett konkret sätt beskriver symbolisk interaktionism ur ett

mikroperspektiv: han menar på att människor inte handlar inom den kontext som utgörs av strukturer, utan att de istället handlar i situationer (Ritzer, 2009:312).

Den symboliska interaktionismen grundar sig enligt Blumer (1986:2,5) på tre premisser:

1. Människor agerar utifrån vilken mening tinget har för dem. Ett ting i det här fallet kan vara alltifrån fysiska ting såsom träd eller stolar, medmänniskor, kategoriserade människor såsom vänner eller fiender, institutioner såsom en skola eller en regering till ledande ideal såsom frihet eller ärlighet.
2. Mening för dessa ting skapas i interaktionen med andra människor och kan därmed ses som en social produkt.
3. Denna mening modifieras av individen genom en tolkningsprocess och föranleder agerandet i vardagliga situationer.

Kort sagt befinner sig individen dagligen i situationer där denne tolkar fysiska ting och agerar utifrån detta. Den första premissen kan tyckas vara enkel att acceptera, att människor agerar i situationer utifrån vilken mening tingen har för dem. Ändå ignoreras detta ofta i dagens samhällsvetenskapliga forskning. Mening ses då antingen som oviktigt och tas för givet eller ses som en neutral länk mellan faktorer som påverkar mänskligt beteende och beteendet som en produkt av sådana faktorer. I den symboliska interaktionismen ses det däremot som centralt att individer agerar utifrån vilken mening tingen har för dem, att meningen skapas genom interaktion med andra människor samt att denna mening modifieras genom en individuell tolkningsprocess och ett aktivt beslut tas. Andra nyckelord inom den symboliska interaktionismen är grupper av människor eller samhällen, social interaktion, objekt, människan som en aktör, mänskligt agerande och sammankopplingar som föranleder mänskligt agerande (Blumer, 1986:2–6).

3.2 Teorier om meningsskapande

Med grundläggande kunskaper om symboliska interaktionism tar vi sikte på att förklara Weicks (1995) teori om meningsskapande som ligger till grund för vår analys.

Weicks teori kring meningsskapande syftar till att beskriva hur människor skapar mening i olika situationer. Den ska ses som en ständigt pågående process och för att förstå den processen har Weick (1995:17) delat upp den i sju element. Dessa element samspelar med varandra i en sorts cykel i syfte att beskriva hur meningsskapandet går till. Meningsskapande försöker beskriva hur människor sätter situationer i ett sammanhang, konstruerar mening och interagerar i jakt efter en gemensam förståelse och mönster (Weick, 1995:6). Människor kan på så sätt bringa klarhet i framtida överraskande och osäkra situationer som exempelvis en larmhändelse, en olycka eller kris. Viktigt att poängtera här är att det finns en skillnad mellan meningsskapande och tolkning av situationer. Tolkning av situationer kan göras på olika sätt av olika människor, men den meningsskapande processen försöker beskriva hur situationen konstrueras och därifrån hur den förstås (Weick, 1995:7, Mullen et al., 2006:210) Tolkning föregås alltså av den meningsskapande processen. Teorin förutsätter ett socialkonstruktivistiskt förhållningssätt till vår omvärld vilket innebär att de situationer vi ställs inför konstrueras med hjälp av de sju element som Weick beskriver och förstås därefter. Meningsskapande handlar alltså om *hur* människor konstruerar en situation genom olika aktiviteter för att sedan kunna tolka och förstå den i efterhand (Weick, 1995:13).

Det första elementet handlar om *identitet*. Identitet grundar sig kort sagt i det mänskliga behovet av en sådan. Att vara medveten om sin identitet hjälper till att skapa förståelse i olika situationer (Weick, 1995:22). Vidare skapas en identitet i relation till en organisation och dess miljö. Individens identitet formas också utifrån den allmänna uppfattning som finns kring den organisation individen representerar. Detta samspel påverkar också i sin tur individens handlingar (Weick, 1995:21-22). Vidare kan vi också förstå identitet som den roll den individuella larmoperatören väljer att inta i händelse av larmhändelsens karaktär. En individ i klustret kan exempelvis skilja mellan olika identiteter såsom att vara en polis eller en operatör.

Det andra elementet kallar Weick *retrospektivt*. Det bygger på individens tendens att titta tillbaka på tidigare upplevda situationer i syfte att förstå en nuvarande situation

(Weick, 1995:24–30). Mänskligt handlande och agerande kan enbart förstås efter att man har gjort det (ibid.). Enligt Weick (1995:24) är detta kanske det mest framträdande elementet och även det som enklast kan förklara mänskligt meningsskapande. Weick (1995:26) citerar George Herbert Mead som ger uttryck för det retrospektiva elementet på följande sätt: “We are conscious always of what we have done, never of doing it”. Detta kan förstås som att i den specifika situation vi befinner oss i har vi inte förmågan till medvetande utan det är först i efterhand vi kan förstå vad som skedde och därigenom skapa mening. Exempelvis kan operatörerna ha varit med om en situation tidigare som bidrar till att skapa förståelse kring den nya situationen. Tversky och Kahneman (1974:1127) är inne på samma linje och beskriver att tidigare självupplevda händelser såsom att ha varit med om villabrand har förmodligen större påverkan på framtida bedömningar än till exempel om man bara har läst om en villabrand i tidningen. Däremot är det inte säkert att de tidigare erfarenheterna som Weick (1995) samt Tversky och Kahneman (1974) beskriver nödvändigtvis behöver vara till hjälp. Tversky och Kahneman (1974) beskriver hur individer kan ta heuristiska genvägar när denne ska göra bedömningar i osäkra situationer. Dessa genvägar sparar förvisso energi och ofta är effektiva men som också leder till systematiska fel, så kallade snedvridningar (Kahneman, 2011:9). Vidare beskrivs *tillgänglighet* som en typ av heuristisk genväg och förstås som den process där människor sätter tidigare upplevelser före sannolikhet när det kommer till hur en situation kan komma att utspela sig (Tversky & Kahneman, 1974:1127). Detta kan leda till att man initialt gör förutfattade antaganden i situationer som man sedan försöker bekräfta, vilket Tversky och Kahneman (1974:1128) vidare benämner som *förankring* och leder till att även slutbedömningen blir partisk. I operatörsklustrets sammanhang kan detta förstås som att det finns en risk att operatörerna konstruerar en situationsförståelse baserad på bekräftande av initiala antaganden snarare än en sannolikhet vilket kan vilseleda operatören, så kallade snedvridningar. Antaganden är även något som Weick beskriver i efterföljande element.

Weicks tredje element benämns som *antagande* och berör individens möjlighet att handla i olika situationer beroende på antaganden man gör. De antaganden man gör i

en viss miljö kan skapa både möjligheter och begränsningar. Ens handlingar konstruerar sin miljö och ens handlingar grundas på de antaganden man gör i situationen. Man kan som James (1885/1956) till exempel ställa sig frågan om livet är värt att leva och få två legitima svar. Om du antar att livet inte är värt att leva och agerar i enlighet med det så kommer det att bli din sanning och självmord är då ett rimligt alternativ. Men om du istället gör ett antagande att livet är värt att leva och agerar utifrån det så blir likväl det svaret legitimt. Antaganden vi gör påverkar därmed utfallet av situationen (Weick, 1995:31,51). För att tydliggöra kan paralleller dras till kemikalieolyckan i Bhopal år 1984. Denna olycka har varit under analys i publicerade artiklar i samband med meningsskapande (se exempelvis Weick, 2010; Weick, 1988). De antaganden som medarbetarna vid fabriken gjorde kring aktuella skedet förvärrade olyckan snarare än begränsade den (Weick, 2010:537). Situationer kan alltså förvärras när specifika antaganden görs. Operatörerna i klustret kan exempelvis göra antaganden baserad på intuition i en situation som senare visar sig vara missvisande. Intressant att nämna vad gäller antaganden är att i och med att antaganden görs konstrueras också en ny situation. Men eftersom meningsskapandet sker retrospektivt är det svårt att veta hur ens antaganden kan komma på att påverka situationen innan man faktiskt har agerat på ens antaganden (Mullen et al., 2006:214). Antaganden görs dock naturligt och bygger på de *ledtrådar* som tidigare har sorterats ut i händelsen och görs även utifrån *sannolikhet*, det vill säga behovet av att agera och göra något i en situation. Elementen *ledtrådar* och *sannolikhet* återkommer vi till senare i detta teoretiska avsnitt men visar här det komplicerade samspel mellan Weicks element som den meningsskapande processen bygger på och som i många fall kan vara svår att tyda. Vad föranleder och påverkar egentligen vad?

Fjärde elementet kallar Weick för *social*. Detta element innebär att människor inom en organisation utgör ett nätverk som baseras på social interaktion individerna emellan. Det har i sin tur påverkan på andra individer inom organisationen och på den meningsskapande processen (Weick, 1995:38–39). Individens agerande formas genom en socialiseringsprocess på så sätt att individen agerar utifrån medvetenheten att han eller hon blir eller kan komma att bli granskad av andra individer (ibid.). Vidare är

kommunikation i händelse av en osäker situation essentiellt för den meningsskapande processen och för hantering av situationen (Weick, 2010:544). Vi kan förstå detta nätverk av social interaktion mellan människor som en slags kognitiv karta utifrån människor kan orientera sig. Kommunikation i alla former inklusive symboler och gester bidrar till skapandet av den här kartan och ökar sannolikheten för gemensam förståelse och mening i händelse av de osäkra situationer vi kommer att ställas inför (Weick, 1995:39). Exempelvis skapar symboliken i en tumme upp, en tumme ner eller ögonkontakt från en operatör till en annan mening i en situation. Intressant att poängtera i det här avseendet är att Weick enligt Thurlow (2010:257) inte tar någon hänsyn till maktaspekter i den sociala interaktionen individer emellan. Alltså att vem det är som säger eller gör någonting, beroende på individ eller aktör, har olika stor påverkan på det sociala meningsskapandet. Detta innebär att vissa individer eller aktörer inom en avgränsad grupp kan ha större påverkan på andra individers meningsskapande, vilket är en viktig aspekt som missas i Weicks teori och är att betrakta som en teoretisk svaghet. Eftersom meningsskapandet är socialt konstruerat och sker i interaktion med omgivningen såväl som med andra människor är makt en intressant aspekt. I synnerhet när det kommer till kontexten beträffande den här studien när olika aktörer ska samverka och där det saknas en uttalad ledare.

Femte elementet är att meningsskapandet ständigt är *pågående*. Det finns ingen början eller slut utan människor befinner sig ständigt i nya situationer. Känslor är involverade i förmågan att skapa mening på så vis att fysiologiska påslag (eng. *arousal*) kan förekomma i vissa situationer, vilket i sin tur ger signaler till individen att ett agerande är nödvändigt (Weick, 1995:45–49). Tidigare händelser placeras i nuvarande händelser baserat på hur de känns snarare än hur situationen faktiskt förhåller sig (Weick, 1995:49). Ur ett operatörsperspektiv kan detta element förstås som en slags intuitiv känsla av vad som är på gång i ett larmsamtal eller en larmhändelse. Samtidigt som ovanstående pekar på att meningsskapandet ständigt är pågående är det i situationer präglade av osäkerhet och avsaknad av rutiner som meningsskapandet framträder och blir synligt. I dessa situationer är det viktigt att skapa mening för att förstå situationen. Detta blir något motsägelsefullt och lyfter frågan huruvida meningsskapandet ständigt

är pågående eller om det triggas av specifika händelser? (Mills, Thurlow & Mills, 2010:186).

Sjätte elementet handlar om *ledtrådar*. Människor väljer i olika situationer ut bekanta signaler och ledtrådar för att bättre förstå innebörden. Valet av dessa ledtrådar och signaler sker omedvetet och fungerar som referenspunkter i den meningsskapande processen (Weick 1995:49–53). För en larmoperatör kan referenspunkter och ledtrådar förstås som exempelvis geografiska platser, röst- och tonlägen per telefon eller språk.

Slutligen handlar det sjunde elementet i meningsskapandet om *sannolikhet*. Meningsskapandet är inte precist, snarare rimligt och sannolikt. Att ha en korrekt uppfattning i en situation är mindre viktigt än att ha en uppfattning, annars finns risken att människor blir översköjlda med intryck vilket försvårar möjligheten att agera (Weick, 1995:58). Mills et al., (2010:189) menar däremot att Weick inte har specificerat vad som genererar den här rimligheten. Vad är det som gör att ett alternativ till handling framstår som mer rimligt än ett annat? Vi menar att en operatör ständigt är tvungen att ta snabba beslut och agera på oftast ofullständig information. Att agera i en larmsituation är det mest naturliga att göra eftersom alternativet att inte agera och försöka skapa sig en fullständigt korrekt uppfattning i varje situation inte är möjlig på grund av tidspress. Därav är jakten på information och sökandet efter *var* en händelse utspelar sig samt *vad* det är som har inträffat de två mest väsentliga frågorna för en operatör att få svar på för att kunna agera utifrån sannolikhet och rimlighet. Vi återkommer till detta resonemang senare i den här studien.

3.3 Sammanfattning teoretiskt ramverk

Dessa sju element som Weick (1995) redogör för beskriver meningsskapandet som en ständig process utan början eller slut där det ena elementet överlappar det andra och vice versa. Meningsskapande är komplext och dras som beskrivits med vissa brister, men det är samtidigt ett användbart analytiskt verktyg och förenligt med den här studiens syfte. Samtliga sju element samspekar alltså kontinuerligt mer eller mindre med varandra och genom dessa element kan vi förstå den process som ligger till grund

för operatörers agerande och förståelse i olika situationer. Vidare beskrivs också hur individer kan ta heuristiska genvägar i jakten på situationsförståelse, vilka enligt Tversky och Kahneman (1974) både kan hjälpa och vilseleda operatören. Det teoretiska ramverket kommer därför att utgå från och hjälpa analysarbetet genom att peka på vilka element i Weicks (1995) teori som samspelar med varandra mest tydligt. Dessa kommer sedan att omsättas i en teoretisk modell för att presentera hur operatörer skapar situationsförståelse. Modellen avser även kompensera för de teoretiska svagheter som vi identifierat såsom exempelvis maktaspekter i det sociala samspellet.

4. Metod

4.1 Vetenskapsteoretisk inriktning

Enligt Bryman (2002:399) gör valet av forskningsmetodik att man som forskare gör epistemologiska och ontologiska ställningstaganden. Den här studien intresserar sig för intervjupersonernas sociala verklighet eftersom meningsskapandet konstrueras socialt. Ett socialkonstruktivistiskt synsätt har därför antagits vilket innebär att individer skapar sin egen verklighet utifrån sina subjektiva tolkningar. Kunskapen om vårt fenomen har inhämtats genom kvalitativa metoder och det har antagits ett hermeneutiskt förhållningssätt. Ett tolkningsbaserat förhållningssätt lämpas enligt Thurén (2007:94) bäst när man vill förstå människors agerande, inte bara begripa det intellektuellt. Kvalitativa forskningsmetoder är enligt Ahrne och Svensson (2015:9) ett samlingsbegrepp för alla typer av metoder som bygger på datainsamling vid forskning som handlar om intervjuer, observationer eller analys av texter och tolkning av sådana. Dessa metoder står i kontrast till den naturvetenskapliga positivistiska ansats som söker absolut sanning (Kvale & Brinkman, 2014:81; Thurén, 2007:16–17). Både intervjuguiden och observationsschemat grundades i Weicks (1995) teori om meningsskapande. Vår inriktning har dock inte varit att enbart studera ett fenomen utifrån Weicks teori, utan även att försöka utveckla teorin genom en modell mer anpassad för hur larmoperatörer konstruerar situationsförståelse.

Eftersom vi är intresserade av att studera individers erfarenheter av ett fenomen så har vi även antagit en fenomenologisk ansats. Enligt Kvale och Brinkmann (2014:44) är fenomenologi i kvalitativa studier generellt en term som pekar på ett intresse av att förstå sociala fenomen utifrån individernas egna perspektiv och beskriva världen som den upplevs av dem, enligt antagandet att verkligheten är vad människor uppfattar att den är. Genom denna inriktning kan vi få fördjupade kunskaper om det socialt konstruerade fenomenet meningsskapande.

4.2 Urval

Valet av intervjupersoner var på förhand inte bestämt utan vi fick tillämpa den metodik som Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015:41) beskriver som snöbollsurval. Det betyder att forskaren skaffar sig kännedom om vissa personers förhållanden genom vardagliga samtal med olika personer inom en organisation. En person leder till en annan och så vidare, därav snöbollsmetaforen. I vårt fall fick vi bekanta oss med de operatörer som tjänstgjorde under den tid vi spenderade på plats i operatörsklustret och höra oss omkring om det fanns intresse av att ställa upp på intervju. Samtidigt hade vi en tanke om att vi ville försöka prata med representanter från så många av organisationerna som möjligt. Men vi resonerade också kring att en representant från varje organisation inte skulle skapa ett tillräckligt rikt material vilket gjorde att vi initialt inriktade oss gentemot räddningstjänst och polismyndighet där två representanter från respektive organisation ställde upp. Vidare ställde två representanter från Trafikledningsförvaltningen/SL upp och kompletterades med en representant från Trafikverket/Trafik Stockholm. Den aktör som utelämnades var SOS Alarm. Beslut om att utelämna denna aktör togs med hänsyn till studiens omfattning, tidsåtgång för att bearbeta material samt att det var den organisation som vi fick minst personlig kontakt med under vår tid i operatörsklustret.

4.3 Insamling av empiri

4.3.1 Intervjuer

Fenomenologi handlar enligt Kvale och Brinkman (2014:44–45) om innebörden i intervjupersonernas livsvärld. För att fånga den innebörden använde vi oss av en så

kallad semistrukturerad livsvärldsintervju. Det är varken ett statiskt frågeformulär eller ett enkelt vardagssamtal. Enligt Kvale och Brinkman (2014:48) är fokusering en lämplig metod för att hålla sig någorlunda på ämnesspåret under en intervju. Fokus riktas på ämnesområdet men görs genom öppna frågor. Intervjuguiden kom att bestå av cirka 20 frågor med utgångspunkt i Weicks (1995) sju element för meningsskapande, se bilaga 1. Totalt sju personer intervjuades och längden på intervjuerna varierade men hade ett snitt på drygt 45 minuter. Intervjupersonerna begränsades till att omfatta sju personer med hänsyn till tidsåtgång för analys och bearbetning samt att vi även utförde observationer. Intervjuerna ägde rum under fyra dagar i april 2017 i Stockholm. Samtliga intervjuer genomförde vi i SOS Alarms lokaler på Johannes brandstation med undantag av en intervju som vi gjorde i polismyndighetens lokaler på Kungsholmen.

4.3.2 Observationer

Våra observationer låg mer åt det strukturerade hållet eftersom vi använde oss av observationsscheman som utgick från Weicks (1995) sju element. Men de var även mindre strukturerad i det avseende att vi också höll våra sinnen öppna för andra intryck under en punkt som vi kallade "övrigt" (se bilaga 2, observationsschema B). Vi tog även hjälp av övergripande frågeställningar (se bilaga 2, observationsschema A). Anledningen till detta är att de fenomen som Weick beskriver i sin teori sträcker sig över ett stort spann och det är därför möjligt att vi observerar saker som vi på förhand inte kalkylerat med men som vi i efterhand kan se ett intressant mönster i. Vår roll under observationen var öppen - vi informerade klustret innan vår ankomst samt i början av varje pass vad vi ämnade att göra där. Vårt deltagande var även partiellt i den mening att vi förhöll oss relativt passiva till en början för att känna in stämningen men när tillfälle sedan gavs så kunde vi närma oss fältets deltagare och ta kontakt med dem för att skapa en större förståelse för operatörernas arbete. Ett fullt deltagande skulle inte vara möjligt eftersom vi varken innehar kompetensen eller behörigheten för att utföra operatörernas jobb. Detta använde vi istället till vår fördel då vi som Lalander (2015:103) beskriver det kunde "kliva ner från vår position som den som vet" och istället bemyndiga studieobjekten till den egentliga experten vilket kan ha bidragit till att de gärna ville dela med sig av sina erfarenheter. Observationerna gjordes i klustret en

tisdag till och med fredag i april under totalt 22,5 timmar. På detta vis har vi lyckats observera under både lugna perioder såväl som mer hektiska.

4.4 Analysmetodik

Det första som gjordes efter att ha samlat in materialet var att transkribera intervjuerna samt skriva en samlad observationsrapport utifrån de anteckningar som gjordes under våra observationstillfällen. Detta material var dock väldigt omfattande och behövde därför sorteras och reduceras för att bli mer hanterbart och för att komma till insikt kring vad som var relevant för frågeställningen. Sortering och reduktion av material är en viktig del när det gäller att försöka bearbeta sitt material. Att sortera sitt empiriska material innebär att man skapar sig en överblick genom att grundligt läsa igenom intervjuer och observationsanteckningar för att bli förtrogen med sitt material (Rennstam & Wästerfors, 2015:222). Reducering av materialet innebär i korta drag att allt datamaterial som samlats in inte kan presenteras utan vi är tvungna att vara selektiva när det kommer till vilket empiriskt material vi vill presentera. Det gäller att presentera det mest väsentliga utifrån studiens frågeställning och vårt teoretiska ramverk.

För att sortera och reducera vårt material utgick vi från det teoretiska ramverket det vill säga Weicks (1995) sju element och därigenom skapades sju kategorier vilka användes för att koda materialet. Vi skapade även en åttonde kategori innefattande de uttalanden som var intressanta ur andra aspekter än vad som kunde knytas till Weicks (1995) sju element. Efter att ha sorterat och reducerat vårt material lyfte vi ut de mest väsentliga uttalanden som intervjupersonerna gjort och påbörjade vår meningskoncentrering. Meningskoncentrering har valts för att skapa en koncis formulering av intervjupersonernas kärna i uttalandena i enlighet med Kvale och Brinkmanns (2014:245–249) rekommendationer. I meningskoncentreringen har även icke-verbal kommunikation såsom ljud och gester som vi funnit relevanta för uttalandena noterats för att öka läsarens förståelse för kontexten. Genom att bli förtrogen med vårt material kunde vi längs vägen också skapa oss en struktur över vilka citat och observationer som hörde hemma i vilka kategorier. Därefter kunde vi med hjälp av kodningen också

formulera ett självständigt bidrag genom den modell som ligger till grund för vårt resultat kring hur operatörerna skapar sig en situationsförståelse.

4.5 Tillförlitlighet och trovärdighet

Som beskrivits ovan valde vi två metoder för insamling av data: observationer och semistrukturerade intervjuer. Att använda sig av flera metoder skapar enligt Ahrne och Svensson (2015:25–26) en ökad trovärdighet, eftersom det finns mycket som kan missas om man använder sig utav enbart en metod. Både intervjuguiden och observationsschemat har utgått ifrån Weicks (1995) teori om meningsskapande och sannolikheten att vi har studerat det som har varit studiens syfte bedömer vi därför som hög. Något som däremot skulle kunna påverka tillförlitligheten är att vi var öppna med vår roll som observatörer i klustret vilket kan ha resulterat i att de observerade individerna agerade på ett annorlunda sätt än vad de skulle ha gjort i vanliga fall, just på grund av vår närvaro. Men att inte vara öppna med vår roll som observatörer var aldrig ett alternativ på grund av etiska skäl. Studieobjekten nämnde dock flertalet gånger att de hade haft observatörer där tidigare och att det inte påverkade dem och att de var vana vid det. Detta var också vår känsla och vi bedömer därför denna risken som liten.

Under intervjuerna lade vi stor vikt vid att inte ställa ledande frågor för att inte locka intervjupersonen att svara något som den egentligen inte hade tänkt att svara annars. Vi var till exempel konsekventa med att ställa många öppna uppföljningsfrågor för att få en djup och fri tolkning från intervjupersonerna. Detta eftersom vi främst var intresserade av att förstå deras tolkning av situationerna så fanns det egentligen heller ingen anledning att från vår sida att försöka påverka deras svar. Innan intervjuerna så fick intervjupersonerna skriva på ett informerat samtycke där de fick ta del av information om att deras deltagande var helt frivilligt och att de när som helst kan avbryta sitt deltagande innan studien lämnas in för examination. Dessutom informerade vi att all data kommer att anonymiseras och att resultatet därför inte skulle kunna härledas till dem. Detta borde ha ingivit trygghet till intervjupersonerna vilket innebär att de vågade ge ärliga svar. Vad gäller generaliserbarhet så har vårt syfte aldrig

varit att kunna generalisera studiens resultat på andra verksamheter än den i klustret. Detta eftersom kvalitativa fallstudier till motsats från kvantitativa studier enligt Yin (2007:57–58) bygger på analytiska generaliseringar. Vi har därför strävat efter att generalisera en uppsättning av vårt resultat till en mer generell teori. Enklare uttryckt kan man säga att vi i den här studien har försökt utveckla Weicks (1995) teori kring meningsskapande snarare än att presentera ett resultat som är representativt för flera verksamheter.

4.6 Etiska överväganden

Inom forskningsetiska regler och lagen om etikprövning av forskning som avser människor (SFS 2003:460) finns krav på att de personer som studeras måste informeras om studien samt ge sitt samtycke till medverkan. Det var därför självklart för oss att vara öppna med vår roll som observatörer samt få deras godkännande om att observera dem. När det gäller samhällsvetenskaplig forskning och intervjuer med människor finns det ett antal etiska aspekter man som forskare behöver ta hänsyn till. Kvale och Brinkman (2014:105) beskriver fyra områden som man bör reflektera över innan man påbörjar sin datainsamling. Det gäller i första hand det informerade samtycket som innebär att intervjupersonen delges information om studiens syfte och upplägg (Kvale & Brinkman, 2014:107). Det andra området berör konfidentialitet som betyder att man bör redogöra för vem eller vilka som kommer ta del av materialet, i vilken omfattning och vad som sker med den insamlade datan efter studiens slut. Det gäller också att forskaren tillser att intervjupersonens identitet kommer att skyddas i största möjliga mån, vilket vi poängterade (Kvale & Brinkman, 2014:109). Det tredje området berör konsekvenser som den intervjuade kan komma att lida efter studiens slutförande. Forskaren ska ta i beaktning att intervjupersonen kan avslöja saker som den senare eventuellt önskar ta tillbaka vilket var viktigt av oss. Samtliga dessa rekommendationer har följts och löstes genom ett informerat samtycke samt muntlig information till respondenterna i samband med intervjuerna. Vidare bestämde vi också redan innan vi kom till operatörsklustret att studieobjektens välmående skulle noga övervägas och att inte röja sekretessbelagda uppgifter alltid skulle prioriteras högre än studiens resultat. Vi satte därför bland annat en väldigt lång tid för intervjupersonerna att kunna dra

tillbaka sitt deltagande i studien. Värt att poängtera i det här sammanhanget är också att den information som samlades in rörde framförallt intervjupersonernas uppfattning och känslor i relation till deras arbete och inte känsliga fakta kring olika händelser. Slutligen ska forskarens roll avseende vetenskaplig kvalitet eftersträvas. Resultatet av intervjuerna ska vara representativa och validerade avseende studiens syfte (Kvale & Brinkman, 2014:111). Det innebär att vi inte presenterar uttalanden i resultatdelen som är irrelevanta för studiens syfte.

4.7 Metoddiskussion

Anledningen till att kvalitativ metod använts i studien är att det bäst lämpade sig för att besvara vår frågeställning. När det handlar om att förstå personers agerande bör man sätta sig in i personernas situation, vilket innebär att kvalitativ metod därför används med fördel. Två olika kvalitativa metoder användes, observationer och semistrukturerade intervjuer. Att använda sig av flera metoder skapar enligt Ahrne och Svensson (2015:25–26) en ökad trovärdighet, eftersom det finns mycket som kan missas om man använder sig utav enbart en metod. Man skulle dock kunna ha kompletterat studien med en kvantitativ metod, till exempel en enkätundersökning. Då hade en bredare målgrupp kunnat nås, en större mängd data samlats in och därmed skulle en mindre snäv avgränsning kunnat göras. På sätt skulle det öka chanserna att kunna generalisera resultatet till andra verksamheter. Dock har detta inte varit studiens syfte samt att vi är av uppfattningen att den kvantitativa datan skulle ha ett begränsat användningsområde eftersom vi undersöker ett sådant komplext fenomen som meningsskapande. Om tid funnits hade detta ändå alternativ övervägts, men sammantaget är kvalitativa metoder bäst lämpade och förenliga med studiens syfte.

Vidare har vi i denna studie ämnat att angripa vår frågeställning utifrån ett redan existerande teoretiskt ramverk. Det valda teoretiska ramverket har därför spelat en stor roll i analyserandet och presentationen av det insamlade datamaterialet. Eftersom det teoretiska ramverket spelade en stor roll i studien så valdes det ut med hänsyn till att den skulle vara aktuell, erkänd och grundad i empiri. Med hänsyn till vår hermeneutiska ansats och sökande efter förståelse lämpade sig kvalitativa metoder

bättre än de kvantitativa. Att använda oss av kvalitativa metoder har på intet sätt varit helt problemfritt dock. Några av de problem vi har stött på är att få tillträde till fältet, svårigheter att konkretisera teorin samt urvalet vad gäller intervjupersoner.

Med att få tillträde till fältet menas att få en acceptans av dem man studerar att vistas i deras miljö (Lalander, 2015:101). Att få tillträde till fältet är förmodligen det allra viktigaste när man gör observationer med en öppen roll eftersom det avgör om det ens är möjligt att samla in data. Vi hade inledningsvis problem att få tillgång till klustret och det upplevdes stundtals något byråkratiskt. Men vad det egentligen handlade om var nog att få tag i rätt personer, så kallade "dörröppnare" enligt Lalander (2015:105–106). Dessa har ett socialt nätverk samt har en tillräcklig acceptans av människor för att lita på dennes rekommendationer. Vår handledare hjälpte oss att få en väg in i klustret via en konsult som i sin tur banade väg för oss att kunna göra både observationer och intervjuer inne i operatörsklustret. Detta var otroligt värdefullt för oss och studien hade inte kunnat utföras utan deras hjälp och förtroende. Även om vi kände att vi hade våra studieobjekts förtroende så var det emellertid svårt att försöka konkretisera något så abstrakt som Weicks (1995) teori kring meningsskapande, vilket vår studies syfte bygger på. De godtog dock den förenklade förklaring vi gav och vi anser egentligen inte huruvida de hade fördjupade kunskaper inom teorin eller inte spelar någon roll för vår studies resultat. Det var snarare så att det var mer problematiskt för oss, exempelvis som när vi skulle utforma observationsschemat. Det var då svårt att konkretisera och formulera exakt vad vi skulle titta efter, eftersom vi hade Weicks (1995) sju element som utgångspunkt. Vi lyckades dock med detta till slut, även om det stundtals visade sig vara svårt att observera att just detta. Men då kunde vi istället använda observationerna främst som ett redskap för att skapa förståelse för operatörernas vardagliga arbete och kontexten, som sedan fungerade som en ypperlig hjälp för oss under intervjuerna.

Vi nämnde tidigare att operatörer från SOS Alarm har utelämnats från studien och det berodde främst på att vissa aktörer var lättare att få kontakt med än andra. SOS Alarms medverkan i studien har inte kunnat göras möjlig eftersom vi hade svårt att kontakt med denna aktör. Vi upplevde under den tid vi var i klustret att de ofta befann sig

utanför den sociala jargongen. Kanske skulle vi behövt ytterligare en dörröppnare för specifikt SOS? Den insamlade datan har dock visat sig vara mer än tillräcklig för att kunna besvara studiens frågeställning. Att vi har varit två forskare genom hela studien har hjälpt oss på så sätt att det har varit möjligt för oss att ta ett steg tillbaka och kritiskt kunna granska varandras tolkningar och anteckningar. Anteckningarna har dessutom behövt skrivas på ett lättförståeligt och konkret sätt så att båda kan förstå dem.

5. Resultat och analys

Likt Weick (1995) beskriver hur den meningsskapande processen går till så har vi kunnat identifiera att elementen samspelar och överlappar varandra. Exempel på det ses nedan när en av intervjupersonerna svarar på frågan om det dennes tidigare erfarenheter hjälper till att skapa förståelse för den nuvarande situationen.

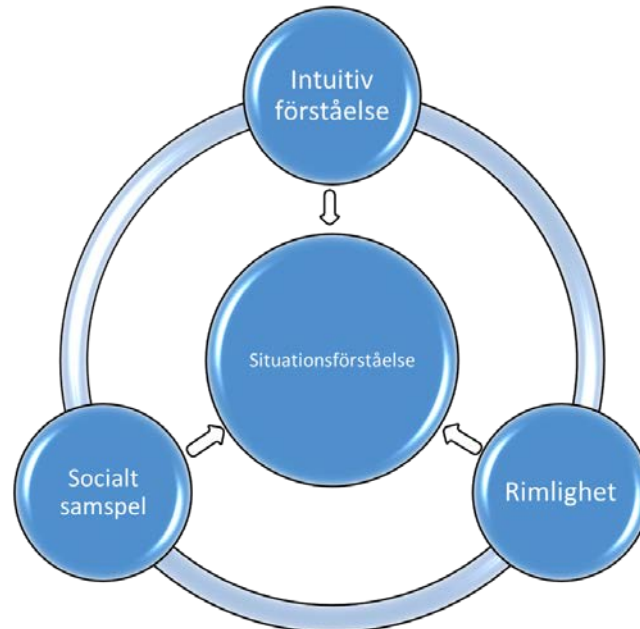
Absolut, eller stjälp mig... jag utgår kanske från att det här måste vara terror för att vi har haft det alldeles nyss men sen är det egentligen är något annat [...] när man sitter i bilen på vägen ut och får höra t.ex. att det är en konstig lukt i huset, det är oklara uppgifter, något är konstigt, det stämmer inte riktigt med inringarens tonläge och det han säger eller att det är någonting annat som inte riktigt litar, då måste man både som *aktör B* och som operatör tänka att det här även skulle kunna vara något annat. Det kanske är terror, det kanske är självmord. Vi kanske åker på gaslukt men när vi kommer dit så är det brand.

Intervjuperson 3, Aktör B

Intervjupersonen beskriver inledningsvis att dennes *retrospektiva* reflekterande både kan hjälpa och stjälp att skapa förståelse i den nuvarande situationen. Sökande efter *ledtrådar* och *antaganden* utifrån dessa kan också identifieras i beskrivningen av inringarens tonläge och hur detta inte tycks stämma med hur operatören tror att situationen är beskaffad. Trots osäkerheten kring situationen är de ändå på väg ut till händelsen, vilket tyder på att det ageras på *rimlighet snarare än träffsäkerhet*. Vidare kan vi se att intervjupersonen är medveten om att denne innehar flera *identiteter* samtidigt

och skiljer på dessa såsom både aktör B och operatör. Till sist beskrivs också hur meningsskapandet är något *pågående*, intervjupersonen är medveten om att förutsättningarna för situationen hela tiden kan förändras och att den meningsskapande processen sker kontinuerligt.

Det mest framstående elementet som vi kunde urskilja i vårt insamlade material var däremot Weicks (1995) sjätte element *ledtrådar*. Ledtrådar var återkommande i alla intervjuer och observationer. Minst framstående var elementet *sannolikhet*, vilket vi sällan identifierade vare sig under intervjuerna eller observationerna. Vårt resultat bygger på en modell och som vi har valt att redovisa utifrån tre teman som tillsammans kontinuerligt samspelar och utgör grunden för hur operatörerna skapar sig en situationsförståelse. Dessa tre teman har vi valt att benämna som *intuitiv förståelse*, *socialt samspel* och *rimlighet*. Vi kommer att redogöra mer ingående för dessa tre teman under respektive rubrik i detta avsnitt.



Figur 3. Teoretisk modell över hur situationsförståelse konstrueras

5.1 Intuitiv förståelse

Studiens resultat visar på att det som operatörerna benämner som magkänsla eller fingertoppskänsla och som intervjupersonerna har haft svårt att sätta ord på och som enligt dem enbart tycks existera till stor del bygger på Weicks (1995) fyra element *ledtrådar, antaganden, retrospektiv* och *pågående*. Detta tema har vi därför valt att benämna som *intuitiv förståelse*. Nedan kommer vi presentera de citat som styrker vår teoretiska modell och visa på hur dessa fyra element samspelar och skapar den *intuitiva förståelsen*.

Exempelvis söker operatörerna hela tiden efter ledtrådar som bekräftar deras antaganden eller tidigare erfarenheter om hur situationen är beskaffad, i vissa situationer även med fysiologiska påslag.

...nu var det förmodligen någon form av pepparsprej som någon hade sprejat in men det hade kunnat vara saringas, det hade kunnat vara en terrorattack och då hade det varit betydligt större, så då gjorde också det extrem skillnad och just i det fallet så blev det också trycksättning lite grann i klustret: vad ska vi agera på? Vad ska vi inte agera på? [...] man kände ju pulsen gick upp på en gång, det gjorde det verkligen... särskilt med den bild i världen som vi känner nu liksom, hur det ser ut, så det här är ju något som verkligen skulle kunna vara någonting...

Intervjuperson 3, Aktör B

Intervjupersonen ombeds beskriva en händelse i klustret som denne minns särskilt väl. Denne beskriver en händelse där någon sprejade pepparsprej på tunnelbanan varpå de initiala antaganden som gjordes var att det kunde handla om terrorattack eftersom vi lever i en värld där sådant skett tidigare och därmed kan ske igen. Eftersom antaganden gjordes att det kunde röra sig om en terrorattack så upplevdes magnituden på händelsen som stor, pulsen höjdes hos intervjupersonen och stämningen i klustret upplevdes vara allvarlig. Detta i likhet med det fysiologiska påslag som Weick (1995:45-49) beskriver i sitt element *pågående*. Vi kan därmed dra slutsatsen att vissa situationer hanteras med större allvarsamhet än andra. Ett annat exempel på det följer nedan.

Det är klart att när barn är med så blir det ju en annan... ja men det är något speciellt liksom. Det blir en annan skärpa i det eftersom dem inte har samma förmåga att sätta sig själva i säkerhet, dem har inte samma förmåga att ens uppfatta situationen. Plus att det är klart att förlusten av ett barn är ju... det blir ju en helt annan tyngd i ärendet helt klart

Intervjuperson 3, Aktör B

Ovan svarar intervjupersonen på frågan vilket sätt det påverkar intervjupersonen i dennes tidigare nämnda exempel om tre barn i ett brinnande hus. Vi kan se att intervjupersonen gör ett antagande att barn inte kan sätta sig själva i säkerhet, inte har förmåga att uppfatta situationen samt att förlusten av ett barn särskiljer sig från äldre personer vilket får konsekvenser för dennes förståelse för situationen och senare även dennes agerande. Denne beskriver det som att dessa faktorer (antaganden) får till följd att en annan dimension upplevs, det vill säga situationen förstås som allvarlig. I efterföljande citat kan vi se att intervjuperson 2 bekräftar att särskilda antaganden görs när situationerna inkluderar barn, såsom att barn är oskyldiga och att de inte ska behöva råka illa ut.

...jag tror dem flesta reagerar om det är ett barn som ringer och låter alldeles förskräckt, då taggar man till [...] dem är såhär oskyldiga, barn ska inte behöva råka illa ut...

Intervjuperson 2, Aktör A

Dessa antaganden resulterar i att personen "taggar till" när barn är inblandade samt tror att de flesta reagerar starkare i sådana situationer. Att intervjupersonen taggar till kan tolkas som att personen tar situationen på större allvar jämförelsevis med andra situationer. Vi kan därmed se att tolkningen av situationens allvar varierar och grundas bland annat i personens antaganden om situationen. Eftersom tolkningen av situationens allvar kan variera är det intressant att studera mer precist vad som inkluderas i denna process. I efterföljande exempel beskriver intervjupersonen hur denne reagerar och agerar vid inkomna larm.

Vi har ju ingen checklista, det är upp till operatören, lite magkänsla, hur lät han? Vad hör vi i bakgrunden? Vi blandar ju in tusen andra grejer hela tiden, så det gör ju också att vi ställer många motfrågor, vi vill gärna ha personnummer på den som ringer om vi tror att det är något fuffens och sådär

Intervjuperson 2, Aktör A

Intervjupersonen svarar på frågan på vilket sätt det spelar roll vem inringaren till ett larm är när denne ska skapa sig en förståelse för situationen. Det finns inga mallar eller checklistor att gå efter så därför sker den meningsskapande processen subjektivt, exempelvis genom magkänsla. Intervjupersonen nämner att denne söker efter ledtrådar såsom hur inringaren låter och vad som hörs i bakgrunden. Ytterligare något som hjälper till att skapa förståelse, till exempel om det anas oro, är att kunna få personnummer på inringaren så att man kan söka i registret efter tidigare historik om personen och på så sätt skapa sig en djupare förståelse om vad det handlar om. Förståelsen för den nuvarande situationen sker således genom det som Weick (1995) benämner retrospektivt. Detta bekräftar intervjuperson 4 i följande uttalande:

...det finns ju lite kodord naturligtvis, till exempel vad är det för färg på röken? Säger dem då svart så betyder det en sak. Då kan jag utifrån min egen kunskap förstå att svart rök är betydligt mycket farligare än vit rök... Alltså dels vissa kodord och sen lite fingertoppskänsla, vad det är för område spelar roll [...] Och jag kan använda mig av min kunskap som *aktör B* som fingertoppskänsla.

Intervjuperson 3, Aktör B

Intervjupersonen beskriver hur denne söker efter "kodord", eller *ledtrådar* som Weick (1995:49–53) benämner det, genom kunskaper som denne har förvärvat genom tidigare erfarenheter för att skapa förståelse för den nuvarande situationen, såsom att svart rök är farligare än vit rök. Likt Tversky och Kahneman (1974) beskriver så hjälper tidigare erfarenheter till att skapa sig en förståelse i situationen, vilket vi sedan även kan se att operatören använder sig av när denne söker efter ledtrådar som kan bekräfta personens antaganden. En annan ledtråd det söks efter är vilket geografiskt område det handlar om, eftersom det spelar roll vilket område det är så kan man dra slutsatsen att

intervjupersonen gör olika antaganden om situationen beroende på vilket område det är. Vidare nämner intervjupersonen att denne även använder sig av fingertoppskänsla för att skapa förståelse i situationen, vilket är något återkommande i vårt insamlade material. Totalt tre av intervjupersonerna benämner uttryckligen och återkommande fingertoppskänsla och magkänsla som komponenter till att skapa förståelse för larmsituationerna, vilket även styrkts i våra observationer. Något som däremot utmärker ovanstående citat är att intervjupersonen sätter ord på vad det är som föranleder fingertoppskänslan, nämligen tidigare erfarenheter. Vi kan därmed identifiera en av faktorerna som fingertoppskänslan uppkommer ifrån nämligen *retrospektivt* reflekterande. Denna känsla kan dock både bidra till ökad förståelse för situationen samtidigt som den också kan vilseleda operatören vilket följande citat visar exempel på.

...man får information som inte låter helt trovärdigt, hon lät inte så påverkad som man tycker att hon borde vara [...] så det är ju farligt också att gå för mycket på sina... att personen låter på ett visst sätt men jag förväntar mig att personen ska låta på ett annat sätt är jättestarkt. Men samtidigt är det ju en av våra starkaste verktyg, fingertoppskänslan och magkänslan.

Intervjuperson 2, Aktör A

Intervjupersonen beskriver hur de *ledtrådar* man som operatör får och de *antaganden* man gör utifrån dessa kan vilseleda en vilket kan få "jättestarka" konsekvenser, samtidigt som om det används rätt är ett av de starkaste "verktygen" operatören använder sig av för att skapa förståelse för situationen. Intressant är att dessa element som Weick (1995) kallar det eller heuristiska genvägar som Tversky och Kahneman (1974) benämner det likställs med fingertoppskänsla/magkänsla av operatören. Vi har alltså därmed identifierat ytterligare två element som föranleder denna känsla, nämligen *ledtrådar* och *antaganden*.

5.2 Socialt samspel

Det sociala samspelet som operatörerna kontinuerligt utvecklar bygger mycket på Weicks (1995) element *social* som syftar beskriva hur sociala nätverk inom en grupp

eller organisation inverkar på individens meningsskapande process. Det sociala nätverket utgörs av sociala interaktioner som till stor del bygger på verbal kommunikation, symbolik genom gester och kroppsspråk, informella maktaspekter inom gruppen samt genom elementet *identitet*. Mening konstrueras också utifrån personliga relationer och språkbruk som många gånger är branschrelaterat och innehåller mycket förkortningar och uttryck som för gemene man kan verka obegripligt, vilket våra observationer vittnar om. Sammantaget är dessa faktorer tillsammans grunden för den gemensamma kognitiva karta som Weick (1995) menar skapas utifrån det sociala nätverket och som formar operatörernas situationsförståelse. Nedan beskriver intervjupersonerna varför personliga relationer är viktiga i relation till att förstå varandras signaler.

Det är klart att vi lär känna varandra på ett personligt plan när man sitter här ett helt pass och jobbar ihop. Och det är också lättare att jobba ihop på en professionell nivå när man har jobbat ihop förut och man känner varandra och varandras signaler bättre. Man kan känna av ett tonläge, man vet vad man kan be om och inte, så det är positivt.

Intervjuperson 4, Aktör C

X och jag känner varandra ganska väl och jag kan nästan se på henne, nu är det viktigt, nu har jag inte tid att prata med dig för det här, jag kan liksom läsa henne på ett annat sätt

Intervjuperson 3, Aktör B

Att lära känna varandra och varandras signaler är alltså viktigt när det kommer till samarbete och i relation till situationsförståelse. I de osäkra situationer som operatörsarbetet innebär krävs ofta snabba beslut och förmågan att bilda sig en situationsförståelse skapas delvis genom det sociala samspelet operatörerna emellan. Intervjuperson 4 och 5 utvecklar resonemanget nedan.

Med en person jag har arbetat med sen jag började räcker det oftast med en blick så vet jag antingen att "prata inte med mig nu" eller "jag behöver hjälp" så det är liksom allt från tonläge till blickar, kroppsspråk och olika arbetssätt man utvecklar [...] Får jag ett stort ärende i telefon och jag skulle vilja hjälp med det så skulle jag upprepa det den

personen säger högt för att de andra i rummet skulle reagera och jag kanske till och med skulle knäppa med fingrarna

Intervjuperson 4, Aktör C

X som sitter på brand, vi kör mycket ögonkontakt. X och jag har jobbat en del nu så jag vet ju att när han tittar på mig så är det någon kamerabild som X vill ha [...] X tittar på mig och så mimas det någonting. [...] Ju mer man arbetar tillsammans med samma 3–4 personer desto mer förstår man varandras tecken eller röstlägen, man blir vaken på grejer

Intervjuperson 5, Aktör D

Ovanstående intervjupersoner utvecklar resonemanget kring symbolik till att innefatta kroppsspråkets betydelse och även tonlägen i relation till situationsförståelsen. Uttalandet vittnar även om den inneboende mening som finns i de gester, tecken och kroppsspråk som operatörerna gemensamt tillskrivit dessa. Intervjupersonerna påpekar också de arbetssätt som utvecklas över tid i takt med att de personliga relationerna förbättras. Tilliten till varandra ökar och förståelsen för sina kollegors agerande genom symboler bidrar till den situationsförståelse som skapas gemensamt och individuellt. På frågan till en av intervjupersonerna om det påverkar denne hur de andra aktörerna ser på situationen så svaras det så här:

Ja, det påverkar helt klart. Är det ett uppdrag för oss och dem skickar ut nio bilar på någonting, då måste vi ju möta dem, då kan ju vi inte komma ut med en liten resurs, utan då måste vi ju möta deras gradering av skadan kan man säga

Intervjuperson 3, Aktör B

Vi kan här se att operatörerna försöker sträva efter en gemensam situationsförståelse där man förstår och agerar lika i situationer. Likt Weick (1995:38–39) beskriver så är intervjupersonen medveten om att denne agerar i en situation i förhållande till andra individer. Att det individuella meningsskapandet konstrueras socialt behöver dock inte bara vara till godo, det kan nämligen både hjälpa och stjälpa den individuella situationsförståelsen. För om vi sätter ovanstående citat i efterföljande citats kontext så kan vi se att det även finns en risk för att det kan vara vilseledande.

...att överhuvudtaget jobba som *aktör A* väger tungt, många förlitar sig att det man säger är någonting bra [...] bara det är *aktör A* så förlitar de sig väldigt mycket på det... Man kan säga nästintill vad som helst ibland känns det som, vilket inte är rätt...

Intervjuperson 1, Aktör A

Först och främst är det intressant att intervjupersonen här uttrycker att en respekt och tillit från dem andra aktörerna tillges denne genom sin identitet. Här framträder Weicks (1995) elementet *identitet* tydligt. Identitet formas av andra människors uppfattningar och förväntningar i relation till aktör A. Vidare uttrycks det hur denna identitet kan spela en avgörande roll för andra aktörers meningsskapande/situationsförståelse i form av att dem litar på det som sägs utan att själva reflektera över situationen. Här kan vi även identifiera en tydlig koppling till den maktaspekt som existerar inom grupper och får konsekvenser för meningsskapandet enligt Thurlow (2010). Aktör A tycks inneha en sådan maktposition och kan därmed påverka de andra individernas konstruerande av situationsförståelse mer än övriga. Detta skulle som intervjupersonen anspelar på hypotetiskt sett kunna resultera i att en feltolkning av en situation sprider sig till övriga aktörer i operatörsklustret. Värt att nämna inom citatets kontext är att intervjupersonen senare berättar att denne aldrig utnyttjat sin identitet som aktör A eller kan dra sig till minnes då detta omedvetet skett. Detta utesluter dock inte att det sannolikt kan ske.

5.3 Rimlighet

Rimlighet grundar sig i det här fallet på Weicks (1995) element kring sannolikhet och rimlighet när det kommer till att skapa mening i situationer. Detta element exemplifierar på ett tydligt sätt de dagliga utmaningar som operatörer ställs inför när det kommer till situationsförståelse. Med det menar vi att arbetet som operatör är en ständig jakt på information och den jakten kan liknas vid att lägga ett pussel av den information som behövs för att skapa sig situationsförståelse. Weick (1995:58) menar att sannolikhet innebär att ha en uppfattning om en situation och agera därefter är viktigare än att ha en fullständig korrekt bild. Operatörerna sätts inte sällan i situationer där informationen ofta är ofullständig och där det inte finns möjlighet att skapa sig en korrekt bild av en situation innan man agerar. Den tidsbrist och krav på

agerande och beslut som operatörsyrket innefattas av gör att det blir en ständig jakt på information. Nedan följer ett citat som vittnar om problematiken med att behöva jaga så mycket information som möjligt för att skapa sig förståelse.

Vi får ofta ärenden om något större har hänt där det ringer 10 olika personer och där det sällan uppges samma adress utan adresser runt omkring. Det är jättesvårt att veta om det är samma ärende. Hör dem ihop? Är det två helt skilda ärenden? [...] Oftast så hänger det ihop men det är svårt att få den bilden initialt och de första minuterna är superröriga alltid [...] Vi försöker hela tiden ringa tillbaka till vittnen om ny information. Kan det ha något samband? Stämmer det här signalementet överens med? Vi dubbelkollar liksom

Intervjuperson 2, Aktör A

Ovanstående citat pekar som sagt på att det ständigt är en jakt på information för att skapa sig situationsförståelse. En händelse som initialt är präglad av stor osäkerhet gör att operatörens agerande baseras på rimlighet snarare än träffsäkerhet. Att intervjupersonen säger att ärenden av sådan natur inkommer ofta stärker bilden av ett yrke som ständigt behöver tampas med komplexa utmaningar som försvårar situationsförståelsen. Informationsflöden är alltså viktiga när det gäller arbetet med att lägga det pussel som krävs för att förstå en situation. Nedan citat vittnar om problematiken som kan uppstå då informationsflödet på ett eller annat sätt stoppas upp eller fördröjs när vissa aktörer inte kan bidra med information i olika händelser.

Man märker ju att när en aktör försvinner så faller det oftast. Alltså man kanske kan tänka att Trafikverket har "bara" hand om väg eller vi har "bara" hand om det här men sen när det väl händer något någonting och den här funktionen inte finns där så märks det väldigt tydligt för då faller hela idén

Intervjuperson 4, Aktör C

Information är alltså av stor betydelse när det kommer till situationsförståelsen. Mer ingående är den viktigaste informationen för en operatör att få klarhet i *var* en situation utspelar sig och mer specifikt geografisk lokalisering. Vidare är information om *vad* som har inträffat väsentlig men utifrån vårt resultat förstår vi att *var* i många fall föregår *vad*.

Att kunna ringa en plats, ort, adress eller landmärke är viktigare för operatörens situationsförståelse än att faktiskt veta *vad* som faktiskt har inträffat eller vad som pågår. Nedan uttalanden bekräftar detta och vittnar om problematiken med att inte få klarhet i var händelsen utspelar sig.

Jag hade en ung tjej som ringde in till mig en gång och sa att hon skulle hoppa framför ett tåg och inte ville berätta vart hon var men jag hörde att det gick tåg i bakgrunden [...] För att jag ska kunna hitta dom måste jag veta en plats. Vart? Är ni på ett tåg? Är ni på en station? Är ni i en biljetthall? En plats [...] Om dom inte kan säga till mig vart dom är så måste jag ju veta vad som händer

Intervjuperson 4, Aktör C

Jag måste veta vart vi är. Om jag får något då kan jag börja styra resurser och så får dem information på vägen fram, det är sekunder som är jätteviktiga [...] Var är du någonstans? Ärsta? Ser du någon skylt? Ser du något hus? Någon kyrka? [...] Adresser är superviktiga

Intervjuperson 2, Aktör A

Uttalanden ovan visar på att den geografiska lokaliseringen föregår vad som faktiskt händer och det ligger också i linje med Landgrens (2005) resultat kring hur mening skapas under operativa räddningsinsatser. Den viktigaste anledningen till detta kan troligtvis förklaras uttalandet av intervjuperson 2 som talar om tidspress och viktiga sekunder. Det gäller att snabbast möjligt kunna gå vidare i alarmeringsprocessen och agerandet sker då på rimlighet snarare än träffsäkerhet.

5.4 Sammanfattning resultat och analys

Weicks (1995) teori om meningsskapande har använts som ett analytiskt verktyg för analys i den här studien. Vissa element var mer eller mindre framträdande men vi har vi vårt material kunnat identifiera och göra kopplingar till samtliga element och därigenom kunnat presentera en teoretisk modell över hur den meningsskapande processen formar en situationsförståelse som baseras på *intuitiv förståelse*, *socialt samspel* och *rimlighet*.

Ledtrådar var det element som vi kunde identifiera flest gånger i vårt insamlade material, dock går det inte att säga att detta element skulle vara viktigare än något av de andra. Detta eftersom vi kunnat se att elementen samspelar med varandra när operatörerna försöker skapa förståelse för situationen. Till exempel har vi kunnat identifiera att elementen pågående, retrospektiv, ledtrådar och antaganden samspelar ofta med varandra och ligger till grund för en *intuitiv förståelse* som operatörerna ofta använder sig av för att skapa förståelse och agera i larmsituationerna. Vi har även identifierat att den här intuitiva förståelsen både kan hjälpa och stjälpa operatören i en larmsituation. Det vill säga den kan både hjälpa till att skapa förståelse i situationen samtidigt som den också kan vilsleda operatören, exempelvis genom att operatören tar heuristiska genvägar som kan leda till så kallade snedvridningar.

Det sociala samspelet bidrar till skapandet av situationsförståelsen i den bemärkelsen att personliga relationer och det kroppsspråk, tonlägen och gester som är vanligt förekommande och utgör det sociala nätverk som inverkar på meningsskapandet och situationsförståelsen. Att operatörerna har ett behov att kommunicera och samarbeta med varandra för att förstå och lyckas lösa olika situationer är vad det sociala samspelet handlar om. Vi kan också förstå det som att brist på eller i det sociala samspelet kan hämma situationsförståelsen och därmed försvåra operatörsarbetet. Informella maktaspekter har dessutom kunnat identifieras inom gruppen.

Rimlighet har beskrivits som jakt på information i syfte att lägga ett pussel som hjälper operatören till situationsförståelse. Brist på information kan hämma förmågan till att agera och framförallt agera på ett mer träffsäkert sätt. Att agera träffsäkert är eftersträvansvärt i det här sammanhanget men det blir också tydligt att alternativet till att agera träffsäkert är att agera på rimlighet vilket präglar operatörsyrket till stor del. Vårt resultat avseende detta ligger i linje med Artman och Waerns (1999) samt Normarks (2002) tidigare beskrivningar om komplexiteten och den ständiga osäkerheten som operatörsyrket medför. Vad gäller studiens andra frågeställning pekar våra resultat på att det inte finns några tydliga skillnader mellan olika aktörerna när det

kommer till situationsförståelse. Detta står i kontrast till den yrkesspecifika situationsförståelse som Alvinus et al., (2007) beskriver där skillnader mellan aktörer var mer tydligt framträdande. Flera av intervjupersonernas uttalanden liknar varandra och saknar direkta skillnader. Vårt resultat pekar snarare alltså åt att operatörer skapar situationsförståelse utifrån rollen som operatör snarare än utifrån aktörstillhörighet.

6. Diskussion

6.1 Teoretisk reflektion i förhållande till resultat

Vi vill i det här avsnittet ta tillfället i akt och reflektera över teorins roll i förhållande till vårt resultat. Med Weicks teori (1995) som utgångspunkt och analytiskt verktyg i den här uppsatsen har vi studerat hur situationsförståelse är en process som kan förstås genom att studera hur mening skapas. Hur mening skapas är dock komplicerat vilket vi i skrivande stund fortfarande anser. Weicks socialpsykologiska teoribildning går inte att ta på och är att betrakta som delvis abstrakt. De sju element som hans teori bygger på är komplicerade på så sätt att samtliga element samspelar med varandra vilket vi också till stor del har förstått under den här studiens utvecklande. Vi har försökt undvika att falla platt och inte enbart analysera vårt resultat utifrån dessa element utan har strävat efter att utveckla och konkretisera dessa sju element och skapa en förenklad teoretisk modell som beskriver resultatet utifrån vår kontext. Förenklad i den bemärkelsen att vi integrerat element i varandra för en tydligare överskådlighet och ökad förståelse för mottagaren. De tre teman som resultatet redovisar har av oss i många lägen uppfattats som något självklart. Att vi stundtals har reflekterat över resultatet som något självklart bygger troligtvis på vår egen förförståelse och erfarenheter av yrket. Vår egen förförståelse har dock hjälpt oss till stor del när det gäller att förstå operatörernas världsbild under både intervjuer och observationer.

När vi tar ett steg tillbaka anser vi ändå att det teoretiska ramverkets komplexitet till trots har lyckats presentera ett överskådligt resultat som faktiskt presenterar hur situationsförståelse skapas i ett operatörssammanhang. Ur det perspektivet är Weicks

(1995) teori kring meningsskapande i flera fall självklar och lätt att ta till sig, men i många fall också komplicerad och det är svårt att exakt ta till sig vad som föranleder det eller det andra. *Retrospektiv* är exempelvis ett förhållandevis enkelt element att förstå eftersom mer erfarenhet av situationer och händelser gör att man bättre kan hantera framtida utmaningar. Mer diffusa element som det *pågående* är svåra att studera och väcker frågor kring huruvida vi har förstått resonemanget på ett korrekt sätt. Vi delar även kritiken som Mullen et al., (2006) riktar vad gäller *antaganden*. Detta element, som tidigare nämnts, är influerat av flera olika element och väcker frågan om vad som egentligen kommer först och påverkar vad? Styrkan i vårt resultat ligger då i en mer överskådlig modell som till viss del kan ses som kritik gentemot Weick (1995) men hade samtidigt inte varit möjlig att komma fram till utan det teoretiska ramverket som analytisk lins.

6.2 Problematik med intuition som grund för situationsförståelse

Vid första anblick skulle temat *intuitiv förståelse* kunna ses som enbart en psykologisk influens och därmed malplacerat inom kontexten för det socialt konstruerade meningsskapandet. Vi har dock i den här studien kunnat identifiera att den intuitiva förståelsen samspelar med temat *socialt samspel* på så sätt att en operatörs situationsförståelse påverkar andra operatörers meningsskapande genom sociala interaktioner. De båda teman samspelar även med det tredje temat *rimlighet* på så sätt att det i operatörsklustret ofta är viktigt att snabbt skapa sig förståelse för situationen. I sådana fall beskriver (MSB, 2014b:8) att det ofta kan vara frestande att enbart gå på sin egen intuition som kommer snabbt och pekar åt ett särskilt håll, problemet är bara att intuitionen medvetet eller omedvetet använder sig av tidigare kunskap och erfarenhet som vi har i minnet. Förvisso beskrivs detta inom kontexten för beslutsfattande men likheterna med situationsförståelse finner vi slående. I vår studies resultat har vi kunnat se att operatörerna hela tiden söker efter ledtrådar som bekräftar deras antaganden eller tidigare erfarenheter om hur situationen är beskaffad, i vissa situationer även med fysiologiska påslag. Vi har kunnat se att detta både kan hjälpa och stjälpa operatören i jakten på att skapa sig en situationsförståelse. I vissa fall kan dessa element leda till en vilseledande uppfattning kring vad som pågår. Detta inträffar då de antaganden man

gör i situationen inte stämmer överens med hur situationen är beskaffad, det kan exempelvis vara som vi identifierat i flera fall att en händelse initialt liknar en tidigare händelse men som senare visar sig vara något helt annat. Ett annat, hypotetiskt fall, kan vara där operatören får fysiologiska påslag till följd av tidigare erfarenheter kring en händelse och därför förstår situationen på ett annorlunda sätt jämfört med sina operatörskollegor. Oavsett vilket fall leder detta till att antagandena blir vilseledande snarare än hjälpande. Det senare exemplet benämner MSB (2014a) i sin sammanfattning av *Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar* som en perspektivkonflikt. En perspektivkonflikt handlar om att aktörerna ser världen på olika sätt och att de inte förstår den andres sätt att betrakta det som sker, detta till skillnad från en intressekonflikt som innebär att aktörerna förstår varandra men har olika intressen i situationen (MSB, 2014b:6).

Enligt MSB (2014b:8) och Tversky och Kahneman (1974:1131) är det i osäkra situationer viktigt att lära sig vad ens beslutsfattande och bedömningar bygger på och vad det brukar leda till, för att minska risken att det ska vara vilseledande. Vi finner det därför av yttersta vikt att operatörerna i klustret lär känna sin egen intuition. Man skulle även metaforiskt kunna beskriva det som att man övar på att ta på sig varandras glasögon för att skapa bättre förståelse för sitt eget perspektiv och intressen. Genom att göra detta ökar chanserna för att en ödmjuk samsyn skapas vilket mer troligt leder till en rimlig förståelse och helhetssyn inför situationerna. Med ödmjuk menar vi i det här fallet att operatörerna med ökad förståelse för varandras perspektiv och intressen även vågar ifrågasätta varandras situationsförståelse.

6.3 Synen på varandra – problematik kring socialt samspel

I resultatet har vi identifierat att operatörernas förståelse för situationer delvis konstrueras socialt i förhållande till andra individer och aktörer i klustret, vilket vi i sin tur kunnat se både kan hjälpa och vilseleda operatören i skapandet av situationsförståelse. Att inte samverka med varandra är inget alternativ eftersom, som beskrevs i bakgrunden, offentliga aktörer enligt regelverket är skyldiga att samverka med varandra. Enligt regeringen bör även aktörer inom samhällsskydd och beredskap

arbeta för att uppnå en gemensam syn kring vad som är skyddsvärt och att samordna resurser vid kriser (MSB, 2014b:4). Det är inte heller möjligt att frikoppla sin situationsförståelse från det sociala samspelet eftersom meningsskapandet enligt Weick (1995) delvis sker socialt.

I operatörsklustret sker samverkan, om än i sin vagga då projektet är relativt nytt för alla involverade. Det finns idag ingen formell ledare i operatörsklustret, utan varje aktör leds fortfarande av sina ordinarie chefer och förhåller sig till de ramverk som råder på respektive aktörs ordinarie larm/lednings-central. Varje individ i operatörsklustret ses därför av varandra som expert på sitt område. Eftersom varje individ ses som en expert inom sitt område så tycks emellanåt en villkorslös tillit till varandra skapas. Det hjälper naturligtvis ofta till, exempelvis kring frågor som rör aktörsspecifika regelverk eller arbetssätt. Men det även kan vara vilseledande för operatörerna i larmsituationer där "experten" konstruerat sin situationsförståelse på vilseledande grunder och detta godtas sedan rakt av utav dem andra operatörerna. Vi har dessutom kunnat identifiera som Thurlow (2010) beskriver att vissa aktörer spelar en större roll än andra när det kommer till det sociala elementet i meningsskapandet. Aktör A i det här fallet är ingen utpekad formell ledare i operatörsklustret men tycks ändå inta en informell maktposition i och med att dennes ord väger tyngre än andras och därmed får större påverkan på de andra individernas konstruerande av situationsförståelse. Vi finner det därför relevant att även identifiera dessa maktaspekter i miljöer där larmoperatörer arbetar i vår utveckling av Weicks teori.

Eftersom det är omöjligt att frikoppla sig från det sociala meningsskapandet så är det inte heller rimligt att lägga resurser på detta. Vad som däremot är möjligt för operatörerna att göra att skapa en medvetenhet kring denna process, hur detta påverkar dem, vem eller vilka som påverkar mer än andra och vad det brukar leda till. Om vi lyfter blicken så är det värt att poängtera att denna villkorslösa tillit inte nödvändigtvis är bunden till operatörsklustrets verksamhet, utan sker förmodligen aktörerna emellan utanför operatörsklustret också.

6.4 Framtidens nätverk – den moderna tidens samverkan

Om vi höjer blicken ytterligare och tittar på vad en gemensam helhetssyn och förståelse för hur situationsförståelse konstrueras kan leda till ligger det nära till hands att diskutera det som Ginter, Duncan, McCormick, Rucks, Wingate och Abdolrasulnia (2006) kallar för den moderna tidens samverkan. Denna moderna formen av samverkan bör enligt Ginter et al., (2006) utgöras av aktörer som ingår i så kallade *High-reliability Preparedness Networks* (hädanefter HRPN). Sådana nätverk bör bland annat vara flexibla, välorganiserade, präglade av medvetenhet inför det oväntade och ha en tydlig rollfördelning. HRPN har sin grund i teoribildningen *High reliability organization* (HRO) som bland annat lyfter fram vikten av att stabila organisationer bör präglas av en ovilja till förenklade tolkningar av situationer och oförtröttligt reflekterande och utvärderande (se Weick & Sutcliffe, 2015). Behovet av HRPN menar Ginter et al., (2006) bygger på att den moderna tidens hot och risker är för komplexa för enskilda aktörer att hantera på egen hand. Attacken på Drottninggatan som nämndes i inledningen är ett tydligt exempel på hur viktigt det är med samverkan såväl som betydelsen av larmoperatörernas insats i samband med den händelsen. Genom ökad kunskap kring hur situationsförståelsen konstrueras, uppmuntrande till ifrågasättande operatörerna emellan och ökad förståelse för olika aktörers perspektiv menar vi att operatörsklustret har möjlighet att utveckla och förbättra arbetssätt och organisering för att ännu bättre kunna möta framtidens komplexa kriser såväl som vardagshändelser. Ökad förståelse och medvetenhet för hur man som operatör förstår situationer och i synnerhet varför man agerar som man gör är en liten pusselbit i att bli mer trygg i sin yrkesroll och hur ens situationsförståelse konstrueras i relation till sina kollegor. För att återknyta till det som MSB (2014a) beskrivit när det gäller att undvika "sturprörstänk" i olika händelser menar vi att kunskap om situationsförståelse hjälper till att undvika just detta. Detsamma gäller förståelsen och respekten för andra aktörers ansvar i händelse av olyckor eller kriser.

6.5 Förslag på vidare forskning

Mot bakgrund av den problematisering som gjorts utifrån våra resultat finns det flera aspekter som är intressanta att studera vidare. Exempelvis vore det intressant med en

social nätverksanalys över operatörsklustrets aktörer. Vi har i våra intervjuer kunnat ana att polisens roll och ställning är stark i sammanhanget. Varför är den det? Och vad får det för konsekvenser i en samverkanskontext vad gäller exempelvis informationsflöden, beslutsfattande, makt och ifrågasättande? En social nätverksanalys skulle också kunna göras utifrån syftet att identifiera kulturbärare inom organisationen och även ta i beaktning vilka effekter som rotation eller icke-rotation bland operatörspersonal har på längre sikt. Är det fördelaktigt att ha fast personal i klustret och försöka bygga stabila arbetslag? Eller är det en fördel att rotera sin personal och låta kunskap om operatörsklustrets verksamhet och möjligheter återföras till respektive aktörs hemorganisation?

7. Slutsatser

Frågeställningarna för den här studien var: Hur skapar operatörerna inom operatörsklustret situationsförståelse och vilken problematik kan identifieras i skapandet av situationsförståelse samt vilka likheter och/eller skillnader finns mellan aktörerna i skapandet av situationsförståelse?

Slutsatserna för den här studien är att operatörerna skapar sig situationsförståelse utifrån tre huvudteman: *intuitiv förståelse*, *socialt samspel* och *rimlighet*. Dessa teman samspelar kontinuerligt med varandra när operatörerna formar sin situationsförståelse. Samtliga teman kan delvis förstås med hjälp av Weicks (1995) teori kring meningsskapande. *Intuitiv förståelse* innebär i praktiken att de kontinuerligt söker efter ledtrådar som bekräftar deras antaganden eller tidigare erfarenheter om hur situationen är beskaffad, i vissa fall även med förhöjt fysiologiskt påslag. Detta kan dock både hjälpa eller vilseleda operatören i skapandet av situationsförståelse, vilket belyser vikten av att lära känna sin egen intuition och vad den brukar leda till. Det *sociala samspelet* bidrar till situationsförståelsen genom social interaktion som bygger på verbal kommunikation, symboler, informella maktaspekter och personliga relationer. Även i det här fallet kan vi se att det sociala samspelet kan hjälpa eller vilseleda operatören på så sätt att tillit till enskilda aktörer ibland försvårar ifrågasättandet. Det tredje temat

som berör *rimlighet* förklaras genom att situationsförståelsen är starkt beroende av information och jakten på information i syfte att skapa sig situationsförståelse gör att agerande görs utifrån vad som är rimligt snarare än träffsäkert. Ytterligare en slutsats är att operatörsyrket är komplext till sin natur och att det finns inga tydliga skillnader mellan hur operatörer skapar sig en situationsförståelse i relation till vilken aktör man tillhör. Situationsförståelse skapas utifrån rollen som operatör och är oberoende av organisation. Kunskap om hur situationsförståelse konstrueras kan i förlängningen skapa förutsättningar för utveckling av operatörsklustret. Detta menar vi också skapar förutsättningar för liknande samverkansnätverk att utvecklas i framtiden.

Referenser

- Ahrne, G., Svensson, P., (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. i: G. Ahrne & P. Svensson, red. *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB, ss. 8–16.
- Ahrne, G., Svensson, P., (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. i: G. Ahrne & P. Svensson, red. *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB, ss. 17–31.
- Alvinus, A., Danielsson, E., Kylin, C., & Larsson, G., (2007). *Lika lägesbild – Olika situationsförståelse*. (ILM Serie I:34) Försvarshögskolan, Institutionen för ledarskap och management.
- Artman, H. & Waern, Y., (1999). Distributed Cognition in an Emergency Coordination Center. *Cognition, Technology & Work*, 1(4), ss. 237–246.
- Berglund, J., (2012). *Resultat och reflektioner från projekt: Vardagssamverkan Blåljus Stockholms-regionen, 16 - 19 april 2012*, 2012: MSB.
- Blumer, H., (1986). *Symbolic interactionism - Perspective and method*. University of California press: New Jersey.
- Bryman, A., (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1:5 red. Malmö: Liber AB.
- Carlsson, C., (2017). *SOSAlarm.se*.
<https://www.sosalarm.se/trygghet--sakerhet/artikel1-7-april/>
[Använd 09 05 2017].
- Danielsson, E., Landgren, J., Larsson, G., Olofsson, A., Tirkkonen, P. & Voss, M., (2012) *Forskningsöversikt: Ledning och samverkan vid olyckor och kriser*. MSB, Karlstad.
- Durso, F.T., & Sethumadhavan, A., (2008). Situation awareness: Understanding dynamic environments. *Human Factors*. 50(3), ss. 442-448.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G., (2015). Intervjuer. i: G. Ahrne & P. Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB, ss. 34–53.

Ginter, P. G., Duncan, J. W., L. C., McCormick, Rucks, A. C., Wingate, M. S., Abdolrasulnia, M., (2006). Effective Response to Large-Scale Disasters: The Need for High-reliability Preparedness Networks. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 11, 14(3), ss. 331–349.

James, W., (1956). Is Life worth living? In W. James, *The will to believe* (ss. 32–62). New York: Dover. (Originalverk publicerat 1885)

Kahneman, D., (2011). *Tänka, snabbt och långsamt*. 1:4. Stockholm: Volante

Kvale, S. & Brinkman, S., (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3:2. Lund: Studentlitteratur AB

Lalander, P., (2015). Observationer och etnografi. i: G. Ahrne & P. Svensson, red. *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB, ss. 93–113.

Landgren, J., (2005). Supporting Fire Crew Sensemaking Enroute to Incidents. *International Journal of Emergency Management* 01, 2(3), ss. 176-188.

Larsson, G., (2011). Samverkan och beslutsfattande vid kriser – betydelsen av gruppsykologiska processer. i: N. Nilsson, red. *Samverkan för säkerhets skull!*. Stockholm: MSB, ss. 187-204.

Lindberg, K., (2009). *Samverkan*. Malmö: Liber AB

Mills, J.H., Thurlow, A., Mills, A.J. (2010), Making sense of sensemaking: the critical sensemaking approach. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 5(2) ss. 182-195.

MSB (2014a). Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar. MSB: Karlstad.

MSB (2014b). Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar - sammanfattning. MSB: Karlstad.

Mullen, J., Vladi, N. & Mills A.J., (2006) Making sense of the Walkerton Crisis. *Culture and Organisation*, (12) ss. 207-220.

Normark, M., (2002). Sense-making of an emergency call: possibilities and constraints of a computerized case file. I *Proceedings of the second Nordic conference on human-computer interaction*. Stockholm, Sweden 19 October 2002, ss. 81-90

Rennstam, J. & Wästerfors, D., (2015). Att analysera kvalitativt material. i: G. Ahrne & P. Svensson, red. *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB, ss. 220-236.

Ritzer, G., (2009). *Sociologisk teori*. Liber AB: Malmö.

Samverkan Stockholmsregionen a, *Samverkanstockholmsregionen.se*.
<http://www.samverkanstockholmsregionen.se/malet-med-satsningen>
[Använd 05 04 2017].

Samverkan Stockholmsregionen b, *Samverkanstockholmsregionen.se*.
<http://www.samverkanstockholmsregionen.se/projekt/vardagssamverkan>
[Använd 05 04 2017].

Samverkan Stockholmsregionen c, *Samverkanstockholmsregionen.se*.

<http://www.samverkanstockholmsregionen.se/aktorer>

[Använd 05 22 2017].

SFS 2003:460. *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

Svensson, F. & Pirttisalo, J., (2015). Samarbete ska skydda Stockholm i krislägen, *Svenska dagbladet*, 19 februari.

<https://www.svd.se/samarbete-ska-skydda-stockholm-i-krislagen>

Svensson, P., (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. i: G. Ahrne & P. Svensson, red. *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB, ss. 208-219.

Thurén, T., (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2:3 red. Malmö: Liber AB.

Thurlow, A., (2010). Critical sensemaking. i: A.J. Mills, Durepos, G. & Wiebe E., red. *Encyclopedia of case study research*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., ss. 257-260.

Tversky, A., & Kahneman, D., (1974). Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science, New Series*, 27 09, 185(4157), ss. 1124–1131

Weick, K. E., Sutcliffe, K. M. & Obstfeld, D., (2005). Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, 16(4), ss. 409-421.

Weick, K. E., (1995). *Sensemaking in organization*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Weick, K. E. & Sutcliffe, K. M., (2015). *Managing the Unexpected: Sustained Performance in a Complex World*. 3:e red. Hoboken (New Jersey): John Wiley & Sons Inc

Weick, K. E., (1988). Enacted sensemaking in crisis situation. *Journal of Management Studies*, 25(4), ss. 305-317.

Weick, K. E., (1993). The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster. *Administrative Science Quarterly*, 38(4), ss. 628-652.

Weick, K. E., (2010). Reflections on Enacted Sensemaking in the Bhopal Disaster. *Journal of Management Studies*, 47(3), ss. 537-550.

Yin, R. K., (2007). *Fallstudier: design och genomförande*. Stockholm: Liber AB.

Bilaga 1 – Intervjuguide

Inledande frågor:

- Hur länge har du arbetat inom din organisation?
- Hur länge har du arbetat i rollen som operatör?
 - Hur länge har du arbetat i klustret?
- Vad har du för tidigare erfarenheter från yrkeslivet?
 - Hur påverkar dessa erfarenheter dig i ditt nuvarande arbete?
- Hur ofta arbetar du i klustret?
 - Berätta lite kort om dina arbetsuppgifter och hur ett arbetspass kan se ut

Huvudfrågor:

- Hur ser du på din roll i klustret?
 - Är alla organisationer lika viktiga? Varför? Varför inte?
- Vad tror du förväntas av dig/din aktörs roll i det här klustret?
- Kan du berätta lite om någon händelse/larm du hanterat i samverkansklustret?
 - Vilken var din/din aktörs roll i den här händelsen?
 - Kan du minnas hur du tänkte och agerade i detta läget?
 - Varför minns du den här specifika händelsen?
- Hur hanterar du information från dem andra aktörerna?
 - Litar du mer eller mindre på olika aktörer/personer i klustret?
 - Varför?
- Upplever du att man allt som oftast har en gemensam bild över larmsituationerna i klustret?
 - Om inte, varför?
 - Finns det för/nack-delar med det?
- Hur upplever du att samarbetet i operatörsklustret fungerar?
 - Fördelar/nackdelar? Problem? Möjligheter?
- Hur ofta inträffar händelser som kräver flera olika operatörers inblandning?
- Hur väl känner du operatörskollegor från de andra organisationerna?

- På vilket sätt diskuterar ni och utvärderar de larm/händelser som hanteras? Genomförs strukturerade utvärderingar eller är det allmänna diskussioner “över bordet”?
- Hur lång tid brukar det ta innan du känner att du förstår (har en bild av) en situation som initialt präglas av en osäkerhet?
 - Vad hjälper (vilken information) dig att skapa förståelse i osäkra situationer?
 - Vad gör det svårt för dig att förstå situationen?
- Finns det larmsituationer/händelser som du upplever är mindre komplexa och enklare att hantera?
 - Varför?
- Vilka för- respektive nackdelar ser du med samverkan i samverkansklustret?
 - Har du några förslag på hur kan det göras bättre?
- Vad är det värsta som kan hända i samverkansklustret enligt dig?
 - Finns det några händelser som du känner att ni inte klarar av att hantera?
 - Varför?

Avslutande frågor:

- Har du några andra funderingar eller frågor?
- Har du några synpunkter på frågorna eller intervjuens upplägg?

Bilaga 2 – Observationsscheman

Observationsschema A

- Agerar operatörerna utifrån olika identiteter?
- Verkar operatörerna använda sig av erfarenhet från tidigare händelser för att förstå de aktuella situationerna?
- Hur agerar/reagerar operatörerna under ett larm?
- På vilket sätt påverkar deras agerande/reaktioner situationen?
- Verkar operatörerna ha en gemensam lägesbild?
- Verkar operatörerna förstå situationerna på samma sätt eller skiljer det sig?
- Hur kommunicerar de med varandra? Tal, språk, text, symboler?
- Sker det några missförstånd?
- Diskuteras larmsituationer före och efter situationen?
- Vågar operatörerna agera snabbt utifrån vad de tycker är rimligt snarare än eftertänksamt och träffsäkert?

Observationsschema B

Element	Vad	Hur, exempel	Observationer
1. Identitet	En individ har en uppsamling identiteter/sidor snarare än en. En individ på klustret kan t.ex. vara polis, pappa, vän, ledare, skojare etc. på samma gång.	Använder sig aktörerna av olika identiteter i olika sammanhang? T.ex. identifierar sig som pappa i ett sammanhang, polis i ett annat och larmoperatör i ett tredje.	

2. Retrospektiv	Individen skapar mening i aktuella situationer genom att blicka tillbaka på tidigare situationer. Hur kan jag förstå någonting förrän jag gjort det?	En individ signalerar att denne känner igen/förstår situationen utifrån en tidigare situation. I övrigt svårt att observera?	
3. Antaganden och agerande i känsliga miljöer	Individen konstruerar själv situationen utifrån sitt agerande, vilken den gör genom antaganden. Se ex. om Polisen och fingret.	Hur agerar individen vid ett larm? Vad får dennes handlingar för konsekvenser på situationen?	

4. Social	Det individuella meningsskapandet sker med influenser av andra. Den sociala kontexten föranleder därmed alltså det individuella meningsskapandet eller kan även påverka direkt genom att man tolkar en situation med vetskapen att man komma att behöva stå för detta beslut inför andra/gruppen.	Hur kommunicerar de med varandra? Tal, språk, text, symboler? Tycks samförstånd råda eller sker missförstånd?	
5. Pågående	Meningsskapandet börjar eller slutar inte – det pågår hela tiden. Dessutom är känslor involverade.	Vad händer före/efter det operativa arbetet, t.ex. i lunchrummet? Diskuterar man larmsituationer?	
6. Fokus på ledtrådar	Man söker efter ledtrådar från situationer man känner igen eller saker man vet sedan tidigare för att förstå situationen.	Kan tyckas svårt att observera? Men försök vara uppmärksam på speciella "ledtrådar" som tycks hjälpa	

		operatören att förstå situationen.	
7. Rimlighet snarare än träffsäkerhet	I osäkra situationer är det bättre att agera snabbt och rimligt snarare än väl genomtänkt och träffsäkert. Situationen konstrueras genom det som görs. Ett snabbt beslut som baseras på rimlighet snarare än träffsäkerhet kan alltså leda till att man får kontroll över/styr en situation.	Agerar operatörerna snabbt i larmsituationerna? Gör de antaganden baserade på rimlighet snarare än träffsäkerhet?	

8. Övriga iakttagelser			
---------------------------	--	--	--

Deltagande i studie om situationsförståelse i operatörsklustret

Om studien

Syftet med studien är att undersöka hur den meningsskapande processen sker hos operatören i händelse av larm. Vidare kommer syftet att vara att försöka förstå hur operatörerna tolkar information och hur de skapar sig en gemensam förståelse för de osäkra situationer som de utsätts för i sitt vardagliga arbete. Vi vill dessutom studera om det finns skillnader/likheter mellan olika aktörers meningsskapande process och hur detta kan förstås för att bidra till en stärkt samverkan.

Anonymiserad data

Den insamlade datan kommer behandlas av oss samt vår handledare Jörgen Sparf. I studiens resultat kommer den insamlade datan att anonymiseras i syfte att resultatet inte ska kunna härledas till dig.

Informerat samtycke

Ditt deltagande i studien är oerhört värdefullt för oss men vi vill ändå informera om att ditt deltagande är helt frivilligt och att du närsomhelst före, under eller efter intervjun fram tills studien lämnas in för examination (24/5) kan avbryta ditt deltagande utan att behöva motivera varför.

Intervjutid

ca 30-60 minuter.

Alexander Öjelid, alje1401@student.miun.se, 0706 94 18 98

David Öjelid, daje1401@student.miun.se, 0733 64 58 75

Risk- och krishanteringsprogrammet, Mittuniversitetet, Östersund