



Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Avhandling för avläggande av doktorsexamen i Sociologi, Östersund 2015

FÖRST PÅ PLATS:

Gränsdragningar, positioneringar och emergens i berättelser från
olycksplatsen

Linda Kvarnlöf

Handledare:
Roine Johansson
Erna Danielsson

Avdelningen för samhällsvetenskap
Mittuniversitetet, SE-831 25 Östersund

ISSN 1652-893X,
Mid Sweden University Doctoral Thesis 216
ISBN 978-91-88025-07-4

Akademisk avhandling som med tillstånd av Mittuniversitetet framläggs till offentlig granskning för avläggande av filosofie doktorsexamen i sociologi fredagen den 8 maj, 2015, klockan 13.15 i sal L216, Mittuniversitetet Östersund. Seminariet kommer att hållas på svenska.

Först på plats:

Gränsdragningar, positioneringar och emergens i berättelser från olycksplatsen

Linda Kvarnlöf

© Linda Kvarnlöf, 2015

Department of Social Sciences, Faculty of Human Sciences
Mid Sweden University, SE-831 25 Östersund
Sweden

Telephone: +46 (0)771-975 000

Printed by Mid Sweden University, Sundsvall, Sweden, 2015

Citizen first responders:

Boundaries, positionings and emergence in stories from the scene of accident

Linda Kvarnlöf

Department of Social Sciences

Mid Sweden University, SE-831 25 Östersund, Sweden

ISSN 1652-893X, Mid Sweden University Doctoral Thesis 216; ISBN 978-91-88025-07-4

ABSTRACT

When accidents occur, citizens often are the real first responders. This has been acknowledged and studied from an international perspective, particularly in relation to large crises and disasters, but remains relatively unstudied from a Swedish perspective. This thesis takes its point of departure from people who have been emergency callers or witnesses to traffic accidents, studying their actions and interactions at the scene of an accident in terms of boundaries, positioning and emergence. The aim of this thesis is to study how people's actions in a specific situation are affected by their *interactions* with both real and imagined others and how their actions are affected by the spatial context. The thesis consists of four individual studies that relate differently to the main aim of the thesis. The first study focuses on first responders' options to act in a place that simultaneously is the workplace of emergency personnel: the incident site. This study shows how first responders' options to act are governed in large part by their interaction with emergency personnel and their boundary practices at the incident site. In this study, we apply theories of boundary practices from Nippert-Eng and the concept of boundary work from Gieryn to explain how emergency personnel control their place of work through boundary practices and through that process control those first responders who are present at the site. In other words, people's actions at the incident site are affected by both the social and the spatial context. The second study focuses on a limited selection of first responders: those who have placed emergency calls. Through interviews with callers and transcriptions of their emergency calls, this study explores how the callers frame their decision to stop and place the call through different presentations of self. These presentations are constructed through moral positioning, in which the callers position themselves and their actions in relation to both real and imagined others. Thus, the callers also construct normative accounts of what is considered a "preferable" and "non-preferable" way to act at the scene of an accident.

The third study takes its point of departure from theories and previous research on emergence because they have been used by disaster sociologists to explain how citizens are the real first responders to crises and disasters. Through the concepts of emergent behavior and emergent norms, papers in this research field have argued that people in these situations act according to “new and not-yet-institutionalized behavior guidelines”. In this study, I argue that emergence, in other words, citizens as the real first responders, is also present in everyday emergencies. Through the narratives of citizen first responders, I explore how they frame their actions through different normative narratives. These normative narratives are not necessarily emergent, however. Rather, the interviewees use past experience and presentations of self to justify their actions at the scene of an accident. The fourth study is an ethnographic reflection of the researcher’s place-bounded identity in a field study that revolves around several different places. Rather than focusing on a story of first responders, this study focuses on the researcher’s, i.e., my own, story from the scene of an accident, the fire truck and the fire station. What I have been able to study through these different studies are *stories of actions* rather than “actual” actions or behaviors. In these stories, it becomes clear that first responders relate to both a social and spatial context as they provide accounts of their actions at the scene of an accident. They relate to a social context because they frame their actions through their *interactions* with different actors *and* position themselves in relation to those actors—and in relation to a spatial context. That is, they perform their actions in a place that is someone else’s place of work, with jurisdictional claims of both legitimacy and control. In summary, this thesis contributes a deeper knowledge of how citizen first responders interpret, understand and tell the story of their actions at the scene of an accident. The contribution considers the fact that citizen first responders are something of a “blind spot”, not only in the field of emergency research but also for emergency personnel who do not always acknowledge the experience of first responders at the scene of accidents.

Keywords: traffic accidents, emergency callers, witnesses, emergence, boundaries, positioning, norms

SAMMANDRAG

När en olycka inträffar är det många gånger människor i olyckans direkta närhet som är först på plats. Detta har erkänts och studerats ur ett internationellt perspektiv, då framförallt i relation till större kriser och katastrofer, men är fortfarande relativt ostuderat i en svensk kontext. Den här avhandlingen tar sin utgångspunkt i människor som har varit larmare och vittnen till trafikolyckor för att studera deras agerande och *interagerande* på olycksplatsen i termer av gränsdragningar, positioneringar och emergens. Avhandlingens syfte är att studera hur människors agerande i en specifik situation påverkas av deras interaktion med så väl verkliga som föreställda andra samt på vilket sätt deras agerande präglas av den rumsliga kontexten. Avhandlingen består av fyra separata delstudier som på olika sätt berör avhandlingens övergripande syfte. I den första delstudien studeras enskilda frivilligas handlingsutrymme i relation till en plats som samtidigt är räddningspersonalens arbetsplats: skadeplatsen. Delstudien visar hur enskilda frivilligas möjligheter att agera till stor del styrs genom deras möte med räddningspersonal samt de senares gränsdragningar på skadeplatsen. Här använder vi oss av Nippert-Engs teori om gränsdragningspraktiker och Gieryns gränsarbete för att visa hur räddningspersonalen kontrollerar sin arbetsplats med hjälp av olika gränsdragningar och därigenom också kontrollerar de frivilliga som befinner sig där. Människors agerande på skadeplatsen tycks med andra ord påverkas av såväl den sociala som den rumsliga kontexten. I delstudie två studeras ett begränsat urval av de som varit först på plats vid trafikolyckor: larmare. Genom intervjuer med larmare, och deras larmsamtal, studeras här hur de "ramar in" beslutet att stanna och larma genom olika presentationer av självet. Till grund för de här presentationerna ligger en moralisk positionering, där larmarna positionerar sig själva och det egna agerandet i förhållande till såväl faktiska som föreställda andra. På så vis konstruerar larmarna även föreställningar om vad som anses vara ett önskvärt respektive icke-önskvärt agerande. Delstudie tre utgår från teorier och tidigare forskning kring emergens som har använts inom disaster sociologin för att förklara hur det är människor i krisen eller katastrofens direkta närhet, snarare än räddningspersonal, som är först på plats. Med hjälp av begreppen emergent agerande och emergenta normer har forskningsfältet argumenterat för att människor vid sådana tillfällen agerar enligt "new and not yet institutionalized behavior guidelines". I den här delstudien argumenterar jag för att emergens, i betydelsen att det är människor i olyckans direkta närhet som är först på plats, förekommer även i samband med så kallade vardagsolyckor. Med utgångspunkt i larmares och vittnens berättelser studeras sedan hur de ramar in

sitt agerande med hjälp av olika berättelser om normer. De här normativa berättelserna framträder dock som allt annat än emergenta, snarare använder sig intervjupersonerna av tidigare erfarenheter och olika presentationer av självet när de rättfärdigar sitt eget agerande på olycksplatsen. Avhandlingens fjärde delstudie är en etnografisk reflektion kring forskarrollens platsbundenhet i en fältstudie som äger rum på flera olika platser. Snarare än att fokusera vid larmare och vittnens berättelser så fokuserar denna delstudie vid forskarens, min egen, berättelse från olycksplatsen, brandbilen och brandstationen. Vad som genomgående har varit möjligt att studera inom ramen för avhandlingen är således *berättelser om* ageranden snarare än faktiska ageranden som sådana. I dessa berättelser blir det tydligt att vittnen och larmare relaterar till så väl en social som en rumslig kontext när de berättar om sitt agerande på olycksplatsen. En social kontext så till vida att de både påverkas av mötet med olika aktörer *och* positionerar sig själva i förhållande till dessa. En rumslig kontext så till vida att de agerar på en plats som samtidigt är en arbetsplats med tydliga anspråk på legitimitet och kontroll. Sammantaget bidrar avhandlingen med fördjupad kunskap om hur människor som är först på plats vid olyckor tolkar, förstår och beskriver sitt eget agerande i relation till denna specifika situation. Det är en särskilt viktig kunskap med tanke på att den här gruppen av människor utgör något av en "blind fläck", inte bara för forskningsfältet, utan även för räddningspersonal som inte alltid lyckas möta upp vittnen och larmare ute på olycksplatserna.

Nyckelord: trafikolyckor, larmare, vittnen, emergens, gränsdragningar, positioneringar, normer

FÖRORD

I skrivande stund känns det som att avhandlingen har skrivits under det senaste året. Även om det är under 2014 som en stor del av texten har formulerats och kommit på plats så har arbetet givetvis pågått betydligt längre än så. Det är dock framförallt under det senaste året som jag utvecklat en relation till min avhandling, efter flera års trevande och motsträvighet så har jag börjat hålla den väldigt kär och därför känns det också lite vemodigt att avsluta avhandlingsarbetet. På många sätt var jag betydligt mer redo för ett avslut för tre år sedan än vad jag är idag.

Det finns så många att tacka för att det överhuvudtaget blev en avhandling. Att det blev den avhandling det är, är till stor del mina handledares förtjänst. Erna som i ett väldigt tidigt skede noterade hur jag vred på mig när vi diskuterade mellanorganisatorisk samverkan och sa att "det där med sådana som är först på plats är nog mer din grej". Det var det och med den ingången har jag till slut hittat mitt sätt att studera krishantering. Tack Roine och Erna för er vägledning och lojalitet utan vilken jag antagligen hade förblivit en motsträvig doktorand utan en avhandling i min hand.

Tack till alla intervjupersoner och kontaktpersoner som har givit mig tillgång till ett otroligt rikt och spännande empiriskt material. Ett särskilt stort tack till er som lät mig bli en del av ert vardagliga arbete för en tid, som lät mig få lära känna det räddningsorganisatoriska fältet och bli en del av det. Till stor del var det på brandstationen, i brandbilen och på olycksplatsen som den här avhandlingens forskningsfrågor började formuleras.

Arbetet med avhandlingen har präglats av två större milstolpar: mittseminariet 2011 och slutseminariet 2014. Jag vill därför särskilt tacka Ann Enander för värdefulla och vägledande kommentarer på ett väldigt trevande mittseminariemanus. Stort tack till Klas Borell för tydliga, konstruktiva och inspirerande kommentarer på mitt slutseminariemanus, kommentarer som också gav mig den dos av självförtroende som var av avgörande betydelse för färdigställandet av avhandlingsmanuset.

Jag har under hela min doktorandtid vistats i en forskningsmiljö som inte bara stärkt min forskaridentitet och tillhörighet, det är en miljö som också fått mig att drömma om framtiden och nya, spännande projekt. Stort tack till alla på *Risk and Crisis Research Centre*. Tack Erika! Jag vet inte riktigt vart jag skall börja och sluta

men att du har funnits strax bredvid under hela min doktorandtid har betytt så otroligt mycket för mig! Tack för all glädje, alla skratt, all inspiration och vägledning!

Tack till alla övriga kollegor på avdelningen för samhällsvetenskap vid Mittuniversitetet. Ett särskilt tack till alla på våning tre för kaffe, skratt och spekulativa diskussioner.

Tack till mamma och pappa som har givit mig min humanistiska ådra, som jag hoppas även präglar avhandlingen, bara genom att vara sig själva. Tack till Sandra för allt vad det innebär att vara syster. Ni har lärt mig allt vad det innebär att vara människa och jag är det bäst tillsammans med er.

Tack David, Moa, Melker, Bosse och Oliver för alla upplevelser, för alla minnen, för all kärlek. Tack för att allt annat blir så litet i jämförelse med er.

Linda Kvarnlöf,
Rödön, mars 2015

Innehållsförteckning

ABSTRACT	II
SAMMANDRAG	IV
FÖRORD.....	VI
FIGURFÖRTECKNING.....	X
TABELLFÖRTECKNING	X
INKLUDERADE ARTIKLAR	XI
1. INLEDNING	1
1.1. AVHANDLINGENS KONTEXT OCH STUDIESUBJEKT	3
<i>Den mångfacetterade allmänheten.....</i>	<i>4</i>
<i>Räddningspersonal.....</i>	<i>7</i>
<i>Vardagsolyckor</i>	<i>8</i>
1.2. FÖRESTÄLLNINGAR OM MÄNNISKORS AGERANDE I SAMBAND MED KRISITUATIONER: FRÅN MILITÄRA ANALOGIER TILL EMERGENS	9
<i>Krishanteringens militära arv och den irrationella allmänheten.....</i>	<i>9</i>
<i>Emergenta normer och beteenden vid kriser och katastrofer</i>	<i>11</i>
1.3. SAMVERKANSIDEALET OCH INTEGRERING AV ALLMÄNHETEN I KRISHANTERING ..	13
1.4. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	15
1.5. AVHANDLINGENS DISPOSITION	17
2. MÖTEN, SITUATIONER OCH DESS INRAMNING	19
2.1. SYMBOLISK INTERAKTIONISM: SITUATIONENS SOCIOLOGI	20
<i>Goffman: den motvillige interaktionisten.....</i>	<i>22</i>
<i>Struktur och aktörskap inom den symboliska interaktionismen</i>	<i>24</i>
2.2. MÄNNISKOR EMELLAN: VERKLIGA OCH FÖRESTÄLLDA ANDRA.....	26
<i>Själv och andra</i>	<i>28</i>
2.3. AVSLUTANDE DISKUSSION	30
3. OLYCKSPLATSEN: RUMSLIGA OCH ORGANISATORISKA PERSPEKTIV	32
3.1. OLYCKSPLATSEN SOM INRAMNING	34
3.2. OLYCKSPLATSEN SOM ARBETSPLATS	37
<i>Profession, kontroll och gränsdragningar</i>	<i>38</i>

<i>Krishanteringens militära arv</i>	40
3.3. AVSLUTANDE DISKUSSION	41
4. METOD, MATERIAL OCH FORSKNINGSPROCESS	42
4.1. MEDFÖLJANDE OBSERVATIONER.....	45
<i>Om tillträde och informerat samtycke</i>	48
<i>Att studera människor i offentliga miljöer: en etikdiskussion</i>	50
<i>Analys av fältanteckningar</i>	52
4.2. INTERVJUSTUDIERNAS	53
<i>Intervjuer med räddningspersonal: urval, tillvägagångssätt och analys</i>	53
<i>Intervjuer med larmare och vittnen: urval, tillvägagångssätt och analys</i>	55
4.3. LARMSAMTALEN: URVAL, TILLVÄGAGÅNGSSÄTT OCH ANALYS	60
5. ARTIKLAR	61
5.1. BESKRIVNING AV AVHANDLINGENS ARTIKLAR	62
<i>Artikel I: Boundary practices at incident sites: making distinctions between the public and emergency personnel</i>	62
<i>Artikel II: “It’s what anyone with any fellow feeling would do”: presentations of self and moral positioning in emergency calls</i>	65
<i>Artikel III: Emergent norms and everyday emergencies: narratives of norms and actions from citizen first responders</i>	67
<i>Artikel IV: En forskare i räddningsjacka: om forskarrollens platsbundenhet</i>	69
6. AVSLUTANDE DISKUSSION	71
6.1. OLYCKSPLATSENS OLIKA BETYDELSER OCH PRAKTIKER	72
6.2. DET EMERGENTA FENOMENETS RELEVANS OCH BEGRÄNSNINGAR	75
6.3. SLUTSATSER	77
6.4. BEHOV AV FORTSATT FORSKNING	79
7. REFERENSER.....	81

FIGURFÖRTECKNING

Figur 1.	Graden av institutionalisering vid vardagsolyckor, kriser och katastrofer, utifrån Quarantelli (2000).....	9
Figur 2.	Den abduktiva tolkningsprocessen av intervjuer med räddningspersonal.....	55
Figur 3.	Den abduktiva tolkningsprocessen av intervjuer med larmare och vittnen.....	59
Figur 4.	Tolkningar och tillämpningar av emergens.....	77

TABELLFÖRTECKNING

Tabell 1.	Beskrivning av avhandlingens artiklar, deras huvudsakliga syfte samt användning av det empiriska materialet.....	45
Tabell 2.	Olycksplatsens olika betydelser och praktiker, så som de studerats inom ramen för avhandlingen.....	73

INKLUDERADE ARTIKLAR

Denna avhandling utgår huvudsakligen ifrån följande fyra artiklar, refererade med romerska siffror, som Artikel I, II, III och IV:

- Artikel I Boundary practices at incident sites: making distinctions between emergency personnel and the public.
Kvarnlöf, Linda & Johansson, Roine.
Publicerad i *International Journal of Emergency Services* (2014) 3(1): 65-76.
- Artikel II "It's what anyone with any fellow feeling would do": presentations of self and moral positioning in emergency calls.
Kvarnlöf, Linda.
Inskickad till *Qualitative Sociology* (januari 2015).
- Artikel III Emergent norms and everyday emergencies: narratives of norms and actions from citizen first responders.
Kvarnlöf, Linda.
Inskickad till *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* (mars 2015).
- Artikel IV En forskare i räddningsjacka: om forskarrollens platsbundenhet.
Eliasson, Linda.
Publicerad i *Kulturella Perspektiv* (2010) 19(2): 35-45.

1. INLEDNING

Inom den samhällsvetenskapliga krisforskningen har krissituationer beskrivits som sociala händelser (Quarantelli 1998), där samhällsvetenskapligt orienterade krisforskare framförallt har intresserat sig för krisers och katastrofers sociala orsaker och konsekvenser (se t.ex. Barton 1969; Kendra & Wachtendorf 2002; Dynes & Rodriguez 2007). Den här avhandlingen behandlar dock inte de stora kriserna och katastroferna, snarare intresserar jag mig för de vardagliga olyckorna, olyckor som inträffar dagligen och som, till skillnad från kriser och katastrofer, har beskrivits som vardagliga och rutinmässiga (Quarantelli 2000, Fischer 2003). Jag menar dock att även vardagsolyckor kan beskrivas som sociala händelser, som särskilt intressanta situationer för att studera människors agerande och interagerande. Framförallt utgör olycksplatsen en intressant inramning för att studera mötet mellan allmänhet och räddningspersonal, och hur detta möte påverkar allmänhetens agerande på olycksplatsen.

När en olycka inträffar är det många gånger människor i olyckans direkta närhet som är först på plats. Många gånger är det dessa människor som utgör starten på larmkedjan, det är genom deras larmsamtal till SOS alarm som räddningsinsatsen inleds. Tidigare har allmänhetens agerande i samband med krissituationer framförallt studerats i relation till större kriser och katastrofer, där ett av de mest återkommande forskningsresultaten är att allmänheten spelar en viktig roll som aktör i samband med kriser och katastrofer, inte minst med tanke på att det ofta är enskilda privatpersoner som är först på plats (Quarantelli 1993; Dynes 1994; Helsloot & Ruitenberg 2004; Michel 2007). Att människor ansluter sig till skadeplatsen i samband med kriser och katastrofer för att erbjuda sin hjälp har beskrivits i termer av emergent beteende och emergent organisering.

Den generella användningen av emergens syftar till framväxten, eller utvecklingen, av någonting. Den sociologiska användningen av begreppet går tillbaka till Meads (1932) beskrivningar av social interaktion som generativ: "when things get together, there then arises something that was not there before" (s. 641). När människor möts bär de med sig definitioner och förståelser av situationen vilka bidrar till framväxten av nya sociala relationer och nya former av social aktivitet (Mead 1932). Den fortsatta begreppsanvändningen kring emergens inom sociologin har fokuserat vid hur spontanitet och improvisation präglar social interaktion (se t.ex. Sawyer 1999; 2012), vilket även har präglat den sociologiskt inspirerade krisforskningen som framförallt har använt emergensbegreppet för att belysa den spontanitet och improvisation som karaktäriserar tillfälligt sammansatta grupperns agerande i samband med kriser och katastrofer (Kendra &

Wachtendorf 2002, Drabek & McEntire 2003, Stallings & Quarantelli 1985, Gardner 2013). Här har emergens beskrivits i termer av människors agerande utanför förutbestämda regler och ramar, i krissituationer där organisationers och samhälls strukturer satts ur spel. I ett sådant "tomrum" har människors ageranden snarare beskrivits som präglade av normer och strukturer som är emergenta, det vill säga nya, framväxande normer och strukturer som ännu inte har blivit institutionaliserade (Stallings & Quarantelli 1985).

Föreliggande avhandling kan beskrivas i termer av emergens, med det undantaget att emergens studeras inom ramen för en given kontext, ett till stor del förutbestämt sammanhang. Normer och strukturer är sällan nya och spontana, även människors emergenta agerande kommer någonstans ifrån, och präglas av det strukturella sammanhang som omger dem. Emergens har ofta kontrasterats mot, organisatorisk och social, ordning och struktur (Schneider, 1992, Neal & Phillips 1995, Gardner 2013) för att istället betona det dynamiska och spontana i människors agerande. I föreliggande avhandling kommer jag dock att argumentera för att även emergens bör förstås *inom ramen för* ett specifikt organisatoriskt och socialt sammanhang. Därmed kretsar avhandlingen kring emergensens begränsningar snarare än förutsättningar.

Med inspiration ur den samhällsvetenskapliga krisforskningen kretsar föreliggande avhandling kring människors agerande på olycksplatsen, så som det berättas av dem själva. Mer specifikt handlar det om den allmänhet som är "först på plats": om larmare och vittnen till trafikolyckor. Med utgångspunkt i allmänhetens agerande på olycksplatsen är avhandlingens huvudsakliga syfte att studera hur människors agerande i en specifik situation påverkas av a) deras interaktion med andra, b) den rumsliga kontext där de agerar och interagerar.

Intresset för människors agerande på olycksplatsen grundar sig i en sociologisk föreställning om att människors agerande kan förstås kontextuellt: i ett specifikt socialt och rumsligt sammanhang. Människors agerande sker med andra ord inte i ett tomrum eller som en behavioristisk respons gentemot en krissituation, utan utvecklas hela tiden i möten med andra aktörer samt i relation till den plats där agerandet äger rum. En symboliskt interaktionistisk ansats gör det möjligt att argumentera för att människors agerande i en specifik situation är ett resultat av deras *interagerande* med andra människor (se t.ex. Blumer 1969). Det är således i allmänhetens möte med så väl räddningspersonal som andra enskilda privatpersoner som deras handlingsutrymme "förhandlas" eller interageras.

Men allmänhetens handlingsutrymme på olycksplatsen är inte alltid eller nödvändigtvis ett ämne för förhandlingar. I mötet med andra aktörer, inte minst räddningspersonal, och med utgångspunkt i olycksplatsen som en organisatorisk kontext, eller en *arbetsplats*, blir det även relevant att tala i termer av styrning och kontroll av allmänhetens agerande och interagerande. Till skillnad från den symboliska interaktionismen betonar Erving Goffman den sociala interaktionens regler som styrande av människors beteenden, när människor agerar och interagerar gör de detta som underordnade en interaktionsordning med förutbestämda regler och ritualer (Goffman 1961b;1967). När jag studerar hur människors agerande i en specifik situation påverkas av mötet med så väl den sociala som med den rumsliga omgivningen blir det därför även viktigt att ta hänsyn till aspekter av styrning och kontroll i mötet mellan olika aktörer.

I det här, avhandlingens inledande, kapitel kommer jag att börja med en begreppsutredande diskussion kring avhandlingens studiesubjekt. Efter det följer en beskrivning av hur den samhällsvetenskapliga krisforskningen har studerat människors agerande i samband med kriser och hur detta forskningsfält har utvecklats i relation till, och som en kritik emot, väletablerade föreställningar om människors beteenden i samband med krissituationer. Därefter följer en diskussion kring samverkansbegreppet och hur detta har kommit att prägla både svensk krishantering och forskningsfältet. Framförallt diskuteras samverkansbegreppet i relation till hur det har använts för att "integrera" allmänheten i den moderna krishanteringen. Inledningen avslutas sedan med en beskrivning av avhandlingens syfte och frågeställningar samt en beskrivning av avhandlingens disposition.

1.1. Avhandlingens kontext och studiesubjekt

Avhandlingen kretsar kring ett antal studiesubjekt: det handlar om *allmänheten* och människors agerande i samband med *vardagsolyckor* och till viss del även om dessa människors *interagerande* med *räddningspersonal*. Begreppsanvändningen kring dessa studiesubjekt är inte självklar och kan därför behöva tydliggöras. Avhandlingen tar sin empiriska utgångspunkt i människors berättelser om ageranden på olycksplatsen. Här har dock vissa avgränsningar gjorts genom att de människor som framförallt studeras är vittnen och larmare till trafikolyckor. Dessutom varierar begreppsanvändningen något i avhandlingens artiklar, vilket den även gör i den tidigare forskning som behandlar människors agerande i samband med kriser och katastrofer. Begreppsanvändningen och de avgränsningar som den för med sig liksom den variation i begreppsanvändning som präglar både avhandlingen och tidigare forskning kommer därför att diskuteras nedan.

En annan aktör som har en central roll i avhandlingen är räddningspersonalen, det vill säga de som har olycksplatsen som arbetsplats. Inom ramen för avhandlingen studeras räddningspersonal, inte räddningsorganisationer, eftersom det är personalen som är de aktiva subjekt genom att de agerar och interagerar. Med räddningspersonal avses här de poliser, brandmän och ambulanssjukvårdare som har olycksplatsen som gemensam arbetsplats. De här yrkesgrupperna studeras alltså främst i relation till den yrkespraktik och arbetsplats som de delar, därför studeras de också i termer av en gemensam grupp snarare än skilda yrkeskategorier.

Om allmänheten och räddningspersonal är de subjekt, eller aktörer, som agerar och interagerar är olycksplatsen den kontext *där* de agerar. Här handlar det mer specifikt om *trafikolycksplatser*, en typ av olyckor som har beskrivits som vardagliga i jämförelser med mer omfattande kriser och katastrofer (se t.ex. Quarantelli 2000; Fischer 2003). Jag kommer här att diskutera så väl de avgränsningar som ligger till grund för valet av trafikolyckor som hur vi kan förstå olyckor i relation till kriser och katastrofer. Redan inledningsvis bör dock någonting nämnas angående användningen av begreppet *olycksplats*. Olycksplats kan beskrivas som en lekmannamässig variant av den fackmannamässiga termen *skadeplats* som vanligtvis används för att hänvisa till räddningspersonalens gemensamma arbetsplats. Relationen mellan begreppen kan även beskrivas som att olycksplatsen transformeras till en skadeplats i och med räddningspersonalens ankomst och deras etablerande av en arbetsplats (Danielsson et al. 2013). Eftersom avhandlingen kretsar kring allmänhetens agerande på olycksplatsen, och för att belysa att det handlar om olyckor snarare än kriser och katastrofer, har jag framförallt valt att använda mig av det mer vardagsbrukliga *olycksplats*. I vissa avseende finns det dock en poäng i att särskilja olycksplatsen och skadeplatsen åt, som när det faktiskt handlar om platser där större kriser eller katastrofer har ägt rum, eller när det är räddningspersonalens gemensamma *arbetsplats* som studeras som i avhandlingens första artikel. Därför används begreppet skadeplats i relation till avhandlingens första artikel samt i relation till den tidigare forskning där det handlar om platser där kriser eller katastrofer har ägt rum.

Den mångfacetterade allmänheten

Krisforskare har länge poängterat att det är enskilda individer, snarare än räddningspersonal, som är först på plats i samband med olyckor, kriser och katastrofer (Barton 1969; Dynes 1970; Quarantelli 1993; Scanlon et al. 2014). Eftersom det är allmänheten som befinner sig i krissituationens närmaste omgivning är det också de som är först på plats med att erbjuda sin hjälp åt de drabbade. Mer än att vara "först på plats" har flertalet studier visat att människor

många gånger söker sig till skadeplatsen för att delta i räddningsarbetet (Britton 1991; Quarantelli 1993; Dynes 1994; Kendra & Wachtendorf 2002; Helsloot and Ruitenberg 2004; Barsky et al. 2007; Michel 2007; Lowe & Fothergill 2008). Sådana "sammanslutningar" har framförallt studerats i relation till större kriser och katastrofer trots att de förekommer även i samband med mindre omfattande krissituationer och mer "vardagliga" olyckor (Landgren 2011; Scanlon et al. 2014).

Allmänheten, liksom enskilda individers roll i förhållande till den inträffade händelsen, är dock mångfacetterad, Kendra och Wachtendorf (2002) belyser dess variation:

Convergence is not limited to official agencies and personnel: rather there are often a great number of informal and unauthorised convergents of various types, including "returnees", the "anxious", the "curious", "helpers", "exploiters" and "mourners" (p.11)

Allmänheten "spelar" med andra ord en rad olika roller på skadeplatsen och de söker sig inte nödvändigtvis dit för att erbjuda sin hjälp, sammanslutningen kan även uppstå till följd av att människor söker sig till skadeplatsen i egenskap av nyfikna eller oroliga. Typifieringen som Kendra och Wachtendorf använder sig av i citatet ovan har sina rötter i Fritz och Mathewsons (1957) kategorisering av olika skäl till att människor söker sig till en skadeplats. Även om det finns forskare som har gått vidare med Fritz och Mathewsons terminologi för att belysa komplexiteten i allmänhetens agerande (se t.ex. Kendra & Wachtendorf 2002) är det framförallt den kategori som Fritz och Mathewson (1957) ursprungligen beskrev som "hjälpare" som har givits störst utrymme inom den sociologiska krisforskningen. Det är också den kategori som framförallt studeras inom ramen för avhandlingen, genom att det är allmänheten i egenskap av utomstående larmare och vittnen som studeras.

Trots, eller kanske snarare på grund av, att ett flertal studier har belyst hur enskilda individer söker sig till skadeplatsen för att på något vis assistera i samband med kriser och katastrofer (Quarantelli 1993; Dynes 1994; Kendra and Wachtendorf 2002; Helsloot and Ruitenberg 2004; Kendra et al. 2004; Barsky, Trainor et al. 2007; Michel 2007; Lowe & Fothergill 2008), råder det en stor variation i begreppsanvändningen. Dessa enskilda individer har bland annat beskrivits i termer av *allmänheten* (Britton 1991), *medborgare* (Helsloot and Ruitenberg 2004; Kano, Siegel et al. 2005; Michel 2007; Scanlon et al. 2014), eller *första insatspersoner* (Dynes & Rodriguez 2007) i samband med kriser. Inom den sociologiska krisforskningen har även frivilligbegreppet fått stort genomslag (se t.ex. Kendra and Wachtendorf 2002; Kendra et al. 2004; Barsky, Trainor et al. 2007;

Lowe & Fothergill 2008), där det finns två tydliga underkategorier: *organiserade frivilliga*, det vill säga frivilliga som tillhör någon frivilligorganisation, till exempel Röda Korset eller så kallade NGO:s (non-governmental organizations), samt *enskilda frivilliga*, det vill säga enskilda individer utan (frivillig-)organisatorisk anknytning. Just frivilligorganisering och organiserade frivilliga samt deras insatser i samband med kriser och katastrofer har studerats i flertalet artiklar (e.g. Marin & Taher 2002; Luna 2002; Kapucu 2007; Kilby 2007), men inom ramen för avhandlingen är det snarare den sistnämnda kategorin, enskilda frivilliga, som studeras.

Även inom kategorin enskilda frivilliga varierar begrepps användningen, där frivilligbegreppet ofta kombineras med ytterligare ett begrepp för att specificera någon särskild aspekt av frivilligheten. Till exempel använder sig Barsky et al. (2007) av begreppet *icke-anslutna* (unaffiliated) frivilliga för att belysa att det i deras studie handlar om frivilliga utan organisatorisk anknytning. Inom den samhällsvetenskapliga krisforskningen förekommer även begreppet *spontanfrivilliga* (se t.ex. Hodge et al. 2005; Lowe & Fothergill 2008) ibland fristående, ibland i kombination med andra begrepp för att särskilt belysa att det handlar om ett oplanerat, spontant agerande, det vill säga: "those individuals who contribute on impulse immediately after a disaster" (Lowe & Fothergill 2008:294). På ett liknande sätt används även begreppet *emergenta frivilliga* (se t.ex. Wenger 1992; Kreps & Bosworth 1994; Quarantelli 1995; Lowe & Fothergill 2008) för att särskilt belysa hur frivillighet uppstår i relation till emergenta normer och strukturer.

I den här avhandlingen används framförallt begreppet *allmänhet* för att belysa att det handlar om "vem som helst", eller folk i allmänhet, som själva inte är drabbade av olyckan utan bara råkar befinna sig på olycksplatsen. Med allmänheten som utgångspunkt har dock begrepps användningen specificerats något i de olika artiklarna. I avhandlingens första artikel används begreppet *icke-anslutna frivilliga* för att belysa att det handlar om enskilda frivilliga utan organisatorisk anknytning. I avhandlingens andra artikel är det inte längre allmänheten i allmän bemärkelse som studeras, utan ett särskilt urval ur denna. Här studeras larmares agerande på olycksplatsen och hur detta legitimeras med hjälp av moraliska positioneringar, i avhandlingens andra artikel används därför begreppet larmare. I avhandlingens tredje artikel är det av central betydelse att det handlar om människor som är först på plats, här används därför begreppet *citizen first responder*.

Även om den största delen av krisforskningen utgår från större kriser och katastrofer har betydelsen av allmänhetens insatser i samband med mindre

omfattande krissituationer och så kallade vardagsolyckor belysts ur så väl ett internationellt (Scanlon et al. 2014) som ett nationellt (Landgren 2011; Danielsson et al. 2013) perspektiv. Scanlon et al. (2014) efterlyser dock mer forskning kring allmänhetens insatser i samband med vardagsolyckor, med motiveringen att det är ett understuderat område jämfört med kriser och katastrofer. Här bidrar således föreliggande avhandling med ett viktigt komplement, genom att särskilt fokusera på allmänhetens agerande i samband med vardagliga olyckor, situationer som beskrivs som rutinhändelser ur ett samhälleligt och organisatoriskt perspektiv, om än inte ur de enskilda medborgarnas perspektiv.

Räddningspersonal

De yrkeskategorier (polis, brandmän och ambulanssjukvårdare) som här benämns i termer av räddningspersonal har i andra sammanhang även liknats vid blåljuspersonal, tillhörande de så kallade blåljusorganisationerna (se t.ex. Wankhade & Murphy 2012). Genom att använda begreppet räddningspersonal vill jag ytterligare understryka att det här handlar om den blåljuspersonal som har olycksplatsen som gemensam arbetsplats. Här avser alltså räddningspersonal den operativa personalen inom respektive organisation (polis, räddningstjänst, ambulans) som har till vardagliga arbetsuppgifter att hantera olyckor så som trafikolyckor.

Vidare studeras räddningspersonal här som en gemensam, snarare än som en åtskilda, yrkeskategori. Här studeras räddningspersonalen främst utifrån deras *gemensamma* yrkespraktik, deras *gemensamma* arbetsplats och deras *gemensamma* prioriteringar och arbetsuppgifter. Samtidigt som de olika räddningsorganisationerna har olika uppgifter och ansvar, som också avspeglar sig i deras sätt att interagera med allmänheten (för en mer utvecklad diskussion kring detta se t.ex. Johansson 2013), delar de i samband med den operativa krishanteringens prioriteringen att rädda liv och egendom.

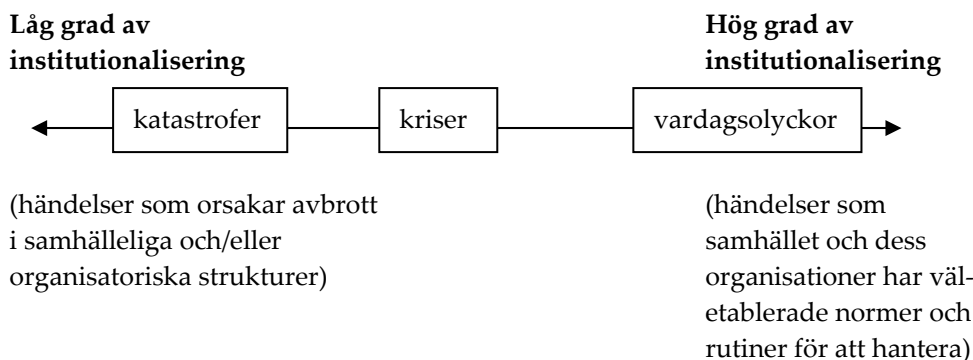
Till viss del studeras dock räddningspersonalen även i termer av enskilda yrkeskategorier. Framförallt i avhandlingens fjärde artikel finns det en poäng i att särskilja räddningstjänsten från de övriga organisationerna eftersom artikeln utgår från den fältstudie som genomfördes med räddningstjänsten. Även i avhandlingens första artikel behandlas yrkeskategorierna *delvis* åtskilda, så till vida att citaten återges i relation till specifika yrkeskategorier. Även om yrkeskategorierna här särskiljs rent empiriskt behandlas de på en analytisk nivå som en gemensam yrkeskategori med en gemensam yrkespraktik.

Vardagsolyckor

I föreliggande avhandling är det *inte* de stora kriserna och katastroferna som studeras. Avhandlingen fokuserar istället vid den typ av olyckor som inträffar dagligen, nämligen: trafikolyckor. Inom den samhällsvetenskapliga krisforskningen betonas vikten av att särskilja kriser (disasters), katastrofer (catastrophes) och olyckor (emergencies) från varandra (Fischer 2003; Quarantelli 2000). En av orsakerna till detta är att händelserna definieras utifrån ett organisatoriskt eller strukturellt perspektiv, där till exempel Quarantelli (2000) definierar kriser, katastrofer och olyckor utifrån räddningsorganisationers responsförmåga gentemot dem. Han motiverar uppdelningen med att kriser och katastrofer, till skillnad från olyckor, kräver tillämpning av nya normer och rutiner av de organisationer som ska hantera dem. Fischer (2003) antar ett liknande perspektiv när han menar att det är avbrottet från ett *samhälles* vardagliga normer som definierar ett fenomen som antingen en kris eller en katastrof. Med utgångspunkt ur sådana definitioner liknas vanligtvis händelser som trafikolyckor och bränder vid vardagsolyckor, eftersom de, till skillnad från kriser och katastrofer, *inte* orsakar avbrott i räddningsorganisationers (Quarantelli 2000) eller samhällets (Fischer 2003) normer och rutiner. Vardagsolyckor beskrivs således i termer av normalitet, händelser för vilka räddningsorganisationerna har rutiner och resurser att hantera: "Emergencies are often envisaged as site-specific events at which the traditional emergency agencies perform their normal functions" (Scanlon et al. 2014:46).

De så kallade vardagsolyckorna, så som trafikolyckor, är en typ av händelse som har blivit institutionaliserad (Dynes 1970) genom att vi på en samhälls nivå har blivit vana vid att hantera och konfronteras med denna typ av olyckor. Även om det på en samhälls nivå finns vanor och rutiner för att hantera dessa så kallade vardagsolyckor är det troligt att graden av institutionalisering sjunker när vi rör oss ner på individnivå och enskilda individers konfrontation med trafikolyckor. Likaså är det troligt att upplevelserna av dessa så kallade vardagsolyckor skiljer sig åt mellan yrkesverksamma, som brandmän och ambulanssjukvårdare, och allmänheten, som drabbade eller vittnen och larmare, som befinner sig på olycksplatsen. Allmänheten saknar vanligtvis de rutiner och normer som finns inom räddningsorganisationer för att hantera olyckor, de rutiner och normer som gör olyckorna till vardagliga. Begreppet vardagsolyckor bör därför ses som en definition med modifikation, en definition som utgår från ett samhälls- och organisatoriskperspektiv, snarare än från ett individperspektiv. Ur ett individperspektiv är trafikolyckor sällan särskilt vardagliga.

Figur 1. Graden av institutionalisering vid vardagsolyckor, kriser och katastrofer, utifrån Quarantelli (2000).



1.2. Föreställningar om människors agerande i samband med krissituationer: från militära analogier till emergens

Utöver organisationers hanterande av krissituationer har den samhällsvetenskapliga krisforskningen ägnat stor uppmärksamhet åt att studera samhälleligt och organisatoriskt förankrade föreställningar kring människors agerande i samband med krissituationer (Dynes 1994b; 2003; Neal & Phillips 1995). Dynes (1994b) har bland annat visat hur föreställningar om människor som irrationella och panikslagna i samband med krissituationer är djupt förankrade såväl hos räddningsorganisationer, som hos allmänheten och i medias rapportering (Dynes & Rodriguez 2007). Quarantelli (1972; 1994) har kartlagt en rad olika föreställningar om människors agerande i samband med krissituationer och avfärdat dessa som myter som saknar förankring i empiriska forskningsresultat. Som en konsekvens har samhällets krisplanering kritiserats för att konstruera planer utifrån falska föreställningar om människors agerande, planer som präglas av ett militärt arv där den sociala omgivningen skall hanteras med hjälp av beordring och kontroll (Dynes 1994b).

Krishanteringens militära arv och den irrationella allmänheten

Samhällets krishantering har länge präglats av planeringsmodeller med ursprung i militära organisationer (Dynes 1994:2), planeringsmodeller som likställer kriser

med ett socialt kaos som skall kontrolleras och stävjas. Dynes beskriver det här som att krishanteringspraktiken grundar sig i *militära analogier*, där krishantering ses som en förlängning eller utveckling av militära scenarion med en yttre fiende som skall bekämpas. Inbyggt i dessa militära analogier finns även stereotypa uppfattningar om hur människor påverkas av olyckor och kriser, där de drabbade ofta ses som passiva och oförmögna att ta hand om sig själva, vilket också kritiserats av Dynes: "It is a rather paternalistic view of victims who need authorities to be decisions makers" (1994b:8).

Föreställningar om att människor drabbas av panik och att inbrott och plundring sprider sig som en löpeld i samhällen som har drabbats av en kris eller katastrof har liknats vid ett *krissyndrom* (Quarantelli 1972; 1994). Sådana föreställningar har beskrivits som väletablerade i den samhälleliga diskursen och återfinns inte bara inom organisationer och myndigheter med krishanteringsansvar utan präglar även medias rapportering och den "allmänna opinionen" (se t.ex. Tierney et al. 2001; Tierney et al. 2006). Den samhällsvetenskapliga krisforskningen har länge försökt slå hål på det så kallade krissyndromet med hjälp av empirisk forskning som visat på det motsatta, att människor snarare än att drabbas av panik tenderar att agera rationellt och hjälpa varandra (Barton 1969; Quarantelli 1993; Perry & Lindell 2003; Helsloot & Ruitenberg 2004; Fischer 2008).

Förutom att föreställningar kring människan som asocial och irrationell i samband med krissituationer saknar vetenskaplig förankring kan dessa myter även få ödesdigra konsekvenser för både människors och organisationers agerande i samband med krissituationer. Bland annat har myter om ökad brottslighet i katastrofens kölvatten inneburit att människor vägrar att evakuera sina hem med rädsla för inbrott och plundring (Tierney et al. 2001). Ytterligare en risk med dessa föreställningar är att de avspeglar sig i organisationers och myndigheters möten med allmänheten och kan leda till bristande förmåga att tillgodose allmänhetens behov i samband med en krissituation (Dynes 1994b). Bland annat har Tierney et al. (2006) visat hur föreställningar om plundring har inneburit att nödvändiga förnödenheter, som mat och kläder, inte gjorts tillräckligt tillgängliga och därmed inte nått fram till drabbade. Att liknande föreställningar kring människors agerande i samband med krissituationer har bäring även i en svensk kontext, och i samband med de mer vardagliga olyckorna, åskådliggörs till viss del inom ramen för avhandlingen. Bland annat visar avhandlingens första artikel på räddningspersonalens behov av att kontrollera genom organisering, av att beordra och kontrollera allmänheten för att på så vis undvika det sociala kaos som annars befaras uppstå. I avhandlingens andra artikel, och larmares beskrivningar av andras bristande moral, åskådliggörs även hur föreställningar om människors

asocialitet och irrationalitet i samband med krissituationer är etablerade i en mer allmän samhällsdiskurs och återfinns även hos allmänheten.

Jag kommer nu att gå vidare med att beskriva det samhällsvetenskapliga paradigmet inom krisforskningen, där det snarare är allmänhetens frivilliga hjälpinsatser och sätt att organisera dessa som har uppmärksammats.

Emergenta normer och beteenden vid kriser och katastrofer

Den samhällsvetenskapliga krisforskningen har länge gått i stäv med myter och föreställningar om människan som asocial och irrationell. I tidiga sociologiska studier av människors beteende i samband med kriser (Fritz 1961; Barton 1969; Dynes 1970) beskrevs drabbade samhällen som *terapeutiska samhällen*, där medborgarna går ihop för att hjälpa varandra. Barton (1969) förklarade detta beteende i termer av altruism och altruistiska normer som han menade att krissituationen bidrog till att skapa och upprätthålla. Tidigare forskning har därför länge argumenterat för att allmänheten spelar en viktig roll i samband med större kriser, framförallt i räddningsarbetets mest akuta fas (Quarantelli 1993; Dynes 1994:1; Helsloot & Ruitenberg 2004; Michel 2007). Detta eftersom det är allmänheten som befinner sig i skadeområdets omedelbara närhet, och därför har möjlighet att göra en snabb insats (Dynes & Rodriguez 2007; Helsloot & Ruitenberg 2004).

De normer som har beskrivits styra människors agerande i samband med krissituationer har senare kommit att kallas för *emergenta normer*: "a set of new behavior guidelines that develop during new, uninstitutionalized events" (Neal & Phillips, 1995:329). Kärnan i dessa så kallade emergenta normer ligger nära det som Barton ursprungligen kallade för altruistiska normer, där det är andra människors utsatthet och det egna ansvaret att agera som ligger till grund för de "nya" beteenden som praktiseras under krissituationer. Utöver att identifiera ett hjälpbehov krävs det också att situationen definieras som akut eller brådskande (Quarantelli 1995) för att de emergenta normerna skall träda i kraft.

Sådana emergenta normer har beskrivits ligga bakom emergenta beteenden och i förlängningen: emergenta grupper och organisationer. Genom att beskriva normer, beteenden och grupper som emergenta belyser forskarna det nya, framväxande och spontana i människors agerande. Här handlar det alltså om grupper och organisationer som organiserar sig här och nu, och som saknar förutbestämda strukturer och rutiner: "emergent groups can be thought of as private citizens who work together in pursuit of collective goals relevant to actual or potential disasters but whose organization has not yet become institutionalized" (Stallings &

Quarantelli 1985:84). När vi talar om emergent grupper och organisationer talar vi således om temporärt organiserade grupperingar (jfr Johansson 2013).

Inom den samhällsvetenskapliga krisforskningen har alltfler konstellationer och grupperingar kommit att liknas vid emergenta grupper. Om den ursprungliga definitionen av emergenta grupper framförallt avsåg informella grupperingar av allmänheten som gick samman för att erbjuda drabbade sin hjälp har emergent organisering även kommit att innefatta mellanorganisatorisk samverkan, där till exempel Drabek och McEntire (2003) definierar emergens som: "the process through which organizational personnel dedicate and structure themselves as they seek to resolve the demands placed on their community in times of disaster" (p.198).

Emergens innefattar således såväl organisationer som grupper, beteenden och normer och distinktionen dem emellan är inte alltid tydlig. För det mesta hänvisar begreppet emergenta *organisationer* till på förhand existerande organisationer, inte nödvändigtvis specialiserade inom krishantering, som antar nya arbetsuppgifter och organisatoriska strukturer i samband med kriser och katastrofer (Dynes 1970; Drabek & McEntire 2002). Som exempel brukar evakueringen av Manhattan den 11 september 2001 nämnas (Kendra et al. 2004), där turbotaxier och deras personal, som vanligtvis arbetar med att ge guidade turer runt Manhattan, användes för att evakuera människor från Manhattan. Här antog en redan existerande organisation nya organisatoriska strukturer (till exempel genom att samarbeta med FEMA) och nya arbetsuppgifter (evakuering tillhörde inte guideföretagets vanliga arbetsuppgifter).

Emergenta *grupper* å andra sidan hänvisar vanligtvis till informella grupperingar av allmänheten som, utan någon gemensam organisatorisk tillhörighet, söker sig till skadeplatsen för att på något vis erbjuda sin hjälp (Stallings & Quarantelli 1985; Neal & Phillips 1995; Quarantelli 1995). Emergens beskriver här det "nya", i betydelsen avsaknad av formalisering och tradition, som karaktäriserar dessa grupper. Som exempel kan nämnas de grupperingar av boende i New Orleans som hjälpte till med räddningsarbetet efter orkanen Katrina (Rodriguez et al. 2006) eller vittnen till trafikolyckor som på olika sätt försöker hjälpa de drabbade. För att särskilja emergenta grupper från frivilliga organisationer, eller andra på förhand organiserade grupper, underströk Stallings och Quarantelli (1985) att det här handlar om autonoma grupper, som agerar utan förutbestämda strukturer eller principer. Till exempel är ett villakvarters grannsamverkan *inte* en emergent grupp eftersom deras existens bygger på förutbestämda principer.

Hittills har emergens framförallt studerats i relation till kriser och katastrofer, med argumentet att dessa händelser är emergenta och oförutsägbara till sin natur. När

det gäller vardagsolyckor, eller "rutinhändelser" (jfr Quarantelli 2000; Fischer 2003; Scanlon et al. 2014), förväntas räddningsorganisationerna hantera situationerna utan inblandning från allmänheten eller emergenta grupper. Jag menar dock att det finns anledning att tänka i termer av emergens även i samband med de mer vardagliga olyckorna, som trafikolyckor. Med tanke på det "tomrum" som uppstår från det att räddningsorganisationerna larmas tills de anländer till olycksplatsen, och att det i detta "tomrum" många gånger är en privatperson i egenskap av larmare eller vittne till olyckan som befinner sig på olycksplatsen, finns det både skäl och utrymme för att studera emergenta grupper och beteenden även vid de mer "vardagliga" situationerna.

Emergens har även studerats i en svensk kontext om än i begränsad omfattning. Till exempel har Landgren (2011) studerat "spontant organiserade hjälpinsatser" (s.174) där han menar att sådana hjälpinsatser kan kompensera de brister som finns i offentliga aktörers hanterande av krissituationer. I samband med det snökaos som drabbade vägar i sydvästra Sverige i februari 2010 visar till exempel Landgren hur sådana spontant organiserade hjälpinsatser klarade upp en situation som offentliga aktörer inte klarade av att hantera. Han lyfter fram just betydelsen av flexibilitet och improvisation, eller "spontanitet", som sådana gruppers stora styrka och menar att det därför finns en fara i att försöka formalisera sådana "tillfälliga medborgargrupper". Styrkan hos spontant organiserade hjälpinsatser ligger just i deras förmåga att hitta snabba och tillgängliga lösningar utan att fastna i organisatoriska strukturer och rutiner (ibid.).

1.3. Samverkansidealet och integrering av allmänheten i krishantering

Samverkansbegreppet har haft stor genomslagskraft inom svensk krishantering, inte minst när det gäller mellanorganisatorisk samverkan vid olyckor och kriser. Berlin och Carlström (2009) menar att svensk krishantering idag präglas av ett samverkansideal där samverkan beskrivs som synonymt med en lyckad krishantering, utan att lagstiftning eller styrdokument egentligen tydliggör samverkansbegreppets innebörd. Samtidigt har begreppet också vunnit allt mer terräng inom såväl nationell (Danielsson et al. 2011; Berlin & Carlström 2008; 2009; 2014; Sparf 2014) som internationell (Drabek & McEntire 2002; McScholtens 2008) forskning kring krishantering, där det också har problematiserats. Forskningen kring samverkan och krishantering har framförallt studerat mellanorganisatorisk samverkan (se t.ex. Tierney et al. 2001; Drabek & McEntire 2002; Danielsson et al. 2011; Berlin & Carlström 2008; 2009; 2014; Groenendaal et al. 2013) men till viss del även betonat samverkan mellan räddningsorganisationer och allmänheten (se t.ex.

Dynes 1994b; Barsky et al. 2007; Danielsson et al. 2011; Kvarnlöf & Johansson 2014; Scanlon et al. 2014). Här har samverkansmodellen kontrasterats mot den "command and control" modell som länge har dominerat operativ krishantering (Dynes 1994b; Drabek & McEntire 2003), där samverkansmodellen presenteras som ett mer demokratiskt alternativ genom att betona samverkan med, istället för ledning av, det omgivande samhället (Dynes 1994b; Drabek & McEntire 2003).

Inom så väl nationell (se t.ex. Sparf 2014) som internationell (se t.ex. Boehm et al. 2010; Verroen et al. 2013; McNeill et al. 2013) krishantering har ansvaret för att förebygga och hantera olika typer av kriser allt mer kommit att individualiseras. Denna individualisering omfattar både vardagliga olyckor, som trafikolyckor eller bostadsbränder, och mer omfattande kriser som skogsbränder eller översvämningar och uttrycks genom så väl propositioner, lagstiftningar och policies (se t.ex. SFS 2003:778; SOU 2001:41; Skr. 2009/10:124) som konkreta utbildningssatsningar riktade till allmänheten (se t.ex. Pilemalm et al. 2012; Yousefi Mojir & Pilemalm 2013 angående utbildning av så kallade första insatspersoner). Den samhällseliga krishantering har därmed allt mer kommit att handla om att på olika sätt integrera allmänheten, en integrering som många gånger beskrivs i termer av samverkan (Enander 2011; Scanlon et al. 2014). Till exempel beskriver Enander (2011) ansvaret för risk och kris som gemensamt, eller delat av, myndigheter och enskilda individer. Ett delat ansvar som, enligt Enander, ligger till grund för samverkan mellan allmänheten och myndigheter.

En stor del av den forskning som behandlar allmänhetens insatser och agerande i samband med krissituationer utgår just från kriser eller katastrofer. Det är dock inte bara i samband med dessa "större händelser" som allmänhetens insatser kan vara av betydelse. Scanlon et al. (2014) understryker till exempel att allmänheten kan spela en avgörande roll även i samband med de mindre, mer "vardagliga", kriserna eller olyckorna. De menar vidare att krishanteringsplaner och dokument inte tar hänsyn till allmänheten som resurs, och att räddningspersonal därför saknar förmågan att integrera allmänheten i krishantering (jfr Kvarnlöf & Johansson 2014). En sådan bristande integrering av allmänheten är särskilt vanlig i krisplaner avsedda för de vardagliga kriserna och olyckorna, menar Scanlon et al. (2014), där vardagsolyckor som trafikolyckor och bränder ses som rutinhändelser, händelser som inte avviker från det "normala" och som räddningsorganisationerna därför anser sig kunna hantera på egen hand. Som en konsekvens anses det inte heller finnas något behov av att integrera allmänheten i samband med mindre kriser och olyckor, allmänhetens medverkan ses som onödig, eller rent utav oönskad, i sammanhanget (Scanlon et al. 2014), något som även avspeglar sig i svensk krishantering (Landgren 2011; Danielsson et al. 2011; Kvarnlöf & Johansson 2014). På andra håll har samverkan mellan allmänhet och myndigheter har beskrivits som mer eller mindre frånvarande inom den svenska

krisberedskapsdiskursen (Enander 2011). Enander och Hede (2004) har även visat på hur det inom krisledningsgrupper finns självuppskattade brister när det gäller både *samverkan med allmänheten* och att *tillgodose allmänhetens behov vid kris*. Att samverka med, eller integrera, allmänheten tycks vara en av krishanteringens största utmaningar, så väl nationellt som internationellt.

Scanlon et al. (2014) menar vidare att bristen på samverkan mellan allmänheten och räddningspersonal, samt räddningspersonalens brister i att erkänna allmänheten som en värdefull resurs, många gånger försämrar räddningsinsatserna. När mötet mellan räddningspersonal och allmänhet uteblir går även den förstnämnda miste om värdefull information kring vad som har inträffat och vilka räddningsinsatser som redan har utförts av de som varit först på plats (Scanlon et al. 2014 jfr Kvarnlöf & Johansson 2014). En viktig förutsättning för samverkan mellan allmänheten och myndigheter är därför en ökad kunskap kring människors agerande i samband med kris. De myter och föreställningar som finns kring människors (irrationella) beteende i samband med kriser och katastrofer har visat sig ha avgörande konsekvenser inte bara för samverkan, utan även för organisationers möjligheter att hjälpa utsatta och drabbade (Tierny et al. 2006). Stereotypa föreställningar kring människors beteende i samband med kriser skapar, inte helt överraskande, förutsättningar för konflikter snarare än samverkan. Räddningsorganisationernas svårigheter med att möta och integrera allmänheten har även förklarats med att räddningsorganisationerna har ett militärt arv som avspeglar sig i ett arbetssätt och en organisationskultur som kretsar kring beordring och kontroll, där räddningspersonalen beordrar och kontrollerar allmänheten snarare än integrerar dem i räddningsarbetet (Dynes 1994:2).

Att integrera allmänheten i krishantering tycks sammantaget handla betydligt mer om kontroll och organisering än om samverkan. Först när allmänheten är organiserad och strukturerad anses den användbar, hanterbara och framförallt: legitim (Barsky et al. 2007), ett förhållningssätt som kan vara svårt att kombinera med den spontanitet och flexibilitet som har beskrivits som emergenta grupper främsta styrka (se t.ex. Stallings & Quarantelli 1995, Landgren 2011, Scanlon et al. 2014).

1.4. Syfte och frågeställningar

Med utgångspunkt i så väl sociologisk teori som tidigare forskning blir det möjligt att argumentera för att enskilda individers förutsättningar att hantera olyckor kan förstås i relation till de sociala relationer och strukturer som präglar ett socialt sammanhang, eller en specifik situation. Därmed blir det också möjligt att påstå att allmänhetens handlingsutrymme på olycksplatsen *interageras*, så till vida att

enskilda individers agerande till stor del är ett resultat av deras *interagerande* med andra. Ett interagerande som dessutom är inramat av ett särskilt rumsligt sammanhang, nämligen olycksplatsen. En situation präglas således av så väl sociala (till exempel möten med andra frivilliga, med räddningspersonal eller normer och föreställningar om lämpliga och olämpliga ageranden) som rumsliga (till exempel gränsdragningar, rumslig differentiering, platstillhörighet eller legitimitet och profession kopplad till en specifik plats) aspekter som i sin tur påverkar människors tolkningar och ageranden.

Med utgångspunkt i larmare och vittnens berättelser om ageranden på olycksplatsen är syftet med föreliggande avhandling att studera hur människors agerande i en specifik situation a) påverkas av deras interaktion med så väl verkliga som föreställda andra samt b) på vilket sätt deras agerande präglas av den rumsliga kontexten. Mer specifikt studeras detta syfte med hjälp av följande frågeställningar:

- Vilka hinder och möjligheter för människors agerande och interagerande går att härleda till situationens rumsliga aspekter? (Artikel I & IV)
- På vilket sätt rättfärdigas det egna agerandet i en situation i relation till föreställningar om hur, så väl verkliga som föreställda, andra agerar i en liknande situation? (Artikel II)
- På vilka sätt använder sig människor av normer för att "rama in" sitt agerande på olycksplatsen? (Artikel II & III)

Med *situation* avses här de olyckor som intervjupersonerna varit larmare och vittnen till, de olyckor i relation till vilka de har agerat och interagerat. En situation behöver dock inte nödvändigtvis vara en specifik händelse eller plats, en situation kan även referera till människors upplevelser. I den här avhandlingen är situationsbegreppets empiriska innebörd olyckor, eller än mer specifikt: trafikolyckor, även om diskussionen kring människors agerande i specifika situationer förhoppningsvis kan generaliseras till att gälla även andra sammanhang än just allmänhetens agerande i samband med trafikolyckor.

När det gäller så väl sociala som rumsliga aspekter av en specifik situation ställs frågor om kontroll och styrning på sin spets. Den sociala interaktion som äger rum på olycksplatsen sker inte förutsättningslöst utan påverkas av normer och ordningar kopplade till både platsen som sådan och de positioner som människorna där besitter. Inom ramen för avhandlingens artiklar är det inte bara räddningspersonalen som praktiserar kontroll och styrning över allmänheten, även allmänheten utövar styrning och kontroll, över sig själva och andra. Till viss del

gäller detta även mig som forskare, där jag i avhandlingens fjärde artikel diskuterar hur och i vilken utsträckning jag utövar intrycksstyrning över de människor jag möter på fältet genom att presentera mig själv som tillhörande räddningstjänsten. Intrycksstyrningar, som en styrning av hur andra människor uppfattar oss (jfr Goffman 1959), använder sig även larmarna i avhandlingens andra artikel av när de beskriver det egna agerandet på olycksplatsen som "önskvärt" genom att positionera detta i förhållande till "den andres" icke-önskvärda agerande. Här blir även normer som medel för styrning och kontroll synliggjorda, genom att larmarna till stor del motivera det egna agerandet och distanserar sig från andras, utifrån normer kring vad som är ett önskvärt respektive icke-önskvärt agerande i samband med olyckor. Normer som ordningsskapande praktik studeras även inom ramen för avhandlingens tredje artikel, där allmänhetens agerande och sammanslutning/organisering studeras i relation till emergenta normer.

Men framförallt blir det med avseende på styrning och kontroll viktigt att belysa att allmänheten agerar inom en särskild organisatorisk kontext med förutbestämda roller och strukturer. Detta åskådliggörs framförallt i avhandlingens första artikel, där styrning och kontroll i mötet mellan räddningspersonal och allmänhet diskuteras i termer av gränsdragningar. Framförallt belyser artikeln hur människors möjligheter till agerande på olycksplatsen styrs och kontrolleras av räddningspersonalen som, genom sin profession, har en etablerad legitimitet och befogenhet kopplad till olycksplatsen som innebär att de kan göra just detta.

1.5. Avhandlingens disposition

I kapitel 2 redogörs för avhandlingens teoretiska utgångspunkter med avstamp i den symboliska interaktionismen. Framförallt diskuteras situationens betydelse inom denna teoretiska tradition men även hur vi kan förstå social interaktion med hjälp av en symbolisk interaktionistisk begreppsapparat. Då Erving Goffman även utgör en av avhandlingens teoretiska inspirationskällor diskuteras även hans bidrag här, i relation till den symboliska interaktionismen.

I kapitel 3 specificeras det teoretiska resonemanget till att gälla (olycks-)platsens betydelse för människors agerande och interagerande. Här diskuteras olycksplatsen dels i termer av inramning, en diskussion som framförallt är inspirerad av Goffman, dels i termer av arbetsplats, en diskussion som är inspirerad av teorier kring gränsdragningar och profession.

I kapitel 4 redogörs för den forskningsprocess som ligger till grund för avhandlingen, vilka metoder som har använts, vilket empiriskt material detta har resulterat i samt hur detta har analyserats.

I kapitel 5 återfinns en sammanfattning av avhandlingens artiklar och dess resultat. I kapitel 6 diskuteras avhandlingens centrala slutsatser samt dess teoretiska och empiriska bidrag till forskningsfältet. Kapitel 6 avslutas med förslag på fortsatt forskning.

2. MÖTEN, SITUATIONER OCH DESS INRAMNING

Föreliggande avhandling tar sitt teoretiska avstamp i den symboliska interaktionismen och dess angreppssätt vad gäller att studera människan i samhället. Avhandlingens ansats är interaktionistisk, där det huvudsakliga syftet är att studera hur människors agerande i en specifik situation påverkas av deras interaktion med andra människor. Så långt är det därför det sociala och det dynamiska som fokuseras, i nära anknytning till en föreställning om att människors tolkningar av och agerande i olika situationer till stor del är en social produkt som individen bidrar till att konstruera. I avhandlingens artiklar relateras således människors agerande till olika möten; det mellan allmänheten och räddningspersonal (artikel I), det mellan larmaren och så väl verkliga som föreställda andra (artikel II), det mellan olika privatpersoner som befinner sig på olycksplatsen (artikel III) samt det mellan forskaren och hennes konversanter (artikel IV). Möten människor emellan, liksom deras agerande, studeras således i ett gemensamt rumsligt sammanhang: olycksplatsen.

Utöver att studera det dynamiska och det sociala i människors agerande har avhandlingen även som ambition att studera detta *inom ramen för* ett specifikt strukturellt sammanhang. Olycksplatsen utgör således inte bara studiesubjektens rumsliga sammanhang, den kan även liknas vid ett strukturellt sammanhang som formar och skapar förutsättningar för de möten som äger rum där. Att kombinera det dynamiska och det strukturella på en mikronivå tillhör ovanligheterna inom den symboliska interaktionismen som snarare bygger på en tradition av att betona även det strukturella som mänskligt konstruerat. Därför kan Goffmans begrepps användning kring inramning (1974) utgöra ett värdefullt komplement när det gäller att studera vardagslivets strukturella förutsättningar. Med Goffmans begreppsapparat skulle olycksplatsen kunna liknas vid en ram inom ett givet ramverk, ett strukturellt sammanhang inom ramen för en mer övergripande samhällelig struktur. I det här kapitlet kommer därför den interaktionistiska beskrivningen av sammanhang i termer av *situation* att diskuteras i relation till Goffmans mer strukturella *inramning* för att visa på möjligheter där de två ansatserna kan komplettera varandra.

Det är givetvis inte "bara" det rumsliga sammanhanget, eller dess övergripande samhälleliga struktur, som ramar in människors agerande och interagerande. In i varje situation, i varje möte, bär de individerna med sig en rad olika erfarenheter och förutsättningar som påverkar hur de uppfattar, tolkar och agerar i en situation.

I två av avhandlingens artiklar (artikel II och artikel III) belyses särskilt hur intervjupersonernas agerande ramar in med hjälp av normer och moraliska positioneringar. I artikel III argumenterar jag bland annat för att de normer, med hjälp av vilka intervjupersonerna ramar in sitt agerande, är konstitutiva (Therborn 2002) snarare än emergenta (Stallings & Quarantelli 1985; Neal & Phillips 1995), och därmed en central del av det förgångna som individen bär med sig in i nya situationer (jfr Mead 1934).

Kapitel två inleds med en diskussion kring en av den symboliska interaktionismens mest centrala utgångspunkter: situationens betydelse för människors meningsskapande och agerande. Med situationen som utgångspunkt kommer jag sedan att gå vidare med att diskutera interaktionistiska perspektiv på social interaktion, en diskussion som även gör sig förtjänt av en fördjupning kring hur den symboliska interaktionismen har beskrivit konstruktionen av, och samspelet mellan, självet och andra. Inom den symboliska interaktionismen har social interaktion framförallt diskuterats i termer av möjligheter och inkludering (se t.ex. Glaser & Strauss 1964; Blumer 1969), utan att ta hänsyn till de exkluderingspraktiker som även de präglar människors "samspel". Jag kommer därför att avsluta kapitlet med ett mer Goffmaninspirerat perspektiv på social interaktion för att visa på hur interaktion även "styrts" med hjälp av förutbestämda ordningar, intrycksstyrningar och gränsdragningar.

2.1. Symbolisk interaktionism: situationens sociologi

Företrädare för den symboliska interaktionismen kan sägas dela ett intresse för hur människor skapar mening och ordning genom interaktion med andra. Människors agerande ses som meningsfullt och dess mening härleds från mötet med andra människor (Blumer 1969). En sådana ansats tar sin utgångspunkt i det sociala livet som bestående av informella, snarare än formella, regler. Sådana regler liknas ofta vid en förhandlad ordning, det vill säga en social ordning som är ständigt pågående, som ständigt förhandlas och omförhandlas i mötet människor emellan (Glaser & Strauss 1964; Strauss 1974). Här kan den symboliska interaktionismen liknas vid en situationens sociologi, med ett idéhistoriskt arv (se t.ex. Thomas & Thomas 1928; Blumer 1969) kring hur människors definitioner av olika situationer ligger till grund för hur de sedan förstår och agerar i förhållande till denna specifika situation.

Situationer, och definitionerna av dem, kan beskrivas som sociala i den bemärkelsen att de utvecklas ur och genom social interaktion. Situationens betydelse för sociologin har sitt ursprung hos Thomas och Thomas (1928) påstående att en social situation är vad den definieras som av dem som delar den,

en central utgångspunkt i det socialkonstruktivistiska perspektivet där människan ses som skapande, eller konstruerande, av den värld hon samtidigt är en del av. Betydelsen av situationer har levt vidare inom den symboliska interaktionismen, till exempel argumenterar Collins (2004) för att situationen, snarare än individen, skall stå i centrum av mikrosociologiska analyser.

Med utgångspunkt i Thomas och Thomas (1928) tes var det framförallt Herbert Blumer som senare kom att utveckla situationens betydelse för människors agerande. Detta blev också utgångspunkten till Blumers definition av den symboliska interaktionismen som: "the peculiar and distinctive character of interaction as it takes place between human beings" (1969:79). Blumer utvecklade sedan sin definition i tre premisser:

- 1) *Human beings act toward things on the basis of the meanings that the things have for them*
- 2) *The meaning of such things is derived from the social interaction that one has with one's fellows*
- 3) *These meanings are handled in an interpretative process used by the person in dealing with the things he encounters*

Att människor agerar gentemot saker utifrån den mening som dessa saker har för dem belyser det faktum att en "sak" eller ett fenomen har flera olika betydelser. Det finns ingen objektiv eller fixerad definition av olika "saker", snarare definieras de utifrån den som definierar dem. En situation har olika betydelse för olika individer, en trafikolycka betyder något för en ambulanssjukvårdare och något annat för den privatperson som är först på plats.

Att situationer, eller "saker", har olika mening beroende på vem som definierar dem innebär dock inte att de är individuella. I sin andra premiss understryker Blumer att sakers meningar är sociala, genom att de härleds ur social interaktion. Till exempel härleds meningar genom kommunikation och interaktion med andra människor runt omkring oss. Det sociala ligger inte "bara" i våra *faktiska* möten med andra, det sociala kretsar likväl kring människans förmåga att inta den andres perspektiv, att föreställa sig hur någon annan ser och tolkar en situation (jfr Mead 1939).

Blumers tredje premiss, där han särskilt understryker att meningar förstås och tolkas, kan ses som ett ställningstagande emot sambandsförklaringar och strukturell determinism. Meningsskapande går inte att förklara i termer av orsak och verkan, utan bör snarare ses som ett ämne för människors tolkningar som i sig är dynamiska och socialt förankrade. Även om Blumer inte uttalar det symboliska i

sina tre premisser är det framförallt i den tredje premissen som det symboliska lyser igenom. Att människan tolkar och förstår sin omgivning med hjälp användandet av olika symboler utvecklades framförallt av Mead (1939) som särskilt lyfte fram språket som meningsskapande symbol. Med inspiration ur så väl Blumer (1969) som Mead (1939) kan det symboliska inom symbolisk interaktionism beskrivas i termer av användandet av symboler för att förstå andras och sitt eget agerande.

Sambandet mellan mening och agerande har länge varit av central betydelse inom symbolisk interaktionism, där agerande inte bara beskrivs som meningsfullt utan där meningen också skapas ur människors agerande. Utifrån Blumers premisser är det möjligt att dra slutsatsen att människor först definierar den verklighet inom vilken de sedan agerar men att mening även konstitueras genom social interaktion ("the meaning of such things is derived from the social interaction that one has with one's fellows") då människor tillskriver en företeelse mening beroende av andra människors agerande gentemot dem i förhållande till en specifik situation.

Inom ramen för definitionen av situationen som en social process är det även viktigt att lyfta fram att sådana definitioner påverkas av strukturer och positioner, som genus, klass, etnicitet och olika yrkesroller, något som den symboliska interaktionismen kan kritiserats för att inte ta tillräcklig hänsyn till. Försök att lyfta även strukturella aspekter inom den symboliska interaktionismen har dock gjorts, bland annat av Randall Collins. Till exempel har Collins (1988) särskilt betonat hur människors definitioner av olika situationer är kopplade till maktrelationer och auktoritet, där de som besitter samhällets maktpositioner har ett särskilt intresse av att just deras definitioner skall vara den dominerande (Collins 1988). Collins (1988) beskriver detta som olika *definitionsintressen*, där vissa aktörer har tolkningsföreträde framför andra som resultat av en på förhand bestämd maktordning. Tolkningsföreträdet tillhör framförallt de aktörer som har en position som har definierats som legitim och överordnad, aktörer som har ett särskilt intresse av att göra sin definition av situationen till den legitima eller överordnade.

Goffman: den motvillige interaktionisten

Det är knappast en slump att Collins, som är den som tydligast belyst strukturella aspekter av definitionen av situationen, är starkt influerad av Erving Goffmans arbeten. Trots teoretiska likheter är det inte helt okomplicerat att behandla Goffman som tillhörande den symboliska interaktionismen. Hos Goffman själv fanns det ett uttalat motstånd att tillhöra den symboliska interaktionismen likväl som någon annan skola (Scheff 2006), och att kategorisera Goffman som tillhörande den symboliska interaktionismen har beskrivits som en misstolkning

(se t.ex. Gonos 1977). Trots de likheter som Goffman delar med den symboliska interaktionismen, genom att utgå från vardagliga möten människor emellan, finns det avsevärda skillnader som gör det mer lämpligt att tala om Goffman i termer av komplement till, snarare än tillhörande, den symboliska interaktionismen.

I likhet med den symboliska interaktionismen delade Goffman intresset för att avslöja det till synes vardagliga. Sättet att avslöja detta "vardagliga" skiljer sig dock markant från den symboliska interaktionismen, där Goffman snarare ser det vardagliga och människors agerande som ett uttryck för, eller manifesterande av, sociala strukturer än som något dynamiskt och föränderligt. Goffman kritiserade det symboliskt interaktionistiska sättet att se och förklara vardagslivet i termer av interaktion. Interaktion är inte utgångspunkten, menade Goffman (1974), förståelse och förklaringar av vardagslivets dramaturgi bör snarare ta sin utgångspunkt i vardagslivets *inramning*. För att förstå interaktion, möten människor emellan, måste vi även förstå och ta hänsyn till den inramning, och dess regler, där ett visst möte äger rum. Där den symboliska interaktionismen tar sitt avstamp i definitionen av situationen som ett sätt att förstå människan och den sociala värld hon lever i, går Goffman tvärtemot föreställningen om att den "sociala verkligheten" (1961:41) är ett ämne för konstruktioner, definitioner och omdefinitioner. Goffman (1974) hävdar snarare att vardagens situationer utgörs av en inramning, en struktur eller kontext som består av förutbestämda regler snarare än mänskliga definitioner eller förhandlingar. Av viss läsare (Gonos 1977; Warfield 1987; Scheff 2006) har Goffman därför beskrivits som en strukturalist, snarare än interaktionist, som belyser vardagslivet och dess situationers struktur snarare än dynamik.

Situation, som begreppet används inom symbolisk interaktionism (se t.ex. Blumer 1969), och Goffmans (1974) inramning kan beskrivas som två olika sätt att studera vardagslivets konstitution. Om situation öppnar upp för en interaktionistisk ansats med fokus på socialt agerande och interagerande är Goffmans *inramning* betydligt mer strukturalistiskt orienterad. Om den symboliska interaktionismen med hjälp av situationsbegreppet vill avslöja eller blottlägga det som vi många gånger tar för givet, vill Goffman snarare med hjälp av inramning blottlägga de strukturer som styr det förgivettagna. Med andra ord: om symboliska interaktionister önskar blottlägga situationers dynamik, bland annat genom att studera hur olika situationer definieras, önskar Goffman snarare blottlägga strukturerna bakom sådana situationer. Goffmans starka betoning på inramning utvecklas framförallt i hans senare verk och kanske bör hans utgångspunkt ändå ses som dynamisk, såtillvida att han har utvecklats från ett mer dramaturgiskt perspektiv med fokus på social interaktion som präglar bland annat *Jaget och maskerna* till att allt starkare

betona strukturens, eller *inramningens*, betydelse i sina senare verk (Goffman 1967; 1974).

Struktur och aktörskap inom den symboliska interaktionismen

Relationen mellan struktur och aktörskap har länge varit av grundläggande intresse för sociologin och distinktionen mellan aktör-struktur har beskrivits representera två olika sätt att förklara den sociala verkligheten (för en utförligare diskussion kring aktör-struktur debatten inom sociologin se t.ex. Lundin 2004). Snarare än att försöka förklara någon social verklighet så intresserar jag mig här för människors agerande och interagerande som en kontextbunden, det vill säga delvis strukturell, process. Snarare än att intressera mig för åtskillnaden, eller distinktionen, mellan struktur och aktör menar jag att även det som av många sociologer beskrivits i termer av aktörskap, dynamik och kreativitet – människors agerande och interagerande, med fördel kan förstås i relation till den strukturella kontext där människor agerar och interagerar. Struktur och aktörskap förstås med fördel i relation till varandra snarare än som två olika sätt att förklara människors varande och agerande.

Den sociologiska diskussionen kring struktur och aktörskap har förts med hjälp av en rad olika begrepp. Till exempel har skiljelinjerna beskrivits stå mellan mikro och makro, mellan improvisation och det förutbestämda eller mellan subjektivitet och objektivitet (Lundin 2004). Ur ett interaktionistiskt perspektiv, och som en kritik riktad mot det dramaturgiska perspektivet (Goffman 1959), diskuterar Lyman (1990) aktör och struktur i termer av drama och rutin. Människor, menar Lyman, inträder aldrig i situationer som fria aktörer, inte heller är de totalt underordnade rutiner och vanor. Snarare bygger människors agerande på ett komplext pendlande mellan drama och rutin, där Lyman kritiserar det dramaturgiska perspektivet för att inte nog uppmärksamma de rutiner, eller dispositioner, som människor bär med sig när de agerar och interagerar i olika situationer.

Trots att Blumer är tydligt och uttalat inspirerad av George Herbert Meads arbete *Mind, Self and Society* i sin symboliska interaktionism så har en stor del av Meads strukturella bidrag tonats ner i de Blumerianska tolkningarna. Meads strukturella bidrag har däremot kommit att lyftas fram av andra sociologer (se t.ex. Chang 2004; Lundin 2004) som därmed argumenterat emot en väletablerad föreställning om Mead som behavioristiskt orienterad med fokus på *mind* och *self*. Chang (2004) menar till exempel att Meads arbete är ett värdefullt bidrag när det gäller att belysa relationen mellan struktur och aktörskap, genom att Mead bland annat talar om social interaktion och "nuet" som förutbestämt och villkorat. Att strukturella resonemang till stor del blivit uppmärksammade hos Mead kan mycket väl bero

på att det strukturella många gånger diskuteras med hjälp av andra begrepp än struktur i hans texter, i termer av olika gemenskaper snarare är "det strukturella". När Mead (1934) diskuterar sociala strukturers betydelse för individens aktörskap så gör han det bland annat i termer av sociala grupper, insitutioner och sociala konflikter men även i termer av kulturella fenomen som sällan ses som rent strukturella, så som språk, gemensamma meningar och "den generaliserade andre". Allt detta är således strukturer som på ett eller annat sätt formar människors agerande.

Meads beskrivning av förhållandet mellan struktur och aktörskap kan beskrivas som dialektiskt (se t.ex. Chang 2004), där sociala strukturer formar aktören samtidigt som aktören formar de omgivande sociala strukturerna. En dialektiskt interaktion "between the actor and its environment that is characterized by mutual influence, mutual opposition, and mutual dependence" (Chang, 2004:411). Genom att betona både aktörskap och struktur blir det möjligt att med hjälp av Meads terminologi studera såväl konformitet som nyskapande, kontinuitet och diskontinuitet, stabilitet och förändring, det förutsägbara och det osäkra. Ur ett meadianskt perspektiv är den sociala interaktionen hela tiden villkorad, där varje möte är beroende av det redan befintliga hos både människor och dess omgivning. In i varje nytt möte bär människor med sig ett "då", fyllt av tidigare erfarenheter, roller och positioner, ett då som både präglar individens tolkningar av olika situationer och dennes möte med andra människor (Mead 1934).

Människor bär också med sig normativa riktlinjer, en slags föreställning om hur vi bör agera (Fine 2012) in i olika möten och situationer. Goffman (1959) hävdar till och med att samhället vilar på en moralisk, snarare än en social, ordning i vilken människor ständigt strävar efter att presentera sig själva i enlighet med samhälleliga normer och värderingar. Till skillnad från Goffman beskriver Fine (2012) normer i termer av riktlinjer snarare än förutbestämda manus. Även om ett samhälles, och därmed individens, normer till stor del är förutbestämda riktlinjer kring önskvärda beteenden så är det de enskilda individerna som väljer vilka riktlinjer de agerar i enlighet med. Människor lyder inte normer, de praktiserar dem genom inramning, förhandling och berättelser (Fine 2012). I avhandlingen är det framförallt genom normer som den sociologiska diskussionen kring struktur och aktörskap illustreras. I artikel II illustreras detta med hjälp av moralisk positionering (jfr Goffman 1959), där larmarna presenterar sig själva på ett fördelaktigt sätt delvis genom att positionera sig gentemot "den andres" icke-önskvärda agerande. Därigenom bidrar larmarna till att konstruera och upprätthålla en moralisk ordning innehållande föreställningar om hur människor bör agera i samband med olyckor, samtidigt som deras agerande är ett uttryck,

eller en produkt, av den samma. I artikel III belyses normers konstitutiva, snarare än emergenta, natur genom att fokusera vid hur ageranden beskrivs som "naturliga" och "självklara" och att de "borden" och "skullen" som präglar intervjupersonernas inramning av det egna agerandet relateras till karaktär och tidigare erfarenheter. Artikel III belyser således främst normernas strukturella ursprung genom att visa på hur det är något individer tar med sig in i nya situationer snarare än något som "uppstår" och interageras i varje ny situation.

2.2. Människor emellan: verkliga och föreställda andra

Mer än situationernas sociologi kan den symboliska interaktionismen beskrivas i termer av den sociala interaktionens sociologi. Inom den symboliska interaktionismen har social interaktion framförallt studerats i termer av möten människor emellan, i egenskap av människors agerande gentemot varandra och respons på varandras agerande. Inom den symboliska interaktionismen refererar det "sociala" vanligtvis till människors hänsynstagande till andras ageranden och värderingar, samt till andras tolkningar av oss själva. Mot en sådan bakgrund blir det även möjligt att argumentera för att social interaktion utgör en av avhandlingens teoretiska utgångspunkter, där respektive artikel behandlar en särskild aspekt av social interaktion. I avhandlingens första artikel behandlas framförallt *möjligheterna* till social interaktion samt hur möten människor emellan styrs och kontrolleras med hjälp av gränsdragningar. Avhandlingens andra och tredje artikel har det gemensamt att de kretsar kring hur normer praktiseras inom ramen för social interaktion: i artikel II åskådliggörs detta genom att larmare tolkar sig själva och andra med hjälp av moraliska föreställningar kring "önskvärda" respektive "icke-önskvärda" ageranden, i avhandlingens tredje artikel studeras de emergenta grupper som "uppstår" i samband med olyckor där deras agerande beskrivs som normativt genom att de både interagerar och praktiserar föreställningar om hur människor *bör* agera på en olycksplats. I avhandlingens fjärde artikel är det forskarens möten med sina konversanter som studeras, med särskilt fokus på hur detta möte förändras över fältstudiens olika platser.

Inom den symboliska interaktionismen (se t.ex. Mead 1934; Blumer 1969) likväl som hos andra sociologer som har föresatt sig att studera interaktionen människor emellan (se t.ex. Simmel 1908; Goffman 1961b; Berger & Luckmann 1969; Schutz 1970) har social interaktion först och främst studerats i termer av människors möten "ansikte mot ansikte". Till exempel beskriver Berger och Luckmann (1969:41) sådan interaktion som "(...) prototypen för social interaktion. Alla andra fall är avledningar av den". Även om "ansikte mot ansikte" interaktionen är dominerande i både Goffmans och Meads arbeten erkänner de båda även

människors interagerande med en föreställd andra. Goffman (1959) särskiljer till exempel på *direkt* och *indirekt* social interaktion (se även Schutz 1970 samt Wall & Kvarnlöf 2012 för empirisk tillämpning av begreppen) och Mead (1934) betonar hur våra själv konstrueras dels i relation till "faktiska" specifika andra, dels i relation till "föreställda" generaliserade andra. Även i den här avhandlingen ges den faktiska eller direkta, ansikte mot ansikte, interaktionen störst utrymme (artikel I, artikel III samt artikel IV), men social interaktion studeras även i termer av hur larmare och vittnen interagerar med en föreställd, generaliserad, andre (artikel II).

Med utgångspunkt hos Mead (1934) ses konstruktionen av så väl individers själv som den verklighet, eller de situationer, inom vilka de lever och verkar som en produkt av social interaktion, eller mer specifikt: av vår tolkning av andras attityder gentemot oss själva. Goffman, å andra sidan, beskriver snarare den sociala interaktionen som ritualistisk (1961a), som en reproduktion av kulturella objekt och förutbestämda regler. Genom att beskriva social interaktion i termer av ritualer ser Goffman (1967) människors möten som förutbestämda av givna ramar snarare än en dynamisk process av tolkningar av oss själva och andra. Enligt Goffman präglas inte bara konversationen, utan all social interaktion, av en interaktionsordning (Goffman 1959; 1967; 1983), det vill säga de regler, normer och förväntningar människor underordnar sig när de engagerar sig i social interaktion. Möten människor emellan kan därför, utifrån Goffman, beskrivas som samhällets mest grundläggande institution eller ordning. När människor möts gör de detta, enligt Goffman (1963), som underordnade en interaktions ordning, en ordning som ställer krav på individen som det inte går att bortse ifrån, oavhängigt andra kringliggande strukturer.

Genom att betona interaktionsordningens makt över individen skiljer sig Goffman från så väl det klassiska social konstruktivistiska perspektivet (se t.ex. Berger & Luckmann 1966) som från den klassiska symboliska interaktionismen (se t.ex. Blumer 1969), då Berger och Luckmann, likväl som Blumer, betonar människan som socialt konstruerande, som aktiv i konstruerandet av den sociala ordning som hon ständigt deltar i, snarare än som en produkt av denna sociala ordning. Goffmans "formalistiska" beskrivning av social interaktion har inte heller stått oemotsagd, utan har fått ta emot kritik från flera olika håll (se t.ex. Blumer 1972; Davies & Harré 1990; Warfield 1988). Den gemensamma kritiken gäller just Goffmans formalistiska angreppssätt, där han kritiseras för att lägga allt för stort fokus på interaktionens statiska, formella och rituella aspekter. Till exempel förordar poststrukturalistiska kritiker (Harré & Davies 1990) att människor snarare än att underordnar sig interaktionens regler och konventioner är aktiva subjekt i skapandet av olika diskurser och därigenom bidrar till konstruktionen av

konversationens regler och strukturer. En liknande kritik anfördes även av Blumer (1972) som kritiserade Goffman för att reducera social interaktion till att endast handla om intrycksstyrningar och positioneringar. Social interaktion är någonting mer än en scen för människors presentationer av sig själva och positioneringar gentemot varandra, menade Blumer.

Själv och andra

Social interaktion kretsar således på ett eller annat vis kring relationen mellan själv och andra. Betydelsen av andra för våra tolkningar och agerande har en lång historia inom sociologin där den ursprungliga inspirationskällan många gånger beskrivs med hjälp av Cooleys (1921) spegeljag enligt vilket vi lever i och genom andras föreställningar om oss. Andra kan därmed sägas ha en betydande roll för hur vi konstruerar våra själv, något som har levt kvar och utvecklats, inte minst inom den symboliska interaktionismen. Konstruktioner av "själv" och självets vara tillsammans med andra, i en samhällelig kontext, är en bärande punkt inom den mikroorienterade sociologin, och av centralt intresse för såväl den symboliska interaktionismen som för Goffman.

Huruvida det sociala livet ses som dynamiskt och ett ämne för interaktion och förhandlingar eller som strukturellt och förutbestämt får även konsekvenser för hur vi ser på självet och konstruktionen därav. När det gäller betydelsen av andra för konstruktioner av självet hämtar flera av de interaktionistiskt orienterade förespråkarna sin utgångspunkt hos Meads (1934) beskrivningar av hur självet konstrueras i relation till specifika och generaliserade andra. Interaktion är således någonting mer än att människor möts, den handlar även om hur vi konstruerar våra själv i mötet med andra, på så vis kan även självet sägas vara en produkt av social interaktion. Enligt Mead (ibid.) kan ett själv endast uppstå i en social miljö, i relation till specifika och generaliserade andra. Det sociala kommer därmed före det individuella.

Enligt Mead (1934) förhåller vi oss, och konstruerar våra "själv", till två olika kategorier av "andra": specifika och generaliserade, där konstruktionen av våra själv börjar i vår relation till specifika andra så som familjemedlemmar, ofta exemplifierade med barnets föräldrar. Genom att vi intar dessa specifika andras roll, och byter perspektiv, blir dessa andra en central del av oss själva och vårt eget agerande. Det är dock inte bara med specifika andra som ett sådant perspektivbyte sker, så småningom förhåller vi oss också till en generaliserad andre på ett liknande sätt. Denna generaliserade andre kan liknas vid "människor i allmänhet", ett slags generaliserat kollektiv med individer som vi inte har någon direkt relation till. Med den generaliserade andre syftade Mead (ibid.) på allmänna, och

samhälleligt förankrade, förväntningar och krav, men även på faktiska personer som anses representera sådana attityder.

Ur ett interaktionistiskt perspektiv ses individen, och individens själv, som den grundläggande sociala enheten (se t.ex. Mead 1939; Blumer 1969), där individ kommer före och bidrar till att konstruera sociala strukturer. Situationer och samhället i stort ses som genererat av människors agerande och definitioner. Goffman (1959) har beskrivit självet som relationellt, men som, till skillnad från en mer interaktionistisk ansats, är en produkt av så väl agerande som struktur. I andras läsningar av Goffman (se t.ex. Gonos 1979) har Goffmans själv beskrivits som en slutprodukt, eller "dramatisk effekt", av den sociala interaktionen och deras förutbestämde ramar, snarare än en grundläggande social enhet.

Det är i *Jaget och maskerna* som Goffman stakar ut vägen för sin teoretiska begreppsapparat kring självets konstruktion. Här talar Goffman (1959) snarare om *presentation* av självet, för att förtydliga liknelsen vid ett dramatiskt framställande. En av utgångspunkterna i Goffmans beskrivning av hur självet presenteras är att det *socialiseras*, det vill säga det formas och omformas ständigt i enlighet med de förutsättningar och förväntningar som finns i det omgivande samhället. Vidare belyser han sambandet mellan presentationer av självet och definitionen av situationen genom att argumentera för att de båda är ämne för projicering och presentation. När en individ framställer ett förslag till en definition av en specifik situation gör hon samtidigt, underförstått eller uttryckligen, anspråk på att vara en individ av ett särskilt slag (Goffman 1959). Här i ligger en av de främsta styrkorna med Goffmans resonemang, genom att betona sambandet mellan självet och situationen gör han det möjligt att studera konstruktioner av självet som kontextbundet i specifika situationer.

Goffman (1959) liknar även människors presentationer av sig själva vid en intrycksstyrning, där individen väljer, eller kanske snarare styr och kontrollerar, vilka karaktärsdrag hon vill presentera och vilka hon vill dölja. Sådana intrycksstyrningar, liksom presentationen av självet i mer allmän bemärkelse, är sällan beräknande i sin karaktär utan sker omedvetet av den framträdande individen. Här handlar alltså presentationerna av självet till stor del om att ge sina observatörer ett idealiserat intryck, en "expressiv förnyelse och bekräftelse av samhällets moraliska värden" (Goffman 1959:39).

Hur människor konstruerar sina själv och sambandet mellan sådana konstruktioner och interaktionen med andra människor är alltså av centralt intresse, inte bara för den symboliska interaktionismen utan även för andra

sociologiska teorier som har intresserat sig för interaktionen människor emellan. Inom ramen för avhandlingen behandlas framförallt konstruktioner, eller presentationer, av själv i avhandlingens andra artikel för att där särskilt belysa moraliska aspekter av sådana presentationer. I avhandlingens andra artikel beskrivs även hur människors presentationer av själv innebär ett rättfärdigande av ett visst agerande och avståndstagande från ett annat.

2.3. Avslutande diskussion

Ovanstående diskussion har till stor del handlat om struktur och aktörskapet i människors agerande och interagerande samt hur detta förklaras inom ramen för den symboliska interaktionismen. Frågan är också närvarande i samtliga av avhandlingens artiklar genom att de behandlar såväl det dynamiska som det strukturella, eller förutbestämda, i social interaktion och människors agerande. I avhandlingens första artikel studeras mötets (mellan räddningspersonal och allmänhet) möjligheter och begränsningar i termer av gränsdragningar för att därigenom visa hur den ena aktören (räddningspersonal) kontrollerar situationen med hjälp av gränsdragningar och därigenom också styr den andre aktörens (allmänheten) möjligheter att agera. Artikel I belyser också den sociala interaktionens dynamiska karaktär, där konversationen fungerar som ett gränsöverbryggande där räddningspersonal och allmänhet möts. I artikel II utgörs det förutbestämda av larmsamtalets moraliska ordning (jfr Goffman 1959), det vill säga cementerade föreställningar om hur en larmare *bör* agera vid upptäckten av en olycka, i förhållande till vilken intervjupersonerna positionerar så väl det egna som andras agerande. Intervjupersonerna är dock i allra högsta grad aktiva subjekt i själva positioneringen och därigenom bidrar de också till att rekonstruera larmsamtalets moraliska ordning och föreställningar om vad som är ett "önskvärt" respektive "icke-önskvärt" agerande. I artikel III argumenterar jag för att den emergenta gruppens agerande och interagerande styrs av förutbestämda, konstitutiva, normer snarare än emergenta. I likhet med Fine (2012) understryker jag dock att det är intervjupersonerna som väljer, och därmed praktiserar, vilka normativa riktlinjer de ramar in sitt agerande med. Artikel IV kretsar väldigt mycket kring den dynamiska process som karakteriserar en fältstudie och forskarens tillhörighet och identitetsskapande på fältet. Att den här dynamiska processen samtidigt är platsbunden, såtillvida att forskarrollen förändras över fältstudiens olika platser, belyser samtidigt fältstudiens strukturella karaktär.

En av den symboliska interaktionismens allvarligaste brister är den vad det gäller att belysa maktaspekter inom ramen för social interaktion. Likväl som mötet mellan människor och människors agerande påverkas av ett sammanhang och det

vi bär med oss in i olika situationer så påverkas de av vilka vi är och vilka vi möter. Människors egenskaper, möjligheter och (samhälleligt förankrade) begränsningar i egenskap av att representera ett visst kön, en viss klass eller ett visst etniskt ursprung är en av de mest centrala aspekterna för att förstå människors tolkningar av och agerande i olika situationer. Trots dess dynamiska karaktär så saknas det inom den symboliska interaktionismen en tradition av att belysa en sådan diversifiering i människors ursprung, erfarenheter och möjligheter.

Om kapitel två till stor del har handlat om social interaktion och sociala aspekter av människors agerande i en specifik situation kommer nästa kapitel att mer specifikt handla om den rumsliga kontextens, det vill säga olycksplatsens, betydelse för människors agerande och interagerande.

3. OLYCKSPLATSEN: RUMSLIGA OCH ORGANISATORISKA PERSPEKTIV

Den här avhandlingen ramar in av en särskild kontext: olycksplatsen. Kontexten ges olika stor betydelse i avhandlingens artiklar men är ständigt närvarande. Att olycksplatsen utgör *kontexten* för avhandlingens huvudsakliga syfte innebär att det inte är platsen i sig som är av främsta intresse, för avhandlingens syfte och frågeställningar är det snarare det agerande och *interagerande* som äger rum på olycksplatsen som studeras. Denna interaktion sker dock inte förutsättningslöst utan präglas bland annat av det rumsliga sammanhang som karaktäriserar olycksplatsen. Kopplat till detta rumsliga sammanhang finns olika positioner och maktförhållanden, gränsdragningar och rumsliga kontroll- och differentieringsstrategier, som i sin tur styr och påverkar människors förutsättningar att agera och interagera. Diskussionen kring betydelsen av olycksplatsen som kontext kommer därför att belysas ur två huvudsakliga aspekter: olycksplatsen som en rumslig kontext och olycksplatsen som en organisatorisk kontext.

Plats har studerats ur en rad olika perspektiv, discipliner och ämnestillhörigheter. Sociologiska analyser av plats kan sägas ha det gemensamt att det inte är platsen som sådan, utan snarare det sociala liv som utspelar sig där, som är av främsta intresse. Plats statuerar socialt liv, det är ett medium genom vilket det sociala livet tar sig i uttryck. Snarare än att intressera sig för plats som ett objektivet fenomen i sig kan sociologiskt orienterade platsperspektiv sägas ha det gemensamt att de ser plats som ett verktyg med hjälp av vilket vi kan studera och förstå det sociala livet (se t.ex. Agnew & Duncan 1989; Goffman 1959; 1961; Gieryn 2000; Cresswell 2004).

Att belysa olycksplatsen som en rumslig kontext innebär att jag intresserar mig för plats som en inramning för att studera människors ageranden och möten. På ett övergripande plan kan olycksplatsen sägas utgöra avhandlingens fält, den plats där en del av forskningen har ägt rum. Olycksplatsen kan också sägas utgöra avhandlingens inramning, eller scen (jfr Goffman 1959), där människors agerande och möten studeras. Det är till exempel i relation till olycksplatsen som forskarens möte med sina informanter studeras i avhandlingens fjärde artikel. I avhandlingens första artikel studeras inte bara mötet mellan räddningspersonal och allmänheten med olycksplatsen som inramning, här studeras även hur (olycks-)platsen etableras och konstrueras som arbetsplats.

Genom att diskutera olycksplatsen som en organisatorisk kontext betonas även det faktum att olycksplatsen är räddningsorganisationernas arbetsplats. Olycksplatsen kan beskrivas som en heteronom arbetsplats (Abbott 1988) då den delas av flera organisationer. Det är räddningstjänstens, polisens och ambulansens gemensamma arbetsplats, en av de platser där de praktiserar sitt yrke. Olycksplatsen är en ovanlig arbetsplats såtillvida att det handlar om en "flytande" plats (jfr Cresswell 2004) som är så väl tidsmässigt som rumsligt obestämd. Olycksplatsen är med andra ord flytande i den bemärkelsen att det på förhand är omöjligt att förutse *när* och *var* nästa arbetsplats kommer att etableras. Olycksplatsen är således inte bara en flytande arbetsplats, det är även en temporär arbetsplats, med en (på förhand okänd) början och ett slut (Johansson 2013). Till skillnad från fixerade och permanenta arbetsplatser saknar alltså olycksplatsen en fixerad, permanent, lokalisering, en olycksplats konstrueras på nytt varje gång en olycka inträffar.

Olycksplatsen präglas således av en, så väl rumslig som temporär, osäkerhet som även präglar de möten som äger rum där. Det är alltså inte bara platsen som sådan som blir tillfällig, det blir även de relationer och samarbeten som skapas där inte minst med avseende på räddningsorganisationernas möten med allmänheten. Räddningspersonalens behov av att kontrollera, så väl den sociala som den rumsliga, omgivningen på olycksplatsen kan ses som en konsekvens av denna osäkerhet, vilket diskuteras i termer av gränsdragningar i avhandlingens första artikel. Plats är således inte bara en inramning som gör det möjligt att studera social interaktion, plats är lika mycket ett "verktyg" som används för att skapa tillträde och utanförskap, insiders och outsiders.

Genom att vara räddningsorganisationernas gemensamma arbetsplats präglas också olycksplatsen av ett specifikt (räddnings-) organisatoriskt sammanhang, färgat av de organisationer som arbetar där. Mer än själva (olycks-)platsen som sådan utgör även denna organisatoriska kontext den inramning inom vilken det blir möjligt att förstå allmänhetens agerande och interagerande med räddningspersonal. De här organisationerna är inte vilka som helst, de bär på ett gemensamt militärt arv av så kallad "command and control" (Dynes 1994:2) kultur som präglar krishanteringspraktiken än idag. Jag menar att organisationernas historia, och den militära kultur som lever vidare än idag, är viktig att ta hänsyn till i analysen av olycksplatsen som arbetsplats och de möten som äger rum där.

Jag kommer dock att inleda det här kapitlet med en mer allmän diskussion kring olycksplatsen som rumslig kontext genom att fokusera på den betydelse som plats har för det sociala livet. Denna diskussion tar sin utgångspunkt hos Goffman och hans beskrivning av plats som inramning för att studera det sociala livet, men även

med avseende på hur plats används för kontroll och differentiering. Jag kommer sedan att gå vidare med att mer specifikt diskutera hur räddningspersonalen kontrollerar olycksplatsen och de möten som äger rum där samt hur olycksplatsen som arbetsplats präglas av det organisatoriska sammanhang och historia som räddningsorganisationerna bär med sig.

3.1. Olycksplatsen som inramning

I avhandlingens fjärde artikel förhåller jag mig till olycksplatsen som *fält* i etnografisk bemärkelse och hur möjligheter för forskarens delaktighet och tillhörighet antingen skapas eller hindras på detta fält. Framförallt belyser den här artikeln hur forskarrollen är *platsbunden*, i den bemärkelsen att den, likväl som vad som är möjligt att studera, varierar över fältstudiens olika platser (brandstationen, brandbilen och olycksplatsen). Att identiteter, eller roller, varierar över olika platser och således konstrueras i förhållande till plats och rumsliga aspekter har sedan länge studerats inom sociologin (se t.ex. Goffman 1959; 1961). Av relevans för föreliggande kapitel är även de territoriella gränsdragningar som Goffman (1961a) har beskrivit som en central aspekt av människors relationer till varandra. Med sig in i mötet har människor olika territoriella anspråk som kan avse det privata och det offentliga och därmed avgöra hur "nära" vi tillåter andra människor att komma oss. De territoriella anspråken kan även ha en tydligare rumslig förankring, som till arbetsplatsen eller hemmet, där vi med hjälp av gränsdragningar manifesterar vår egen och andras tillhörighet. Bevakandet och praktiserandet av sådana territoriella anspråk utgör enligt Goffman (1961a) centrala aspekter av interaktionsordningen.

Att studera plats som kontext för social interaktion har en lång tradition inom den mikroorienterade sociologin, med sina rötter i Chicagoskolan, men där Erving Goffman kanske ändå är den mest framträdande när det gäller rumsliga aspekter av social interaktion. Sådana studier har ofta utgått från det lokala, för att med utgångspunkt i en specifik plats (t.ex. en viss gata eller en särskild arbetsplats/institution) studera denna som scen för vardagsrutiner och social interaktion (Park 1925; Blumer 1969; Goffman 1959; 1961). Det är ur ett sådant sätt att närma sig plats som Goffmans dramaturgiska perspektiv tar sin utgångspunkt.

Ur ett dramaturgiskt perspektiv studeras olika rumsliga sammanhang i egenskap av scener, scener som utgör inramningen för möten mellan olika människor. Genom att likna det rumsliga sammanhanget vid en scen ville Goffman (1959) även belysa att människor här möts under särskilda, teaterliknande former där människor engagerar sig i olika typer av framträdanden och presenterar sig själva

med hjälp av olika intrycksstyrningar. Platsen, eller scenen, blir central för dessa framträdande, inte minst genom att den ligger till grund för människors olika positioner i ett givet rumsligt sammanhang. Som ett exempel kan Goffmans (1961) studier av mentalsjukhus nämnas, där "positionerna" representerades av personal och intagna. Dessa positioner låg sedan till grund för hur de definierade situationen på institutionen, där stora skillnader observerades med avseende på de olika aktörernas handlingsutrymme samt platsens betydelse för dem. Huruvida platsen (t.ex. mentalsjukhuset) var ens arbetsplats eller en sluten institution där man blir kontrollerad hade avgörande inverkan på de olika aktörernas handlingsutrymme.

Kopplat till olika platser finns normer och förväntningar på beteenden, platser skapar således "ramar" inom vilka människor sedan agerar (Goffman 1959). Hur vi agerar och vilka normer och förväntningar som finns kring vårt agerande varierar därför beroende på i vilket rumsligt sammanhang vi befinner oss. Som exempel nämner Goffman (1959:99) hur religiösa platser tillåter andrum och eftertanke på ett sätt som inte är möjligt på till exempel en arbetsplats, så väl förutsättningarna som normer och förväntningar kring människors agerande skiljer sig alltså åt mellan dessa två platser. För att återvända till olycksplatsen så är även detta rumsliga sammanhang sammankopplat med normer och förväntningar kring människors agerande. Dessa normer och förväntningar bör också förstås i relation till aktörernas position, där de normer och förväntningar som finns kring allmänhetens agerande skiljer sig från de som finns kring räddningspersonalens agerande. Om förväntningar kring allmänhetens agerande på olycksplatsen präglas av normer kring medmänsklighet och aktivitet, vilket bland annat synliggörs i avhandlingens andra artikel, präglas förväntningarna kring räddningspersonalens agerande snarare av normer kring professionalism och kontroll. Sammankopplat med olycksplatsen finns också olika förutsättningar, eller ramar, inom vilka de olika aktörerna tillåts agera. Här skiljer sig allmänhetens och räddningspersonalens förutsättningar kraftigt åt, då de sistnämnda har en legitimitet och profession kopplad till platsen som de förstnämnda helt saknar.

Goffman beskriver således plats som sociala inrättningar för intrycksstyrningar och framträdanden. Men plats verkar även i termer av rumslig och social differentiering, till exempel genom ett indelande i vad Goffman (1959) kallar för främre och bakre regioner. Om den främre regionen är där ett framträdande äger rum, det vill säga där olika aktörer presenterar sig själva, är den bakre regionen betydligt mer restriktiv och kontrollerad. Till den bakre regionen har endast ett fåtal utvalda tillträde, utomstående är inte välkomna. På så vis kan indelandet av främre och bakre regioner, och framförallt kontrollen av den sistnämnda, sägas skapa och upprätthålla tillhörighet och utanförskap. Utöver främre och bakre regioner förhåller sig människor till en omgivning, en *utsida* (Goffman 1959)

gentemot vilken det är minst lika viktigt att upprätthålla ett fördelaktigt intryck. Om vi ser olycksplatsen som den scen där räddningspersonalen etablerar sin arbetsplats och "framträder" sitt yrke blir det också tydligt hur det inom ramen för detta etablerande och framträdande inte bara sker en indelning i bakre och främre regioner, utan av hur räddningspersonalen förhåller sig till omgivningen. Med hjälp av olika avspärningar försöker räddningspersonalen ofta att skapa mindre slutna rum, bakre regioner, på den olycksplats som tidigare var tillgänglig för alla. Vid trafikolyckor kan det till exempel handla om att skapa en bakre region runt den som är skadad för att ambulanspersonalen skall kunna utföra sitt arbete utan insyn eller inblandning från andra utomstående. I etablerandet av en arbetsplats tas även hänsyn till omgivningen, de utomstående, när räddningspersonalen spärrar av olycksplatsen. Med hjälp av fordon, varningstrianglar och avspärningsband skapas inte bara en arbetsplats dit allmänheten inte längre har tillträde, sådana avspärningar tjänar även till att uppmärksamma omgivningen, det vill säga övriga trafikanter, på att en olycka har inträffat.

Även om Goffman redan i *Jaget och maskerna* (1959) diskuterar kontrollerande aspekter av plats och beskriver så väl rumslig som social differentiering genom indelningar i bakre och främre regioner utvecklas just de kontrollerande aspekterna av plats betydligt mer i hans *Totala institutioner* (1961b). Titeln avslöjar att det här handlar om en särskild typ av platser, nämligen institutioner av total, det vill säga inneslutande eller frihetsberövande, karaktär. Trots det finns det intressanta kopplingar till olycksplatsen och hur denna kontrolleras som ett led i etablerandet av en arbetsplats. I *Totala Institutioner* behandlar Goffman bland annat rumslig differentiering som en kontrollmekanism, där användandet av särskilda rum på slutna institutioner eller sociala inrättningar fungerar som ett sätt att markera mot ett oönskat beteende genom att de intagna avvisas dit. Jag menar att det på ett liknande sätt förekommer rumslig differentiering även på olycksplatsen där räddningspersonalen med hjälp av avspärningar vill hålla den oönskade allmänheten utanför. "Problemet" är dock att alla tenderas att bli exkluderade genom sådana rumsliga differentieringar, även vittnen och larmare till olyckan, vilka det är av central betydelse för räddningspersonalen att komma i kontakt med.

Jag kommer nu att gå vidare med att belysa sådana kontrollerande aspekter av olycksplatsen genom att fokusera på det organisatoriska sammanhang som råder på olycksplatsen, det vill säga det faktum att olycksplatsen är en arbetsplats och på vilket sätt den särskiljer sig från andra arbetsplatser. Framförallt kommer *etablerandet* av arbetsplatsen att diskuteras, med särskilt avseende på hur detta etablerande präglar mötet mellan räddningspersonal och allmänhet.

3.2. Olycksplatsen som arbetsplats

Som tidigare nämnts är det offentliga (olycks-)platser som ligger till grund för att studera mötet mellan allmänheten och räddningspersonal inom ramen för avhandlingen. Detta innebär att det handlar om "oreglerade" platser som allmänheten, åtminstone inledningsvis, har obegränsat tillträde till. Denna offentlighet förändras dock i och med räddningspersonalens ankomst, då olycksplatsen i samband med deras ankomst rekonstrueras till en arbetsplats. Att mötet mellan allmänhet och räddningspersonal äger rum på en plats som är den senares arbetsplats präglar till stor del förutsättningarna under vilka de möts. Kortfattat kan det beskrivas som att olycksplatsen i detta fall blir allmänhetens "bortaplan" och räddningspersonalens "hemmaplan", samtidigt som konsekvenserna av detta är betydligt mer komplexa. Att olycksplatsen är räddningspersonalens arbetsplats innebär att de har en legitimerad befogenhet att kontrollera platsen och den aktivitet som försiggår där. De har därmed även befogenheten att avgöra vilka andra aktörer som har tillträde till platsen, så väl som under vilka former dessa aktörer tillåts tillträde. Här blir olika typer av gränsdragningar och tillhörande inkluderings- och exkluderingspraktiker relevanta för att förstå under vilka förutsättningar räddningspersonalen och allmänheten möts på olycksplatsen.

Ett viktigt steg i etablerandet av en arbetsplats är att skapa och upprätthålla gränser gentemot allmänheten för att på så vis särskilja den egna professionen och legitimiteten (Gieryn 1983; Abbott 1988). På olycksplatsen handlar sådana gränsdragningar även om att kontrollera den rumsliga, tidsmässiga och sociala osäkerhet som präglar platsen. För räddningspersonalen blir gränsdragningarna därför ett sätt att skapa och upprätthålla ordning. I avhandlingens första artikel studeras räddningspersonalens *gemensamma* ordningsskapande på fältet i termer av gränsdragningar. I artikeln visar vi hur räddningspersonalens gränsdragningar inte bara består av materiella gränsdragningar med hjälp av vilka arbetsplatsen etableras, arbetsplatsen och den egna professionen upprätthålls sedan framförallt med hjälp av symboliska gränsdragningar med hjälp av vilka den egna professionen särskiljs från allmänheten. I förlängningen handlar även det här om ett slags ordningsskapande, där allmänheten kontrolleras genom att exkluderas med hjälp av så väl materiella som symboliska gränsdragningar. Jag kommer nu gå vidare med att utveckla resonemanget kring dessa gränsdragningar, genom att relatera dem till olycksplatsen som arbetsplats och hur räddningspersonalen med hjälp av dessa gränsdragningar till stor del styr och kontrollerar mötet med allmänheten.

Profession, kontroll och gränsdragningar

Som arbetsplats är olycksplatsen ovanligt komplex, då det är omöjligt att veta *var* eller *kring vad* nästa arbetsplats kommer att etableras. Räddningspersonalens arbetsplats är där en olycka har inträffat, vilket innebär att de många gånger har offentliga platser som arbetsplats: *they practice the street* (Campeau 2008). I egenskap av att vara räddningspersonalens gemensamma arbetsplats så kan olycksplatsen beskrivas som en *heteronom arbetsplats* (Abbott 1988), en plats som samlar medlemmar från närbesläktade yrkeskategorier. Vidare beskriver Abbott (1988) arbetsplatsen som en av flera möjliga arenor för professions- och behörighetsanspråk, det vill säga en av de platser där olika yrkeskategorier praktiserar sitt yrke och därmed särskiljer sig från allmänheten och andra yrkeskategorier.

Ett sådant särskiljande sker till stor del med hjälp av gränsdragningar, inte bara kring yrket som sådant utan även kring arbetsplatsen. Genom att kontrollera och särskilja den egna arbetsplatsen från dess omgivning särskiljs även den egna professionen. Här blir så väl materiella som symboliska gränsdragningar relevanta, där särskiljandet av arbetsplatsen framförallt sker med hjälp av materiella gränsdragningar. För att en plats skall utgöra ett bestämt, avgränsat, område upprättas vanligtvis olika typer av gränser runt denna plats. Sådana fysiska gränsdragningar kan till exempel utgöras av hemmets dörrar och väggar (Nippert-Eng 1996) eller mentalsjukhusets höga murar och låsta dörrar (Goffman 1961b). När en olycka har inträffat på en offentlig plats ställs särskilda krav vad gäller att avgränsa denna öppna plats till en sluten arbetsplats dit endast utvalda har tillträde. En sådan avgränsning kan ske med hjälp av materiella gränsdragningar, där olycksplatsen till exempel avgränsas med hjälp av avspärningstejp eller genom att räddningsfordonen parkeras på ett visst sätt för att markera och spärra av platsen.

Därmed blir också gränsdragningar någonting mer än att, med hjälp av materiella gränsdragningar, avgränsa ett specifikt område eller en specifik plats. Gränser är även ett verktyg genom vilket olika grupper och individer kategoriseras och åtskiljs från varandra (Gieryn 1983; Lamont & Molnár 2002). Syftet med sådana gränser är kanske inte främst att avgränsa ett specifikt område, utan snarare att kontrollera vilka som har tillträde till en specifik plats. De symboliska gränsdragningarnas främsta funktion är därför att inkludera och exkludera olika grupper av människor (Lamont & Molnár 2002). Av Lamont och Molnár har sådana sociala och symboliska gränsdragningar framförallt fått exemplifiera görandet av distinktioner kopplade till genus, klass och etnicitet. Med kopplingar till den sociologiska teoribildningen kring *boundary work* (Gieryn 1983; Nippert-

Eng 1996) blir det även möjligt att argumentera för att distinktioner mellan så väl olika professioner som mellan en profession och dess omgivning, eller allmänheten, sker med hjälp av symboliska gränsdragningar.

Enligt Gieryn (1983) konstrueras yrken och professioner till stor del med hjälp av gränsdragningar. Det är med hjälp av gränsdragningar, som verktyg för exkludering och kategorisering av andra som icke-tillhörande eller amatörer, som olika yrkeskategorier gör anspråk på sin ensamrätt till en viss profession eller yrkespraktik. Med hjälp av sådana gränsdragningar gör olika professioner inte bara anspråk på exklusivitet och auktoritet, det är även till stor del med hjälp av sådana gränsdragningar som de kontrollerar en specifik yrkespraktik.

För att förstå mötet mellan allmänheten och räddningspersonal är det viktigt att ta hänsyn till såväl materiella som symboliska gränsdragningar. Dessa gränsdragningar skapar inte bara hinder och/eller förutsättningar för allmänhetens deltagande på olycksplatsen det är dessutom med hjälp av gränsdragningar som räddningspersonalen till stor del styr de former under vilka allmänheten tillåts att delta. Gränsdragningarna, så väl de materiella som de symboliska, tycks således fungera som ett effektivt verktyg för utövandet av social kontroll, där räddningspersonalen när de behöver information eller assistans från allmänheten skapar förutsättningar för ett gränsöverskridande, men bevakar så väl de materiella som symboliska gränsdragningarna när de vill praktisera sitt yrke utan inblandning från allmänheten. Att gränsdragningar är ett effektivt medel för kontroll och ordningsskapande på olycksplatsen märks inte minst med avseende på svårigheterna med att kombinera gränsdragningarna med eventuella gränsöverskridningar. När räddningspersonalen väl har etablerat sin arbetsplats genom att bland annat exkludera allmänheten är det oftast svårt att skapa förutsättningar för gränsöverskridande vid ett senare tillfälle. Det är inte ovanligt att ett sådant behov uppstår inom till exempel polisen, där man önskar komma i kontakt med vittnen till trafikolyckan, vittnen som många gånger blivit initialt avvisade från olycksplatsen. Allmänheten upplever ofta räddningspersonalens gränsdragningar som definitiva och har i de flesta fall redan lämnat olycksplatsen. De gränsdragningar som karaktäriserar etablerandet av olycksplatsen som arbetsplats karaktäriseras således av en paradox: samtidigt som de är nödvändiga för att räddningspersonalen skall kunna praktisera sitt yrke skapar de hinder för räddningspersonalens förutsättningar att komma i kontakt med larmare och vittnen till olyckan, vilket också är den viktiga aspekten av deras yrkesutövning. Framförallt säger etablerandet med hjälp av gränsdragningar någonting om allmänhetens möjligheter att agera på olycksplatsen när räddningsorganisationerna väl har anlänt. Det tydliggör också svårigheterna i att

referera till mötet mellan räddningspersonal och allmänhet med hjälp av begrepp som ömsesidighet och samverkan.

Krishanteringens militära arv

När vi diskuterar olycksplatsen i termer av arbetsplats är det även viktigt att ta hänsyn till den historia och kultur som de yrkesutövande organisationerna bär med sig. Bland annat blir det viktigt att ta hänsyn till krishanteringens militära arv och den beordrings- och kontrollkultur som har beskrivits präglade de krishanterande organisationerna (se t.ex. Dynes 1994b; Neal & Phillips 1995; Tierney et al. 2006). I detta så kallade militära arv är auktoritet och ett tydligt ledarskap av central betydelse, något som har avspeglat sig i samhällets krishanteringsorganisationer som ofta är strikt hierarkiska organisationer med ett tydligt ledarskap (Dynes 1994b). Dynes (2003) beskriver det som att samhällets krishanteringsorganisationer bär på och manifesterar gemensamma normer för hur krishantering *bör* praktiseras, normer som till stor del bygger på föreställningar om hierarkisk organisering och ett auktoritärt ledarskap.

Dynes beskriver kärnan i vad han kallar för krishanteringens *Command and Control Model*: "Since emergencies produce weakness in individuals and social structure, the goals of emergency planning are to establish command over the chaos and regain 'control' of the disorganization of individuals" (2003:173). Med den här modellen följer således en hel del praktiska implikationer för den operativa krishanteringen, inte minst med avseende på räddningsorganisationernas relationer till allmänheten. Eftersom *Command and Control* modellen bygger på antaganden om civila organisationers otillräcklighet i samband med en krissituation ses även civila aktörer som närsamhället, familjer och frivilliga organisationer många gånger som oförmögna att agera i samband med olyckor och kriser (Dynes 2003). Tillsammans med normer och föreställningar om betydelsen av hierarkiska strukturer och tydligt ledarskap kommer även föreställningar om människor som irrationella i samband med krissituationer (Neal & Phillips 1995; Tierney et al. 2006), där behovet av militärt inspirerade ledningsstrukturer, eller rent av militära insatser (Tierney et al. 2006), många gånger motiveras i relation till det sociala kaos som antas uppstå till följd av allmänhetens irrationella beteende i krissituationer. Spontan agerande, det vill säga agerande som inte täcks av krishanteringsplanen, anses som olämpliga eller till och med skadliga. Den här krishanteringsmodellen bygger inte bara på föreställningar om hur omvärlden skall hanteras, den bygger även på auktoritära föreställningar om hur den egna organisationen bör agera under kris med en strikt uppdelning mellan ledning, det vill säga de som bestämmer och kontrollerar, och operativ personal, det vill säga de som agerar ute på fältet (Groenendaal et al. 2013).

3.3. Avslutande diskussion

Vad som på olika sätt åskådliggjorts i det här kapitlet är att en plats mening eller ordning är allt annat än "naturlig" och förutbestämd, snarare skapas dess meningar och ordningar av människor med mer makt än andra att avgöra platsens legitima ordning. Särskilt tydligt blir detta när vi diskuterar olycksplatsen i termer av arbetsplats och tar hänsyn till den historia och kultur som de yrkesutövande organisationerna bär med sig.

Även om olycksplatsen utgör kontexten för samtliga av avhandlingens artiklar så är det främst i artikel I och IV som olycksplatsen studeras i specifik bemärkelse. I artikel I blir det tydligt hur bevakandet och praktiserandet av territoriella anspråk är en central aspekt av interaktionsordningen (jfr Goffman 1961a), här exemplifierat genom mötet mellan räddningspersonal och allmänhet. I avhandlingens fjärde artikel belyses snarare platsens dynamik och samspel med identitetsskapande, där forskarrollen varierar beroende på fältstudiens olika platser.

Det här kapitlet har framförallt utgått från Goffmans tankar kring den totala institutionen (1961a) för att därigenom särskilt belysa kontroll- och maktaspekter kopplat till olika platser. Här utgör Goffman ett värdefullt komplement till den symboliska interaktionismens bristande förmåga att hantera makt- och kontroll aspekter av social interaktion. Samtidigt kan hans skrivningar kring den totala institutionen kritiserars för att vara överdrivet totalitära, att platser skapar ramarna inom vilka människor sedan agerar lämnar ytterst litet handlingsutrymme åt de agerande individerna. Ur ett Goffmanskt perspektiv konstituerar platsen, eller institutionen, det sociala livet – inte tvärtom.

4. METOD, MATERIAL OCH FORSKNINGSPROCESS

Den symboliska interaktionismen, och framförallt den forskning som bedrevs inom den så kallade Chicagoskolan, har en tradition av att vara nära sammankopplad med etnografiska metoder, genomföranden av fältstudier och att starkt betona empirins betydelse (se t.ex. Andersson 1923, Park 1925, Cressey 1932, Becker 1953). Det metodologiska arv som den symboliska interaktionismen bär med sig har inte bara påverkat mitt val av metoder utan även det sätt på vilket jag har förhållit mig till empirin. På en övergripande nivå kan det förhållningssätt med hjälp av vilket jag har närmat mig både empiri och teori beskrivas i termer av ett abduktivt förhållningssätt, som ett pendlande mellan empiri och teori där analysen har tagit sin utgångspunkt i det empiriska materialet för att sedan fördjupas med hjälp av sociologiska teorier.

Abduktion introducerades ursprungligen av Pierce (1955) som en medelväg mellan ett deduktivt och ett induktivt förhållningssätt till vetenskapen, där Pierce förespråkade betydelsen av att grunda forskningen induktivt för att sedan teoretisera. Ett abduktivt förhållningssätt innebär således att forskaren argumenterar i riktning mot, snarare än utifrån, en teoretisk hypotes (Fann 1970). Thomas J. Scheff (1990) har senare beskrivit abduktion i andra termer än induktion och deduktion, där han beskriver abduktion som det hastiga, till och med ögonblickliga, pendlandet mellan föreställning (deduktion) och observation (induktion). Det är, enligt Scheff, genom forskarens ständiga pendlande mellan observation och föreställning, som dennes observationer och föreställningar om verkligheten ständigt stäms av med varandra. På ett liknande sätt har min användning av empiri och teori alltid grundat sig i en nyfikenhet på det empiriska materialet, för att sedan lyfta resonemanget och analyserna med hjälp av sociologiska teorier. Den nyfikenhet med hjälp av vilken jag närmat mig det empiriska materialet är givetvis, omedvetet eller medvetet, präglad av mina sociologiska glasögon och den teoretiska orientering som jag bär med mig.

Den här avhandlingen fokuserar vid sociala aspekter av människors agerande, det vill säga på vilket sätt människors agerande kan förklaras med hjälp av deras möten med andra inom en specifik kontext. I en sådan process ingår även tolkning och meningsskapande, då människor hela tiden tolkar andras agerande och skapar mening kring andras tolkning av det egna agerandet. Snarare än "faktiska" ageranden, så är det intervjupersonernas tolkningar av, och berättelser om, så väl det egna som andras agerande på olycksplatsen som blir möjligt att studera inom ramen för avhandlingen.

Forskningsprocessen, liksom avhandlingen som sådan, har inspirerats av en socialkonstruktivistisk ansats sprungen ur Berger och Luckmanns (1966)

antagande om att det är i vardagliga möten som verkligheten konstrueras. Verkligheten konstrueras socialt och som forskare drivs jag av ett intresse att analysera de processer varigenom detta sker. En sådan social konstruktion av verkligheten bygger på ömsesidig påverkan mellan samhälle och människa, där samhället och dess strukturer påverkar och skapar förutsättningar inom vilka människor lever sina liv, samtidigt som människan genom sina tolkningar och ageranden konstruerar den verklighet och de situationer inom vilka hon lever sitt liv. Människan skapar med andra ord sin egen "natur":

Men den specifika form som denna mänsklighet får, bestäms av de socio-kulturella bildningarna och står i samband med deras talrika variationer. Man kan visserligen säga att människan har en natur, men det är meningsfullare att säga att människan konstruerar sin egen natur, eller enklare uttryckt att människan skapar sig själv (Berger & Luckmann 1966 s.65).

I ovanstående citat avslöjas även den dialektik som är central i Berger och Luckmanns beskrivning av relationen mellan samhälle och människa. Samtidigt som människan "konstruerar sin egen natur" så bestäms dess specifika form av de "socio-kulturella bildningarna" och dess talrika variationer. Vi lever således, med Berger och Luckmanns (1966) ord, i en värld av fler olika, subjektivt definierade, sociala verkligheter, där: "sätten att bli och vara människa är lika talrika som människans kulturer. Det mänskliga är socio-kulturellt föränderligt"(s.65).

En liknande social konstruktivistisk ansats har även präglat den symboliska interaktionismen, där situationer ses som mänskligt producerade och konstruerade verkligheter (Blumer 1969). I samband med en symbolisk interaktionistisk ansats ligger det också nära till hands att poängtera kontextens betydelse och hur all empiri är kontextbunden. Intervjupersonernas uttalanden och utdragna citat blir lätt meningslösa om de inte förstås i relation till intervjusituationen och mötet mellan forskaren och intervjupersonerna. Samtidigt har kontext en betydligt vidare innebörd än själva (intervju)situationen. Att empirin är beroende av sin kontext innebär till exempel att intervjupersonerna och deras berättelser är en produkt av det samhälle inom vilket de lever och verkar, eller den organisatoriska kontext inom vilken de utövar sitt yrke. För att betona det komplexa med kontexter kan Goffmans (1974) idéer kring inramning vara användbara. När Goffman beskriver kontexter i termer av inramningar påpekar han kontextens komplexitet genom att bland annat tala om inramningar inom inramningarna. Här menar Goffman att våra uttalanden inte bara relateras till *en* specifik kontext, även kontexterna är kontextualiserade. Situationer utgör "bara" en del av en större struktur. Till exempel relaterar larmare och vittnen till trafikolyckor inte bara sina berättelser till

den specifika situation som gjort dem till larmare eller vittnen, denna situation är i sin tur del av en större samhällelig kontext. På ett liknande sätt blir räddningspersonalens reflektioner kring sin yrkesutövning inte enbart begriplig i relation till en organisatorisk kontext, denna organisatoriska kontext är i sin tur del av ett större institutionellt sammanhang.

Avhandlingen bygger på en kombination av olika kvalitativt orienterade metoder som kompletterar varandra genom att sätta olika perspektiv i fokus. Forskningsprocessen inleddes med medföljande observationer, där jag under tio månader följde ett arbetslag inom räddningstjänsten med syfte att studera mötet mellan räddningspersonal och allmänhet på olycksplatsen. Samtidigt påbörjades en intervjustudie med operativ personal från räddningstjänst, ambulans och polisen med syfte att studera deras erfarenheter av att möta allmänheten ute på olycksplatserna. I samband med att denna intervjustudie avslutades påbörjades ytterligare en intervjustudie med larmare till trafikolyckor. På grund av svårigheter att få tag på informanter vidgades urvalet efter hand till att även inkludera vittnen till trafikolyckor. Syftet med intervjuerna med larmare och vittnen till trafikolyckor var att studera deras erfarenheter av att vara "först på plats" samt deras erfarenheter av att möta räddningspersonal på olycksplatsen. Inom ramen för intervjuerna med larmarna fick jag även tillgång till deras larmsamtal, vilket utgjorde ett värdefullt empiriskt material för avhandlingens andra artikel. Jag kommer nu att beskriva forskningsprocessen lite mer ingående med utgångspunkt i det som utgör avhandlingens empiriska material: de medföljande observationerna, intervjustudierna och larmsamtalen.

Tabell 1. Beskrivning av avhandlingens artiklar, deras huvudsakliga syfte samt användning av det empiriska materialet.

Artikel	Artikel I	Artikel II	Artikel III	Artikel IV
Syfte	Att studera mötet mellan räddningspersonal och allmänhet på olycksplatsen	Att studera hur larmare förklarar beslutet att larma genom moralisk positionering och presentationer av själv	Att studera berättelser om emergenta normer och ageranden i samband med vardagsolyckor	Att studera forskarrollens platsbundenhet samt hur identitet och tillhörighet skapas på fältets olika platser
Aspekter av social interaktion som studeras	<i>Gränsdragningar Inkludering/ Exkludering Rumsliga aspekter av social interaktion</i>	<i>Presentation av självet Moralisk positionering</i>	<i>Emergenta normer och ageranden</i>	<i>Intrycksstyrning Inkludering/ Exkludering Rumsliga aspekter av social interaktion</i>
Empiriskt material	Intervjuer med räddningspersonal (13) Intervjuer med larmare och vittnen (15)	Intervjuer med larmare (6) Larmsamtal (6)	Intervjuer med larmare och vittnen (15)	Fältanteckningar

4.1. Medföljande observationer

Forskningsprocessen inleddes med medföljande observationer där jag under tio månader följde ett arbetslag inom räddningstjänsten med syftet att studera mötet mellan räddningspersonal och allmänhet på olycksplatsen. De medföljande observationerna gjorde det möjligt att sätta mötets rumsliga kontext i fokus, att få en känsla för den inramning inom vilken såväl räddningspersonal som allmänheten agerar och interagerar. Det var en studie som på många sätt var svår att planera, inte minst med tanke på omöjligheten i att på förhand veta var och när en olycka kommer att inträffa. Förhållandevis mycket tid spenderades därför på

brandstationen, betydligt mindre tid ute på olycksplatserna. De medföljande observationerna ägde således inte bara rum på olycksplatsen, även om detta var det fält som jag ursprungligen avsåg att studera, observationerna ägde i minst lika stor utsträckning rum på brandstationen och i brandbilen. Forskarrollen, och vad som var möjligt, att studera varierade således utifrån olika platser, något som diskuteras mer ingående i avhandlingens fjärde artikel.

Forskarrollen kan beskrivas som medföljande snarare än deltagande då jag *följde*, snarare än deltog i, brandmännens vardagliga arbete. Den medföljande observationen skiljer sig något från den typ av fältstudier och etnografiska studier som brukar beskrivas som deltagande (se t.ex. Spradley 1980), där forskaren aktivt deltar i det sociala liv hon studerar. I den medföljande observationen går forskaren strax bakom, utan att ta för stor plats, för att på så vis ge informanten och dennes berättelse så stort utrymme som möjligt (Kusenbach 2003). Metoden har använts för att studera allt ifrån hur människors livshistoria berättas i relation till en hemstad eller ett bostadsområde (Jönsson 2009; Bäckman 2009) som för att följa yrkesverksamma i deras vardagliga arbete (Bell 1999), ofta genom att kombinera observationer och samtal. Kusenbach (2003) beskriver just möjligheten till att genomföra intervjuer samtidigt som forskaren rör sig tillsammans med informanten i dess hemmiljö som metodens främsta styrka. Bäckström (2009) menar att den här kombinationen av observationer och intervjuer erbjuder unika möjligheter för forskaren att få nya perspektiv på omvärlden, genom att se den genom sina informanternas ögon.

Medföljande observationer har inom etnografiska studier även beskrivits med hjälp av termer som "go-along method" (Kusenbach 2003; Carpiano 2008) eller resonerande promenader (Bäckman 2009). Lundstedt (2009) använder sig av begreppet medföljande observationer som en översättning av "talking whilst walking" (Andersson 2004), för att beskriva den metod där forskare och informant vandrar tillsammans och samtidigt samtalar om det de ser. I mina egna medföljande observationer har promenaderna, observationerna och samtalen inte ägt rum på ett lika samtidigt sätt liknande det Lundstedt (2009) beskriver. Även om jag på olycksplatsen följt och "promenerat" med mina informanter så är det först i brandbilen eller på brandstationen som samtalen har ägt rum, många gånger om det som skedde ute på olycksplatsen.

Genom att följa räddningstjänsten i deras vardagliga arbete fick jag tillträde till räddningspersonalens gemensamma arbetsplats: olycksplatsen, där syftet var att studera mötet mellan allmänhet och personal från *samtliga* räddningsorganisationer, inte bara räddningstjänsten. Väl på olycksplatsen har detta också varit möjligt, i den mån det har handlat om gemensamma arbetsplatser. Även om så är fallet i samband med till exempel trafikolyckor, där

samtliga räddningsorganisationer vanligtvis är representerade, finns det andra händelser, eller olyckor, där så inte är fallet. I samband med skogsbrand eller brand i fordon behövs till exempel inte ambulanssjukvården så länge det inte har uppstått någon personskada i relation till händelsen. Vid liknande scenarion är det även ovanligt att polisen är närvarande samtidigt som räddningstjänst, deras närvaro aktualiseras vanligtvis i ett betydligt senare skede i samband med eventuell brottsutredning. Mitt val att följa räddningstjänsten innebär därför att denna organisation är överrepresenterad i förhållande till övriga räddningsorganisationer och att det först och främst är deras möte med allmänheten som har studerats i de medföljande observationerna. Denna överrepresentation har jag dock försökt att kompensera genom efterföljande intervjustudie där poliser, ambulanssjukvårdare och brandmän finns representerade i lika stor utsträckning.

De medföljande observationerna pågick periodvis under år 2010, med regelbundna besök på brandstationen under våren följt av ett sommaruppehåll och endast några få besök under hösten. Sammanlagt besökte jag brandstationen under 12 tillfällen vilket innebär att jag spenderade ungefär 100 timmar där. Under dessa tillfällen deltog jag i nio uttryckningar varav två rörde trafikolyckor. Övriga uttryckningar rörde automatlarm, olycksfall, skogsbrand samt brand i fordon. Uttryckningarna har även varierat i tid, där jag har spenderat mellan 20 minuter och 1,5 timmar ute på olycksplatsen, vilket givetvis också återspeglas i fältanteckningarna. Även om avhandlingen senare kom att fokuseras allt mer på trafikolyckor, framförallt i samband med intervjustudiens urval av larmare och vittnen, erbjöd samtliga uttryckningar intressanta tillfällen för att studera mötet mellan räddningspersonal och allmänhet. Det skall även nämnas att mitt medföljande har avgränsats till händelser på offentliga platser och att jag har valt bort att delta i samband med uttryckningar till privata platser så som hem eller stängda institutioner. Denna avgränsning realiserades i samband med två olika larm: ett olycksfall i hem och ett brandtillbud i kriminalvårdens häkte.

De medföljande observationerna har framförallt bidragit till en värdefull bakgrundskunskap kring olycksplatsen som kontext för mötet mellan räddningspersonal och allmänheten, även i de fall där andra händelser än trafikolyckor legat till grund för uttryckningen. Bland annat har räddningstjänstens legitimitet och intagande av platsen varit påtaglig i samband med samtliga uttryckningar, ett intagande som gör något med den allmänhet som befinner sig på platsen. Uttryckningarna har även tydliggjort den uppmärksamhet som räddningstjänsten drar till sig. Särskilt tydligt har detta blivit på centrala, offentliga platser.

I samband med en utlarmning till brand i fordon, parkerat i ett centralt beläget parkeringshus, stannar förbipasserande upp för att följa scenariot, några sätter sig till och med på närbelägna bänkar och stenmurar för att följa det som sker. Det är som om hela gatan stannar upp. Uppmärksamheten avtar dock så snart det står klart att släckningsarbetet är avslutat:

Stämningen bland brandmännen blir mer och mer avslagen och avslappnad. De står och pratar, med varandra och med ordningsvakten. De tycks inte längre vänta på order från räddningsledaren som ensam gått in i parkeringshuset. Det står mer eller mindre klart att det inte finns något behov av omfattande släckningsarbete. Stämningen bland brandmännen är så avslappnad att det även börjar gå upp för folk runt omkring att det inte blir någon "action". Människor börjar röra på sig igen, fortsätta fram längs gatorna, trots att brandbilarna står kvar. Det tycks inte vara brandbilarna eller brandmännen i sig som fångar människors intresse, utan snarare möjligheten att det ska "hända något" (Fältanteckning, brand i fordon).

Att följa räddningstjänstens arbete ute på olycksplatsen har erbjudit en mer komplex bild av allmänhetens agerande i samband med olyckor än de berättelser som jag har kommit i kontakt med genom intervjuerna med larmare och vittnen till trafikolyckor. Människor agerar på en rad olika sätt i samband med olyckor, en del passerar, en del stannar för att titta, en del larmar och stannar för att på något sätt försöka hjälpa till. Framförallt tycks människors agerande vara beroende av situationens karaktär och den kontext där olyckan äger rum. Det var således på fältet, och i samband med uttryckningar som denna, som mina forskningsidéer började konkretiseras och frågeställningar började växa fram. Det blev tydligt att mötet, mellan räddningspersonal och allmänhet, var av central betydelse för att förstå allmänhetens agerande på och tillträde till olycksplatsen.

Om tillträde och informerat samtycke

Mitt tillträde till brandstationen möjliggjordes med hjälp av en kontaktperson, en av brandstationens räddningsledare som jag tidigare haft kontakt med i forskningssammanhang. Det är den här kontaktpersonens arbetslag som jag genomgående har följt. Vid mitt första besök på brandstationen samlade räddningsledaren sitt arbetslag för att jag skulle kunna presentera min forskning och syftet med att följa dem i deras dagliga arbete.

Första besöket på brandstationen. Jag bli väl mottagen av Lennart, som är räddningsledare. Han visar mig runt, tilldelar mig ett skåp och tillhörande kläder. Jag blir presenterad för arbetslaget. Bara män, givetvis. En av brandmännen säger lite skämtsamt: " Du får berätta sedan vem det är du ska studera egentligen". Jag får

en känsla av att han är orolig över att jag ska studera honom (Fältanteckning, första besöket på brandstationen).

När jag presenterade syftet med min forskning betonade jag att mitt huvudsakliga syfte med att följa räddningstjänsten var att få tillträde till olycksplatsen, och att det på olycksplatsen framförallt var mötet mellan räddningspersonal och allmänhet som jag var intresserad av att studera. För att säkra mitt tillträde till olycksplatsen behövde jag dock närvara och följa brandmännens vardagliga arbete och därmed spendera en hel del tid på brandstationen. Jag betonade också att jag hela tiden är närvarande i egenskap av forskare. Brandmännen i arbetslaget gav i samband med detta möte sitt muntliga samtycke till att jag följde dem i deras vardagliga arbete.

Trots samtycke har min närvaro emellanåt mötts av en nyfikenhet och skepticism liknande den i citatet ovan. Det informerades samtycket har både omförhandlats och specificerats under fältarbetets gång, bland annat till följd av att jag kommit att studera räddningstjänstens arbete på brandstationen och i brandbilen i större utsträckning än vad jag från början föreställde mig. Vid återkommande tillfällen har jag även fått frågor om vad jag studerar *egentligen*, och jag har då så detaljerat som möjligt återgett vad jag studerar och syftet med att följa brandmännen i deras arbete. Jag upplever att min närvaro på brandstationen har präglats av en öppen dialog med brandmännen, en öppenhet som jag själv försökt att skapa förutsättningar för genom att bland annat dela med mig av texter och material där använt mig av fältanteckningar från brandstationen. Detta gäller framförallt avhandlingens fjärde artikel, där brandmännen har fått läsa och kommentera olika utkast och på så vis godkänna att jag använder materialet på ett rättvisande sätt.

De medföljande observationerna har planerats och genomförts i enlighet med Vetenskapsrådets (2011) riktlinjer för god forskningssed, där jag har strävat efter att vara så öppen som möjligt i mina medföljande observationer. I avhandlingens fjärde artikel diskuterar jag vad det innebär att jag klär mig på ett *liknande* sätt som brandmännen. Trots att det i allmänhetens ögon kan uppstå situationer där jag uppfattas som en av brandmännen har min avsikt aldrig varit att agera i egenskap av dold observatör. Därför har det till exempel varit viktigt med en jacka som skiljer sig från brandmännens räddningsutrusning, samtidigt som jag har varit öppen med mitt observerande och antecknande.

Observationer, oavsett om de är dolda eller öppna, medför en rad etiska svårigheter, inte minst med avseende på informerat samtycke. Vetenskapsrådet (2001) beskriver sin riktlinje när det gäller informerat samtycke: "*Idealet* (min kursivering) är alltid att den som forskningen gäller ska vara informerad om att han eller hon är föremål för forskning (...)" (s.42). Mer utförligt innebär ett

informerat samtycke att informanterna ska erbjudas möjlighet att samtycka till att delta i studien och att de i samband med detta skall informeras om studiens syften, samt om möjligheten att avbryta sitt deltagande i studien när de önskar.

Vetenskapsrådets riktlinje angående informerat samtycke har följts i så stor utsträckning som möjligt under forskningsprocessen. Inhämtandet av informerat samtycke har varit relativt oproblematiskt i relation till de brandmän som jag har följt, svårare har det varit att inhämta informerat samtycke från de aktörer som jag bara träffar, eller på avstånd iakttar, under en väldigt kort och intensiv tid på olycksplatsen. Många gånger beskrivs informerat samtycke som att informanterna skall lämna ett *frivilligt* samtycke till att delta i studien samt att de skall vara *helt och fullt* insatta i forskningens syften och hur den kommer att användas (Bosk 2001, Goodwin et al. 2003, Piper & Simons 2005). Det är dock svårt och många gånger omöjligt för forskaren att informera *alla* personer om *allt* som studeras. Särskilt svårt blir detta i studier av offentliga platser. På olycksplatsen finns ambulanssjukvårdare och poliser och här finns även olika kategorier av privatpersoner, som drabbade, första hjälpare, förbipasserande och åskådare. Hur gör jag det möjligt för dem att helt och fullt ta del av forskningsprojektets syften och lämna sitt samtycke till att medverka?

Att studera människor i offentliga miljöer: en etikdiskussion

Olyckor, som bränder och trafikolyckor, äger ofta rum i offentliga sammanhang, på trafikerade vägar eller på andra offentliga platser som parker eller friluftsområden. En olycksplats kan därför liknas vid en offentlig plats som vem som helst har tillgång till, vilket gör platsen till en intressant mötesplats för allmänheten, poliser, ambulanssjukvårdare och brandmän. Att det är offentliga miljöer som studeras påverkar även forskningen som sådan. Offentliga miljöer blir tillgängliga även för forskaren, där hon kan tillåtas studera möten människor emellan utan att göra intrång i den privata sfären. Att studera offentliga miljöer med många människor i omlopp innebär även vissa svårigheter, inte minst när det gäller informerat samtycke.

Offentliga platser har beskrivits som naturliga och okontrollerade situationer (Hammersley & Atkinson 2007), där det är svårt för forskaren att på ett kontrollerat sätt informera om sin forskning och be om samtycke från sina informanter. Svårigheten med att *helt och fullt* informera om forskningens syfte och hur materialet kommer att användas har påpekats från flera håll (Bosk 2001; Piper & Simons 2005; Hammersley & Atkinson 2007). Att erbjuda informanten fullständig information kring forskningens syften och användning av materialet är ofta mer eller mindre omöjligt, dels på grund av offentliga platsers karaktär men även på grund av forskningens karaktär, det är inte säkert att forskaren själv i

inledningen av sin forskning är helt och fullt insatt i forskningens syften och hur materialet kommer att användas i framtiden.

Varje olycka är en ny och unik situation som kräver nya etiska ställningstaganden. Förutsättningarna vid till exempel trafikolyckor och bränder ser olika ut och det är även ovanligt att hitta trafikolyckor som helt liknar varandra. Till exempel varierar de drabbades utsatthet mellan olika olyckor, liksom förekomsten av förbipasserande, åskådare och hjälpare. Variationer finns även i olyckornas tempo och varaktighet. Vid en mindre trafikolycka är räddningsarbetet vanligtvis snabbt och effektivt, tiden på olycksplatsen når sällan över en halvtimme. Vid bränder kan ett omfattande släckningsarbete pågå i timmar, ibland dagar. Dessa tidsmässiga ramar påverkar möjligheterna att inhämta informerat samtycke, där ett mindre intensivt tempo och en långvarig närvaro gör det lättare att ta kontakt med människor som befinner sig på olycksplatsen.

Etiska ställningstaganden har därför anpassats något efter de olika situationerna, eller olyckorna. Framförallt gäller detta det informerade samtycket som inte alltid har varit möjligt att inhämta. Så har till stor del varit fallet vid korta, intensiva, uttryckningar i samband med trafikolyckorna. Då varken tid eller möjlighet har uppstått att interagera med den allmänhet som befinner sig på olycksplatsen och i situationer vars karaktär inneburit att jag måste studera händelsen lite grann på avstånd har det varit svårt att inhämta samtycke från så väl allmänhet som övrig räddningspersonal. Liknande avsteg från principen om informerat samtycke har tidigare försvarats genom att referera till offentliga platser som en naturlig situation som är svår för forskaren att kontrollera och påverka (se t.ex. Hammersley & Atkinson 2007), samt till offentliga situationers plötsliga och dynamiska karaktär där det på förhand är svårt att avgöra vilka aktörer som kommer att ingå i en social situation (se t.ex. Murphy & Dingwall 2007).

Även om offentliga platser, genom sin öppenhet, innebär svårigheter med att fullt ut tillgodose principen om informerat samtycke och även om detta kan "försvaras" med hjälp av situationens öppenhet och dynamiska karaktär, utgör offentliga situationer på inget sätt ett etiskt tomrum där forskaren kan bortse från forskningsetiska principer. Samtidigt som de etiska ställningstagandena med avseende på informerat samtycke har anpassats efter situationernas karaktär omgärdas de medföljande observationerna av en rad, på förhand formulerade, etiska ställningstaganden. Först och främst tar observationerna sin utgångspunkt i studiet av olyckor på *offentliga* platser. Därmed är olyckor som inträffar på privata platser så som inom hemmets fyra väggar eller på institutioner som sjukhus eller fängelse uteslutna. Det finns även vissa avgränsningar med avseende på olyckornas konsekvenser, där dödsolyckor är uteslutna då dessa situationer är

särskilt sårbara, för alla inblandade. Ett av de, på förhand, mest avgörande etiska ställningstaganden är att *inte* studera de som är direkt drabbade av olyckan. Genom att utesluta personer som är drabbade och skadade på olycksplatsen utesluts den grupp som är mest sårbar och därför etiskt problematisk att studera. Istället ligger forskningens fokus på olycksplatsens olika räddningsaktörer, så som larmare och vittnen, brandmän, poliser och ambulanssjukvårdare.

Analys av fältanteckningar

I etnografiska fältstudier är det framförallt människors agerande som blir möjligt att studera genom observationer, även om det dessutom kan finnas tillfälle för mer eller mindre informella intervjuer ute på fältet. På olycksplatsen har tillfällena för informella intervjuer varit sällsynta, vad som däremot har varit möjligt är att observera människors agerande på olycksplatsen. Svårigheten för forskaren ligger här i att förstå den mening som andra människor tillskriver olika former av agerande, utan att det är forskarens egen förståelse som tillskriver andra människors agerande mening. Här har kombinationen, och variationen, mellan intervjuer och medföljande observationer ökat möjligheten att förstå det meningsfulla i andra människors agerande. Genom att, i intervjuerna, ta del av larmare och vittnens berättelser kring sitt agerande på olycksplatsen samt skäl och motiv till detta har mönster i meningsfullt agerande blivit tydliga, mönster som har varit användbara även för att förstå människors agerande ute på olycksplatserna.

Analysen av fältanteckningarna har varit en integrerad del av forskningsprocessen. Det "systematiska" i analysarbetet består i att jag efter varje tillfälle på brandstationen har försökt skapa möjligheter för att sammanställa och reflektera kring fältanteckningarna. Ibland, under mindre intensiva dagar, har sådana tillfällen även uppstått på brandstationen. Utryckningarna har varit speciella tillfällen för att föra fältanteckningar och jag upplevde under de första utryckningarna att min iakttagningsförmåga blev begränsad av att ägna allt för mycket uppmärksamhet åt penna och papper. Därför har jag under utryckningen och på olycksplatsen endast fört korta minnesanteckningar för att sedan, väl tillbaka på brandstationen, så fort som möjligt sätta mig ner och sammanställa mina upplevelser från olycksplatsen med hjälp av fältanteckningar.

Mina fältanteckningar är i allra högsta grad mina subjektiva upplevelser av och reflektioner från olycksplatsen. Fältanteckningar, liksom betraktelser av "verkligheten" i största allmänhet, är aldrig objektiva eller deskriptiva, snarare är de i viss mån redan bearbetade och analyserade, genom forskarens medvetande och penna. Jag har dock strävat efter att möjliggöra för läsaren att göra egna tolkningar där jag, inspirerad av "thick descriptions" (Geertz 1974), i så stor

utsträckning som möjligt försökt kontextualisera fältanteckningarna så att utdragen ska kunna förstås i ett större sammanhang.

4.2. Intervjustudierna

Inom ramen för avhandlingsarbetet ryms två intervjustudier: en med räddningspersonal (brandmän, poliser och ambulanssjukvårdare) samt en med larmare och vittnen till trafikolyckor. Intervjustudierna har gjort det möjligt att ta del av aktörernas erfarenheter av möten på olycksplatsen, genom berättelser kontextualiserade i antingen en organisatorisk kontext (intervjuer med räddningspersonal) eller genom larmarnas och vittnenas berättelser från olycksplatsen.

Syftet med de båda intervjustudierna skiljer sig något åt. I intervjustudien med räddningspersonal har syftet varit att studera deras arbete på olycksplatsen med ett särskilt fokus på deras erfarenheter av möten med allmänheten. Intervjupersonerna har då fått svara på frågor som rör deras organisation och arbetssätt, där samma frågor har använts för samtliga intervjupersoner oavsett organisationstillhörighet. Intervjuerna med larmare och vittnen har utgått från mer specifika händelser, eller olyckor, där syftet har varit att fånga intervjupersonernas erfarenheter av att vara först på plats i samband med en trafikolycka. Intervjuerna med larmare och vittnen kan därmed liknas vid narrativa intervjuer där det är deras berättelser från olycksplatsen som har fått stå i fokus.

Intervjuer med räddningspersonal: urval, tillvägagångssätt och analys

Inom ramen för intervjustudien har 13 personer intervjuats fördelat över de tre räddningsorganisationerna: räddningstjänst (4), polis (4) och ambulans (5). Urvalet är avgränsat till ett glesbygdslän vilket innebär att samtliga intervjupersoner är yrkesverksamma inom samma län. I så stor utsträckning som möjligt har intervjuerna genomförts individuellt. Då önskemål fanns att genomföra intervjuerna parvis, vilket var fallet för två av intervjuerna med ambulanspersonal, togs dock hänsyn till detta önskemål. Samtliga intervjuer är genomförda på intervjupersonernas arbetsplats och pågick mellan 45-90 minuter.

Samtliga intervjupersoner har varit operativ räddningspersonal med krishantering som en av sina vardagliga arbetsuppgifter. Det finns en kraftig överrepresentation av manliga intervjupersoner i det empiriska materialet, där 12 av de 13 intervjuade personerna är män, vilket bör förstås i relation till det faktum att såväl räddningstjänsten som polisen fortfarande är organisationer som

överrepresenteras av män¹. Intervjuerna har varit semistrukturerade med några förutbestämda frågeställningar men i övrigt öppna frågor som lämnat stort utrymme för intervjupersonerna själva att utveckla sina svar. Intervjuguiden har kretsat kring frågor om deras profession, deras yrkesutövning och deras erfarenheter av möten med allmänheten inom ramen för sin yrkesutövning.

Genom kontaktpersoner inom respektive organisation har jag fått kontaktuppgifter till organisationernas operativa personal. Jag har sedan tagit kontakt med dessa personer själv för att presentera det övergripande syftet med min avhandling och en förfrågan om att medverka i en intervju. Intervjupersonerna har i samband med detta samtyckt till att delta i studien. Av de tillfrågade har ingen avböjt att delta.

Intervjuerna har spelats in för att sedan transkriberas. Intervjuerna med räddningspersonal har endast använts i avhandlingens första artikel och analyserades här tematiskt utifrån ett abduktivt förhållningssätt (Pierce 1955; Scheff 1990). Den abduktiva tolkningen innebar här först ett sökande efter empiriska teman som på något vis berörde mötet mellan räddningspersonal och allmänhet för att sedan, inom ramen för dessa, söka efter teoretiska teman för att på så vis bidra till en fördjupad analys. Därigenom gick den abduktiva tolkningen från empiri till teori, där valet av det teoretiska ramverket kring gränsdragningspraktiker kom ur de empiriska teman som beskrev mötet med allmänheten i termer av olika gränsdragningar. I figuren nedan redogörs för de, empiriska och teoretiska, teman som låg till grund för tolkningen och analysen av intervjuerna med räddningspersonal.

¹ Se t.ex. Ericson (2011) angående manlig överrepresentation inom räddningstjänsten eller Riskpolisstyrelsens personalstatistik från 2011 enligt vilken 28 % av landets poliser är kvinnor.

Figur 2. Den abduktiva tolkningsprocessen av intervjuer med räddningspersonal

Den abduktiva tolkningsprocessen, från empiriska till teoretiska teman.	
<i>Intervjuer med räddningspersonal</i>	
Empiriska teman	Teoretiska teman
Exkludering av allmänheten genom etablerandet av en arbetsplats (t.ex. hänvisa till andra sidan avspärningen)	} Boundary work/placement of boundaries
Inkludering av allmänhet genom kontroll (t.ex. kvarhållande)	
Inkludering av allmänheten genom konversation	
	Boundary work/boundary maintenance
	Displacement of boundaries

Intervjuer med larmare och vittnen: urval, tillvägagångssätt och analys

Intervjustudien med larmare och vittnen har haft ett något bredare fokus än intervjustudien med räddningspersonal. Här har det övergripande syftet varit att fånga intervjupersonernas upplevelser från olycksplatsen genom att låta dem själva beskriva situationen där. I djupintervjuerna med larmare och vittnen har intervjupersonernas berättelser och erfarenheter av att vara "först på plats" vid en specifik situation eller olycka fokuserats. För att fånga intervjupersonernas berättelser från olycksplatsen har intervjuerna inletts med en öppen fråga: "Kan du berätta om olyckan som du larmade om/blev vittne till?", för att endast följas upp med frågor som bär historien vidare, som: "Vad hände sedan?" eller "Vad gjorde du då?". Ambitionen har således varit att ge intervjupersonernas berättelser så stort utrymme som möjligt. Intervjuerna med larmare och vittnen har pågått mellan 50 och 90 minuter och intervjupersonerna har själva fått välja plats och tillfälle för intervjuerna. Intervjuerna har därför genomförts på intervjupersonernas arbetsplatser, avskilt på offentliga platser så som fik eller restaurang, i intervjupersonernas hem samt på universitetet. Totalt har 15 intervjuer genomförts med 6 larmare och 9 vittnen till trafikolyckor.

Urvalet av intervjupersoner är grundat dels i olyckornas karaktär, dels i intervjupersonernas roll på olycksplatsen. Intervjupersonerna har således valts ut enligt följande kriterier: (1) personer som själva inte är drabbade av olyckan men (2) som har varit larmare eller vittne (3) till en trafikolycka av högsta prioritet och (4) stannat på olycksplatsen för att invänta räddningspersonal. Att intervjupersonerna är utomstående personer innebär att de inte själva är inblandade i olyckan, de är personer som av någon anledning, i egenskap av medtrafikanter eller förbipasserande, "råkat" hamna på olycksplatsen. Att trafikolyckorna är av högsta prioritet, innebär att de omfattar någon typ av personskada och att räddningsorganisationerna beger sig till olycksplatsen så fort som möjligt. I urvalet ingår dock *inte* trafikolyckor som orsakat dödsfall. Urvalet har dessutom avgränsats till två glesbygdslän.

Kontakttagandet med dessa intervjupersoner har förutsatt samarbeten med SOS alarm samt trafikpolisen, samarbeten och tillvägagångssätt som har föranletts och godkänts av en etikprövning. Beslutet att pröva tillvägagångssättet enligt etikprövningslagen (2003:460) fattades till följd av att det förutsatte att den anonymitet under vilken larmare kontaktar SOS alarm bryts och att intervjustudien därmed kan sägas behandla känsliga personuppgifter. I etikprövningen godkändes kontakttagandet med larmare under förutsättningarna att den inledande kontakten togs från SOS alarm för att på så vis inhämta informerat samtycke angående att lämna vidare larmarens kontaktuppgifter i forskningssyfte.

Samarbetet med SOS alarm inleddes under våren 2010, där uppdraget att välja ut och kontakta larmare enligt ovanstående urvalskriterier lades ut på larmcentraler i två olika län. Driftscheferna på dessa larmcentraler har sedan valt ut och kontaktat larmare enligt ovan nämnda urvalskriterier. Efter samtycke från larmarna har deras kontaktuppgifter sedan lämnats vidare till mig, var på jag har tagit kontakt med respektive larmare för att närmare beskriva syftet med studien samt en förfrågan om att delta i en intervju. Av sju tillfrågade har en avböjt att medverka, övriga har lämnat sitt muntliga samtycke till att delta i en forskningsintervju. Under våren 2010 genomfördes sex individuella djupintervjuer med larmare till trafikolyckor.

Under hösten 2010 avbröts samarbetet med SOS alarm, till följd av en omfattande omorganisering och driftschefernas arbetsbelastning. I årsskiftet 2010-2011 påbörjades istället ett samarbete med trafikpolisen, för att på så vis göra det möjligt att komma i kontakt med vittnen till trafikolyckor. Tillsammans med polismyndighetens ansvarige jurist och utifrån den etikprövning som låg till grund för samarbetet med SOS alarm godkändes kontaktandet av vittnen enligt samma tillvägagångssätt som i samarbetet med SOS alarm. Utifrån samma urvalskriterier

har chefen för trafikpolisen i det valda länet kontaktat vittnen till trafikolyckor för samtycke att lämna kontaktuppgifter vidare i forskningssyfte. Under våren och sommaren 2011 intervjuades sammanlagt nio vittnen, då ett av de tillfrågade vittnena avböjt att delta.

Trots att urvalskriterierna har grundat sig på karaktärsdrag hos olyckorna/situationerna snarare än intervjupersonerna präglas urvalet av en stor variation med avseende på intervjupersonernas ålder, kön och yrkesbakgrund, samtliga intervjupersoner är dock över 20 år. Oavsett om intervjupersonerna har varit larmare eller vittnen till trafikolyckor har de det gemensamt att de har varit "först på plats" i den betydelsen att de kommit till olycksplatsen innan räddningspersonalen. I övrigt har innebörden av att vara "först på plats" varierat något mellan de olika intervjupersonerna. Vid några av olyckorna har andra än intervjupersonen varit först på plats men ännu inte larmat, vid andra olyckor har fler människor anslutit efter hand för att hjälpa till. Några av intervjupersonerna har kommit till olycksplatsen tillsammans med andra, andra har kommit dit ensamma. Vidare har några av intervjupersonerna varit vittnen till trafikolyckan, medan andra upptäckt olyckan först efter det att den har inträffat. Intervjuerna med så väl larmare som vittnen har gjorts retrospektivt i förhållande till det att larmet inkom eller att polisen tog deras vittnesuppgifter, dock inom tre veckor från det att olyckan inträffade.

Intervjuerna har spelats in för att sedan transkriberas. Intervjuerna med larmare och vittnen utgör avhandlingens mest centrala empiriska material genom att det förekommer i avhandlingens första, andra (endast larmare) och tredje artikel. Analysen av intervjuerna har präglats av de olika artiklarna och dess övergripande syfte. I artikel I och II har intervjuerna analyserats tematiskt utifrån ett abduktivt förhållningssätt (Pierce 1955; Scheff 1990), ett sökande efter empiriska teman som sedan utvecklats till teoretiska teman för att fördjupa analysen av det empiriska materialet.

Den analys som gjordes av intervjuerna med larmare och vittnen inom ramen för avhandlingens första artikel utgick från empiriska teman som berörde mötet med räddningspersonal. Dessa empiriska teman handlade på olika sätt om upplevelser av exkludering och inkludering och utvecklades sedan till teoretiska teman kring gränsdragningspraktiker, likt den tolkning som beskrivs i figur 2.

I avhandlingens andra artikel utgick analysen från ett sökande efter empiriska teman där intervjupersonerna rättfärdigade det egna beslutet att stanna och larma. Dessa rättfärdiganden bestod genomgående av berättelser om medmänsklighet och aktivitet, där det egna agerande beskrevs i sådana termer. En central aspekt av dessa berättelser var också ett avståndstagande från den andres icke-önskvärda

agerande, och i berättelserna kategoriseras därmed såväl önskvärda som icke-önskvärda ageranden och därigenom den slags moraliska ordning som präglar rättfärdigandet att stanna och larma i samband med en olycka. De här berättelserna kom att lyftas till teoretiska teman kring presentationer av själv och moralisk positionering.

I avhandlingens tredje artikel görs en narrativ analys av intervjuerna med larmare och vittnen. Snarare än att behandlas om enskilda berättelser så analyseras intervjuerna här gemensamt, i ett sökande efter *storylines* (Mishler 1986; 1997), dominerande och återkoppande narrativ i de olika intervjuerna. Intervjuerna behandlades med andra ord som bestående av fler olika narrativ. Framförallt styrdes den narrativa analysen av ett sökande efter berättelser om normer, där två *storylines* framstod som särskilt centrala och återkommande i det empiriska materialet: 1) *The "oughts" and "shoulds" in stories from the scene of an accident*, 2) *"Not afraid to get dirt on my hands": stories of past experience and moral characters*. I figur 3 nedan sammanställs de empiriska, teoretiska och narrativa teman som varit centrala i analysen av intervjuerna med larmare och vittnen.

Figur 3. Den abduktiva tolkningsprocessen av intervjuer med larmare och vittnen

Den abduktiva tolkningsprocessen, från empiriska till teoretiska teman. <i>Intervjuer med larmare och vittnen</i>		
ARTIKEL I		
Empiriska teman	Teoretiska teman	
Upplevelser av exkludering (t.ex. bli hänvisad till andra sidan avspärningen)	} Boundary work/placement of boundaries	
Upplevelser av inkludering genom kontroll (t.ex. kvarhållande)		} Boundary work/boundary maintenance
Upplevelser av inkludering och exkludering genom konversation		} Displacement of boundaries
ARTIKEL II		
Empiriska teman	Teoretiska teman	
Berättelser om aktivitet och med- mänsklighet (ex. <i>jag stannade och larmade som medmänniska, jag måste göra något, kan inte bara åka förbi</i>)	} Presentations of self	
Avståndstagande från "den andres" Agerande (ex. <i>jag skulle aldrig kunna åka förbi, man undrar hur folk tänker</i>)	} Moral positioning	
Kategorisering av önskvärda respektive icke-önskvärda ageranden	} Moral positioning	
ARTIKEL III		
Narrativ analys av centrala och återkommande berättelser		
<p>1) The interviewees frame their own <i>and others'</i> actions through different "oughts" and "shoulds" – normative guidelines of how oneself and others should act in a morally acceptable manner → The "oughts" and "shoulds" in stories from the scene of an accident</p> <p>2) The interviewees frame their own actions by telling stories of themselves as being persons of certain types. These self-presentations are told by relating to a past experience. The interviewees tend to strive to position their moral self against a possible "other" → "Not afraid to get dirt on my hands": stories of past experience and moral character</p>		

4.3. Larmsamtalen: urval, tillvägagångssätt och analys

Inom ramen för etikprövningen godkändes även möjligheten att, efter larmarens godkännande, lyssna på intervjupersonernas larmsamtal i efterhand. Det innebär att utöver de sex intervjuade larmarna så har jag också tagit del av sex larmsamtal i relation till respektive intervjuperson. Larmen kretsar således kring trafikolyckor som ges högsta prioritet, det vill säga som innefattar personskada och påkallar assistans från samtliga räddningsorganisationer. Larmsamtalen är ett unikt och spännande empiriskt material, en slags initial lägesrapport från olycksplatsen som avslöjar mycket om kommunikationen mellan larmare och operatör. I relation till det övriga empiriska materialet bestående av djupintervjuer och fältanteckningar så kan larmsamtalen snarare beskrivas som intensiva snabbrapporteringar från olycksplatsen där ett larmsamtal varar mellan 30 sekunder till tre minuter beroende på hur situationen på olycksplatsen ser ut och vilket stöd larmaren behöver.

Användandet av larmsamtal har godkänts av såväl personal på ledningsnivå inom SOS alarm som av de operatörer som tagit emot larmsamtalen. Eftersom larmsamtalen inte får lämna SOS alarms lokaler eller datasystem så har avlyssningen och transkriberingen av dessa ägt rum i en av SOS alarms larmcentraler. De larm som har avlyssnats i efterhand har också transkriberats ordagrant. Ett av larmen har jag dock tagit del av genom medlyssning, under ett av mina besök på larmcentralen, vilket innebär att detta larm är dokumenterat i form av fältanteckningar istället för ordagrann transkribering.

Larmsamtalen utgör framförallt en central del av avhandlingens andra artikel där intresset för larmsamtalen kretsar kring *vad* samtalsparterna talar om, snarare än *hur* de talar om detta. Till skillnader från tidigare studier kring larmsamtalens struktur och innehåll (Whalen & Zimmerman 1998; Tracy & Tracy 1998; Heritage & Clayman 2010), och eftersom forskningsintresset i denna artikel inte kretsar kring larmsamtalets lingvistiska innehåll, har larmsamtalen inte heller transkriberats eller analyserats enligt konversationsanalytiska metoder. Larmsamtalen har däremot transkriberats ordagrant och analysen har styrts av ett sökande efter empiriska teman som berör mötet mellan larmare och operatör. Dessa empiriska teman har framförallt kretsat kring hur operatören på olika sätt styr larmarens fortsatta agerande på olycksplatsen, vilket behandlas inom ramen för artikel III. Larmsamtalen utgör här framförallt en värdefull källa för att förstå på vilket sätt larmaren använder sig av kommunikationen med operatören i sin definition av situationen på olycksplatsen.

5. ARTIKLAR

Avhandlingen består av fyra artiklarna som på olika sätt berör människors berättelser om agerande i samband med trafikolyckor, där avhandlingens fjärde artikel skiljer sig något från de övriga genom att framförallt diskutera den medföljande forskarrollens möjligheter och begränsningar. I avhandlingens övriga artiklar utgör intervjuerna med larmare och vittnen utgångspunkten. I den första artikeln kompletteras dessa intervjuer med intervjuer med räddningspersonal, i den andra artikeln begränsas det empiriska materialet till att endast omfatta intervjuer med larmare och dessa intervjuer kompletteras i sin tur med transkriberade larmsamtal.

Avhandlingens artiklar studerar människors agerande och interagerande på olycksplatsen i relation till olika sociala sammanhang. I avhandlingens första artikel problematiseras frivilligas möjligheter att agera på olycksplatsen i relation till deras möten med räddningspersonal och de senares hanterande av så väl det rumsliga som det sociala sammanhanget på olycksplatsen. I avhandlingens andra artikel beskrivs larmares meningsskapande kring det egna agerandet i relation till generaliserade andra, där det egna agerandet positioneras som det (moraliskt) önskvärda. Också avhandlingens tredje artikel tar sin utgångspunkt i intervjupersonernas berättelser om det egna agerandet i förhållande till konstitutiva normer eller normativa riktlinjer. Normer studeras i både den andra och den tredje artikeln som göranden, något som görs i intervjupersonernas berättelser från olycksplatsen. Avhandlingens fjärde artikel utgår från en fältstudie för att särskilt fokusera vid forskarrollen, hur denna förändras genom en fältstudie och dess olika platser, samt vad detta har för betydelse för forskning kring människors agerande i samband med olyckor.

5.1. Beskrivning av avhandlingens artiklar

Artikel I: *Boundary practices at incident sites: making distinctions between the public and emergency personnel*

Avhandlingens första artikel utgår från skadeplatsen som en arbetsplats för att utifrån denna specifika kontext studera mötet mellan räddningspersonal och de enskilda frivilliga som befinner sig på platsen. Mötet studeras ur båda aktörernas perspektiv och byggs på intervjuer med såväl räddningspersonal som enskilda frivilliga. Artikeln visar att mötet mellan räddningspersonal och enskilda frivilliga styrs och kontrolleras av de brandmän, poliser och ambulanssjukvårdare som har skadeplatsen som sin arbetsplats. Att hantera de frivilliga blir en av de arbetsuppgifter som skall utföras på skadeplatsen.

Att mötet med enskilda frivilliga hanteras inom ramen för räddningspersonalens yrkespraktik exemplifieras här i termer av tre olika gränsdragningspraktiker: avspärrning, arbetsfördelning och konversation. De här praktikerna används för att på olika sätt inkludera, men kanske framförallt exkludera, enskilda frivilliga på skadeplatsen. Avspärrningen är den gränsdragningspraktik som i högst utsträckning är exkluderande. Som gränsdragningspraktik refererar den framförallt till placerandet, eller konstruktionen, av såväl sociala som symboliska gränser. Det är genom avspärrning som räddningspersonalen påbörjar etablerandet av sin arbetsplats och därmed sker också en uppdelning av vilka som tillhör och vilka som inte tillhör det räddningsorganisatoriska sammanhanget. En "naturlig" konsekvens i etablerandet av en arbetsplats är därför att aktörer utan relevant räddningsorganisatorisk tillhörighet exkluderas, en exkludering som dock kan bli problematisk genom att till exempel vittnen till olyckan försvinner. Även arbetsfördelning, i bemärkelsen räddningspersonalens arbetsfördelning av enskilda frivilliga på skadeplatsen, kan användas som en gränsdragningspraktik. Våra resultat visar hur räddningspersonalen hanterar och *kontrollerar* närvaron av enskilda frivilliga genom arbetsfördelning. Att ge de frivilliga meningsfulla arbetsuppgifter blir ett sätt att organisera dem, men framförallt skapar det möjligheter för räddningspersonalen att få arbeta ostört. Därigenom upprätthålls också gränserna mellan dem båda, där mötet mellan räddningspersonal och enskilda frivilliga karaktäriseras av arbetsfördelning snarare än samverkan. Artikelns tredje gränsdragningspraktik: konversation, är betydligt mer inkluderande än de tidigare nämnda. Om de tidigare gränsdragningspraktikerna karaktäriseras av placerandet och upprätthållandet av gränser mellan räddningspersonal och enskilda frivilliga så karaktäriseras konversation snarare av

försök till upplösning av gränserna dem emellan. Konversation utgår härifrån den information som enskilda frivilliga, i egenskap av att vara vittnen till olyckan, många gånger besitter, där ett misslyckande i att konversera över gränserna kan resultera i att räddningspersonalen går miste om värdefull information.

Artikeln bygger på ett teoretiskt ramverk kring *boundary work* med ursprung hos Thomas Gieryn (1983) samt mer interaktionistiska utvecklingar av teoribildningen som den representerad av Nippert-Eng (1996). I Gieryns ursprungliga användning av begreppet refererade det till den åtskillnad som gjordes mellan akademisk respektive allmän kunskap inom akademien. Genom en sådan åtskillnad cementerades även distinktionen mellan professionella, i detta fall akademiker, och allmänheten. Nippert-Eng (1996) har senare givit *boundary work* en mer interaktionistisk inriktning och menar att gränser ständigt praktiseras, interageras och förhandlas. Vår artikel visar hur gränsdragningar på en specifik arbetsplats: skadeplatsen, skapar förutsättningar för både inkludering och exkludering av externa aktörer så som enskilda frivilliga. Samtidigt bekräftar artikeln det Gieryn (1983) tidigare konstaterat: att gränsdragningar bidrar till att cementera distinktionen mellan professionella (räddningspersonal) och allmänheten (enskilda frivilliga). Artikeln har medvetet utgått från räddningspersonalens *boundary work*, för att särskilt belysa hur en arbetsplats konstrueras. En konsekvens av denna utgångspunkt är att gränsdragningarna mellan professionella och frivilliga i ytterst låg, för att inte säga obefintlig, utsträckning är ett ämne för förhandlingar. Gränsdragningarna dem emellan samt huruvida frivilliga inkluderas eller exkluderas kontrolleras av dem med professionell legitimitet kopplad till skadeplatsen: räddningspersonalen. En av artikelns mest centrala slutsatser är därför att det är svårt att beskriva mötet mellan professionell räddningspersonal och enskilda frivilliga i termer av förhandlingar eller samverkan med tanke på det ojämna maktförhållande som råder mellan dem båda, samt att mötet äger rum på räddningspersonalens arbetsplats.

Artikeln beskriver samtidigt hur en skadeplats konstrueras och görs till en arbetsplats, vilket säger något om den sociala kontext och de ramar inom vilka enskilda frivilliga agerar i samband med olyckor. Här visar artikeln hur deras handlingsutrymme till stor del kontrolleras av räddningspersonalen. Viktigt att ha i åtanke är att det är en särskild tidsperiod som studeras i artikel I, nämligen den när räddningspersonalen har kommit till olycksplatsen. Frivilligas handlingsutrymme varierar i förhållande till både rum och tid vilket åskådliggörs genom att artikel II och III fokuserar vid tidsperioden *innan* räddningspersonalen har kommit till platsen, det vill säga innan olycksplatsen görs till en arbetsplats. I det akuta skedet, när allmänheten är "först på plats", finns det helt andra

handlingsutrymmen och förväntningar kring hur dessa människor *bör* agera. I artikel II och III fokuseras just de normativa aspekterna av människors agerande i samband med olyckor genom att särskilt fokusera vid hur intervjupersonerna själva ger uttryck för, och bidrar till att konstruera, en slags moralisk ordning enligt vilken de positionerar så väl det egna som andras ageranden.

Artikel II: "It's what anyone with any fellow feeling would do": presentations of self and moral positioning in emergency calls

I avhandlingens andra artikel är det inte längre allmänheten eller enskilda frivilliga i vid bemärkelse som agerar studiesubjekt: här har urvalet begränsats till att "endast" omfatta larmare till trafikolyckor. Med utgångspunkt i intervjuer med larmare och deras larmsamtal är syftet med artikel II att studera larmares beslut att stanna och larma som en presentation av självet. I relation till tidigare studier kring larmsamtal, som framförallt utgått från kommunikationsvetenskap eller en mer lingvistisk inriktning, så utgör artikeln ett nytt och delvis avvikande bidrag. I tidigare studier har larmsamtalet framförallt studerats ur operatörernas eller ur ett organisatoriskt perspektiv (Tracy 1997; Tracy & Tracy 1998; Whalen & Zimmerman 1998; Baker et al. 2005). Att, som i den här artikeln, utgå från larmarens perspektiv och dessutom inkludera retrospektiva intervjuer med larmarna, vågar jag påstå, är unikt. I tidigare studier kring larmsamtal har larmaren snarare studerats som en del av själva larmsamtalet och det som operatören har till uppgift att "hantera" genom sin yrkesutövning. Med detta sagt så är det inte heller själva larmsamtalet som sådant som utgör artikelns huvudsakliga fokus, utgångspunkten är snarare larmarens meningskapande bakom själva larmsamtalet och beslutet att stanna och larma i samband med en trafikolycka.

Med inspiration ur Goffmans teorier kring presentation av självet och intrycksstyrning (1959) visar artikeln hur larmarna strävar efter att presentera sig själva i en önskvärd dager, i enlighet med en slags moralisk ordning (jfr Goffman 1959) av hur "en god medmänniska" förväntas agera i samband med olyckor. En central aspekt av dessa presentationer är att de sker i relation till någon annans, icke-önskvärda, agerande. Larmarnas presentationer av sig själva, och det egna agerandet, är med andra ord ämne för en slags moralisk positionering där det egna, önskvärda, agerandet positioneras i förhållande till den andres, icke-önskvärda, agerande. Det är genom en sådan positionering som intervjupersonerna konstruerar och upprätthåller föreställningar om vad som är ett önskvärt respektive icke-önskvärt agerande i samband med olyckor.

Vad som är särskilt intressant i larmarnas moraliska positioneringar är att "den andre" inte nödvändigtvis är en annan som larmaren mött eller iakttagit i samband med trafikolyckan. Lika vanligt är det att larmaren positionerar självet, och det egna agerandet, i relation till en *föreställning* om den andres agerande, det vill säga positioneringen görs i förhållande till en slags generaliserad andre (jfr Mead 1934). Genom en sådan positionering framträder två "själv" som särskilt centrala i det empiriska materialet: *det altruistiska självet* och *det aktiva självet*. Dessa själv

positioneras i sin tur i relation till *den ohjälpsamme andre* respektive *den passive andre*. Därigenom presenterar också intervjupersonerna en föreställning av det "önskvärda" karakteriserat av hjälpsamhet och aktivitet samt det "icke-önskvärda" som karakteriserat av ohjälpsamhet och passivitet.

Avslutningsvis öppnar artikel två för att det som i samband med kriser och katastrofer har beskrivits i termer av emergent beteende (Stallings & Quarantelli 1985; Drabek & McEntire 2003; Gardner 2013), det vill säga "anstormningen" av enskilda individer som söker sig till skadeplatsen för att på något vis hjälpa de drabbade, förekommer även i samband med de mer vardagliga olyckorna. Här tar artikel III vid för att studera det småskaliga emergenta agerandet i samband med vardagsolyckor, även här med särskilt fokus på hur enskilda individer skapar mening kring det egna agerandet utifrån normativa föreställningar och riktlinjer.

Artikel III: *Emergent norms and everyday emergencies: narratives of norms and actions from citizen first responders*

Inom krisforskningen myntades begreppet *emergent behavior* (Stallings & Quarantelli 1985) i mitten på 80-talet för att beskriva hur människor sökte sig till platser där kriser eller katastrofer hade inträffat för att på något vis erbjuda sin hjälp. Vidare har forskare inom krisforskningsfältet varit noga med att särskilja på kriser, katastrofer och olyckor med argumentet att de två förstnämnda innebär ett avbrott i organisatoriska och samhällsliga strukturer, vilket många gånger får till följd att samhällets institutioner och organisationer brister i sin hantering av sådana händelser (Quarantelli 2000; Fischer 2003). Den samhällsliga krishanteringens bristande förmåga att snabbt hantera kriser och katastrofer har beskrivits skapa ett utrymme för emergent beteende, där avsaknaden av organisatoriskt ledarskap och närvaro anses "fostra" emergenta normer (Neal & Phillips 1995) och beteenden (Wenger 1992; Gardner 2013). I artikel III argumenterar jag för att en sådan emergens, där människor söker sig till skadeplatsen för att på något vis erbjuda sin hjälp och i vissa fall även skapar emergenta grupper för detta ändamål, förekommer även i samband med vardagliga olyckor så som trafikolyckor, om än i betydligt mindre skala jämfört med kriser och katastrofer.

Förutom att placera emergens i en ny kontext så är ambitionen med artikeln att fånga upp, och problematisera, dess teoretiska ursprung. Ursprungligen inspirerades emergens konceptet av Mead för att därigenom belysa hur "nya", emergenta, grupper uppstod ur social interaktion där Stallings och Quarantelli (1985) särskilt betonade hur sådana grupper uppstod i samband med att människor ville hjälpa till vid kriser och katastrofer. Senare har också normer beskrivits som emergenta, nya och ännu inte institutionaliserade, riktlinjer för människors agerande i samband med kriser och katastrofer (Stallings & Quarantelli 1985; Neal & Phillips 1995). I artikel III argumenterar jag för att denna tolkning och användning av emergens är lite väl begränsad i förhållande till Meads (1934) ursprungliga skrivningar. Meads diskussion kring emergens bygger på en betydligt mer komplex ingång kring förhållandet mellan "nuet" och "dået". Samtidigt som emergens beskrivs med orden: "when things get together, there then arises something that was not there before" (Mead 1938:641) så är Mead (1934) noga med att betona hur människor tar med sig ett "då" in i varje ny situation, i varje nytt möte. Det som individen tar med sig, individens "då", är ständigt närvarande hos Mead och åskådliggörs med hjälp av olika begrepp som karaktär, roll, tidigare erfarenheter och position.

Genom larmare och vittnens berättelser från olycksplatsen studeras sedan framförallt hur de ramar in det egna agerandet med hjälp av normer, presentationer av själv och tidigare erfarenheter. Här genomsyrar dock de normativa redogörelserna hela inramningen: från att intervjupersonerna beskriver det "självklara" och "naturliga" i att stanna, till att de presenterar sig själva som den typen av person som stannar och hjälper till och även, genom tidigare erfarenheter, beskriver sig själva besitta relevanta egenskaper för att göra "nytta" på olycksplatsen. Viktigt att ta hänsyn till här är att det samtidigt handlar om en slags presentation av självet (jfr Goffman 1959) där intervjupersonerna väljer att rama in det egna agerandet på olycksplatsen med hjälp av karaktärsdrag som anses särskilt fördelaktiga i just denna situation.

Att agerandet på olycksplatsen berättas som "självklart", "naturligt" och ramas in med hjälp av tidigare erfarenheter och presentationer av själv understryker inte bara normativa aspekter av människors agerande, det visar även på hur det handlar om ytterst grundläggande, väletablerade och konstitutiva (jfr Therborn 2002) snarare än emergenta normer. Således landar artikeln i en kritik av den emergenta normteorin med ursprung i den amerikanska krisforskningen. Även om constellationerna många gånger är "nya", så till vida att människor arbetar sida vid sida eller tillsammans med andra som de inte träffat förut, i samband med olyckor, kriser och katastrofer så tycks själva agerandet grunda sig i ytterst väletablerade normer och tidigare erfarenheter. En intressant utveckling vore därför att mer specifikt studera hur den emergenta *gruppen*, i betydelsen människor som inte träffats förut men som nu agerar tillsammans, förhandlar och interagerar redan befintliga normer och erfarenheter som de bär med sig.

Artikel IV: En forskare i räddningsjackska: om forskarrollens platsbundenhet

Artikel IV är en etnografisk reflektion kring den fältstudie som gjorts inom ramen för avhandlingen. I artikeln diskuteras forskarrollen och dess föränderlighet i förhållande till fältstudiens olika platser. Syftet med fältstudien var att studera människors agerande och interagerande på olycksplatsen, där jag för att säkra mitt tillträde till olycksplatsen följde räddningstjänsten i deras vardagliga arbete. Fältstudien kom således att kretsa kring flera platser än själva olycksplatsen: den ägde lika mycket rum på brandstationen och i brandbilen. I artikel IV diskuteras jag framförallt tillträde och tillhörighet i relation till fältstudiens olika platser: brandstationen, olycksplatsen och brandbilen.

Det är framförallt på brandstationen som min tillhörighet till arbetslaget skapas, jämfört med fältstudiens övriga platser så finns här både tid och plats för social samvaro. Här handlar det dock om en starkt villkorad tillhörighet, präglad av att vara kvinna och akademiker i en mansdominerad och operativ verksamhet. På olycksplatsen villkoras min tillhörighet till stor del genom hur jag väljer att klä mig. Genom att bära en räddningsjackska, likt den brandmännen har men inte identisk, blir det möjligt för mig att överhuvudtaget befinna mig på olycksplatsen. Utan denna symboliska tillhörighet hade jag troligtvis blivit avvisad från platsen, hänvisad till andra sidan avspärningen tillsammans med allmänheten och media. Att jag bär en räddningsjackska innebär samtidigt att jag presenterar mig själv på ett visst sätt och dessutom kan sägas utöva en slags intrycksstyrning (jfr Goffman 1959) över dem som befinner sig på olycksplatsen. Med räddningsjackan på mig tas jag helt enkelt för att vara en av brandmännen vilket samtidigt påverkar vad som blir möjligt för mig att studera. I brandbilen är tillhörigheten som störst. Situationen i brandbilen karaktäriseras av en närhet som gör att jag vid tillfällen till och med har assisterat, genom att tolka information och vägbeskrivningar, i samband med uttryckningar. Sammantaget kan forskarrollen beskrivas som platsbunden, där graden av delaktighet är som störst i fältstudiens mer perifera platser: brandstationen och brandbilen, och som minst på olycksplatsen. På olycksplatsen inträder jag fullständigt i min roll som observatör för att fokusera på mötet mellan räddningspersonal och allmänhet.

Artikel IV skiljer sig från avhandlingens övriga artiklar så till vida att det är forskarrollen, snarare än människors agerande i samband med olyckor, som är utgångspunkten. Samtidigt säger artikeln något om människors agerande i

samband med olyckor och hur detta har blivit möjligt för mig att studera. Artikeln visar hur människor samlas på och runt om en olycka, och berör även den känsla av, eller rädsla för, att vara i vägen som förkommer i avhandlingens övriga artiklar. I artikel IV diskuteras även vad som blir möjligt att studera på fältstudiens olika platser. Om det framförallt är på olycksplatsen som det blir möjligt för mig som forskare att studera allmänhetens agerande och *interagerande* med räddningspersonal så erbjuder både brandstationen och brandbilen möjligheter för att ta del av brandmännens erfarenheter av möten med, och attityder gentemot, allmänheten. Samtidigt som artikel IV skiljer sig från avhandlingens övriga artiklar så håller den också dem samman: det var till stor del under denna fältstudie som mina forskningsfrågor och intresset för att studera mötet mellan räddningspersonal och allmänhet väcktes.

6. AVSLUTANDE DISKUSSION

Forskning kring krishantering domineras kraftigt av såväl ett empiriskt som ett teoretiskt fokus vid organisationer och organisatorisk krishantering (se t.ex. Berlin & Carlström 2008; 2009; Dynes 1970; 1994b; Groenendaal et al. 2013; Kreps & Bosworth 1994; Neal & Phillips 1995; Quarantelli 2000). Till viss del kretsar också den här avhandlingen kring organisationer men då främst för att belysa mötet med den allmänhet som är först på plats och hur de senares handlingsutrymme påverkas av mötet med de förstnämnda. Avhandlingens främsta empiriska bidrag är med andra ord att studera en aktör som i viss utsträckning studerats i samband med internationella kriser och katastrofer men i betydligt mindre utsträckning i samband med mer vardagliga olyckor: den allmänhet som är först på plats. Empiriskt är det dock viktigt att ta hänsyn till att det är ett särskilt urval av den så kallade allmänheten som har studerats här: vittnen och larmare till trafikolyckor. Samtidigt har avhandlingen delvis belyst allmänhetens komplexitet i samband med olyckor: en del människor åker förbi, en del stannar på avstånd för att iakttä vad som utspelar sig på olycksplatsen, andra stannar för att tillkalla professionell hjälp. Inom ramen för avhandlingen är det den senare kategorin av människor som har studerats, de som har varit först på plats, och deras berättelser från olycksplatsen.

Behovet av både forskning om mer praktisk kunskap kring människor som är först på plats i samband med olyckor är stort. Detta då de kan beskrivas som något av en "blind fläck" för såväl praktiker som forskare, där praktiker många gånger misslyckas med att fånga upp larmare och vittnen ute på olycksplatsen och därför inte vet särskilt mycket om hur de upplevde situationen eller varför de agerade på ett visst sätt. Det finns ett uttryckt önskemål inom operativa räddningsorganisationer att i större utsträckning kunna återkoppla till människor som har varit först på plats i samband med trafikolyckor, som visar på behovet av den här kunskapen.

Människor som har varit först på plats i samband med vardagsolyckor utgör något av en blind fläck även för forskare inom krishantering. I den mån vi vet något om hur allmänheten agerar och uppfattar olika krissituationer så handlar det främst om större och mer omfattande kriser och katastrofer (se t.ex. Lowe & Fothergill 2003; Rodriguez et al. 2006; Michel 2007). Det "vardagliga", så som människor som stannar och larmar i samband med trafikolyckor, vet vi betydligt mindre om. Samtidigt har intresset för utbildning av så kallade första insatspersoner (Pilemalm et al. 2012; Yousefi & Pilemalm 2013) och en integrering av allmänheten i samhällets krishantering (Enander 2011) ökat inom svensk samhällsvetenskaplig

krisforskningen. Den här avhandlingen har däremot *inte* som ambition att ge förslag till hur ett samhälles krishanteringssystem bättre kan använda samhällets medborgare som resurs. Istället har ambitionen hela tiden varit att, genom larmares och vittnens berättelser, skapa en förståelse för vad som ligger till grund för deras agerande i en specifik olycksituation.

Med hjälp av begrepp som gränsdragningar, positioneringar och emergens har den här avhandlingen studerat hur människor som är först på plats i samband med trafikolyckor förklarar, eller ramar in, det egna agerandet på olycksplatsen. Begreppen anger att förklaringarna ges genom att intervjupersonerna relaterar till så väl den rumsliga som den sociala kontexten: där människors agerande i en given situation formas av så väl den plats där det äger rum som av de möten som präglar situationen. I den här avslutande diskussionen skulle jag vilja lyfta de olika betydelser som olycksplatsen har tillskrivits i avhandlingens olika artiklar, samt de praktiker med hjälp av vilka de olika betydelserna har konstruerats. Emergens har på olika sätt figurerat i avhandlingens artiklar, för att vara mest centralt i artikel III, jag kommer här att avsluta med en diskussion kring det emergenta fenomenets relevans och begränsningar för krisforskningen. Avslutningsvis sammanfattas avhandlingens mest centrala slutsatser, dess bidrag till forskningsområdet och en diskussion kring behovet av fortsatt forskning.

6.1. Olycksplatsens olika betydelser och praktiker

Avhandlingens samtliga artiklar "utspelar sig" på olycksplatsen och bidrar var och en till att sociologisera olycksplatsen. Om olycksplatsen brukar beskrivas som räddningsorganisationernas gemensamma arbetsplats så har avhandlingen också visat på hur olycksplatsen kan förstås som en social arena, som en mötesplats där gränsdragningar, positioneringar och emergens äger rum. Som social arena är olycksplatsen komplex. Å ena sidan är det en arbetsplats karakteriserad av hög grad av rutinisering och styrning, å andra sidan är det en plats, eller en situation, karakteriserad av en hög grad av osäkerhet. Beroende på perspektiv får olycksplatsen olika betydelser, likväl skiljer sig de gränsdragningspraktiker som präglar det sociala livet på olycksplatsen åt. I tabellen nedan sammanfattas de olika betydelser och praktiker som karakteriserar olycksplatsen.

Tabell 2. Olycksplatsens olika betydelser och praktiker, så som de studerats inom ramen för avhandlingen.

Olycksplatsens betydelser och praktiker			
Aktör	Först på plats	Räddningspersonal	Forskare
<i>Betydelse</i>	Emergent situation	Arbetsplats	Fält
<i>Ordningsskapande praktik</i>	Moralisk ordning	Command and Control	Intrycksstyrning
<i>Gränsdragnings praktik</i>	Moralisk positionering	Kontroll	Symbolisk inkludering

Ur studiesubjektens perspektiv har två huvudsakliga betydelser av olycksplatsen utkristalliserats: olycksplatsen som en emergent situation och olycksplatsen som arbetsplats. Dessutom har olycksplatsen liknats vid en mötesplats, den scen där människor som är först på plats interagerar med varandra, med föreställda andra och med räddningspersonal. För att förstå olycksplatsen som mötesplats är det viktigt att ta hänsyn till de olika betydelser som platsen har för de olika aktörerna. Räddningspersonalen befinner sig på olycksplatsen för att genomföra sitt arbete, och de besitter såväl legitimitet som yrkeskunskap för att göra just detta. Den allmänhet som befinner sig på olycksplatsen ses först och främst som ytterligare en arbetsuppgift som skall hanteras (Kvarnlöf & Johansson 2014). Det samverkansideal (jfr Berlin & Carlström 2009) som allt mer kommit att inkludera en vision om samverkan mellan allmänhet och räddningspersonal (se t.ex. SFS 2003:778; SOU 2001:41; Skr. 2009/10:124) blir svår att uppnå med tanke på mötets förutsättningar, till och med orimlig med tanke på de båda aktörernas olika ingångsvärden. Mötet mellan räddningspersonal och den allmänhet som är först på plats karaktäriseras av gränsdragningar och kontroll snarare än samverkan.

Av den allmänhet som är först på plats så definieras situationen på olycksplatsen snarare som emergent. Trots att de använder sig av normativa riktlinjer och tidigare erfarenheter för att orientera sig i denna situation så definieras situationen, eller olyckan, som ny, plötslig och akut – i behov av omedelbar respons. Särskilt framträdande i larmares och vittnens berättelser från olycksplatsen är dock olika normer och föreställningar om "önskvärda" respektive "icke-önskvärda" ageranden. Intervjuerna med larmare och vittnen är till stor del berättelser om medmänsklighet, där det egna jaget presenteras, och positioneras, i förhållande till "den andres" icke-önskvärda agerande. Ur deras perspektiv karaktäriseras

tillvaron på olycksplatsen av en slags moralisk ordning – där människors möten och ageranden präglas av en strävan efter att presentera sig själva i enlighet med samhälleliga normer och värderingar (Goffman 1959). Mer än att vara ett förutbestämt manus enligt vilket människor underordnar och presenterar sig själva, så upprätthålls och konstrueras olycksplatsens moraliska ordning till stor del av de människor som befinner sig där. Genom moralisk positionering och kategorisering av det "önskvärda" respektive "det icke-önskvärda" konstrueras larmarna och vittnena själva den moraliska ordning som råder på olycksplatsen.

Ur räddningspersonalens perspektiv karaktäriseras olycksplatsens "ordning" snarare av den *command and control* modell som deras yrkespraktik till stor del är sprungen ur. Om allmänhetens tillvaro på olycksplatsen präglas av en moralisk ordning, med tolknings- och förhandlingsutrymme och där ordningen till stor del konstrueras av människorna själva, så är räddningspersonalens tillvaro betydligt mer strukturerad och förutbestämd. Denna *command and control* ordning följer av att olycksplatsen är räddningspersonalens arbetsplats, men den säger samtidigt något om att det inte är vilken arbetsplats som helst. Arbetsplatsens ordning präglas av den militära kultur som räddningsorganisationerna bär med sig (Dynes 1994b; Neal & Phillips 1995; Tierney et al. 2006), med en stark tilltro till hierarkisk organisering och auktoritärt ledarskap. Även *command and control* ordningen bär dock på tydligt normativa inslag, där räddningsorganisationerna i sitt arbete och ordningsskapande på olycksplatsen manifesterar gemensamma normer för hur krishantering *bör* praktiseras, normer som till stor del bygger på föreställningar om hierarkisk organisering och ett auktoritärt ledarskap (Dynes 2003).

Den interaktion som äger rum på olycksplatsen styrs med hjälp av olika gränsdragningspraktiker. Här använder sig larmare och vittnen framförallt av moraliska positioneringar för att särskilja sig själva från den andres icke-önskvärda agerande (jfr Goffman 1959). En sådan positionering präglar inte bara deras möten med andra på olycksplatsen, det är framförallt en central aspekt av deras presentationer av sig själva – där de framhåller sig själva som det moraliskt önskvärda subjektet. Den gränsdragningspraktik som räddningspersonalen använder sig av i sitt möte med allmänheten handlar på olika sätt om kontroll. Genom att med hjälp av gränsdragningar antingen inkludera eller exkludera allmänheten kontrollerar räddningspersonalen deras närvaro och handlingsutrymme på olycksplatsen. Sådana gränsdragningar är en central aspekt av räddningspersonalens yrkesutövning och etablerande av en arbetsplats (jfr Gieryn 1983).

Inom ramen för avhandlingen har också olycksplatsens betydelser och praktiker studerats ur forskarens perspektiv. Här har olycksplatsen framförallt betydelsen av ett fält som skall observeras och studeras, där ordningsskapande- och gränsdragningspraktikerna handlar om att på olika sätt skapa en tillhörighet på fältet. Genom en slags intrycksstyrning (Goffman 1959) där jag klär mig på ett sätt som liknar de brandmän jag följer så garanteras jag tillträde till fältet, det blir den slags ordningsskapande praktik som gör det möjligt för mig att vara på olycksplatsen. Den gränsdragningspraktik som präglar forskarens möten med fältet och de som befinner sig där kan därmed liknas vid en slags symbolisk inkludering där räddningsjackan är en förutsättning för att jag skall inkluderas på fältet men samtidigt styr allmänhetens uppfattning om mig.

6.2. Det emergenta fenomenets relevans och begränsningar

Avhandlingens fyra artiklar har på olika sätt berört det "emergenta fenomenet" (Drabek & MacEntire 2002), i betydelsen emergenta beteenden och normer i samband med krissituationer. Därmed bidrar avhandlingen till att applicera det emergenta fenomenet i en ny kontext, en kontext som tidigare medvetet har avgränsats från emergens, nämligen vardagsolyckor. Avhandlingen bidrar samtidigt med en teoretisk problematisering kring emergens, genom att ifrågasätta det nya och inte ännu institutionaliserade i människors beteenden.

Å ena sidan har det emergenta fenomenet omfamnats med argumentet att emergenta beteenden, i betydelsen att det är människor i olyckans direkta närhet som egentligen är de som är först på plats, förekommer vid vardagsolyckor likväl som vid kriser och katastrofer. Å andra sidan har innebörden av emergent beteende som "a set of new behavior guidelines that develop during new, uninstitutionalized events" (Neal & Phillips 1995:329) problematiserats genom att visa på hur larmare och vittnen till trafikolyckor rättfärdigar sitt agerande på olycksplatsen med hjälp av tidigare erfarenheter och konstitutiva normer snarare än nya, emergenta, sådana. Ur allmänhetens perspektiv är möjligtvis situationen emergent, men inte de normativa riktlinjer som de använder sig av för att orientera sig i denna situation.

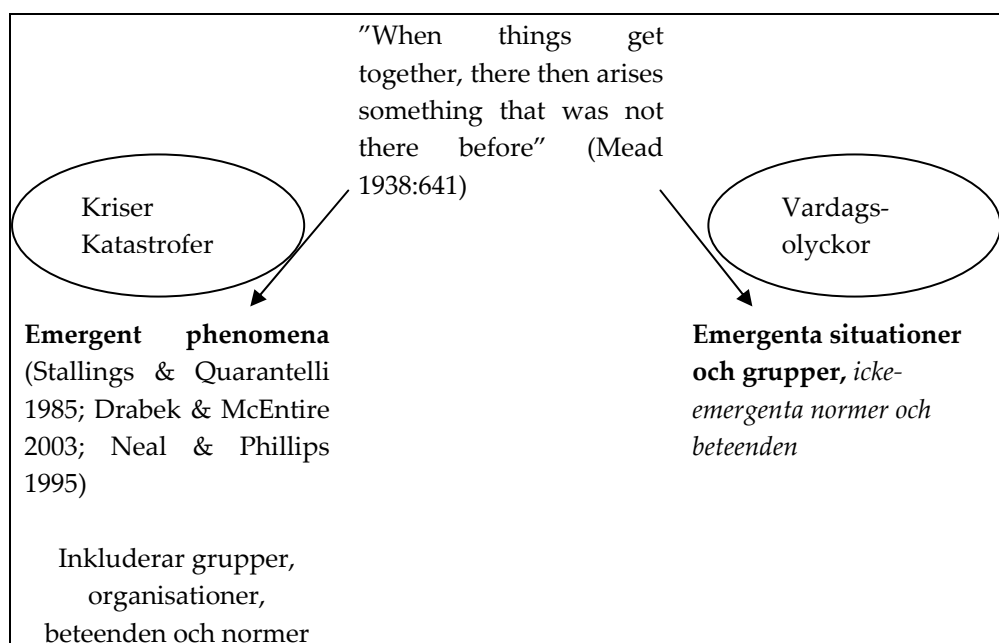
Det finns dock aspekter av det emergenta fenomenet, framförallt med avseende på hur det har använts inom den samhällsvetenskapliga krisforskningen, som gör det särskilt användbart när vi studerar människors agerande i samband med olyckor. Framförallt blir det emergenta meningsfullt att belysa i samband med situationer som är plötsliga och nya till sin karaktär, situationer som kräver akuta eller

omedelbara insatser, som olyckor, kriser eller katastrofer. För att studera hur människor som vanligtvis inte möter sådana situationer hanterar dem kan emergens vara ett användbart analysverktyg som gör det möjligt att särskilt studera det spontana och improvisatoriska när människor möts i nya, tillfälliga, konstellationer. Det blir med andra ord särskilt meningsfullt att tala i termer av emergent beteende under perioden *innan* räddningspersonalens ankomst, en period som karaktäriseras av avsaknad från *formell* organisatorisk struktur och ledarskap.

Vad avhandlingen också visar är hur det även inom informella grupperingar och sammanslutningar, den så kallade emergenta gruppen, förekommer ledarskap, dominans och organisering, även om denna skiljer sig från det formella räddningsorganisatoriska ledarskapet. Detta exemplifieras framförallt i de berättelser från olycksplatsen som figurerar i artikel III. Den "emergenta" interaktionen består med andra ord av någonting mer än "bara" spontanitet och improvisation där människor möts och interagerar utanför organisatoriska strukturer och ramar. Även den emergenta gruppen präglas av dominans och ledarskap.

För att återknyta till Meads ursprungliga definition av emergens, då det är denna som har legat till grund för utvecklingen av det emergenta fenomenet inom den samhällsvetenskapliga krisforskningen, så tolkar jag denna på ett något annorlunda sätt än vad forskningsfältet tidigare gjort. Definitionen "when things get together, there then arises something that was not there before" (Mead 1938:641) lyfter som jag ser det framförallt fram det generativa i social interaktion: genom att människor möts adderas flera sociala fenomen. Detta på grund av allt det människor bär med sig in i "nya" situationer och möten, de tidigare erfarenheter av att leva i ett visst samhälle, de individuella erfarenheterna av att tillhöra ett visst yrke, eller normativa föreställningar kring medmännisklighet som vi bär med oss sedan barnsben, för att nämna några exempel. Det som uppstår, eller växer fram, när människor möts är möjligtvis nya konstellationer och grupperingar där människor som tidigare inte träffast nu agerar för gemensam sak. Snarare än att utveckla nya normer och beteenden menar jag dock, delvis utifrån min tolkning av Mead, att dessa emergenta grupper och människors agerande på olycksplatsen grundar sig i en dynamiska kombination av tidigare erfarenheter, positioner, karaktärer, normer och värderingar. Allt det som vi människor bär med oss in i "nya" situationer och möten (jfr Mead 1934). De olika tolkningar som blir möjliga att göra utifrån Meads tidiga skrivningar kring emergens presenteras i figuren nedan.

Figur 2. Tolkningar och tillämpningar av emergens



6.3. Slutsatser

Avhandlingens mest centrala slutsats är att människors agerande och interagerande på olycksplatsen, snarare än att vara emergent, styrs av olika ordningar samt att dessa ordningar är såväl rumsligt som socialt bestämda. Här skapar till exempel olycksplatsens institutionella, eller räddningsorganisatoriska, ordning svårigheter för så väl forskaren som för de som är först på plats att agera och interagera inom olycksplatsens ramar. Men framförallt präglas människors agerande och interagerande på olycksplatsen av en moralisk ordning (jfr Goffman 1959): en ordning som de i allra högsta grad själva bidrar till att konstruera och upprätthålla både genom att presentera sig själva på ett fördelaktigt sätt i relation till denna ordning samt genom att positionera sig själva gentemot den andre och dennes icke-önskvärda agerande.

I avhandlingen har människors agerande och interagerande på olycksplatsen främst studerats ur ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv, då detta gör det möjligt att belysa hur människors agerande och interagerande är en ständigt pågående social process där människor ständigt tolkar sig själva och, så väl verkliga som föreställda eller "generaliserade", andra (Mead 1934; Blumer 1969). Ett sådant perspektiv har dock till viss del visat sig vara otillräckligt, inte minst när

det gäller att studera mötet mellan räddningspersonal och allmänhet, eller de ordningar som så starkt präglar människors agerande på olycksplatsen. Till exempel präglas mötet mellan räddningspersonal och allmänhet i väldigt låg grad av förhandlingar, vilket ligger nära till hands att använda som analysverktyg ur ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv på gränsdragningspraktiker (se t.ex. Nippert-Eng 1996 med inspiration från Strauss 1978). Snarare präglas mötet mellan räddningspersonal och allmänhet av kontroll, dominans och gränsdragningar, aspekter av social interaktion som den symboliska interaktionismen hittills inte uppmärksammat (se t.ex. Athens 2002 för en mer utvecklad kritik av den symboliska interaktionismens tillkortakommanden vad gäller att belysa aspekter av dominans och kontroll). Här kan Goffmans (1961a) teorier om den totala institutionen vara ett närliggande alternativ till att förklara hur arbetsplatsens institutionella karaktär genom rumslig differentiering bidrar till att konstruera och upprätthålla ett yrke, och därigenom skapar ett "vi" och ett "dem".

Sammantaget visar avhandlingen på svårigheter och hinder, snarare än möjligheter, till samverkan mellan professionella och allmänhet inom krishantering. Det är möjligt, till och med troligt, att förutsättningarna ser annorlunda ut vid andra typer av krissituationer men ute på olycksplatsen tycks det finnas uppenbara svårigheter, och inte nödvändigtvis några direkta önskemål om att integrera allmänheten. Det är tydligt att denna allmänhet utgör något av en "mixed blessing" (jfr Barsky et al. 2007) för räddningspersonalen, där allmänheten å ena sidan utgör ett hinder och problem i den egna yrkesutövningen, men å andra sidan bidrar med ovärderlig information i egenskap av vittnen och kan underlätta räddningsarbetet om de egna resurserna är knappa. Vad gäller de som är först på plats och deras berättelser från olycksplatsen så är det mest framträdande mönstret att de ständigt rättfärdigar det egna agerandet med hjälp av en slags normativ konsensus om hur en god medmänniska bör agera på olycksplatsen. Här är normer om aktivitet och medmänsklighet särskilt framträdande och de positioneras mot den nyfikne och passive "andre". Att passivitet upplevs som stigmatiserande på olycksplatsen skapar ett slags moraliskt dilemma i mötet med räddningspersonal och larmoperatörer där larmare och vittnen ofta uppmanas till passivitet.

6.4. Behov av fortsatt forskning

Intervjupersonernas berättelser innehåller mer än moraliska positioneringar och normer. Normerna kring altruism och positioneringarna gentemot "den andre" bär också på tydligt emotionella inslag, vilka inte har utvecklats inom ramen för avhandlingen. En fortsatt utveckling vore därför att vidare utforska de emotionssociologiska elementen i vittnen och larmares berättelser från olycksplatsen för att studera hur emotioner interageras i möten på olycksplatsen, och kanske då framförallt i relation till olika maktspekter så som emotionssociologin utvecklats av bland annat Scheff (1990) och Hochschild (1983). I intervjupersonernas presentationer av själv finns det också möjlighet till emotionssociologisk fördjupning genom att särskilt fokusera vid hur larmares och vittnens själv presenteras och konstrueras med hjälp av emotioner (se t.ex. Engdahl 2004 för en utvecklad teori av "the emotional self"). En emotionssociologisk utveckling skulle bidra till en ökad förståelse för det "medmänskliga" som är så centralt i berättelserna från olycksplatsen.

I avhandlingen har människors agerande och interagerande förklarats i relation till olika ordningsskapande praktiker, så som moralisk ordning, kontroll och arbetsplatsens institutionella karaktär. Det här är dock bara ett urval av de ordningsskapande praktiker som präglar det sociala livet på olycksplatsen och här finns fler maktordningar att utforska, framförallt maktordningar av en mer strukturell karaktär än de som har studerats här. Krishanteringsfältet har till exempel beskrivits som starkt genusifierat och maskuliniserat (Enarson & Morrow 1998; Ericson 2011; Dahlgren & Lewander 2008) och den könsmaktsordning som präglar detta fält påverkar inte bara de som är yrkesverksamma där. Att krishanteringen som sådan är så starkt förknippad med normer kring maskulinitet (se t.ex. Ericson 2011; Dahlgren & Lewander 2008) genomsyrar troligtvis det sociala livet på olycksplatsen på en mer övergripande nivå, men det finns ännu inte någon forskning kring hur andra aktörer än de yrkesverksamma påverkas av sådana normer. En intressant utveckling vore därför att titta på hur allmänheten uppfattar, tolkar och påverkas av den könsmaktsordning som präglar operativ krishantering.

Larmsamtalet, och mötet mellan larmare och operatör, har inom ramen för avhandlingen studerats i en ytterst begränsad omfattning. Här finns det både behov av, och förutsättningar till, fortsatt utveckling. Internationellt är forskningen kring larmsamtal ett relativt väletablerat forskningsområde (se t.ex. Tracy & Tracy 1998; Garcia & Parmer 1999; Baker et al. 2005; Raymond & Zimmerman 2007; Whalen & Zimmerman 1998) men det finns fortfarande väldigt få studier från ett svenskt eller nordiskt perspektiv (för några undantag se: Cromdal et al. 2008; Forslund et al. 2004; Eriksson 2010). Fler nordiska studier skulle berika

forskningsområdet, som idag är kraftigt överrepresenterat av studier genomförda i en nordamerikansk kontext, inte minst med tanke på att larmsamtalen här präglas av en annan institutionell och samhällelig kontext. Den senaste tiden har dessutom SOS alarm blivit uppmärksammade för brister i bemötande vid flera tillfällen, brister som har fått förödande konsekvenser. Såväl nationellt som internationellt finns det ett stort behov av att studera larmsamtalen ur larmarnas perspektiv, för att bättre förstå deras tolkningar och upplevelser av samtalet med larmoperatören.

Den här avhandlingen har gjort ett nedslag på olycksplatsen, och inte heller vilka olycksplatser som helst utan *trafikolycksplatser*, för att här studera människors agerande och interagerande i relation till olycksplatsens sociala och rumsliga kontext. I den fortsatta forskningen kring människor som är "först på plats" finns det goda skäl att utveckla detta nedslag till att omfatta även andra olyckor och krissituationer. Först då blir det möjligt att diskutera på vilket sätt slutsatserna från den här avhandlingen är specifika för just trafikolyckor eller i vilken mån det finns gemensamma mönster med andra typer av olyckor och krissituationer.

7. REFERENSER

- Agnew, J. A. & Duncan, J.S. (Eds.). (1989). *The power of place : bringing together geographical and sociological imaginations*, Boston: Unwin Hyman.
- Anderson, N. (1923). *The Hobo: The Sociology of the Homless Man*, Chicago: University of Chicago Press.
- Anderson, J. (2004). "Talking Whilst Walking: a Geographical Archeology of Knowledge." *Area* 36(3):254-261.
- Athens, L. (2002). "Domination: The Blind Spot in Mead's Analysis of the Social Act." *Journal of Classical Sociology* 2(1):25-42.
- Athens, L. (2010). "Human Subordination from a Radical Interactionist's Perspective." *Journal for the Theory of Social Behavior* 40(3):339-368.
- Baker, C.D., Emmison, M., & Firth, A. (2005). *Calling for help: language and social interaction in telephone helplines*, Philadelphia: John Benjamins.
- Barsky, L. E., Trainor, J.E., Torres, M.R. & Aguirre, B. (2007). "Managing volunteers: FEMA's Urban Search and Rescue programme and interactions with unaffiliated responders in disaster response." *Disasters* 31(4):495-507.
- Barton, A. H. (1969). *Communities in disaster; a sociological analysis of collective stress situations*, New York: Doubleday.
- Becker, H. S. (1953). "Becoming a marihuana user." *American journal of Sociology* 59(3):235-242.
- Bell, E. (1999). "The negotiation of a working role in organizational ethnography." *International Journal of Social Research Methodology* 2:17-37.
- Berlin, J. & Carlström, E. (2008). "The 90-Second Collaboration: A Critical Study of Collaboration Exercises at Extensive Accident Sites." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 16(4):177-185.
- .(2009). *Samverkan på olycksplatsen. Om organisatoriska barriäreffekter*. Trollhättan: University West.
- .(2014a). "Collaboration Exercises – The Lack of Collaborative Benefits." *International Journal of Disaster Risk Science* 5:192-205.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1966). *Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*, Falun: Wahlström & Widstrand.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism; Perspective and Method*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Blumer, H. (1972). "Action vs. Interaction: *Relations in Public – Microstudies of the Public Order* by Erving Goffman." *Society* 9: 50-53.

- Boehm, A., Enoshm, G. & Michal, S. (2010). "Expectations of grassroots community leadership in times of normality and crisis." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 18(4):184-194.
- Bosk, C. (2001). "Irony, Ethnography and Informed Consent." In *Bioethics in social context*, edited by Hoffmaster, B. Philadelphia: Temple University Press.
- Britton, N. R. (1991). "Permanent Disaster Volunteers - Where Do They Fit." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 20(4):395-414.
- Bäckman, M. (2009). "Se med andras ögon." In: *Etnografiska observationer*, edited by Arvastson, G., & Ehn, B. Lund: Studentlitteratur.
- Campeau, A. G. (2008). "The space-control theory of paramedic scene-management." *Symbolic Interaction* 31(3):285-302.
- Carpiano, R.M. (2009). "Come take a walk with me: The "Go-Along" interview as a novel method for studying the implications of place for health and well-being." *Health & Place* 15:263-272.
- Cromdal, J., Osvaldsson, K. & Persson-Thunqvist, D. (2008). "Context that matters: Producing "thick-enough descriptions" in initial emergency reports." *Journal of Pragmatics* 40(5):927-959.
- Cresswell, T. (2004). *Place : a short introduction*, Oxford: Blackwell Publishing.
- Cressey, P.G. (1932). *The Taxi-dance Hall: A Sociological Study in Commercialized Recreation and City Life*, Chicago: University of Chicago Press.
- Danielsson, E., Johansson, R., & Eliasson, L. (2011). *Samverkan i praktiken*. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.
- Dahlgren, J., & Lewander, L. (2008). *De hårda förvaltningarna sitter till höger, de mjuka till vänster. Observationer från en krisövning någonstans i Sverige*. Institutionen för kulturvetenskaper/genusvetenskap, Göteborgs Universitet.
- Davis, Murray S. (1975). "Review of Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience." *Contemporary Sociology* 4(6): 509-603.
- Davies, B., & Harré, R. (1990). "Positioning: The discursive production of selves." *Journal for the Theory of Social Behavior* 20: 43-63.
- Day, R. & Day, J.V. (1977). "Review of current state of negotiated order theory – appreciation and a critique." *Sociological Quarterly* 18(1):126-142.
- Drabek, T. & McEntire, D. (2002). "Emergent phenomena and multiorganizational coordination in disasters: Lessons from the research literature." *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* 20(2):197-224.
- Dingwall, R. & Strong, P.M. (1997). "The interactional study of organizations: a critique and reformulation." In *Context and Method in Qualitative Research*, edited by Miller, G. & Dingwall, R. London: Sage.
- Drabek, T.E. & McEntire, D.A. (2002). "Emergent phenomena and multiorganizational coordination in disasters: lessons from the research literature." *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* (20):197-224.

- Drabek, T.E. & McEntire, D.A. (2003). "Emergent Phenomena and the sociology of disaster: lessons, trends and opportunities from the research literature." *Disaster Prevention and Management* (12):97-112.
- Dynes, R. (1970). *Organized behavior in disaster*, Lexington: Heath Lexington Books.
- . (1994a). "Situational Altruism: Toward an Explanation of Pathologies in Disaster Assistance." *University of Delaware Disaster Research Center*. Delaware.
- . (1994b). "Community Emergency Planning: False Assumptions and Inappropriate Analogies." *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* 12(2):141-158.
- . (2003). "Noah and Disaster Planning: The Cultural Significance of the Flood Story." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 11(4):170-177.
- Dynes, R. & Rodriguez, H. (2007). Finding and Framing Katrina: The Social Construction of Disaster. In: *The Sociology of Katrina: perspectives on a modern catastrophe*, edited by Brunson, D.L. Lanham: Rowman & Littlefield Publishers.
- Enander, A. (2011). Medborgare och myndigheter – samspel i risk och kris? I: *Samverkan – för säkerhets skull*, Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.
- Enander, A. & Hede, S. (2004). *Krisberedskap: förväntningar och erfarenheter hos aktörer*. KBM Forskningsserie nr 4. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Enarson, E., & Morrow, B. (1998). *The Gendered Terrain of Disaster: through Women's Eyes*, Westport, CT: Praeger.
- Engdahl, E. (2004). *A Theory of the Emotional Self: From the Standpoint of a Neo-Median*. Örebro Studies in Sociology 6: Örebro.
- Ericson, M. (2011). *Nära inpå. Maskulinitet, intimitet och gemenskap i brandmäns arbetslag*. Göteborg Studies in Sociologi No 48: Department of Sociology, University of Gothenburg.
- Eriksson, M. (2010). "Conceptions of Emergency Calls: Emergency Communications in an Age of Mobile Communication and Prevalence of Anxiety." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 18(3):165-74.
- Fann, K. T. (1970). *Peirce's theory of abduction*, Hague: Martinus Nijhoff.
- Fine, G.A. (1995). *A Second Chicago School? The Development of a postwar American Sociology*, Chicago: University of Chicago Press
- Fischer, H. W. (2003). "The Sociology of Disaster: Definitions, Research Questions and Measurements In A Post-September 11, 2001 Environment." *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* 21: 91-107.
- Forslund, K., Kihlgren, A. & Kihlgren, M. (2004). "Operators' experiences of emergency calls." *Journal of Telemedicine and Telecare* 10(5):290-297.

- Fritz, C. E. & J. H. Mathewson. (1957). *Convergence behavior in disasters; a problem in social control*, Washington: National Academy of Sciences-National Research Council.
- Gamson, W.A. (1975). "Review of "Frame Analysis" by Erving Goffman." *Contemporary Sociology* 4(6), 603-607.
- Garcia, A.C., & Parmer, P.A. (1999). "Misplaced Mistrust: The Collaborative Construction of Doubt in 911 Emergency Calls." *Symbolic Interaction* 22(4):297-324.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures: Selected essays*, New York: Basic books.
- Gieryn, T. F. (1983). "Boundary-Work and The Demarcation of Science from Non-Science: Strains and Interests in Professional Ideologies of Scientists." *American Sociological Review* 48(6):781-795.
- . (2000). "A space for place in sociology." *Annual Review of Sociology* 26:463-496.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1964), "Awareness contexts and social interaction." *American Sociological Review* 29(5):669-679.
- Gonos, G. (1977). "'Situation" Versus "Frame": The "Interactionist" and the "Structuralist" Analyses of Everyday Life." *American Sociological Review* 42:854-867.
- Goffman, Erving. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday.
- . (1961a). *Asylums: essays on the social situation of mental patients and other inmates*, New York: Anchor Books.
- . (1961b). *Encounters*. New York: Free Press.
- . (1963). *Behavior in Public Places*. New York: Free Press.
- . (1967). *Interaction Ritual*. New York: Doubleday.
- . (1974). *Frame Analysis*. New York: Harper.
- . (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goodwin, D., Pope, C., Mort, M., & Smith, A. (2003). "Ethics and Ethnography: An Experiential Account." *Qualitative Health Research* 13(4):567-577.
- Groenendaal, J., Helsloot, I., & Scholtens, A. (2013). "A Critical Examination of The Assumptions Regarding Centralized Coordination in Large-Scale Emergency Situations." *Homeland Security & Emergency Management* 10(1): 113-135.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). *Ethnography. Principle in practice*. London: Routledge.
- Helsloot, I., & Ruitenber, A. (2004). "Citizen Response to Disasters: a Survey of Literature and Some Practical Implications." *Journal of Contingencies & Crisis Management* 12(3):98-111.

- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hodge, J. G., & Gable, L.A. (2005). "Volunteer health professionals and emergencies: Assessing and transforming the legal environment." *Biosecurity and Bioterrorism-Biodefense Strategy Practice and Science* 3(3):216-223.
- Johansson, Roine. (2013). "Professional emergency responders and unorganized volunteers: incident sites as meeting places", *RCR Working Paper Series* No. 2013:2, Mid Sweden University, Östersund.
- Jönsson, L.E. (2009). "Hemma på gatan." In: *Etnografiska observationer*, edited by Arvastson, G., & Ehn, B. Lund: Studentlitteratur.
- Kano, M., & Siegel, J.M. (2005). "First-aid training and capabilities of the lay public: a potential alternative source of emergency medical assistance following a natural disaster." *Disasters* 29(1):58-74.
- Kapucu, N. (2007). "Non-profit response to catastrophic disasters." *Disaster Prevention and Management* 16(4):551-561.
- Kendra, J. M. & T. Wachtendorf. (2002). *Creativity in Emergency Response after the World Trade Center Attack*. Newark, NJ: Disaster Research Center.
- Kendra, J.M., Wachtendorf, T., & Quarantelli, E.L. (2004). "The Evacuation of Lower Manhattan by Water Transport on September 11: An Unplanned Success." *Joint Commission of Quality and Safety* 30(5):316-318.
- Kilby, P. (2007). "The strength of networks: the local NGO response to the tsunami in India." *Disasters*, Volume 32(1):120-130.
- Kreps, G.A. & Bosworth Lovegreen, S. (1994). *Organizing, Role Enactment and Disaster*, Newark: University of Delaware Press.
- Kusenbach, M. (2003). "Street Phenomenology: The go-along as ethnographic research tool." *Ethnography* 4:445-485.
- Kvarnlöf, L., & Johansson, R. (2014). "Boundary practices at incident sites: Making distinctions between emergency personnel and the public." *International Journal of Emergency Services* 3(1):65-76.
- Landgren, J. (2011). "Spontant organiserad samverkan kompenserar för de central aktörernas misslyckande." I: *Samverkan – för säkerhets skull*, Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.
- Lowe, S., & Fothergill, A. (2003). "A need to help: Emergent volunteer behavior after September 11th." In: *Beyond September 11th: An account of post-disaster research*, edited by Monday, J.L. Natural Hazards Research and Applications Information Center. Boulder, CO: University of Colorado.
- Luna, E. (2002). "Disaster Mitigation and Preparedness: The case of NGOs in the Philippines." *Disasters* 25(3):216-226.
- Lundin, E. (2004). *Motstånd och kreativitet. George Herbert Meads bidrag till aktör-strukturdebatten*, Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag Symposion.

- Lundstedt, A. (2009). "Mentala kartor och vägbeskrivningar." In: *Etnografiska observationer*, edited by Arvastson, G., & Ehn, B. Lund: Studentlitteratur.
- Matin, N., & Taher, M. (2002). "The changing emphasis of Disasters in Bangladesh NGOs." *Disasters* 25(3):227-239.
- McNeill, I.M., Dunlop, P.D., Heath, J.B., Skinner, T.C. & Morrison, D.L. (2013). "Expecting the unexpected: Predicting physiological and psychological wildfire preparedness from perceived risk, responsibility and obstacles." *Risk Analysis* 33(10): 1829-1843.
- Mead, G.H. (1932). *The Philosophy of the Present*, Chicago: University of Chicago Press.
- . (1934). *Mind, Self and Society from the standpoint of a social behaviorist*, Chicago: University of Chicago Press.
- Michel, L. M. (2007). "Personal responsibility and volunteering after a natural disaster: The case of hurricane katrina." *Sociological Spectrum* 27(6):633-652.
- Mitroff, I.I. (2004). *Crisis Leadership. Planning for the Unthinkable*, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Murphy, E., & Dingwall, R. (2007). "Informed consent, anticipatory regulation and ethnographic practice." *Social Science & Medicine* 65(11):2223-2234.
- Neal, D.M., and Phillips, B.D. (1995). "Effective Emergency Management: Reconsidering the Bureaucratic Approach." *Disasters* 19(4):327-337.
- Nippert-Eng, C. (1996). *Home and Work: Negotiating Boundaries Through Everyday Life*, Chicago: University of Chicago Press.
- Park, R.E. (1925). *The City*, Chicago: University of Chicago Press.
- Pierce, C.S. (1955). "Abduction and Induction." In: *The Philosophical Writings of Peirce*, edited by Buchler, J. New York: Dover Publications.
- Pilemalm, S., Stenberg, R., Andersson Granberg, T., & Axelsson, A. (2012). Emergency response in rural areas. *Proceedings of the 9th International ISCRAM Conference*. Vancouver: Canada.
- Piper, H, & Simons, H. (2005). "Ethical responsibility in social research." I: *Research methods in the social sciences*, edited by Somekh & Lewin, C. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Quarantelli, E.L. (1985). Emergent Citizen Groups in Disaster Preparedness and Recovery Activities. *Final Report #33*. Newark, DE: Disaster Research Center, University of Delaware.
- . (1993). Human and Group Behaviour in the Emergency Period of Disasters: Now and in the Future. *University of Delaware Disaster Research Center*. Delaware.
- . (1995). Emergent behaviors and groups in the crisis time of disasters. *Preliminary Paper #226*. University of Delaware. Disaster Research Center.
- . (1998). *What is a disaster? Perspectives on the question*, New York: Routledge.

- . (2000). Emergencies, Disasters and Catastrophes are different phenomena. *Preliminary Paper #304*. Newark, DE: Disaster Research Center, University of Delaware.
- Raymond, G., & Zimmerman, D.H. (2007). "Rights and Responsibilities in Calls for Help: The Case of the Mountain Glade Fire." *Research on Language & Social Interaction* 40(1):33-61.
- Rodriguez, H., Trainor, J., & Quarantelli, E. L. (2006). "Rising to the challenges of a catastrophe: The emergent and prosocial behavior following Hurricane Katrina." *The annals of the American academy of political and social science*, 604(1): 82-101.
- Saunders, S. L., & Kreps, G.A. (1987). "The life history of the emergent organization in times of disaster." *The Journal of applied behavioral science*, Volume 23(4):443-462.
- Scanlon, J., Helsloot, I., & Groenendaal, J. (2014). "Putting it all together: Integrating ordinary people into emergency response." *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 32(1):43-63.
- Scheff, T.J. (2006). *Goffman Unbound! A New Paradigm For Social Science*, Boulder: Paradigm Publishers.
- . (1990). *Microsociology. Discourse, Emotion and Social Structure*, Chicago: University of Chicago Press.
- . (1990). "Socialization of Emotions: Pride and Shame as Causal Agents." In: *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, edited by Kemper, T.D. Albany: State University of New York Press.
- Schutz, A. (1970). *Alfred Schutz on phenomenology and social relations*, Chicago: University of Chicago Press.
- Schneider, S.K. (1992). "Governmental Response to Disasters: The Conflict Between Bureaucratic Procedures and Emergent Norms." *Public Administration Review* 52(2):135-45.
- Scholtens, A. (2008). "Controlled Collaboration in Disaster and Crisis Management in the Netherlands, History and Practice of an Overestimated and Underestimated Concept." *International Journal of Contingencies and Crisis Management* 16(4):195-207.
- Simmel, G. (1908[1971]). *Georg Simmel: On Individuality and Social Forms*, Chicago: Chicago University Press.
- SFS. (2003:778). *Lagen om skydd mot olyckor*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SFS. (2003:615). *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- Skrivelse 2009/10:124. (2009). *Samhällets krisberedskap – Stärkt samverkan för ökad säkerhet*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SOU. (2001:41). *Säkerhet i en ny tid*. Stockholm: Fritze.

- Sparf, J. (2014). *Tillit i samhällsskyddets organisation. Om det sociala gränssnittet mellan kommunen och funktionshindrade i risk- och krishantering*. Diss. Östersund: Mittuniversitetet.
- Spradley, J.P. (1980). *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Stallings, R., & Quarantelli, E. (1985). "Emergent citizen groups and emergency management." *Public Administration Review* 45:93-100.
- Strauss, A. (1978). *Negotiations: Varieties, Contexts, Processes, and Social Order*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Tierney, K.J. Lindell, M.K., & Perry, R.W. (2001). *Facing the unexpected: Disaster preparedness and response in the United States*, Washington, DC: Joseph Henry Press.
- Tierney, K., Bevc, C., & Kuligowski, E. (2006). "Metaphors matter: disaster myths, media frames and their consequences in hurricane Katrina." *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 604:57-80.
- Thomas, W. & Thomas, D. (1928). *The Child in America – Behavior Problems and Programs*. New York: Alfred Knopf, Inc.
- Tracy, S.J., & Tracy, K. (1998). "Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique." *Journal of Applied Communication Research* 26(4): 390-411.
- Verroen, S., Gutterling, J.M., & de Vries, P.W. (2013). "Enhancing self-protective behavior: Efficacy beliefs and peer feedback in risk communication." *Risk Analysis* 33(7):1252-1264.
- Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed*. Vetenskapsrådets rapportserie 1:2011. Stockholm.
- Wankhade, P., & Murphy, P. (2012). "Bridging the theory and practice gap in emergency services research: a case for a new journal." *International Journal of Emergency Services* 1(1):4-9.
- Warfield, R.A. (1987). "The interaction order sui generis: Goffman's contribution to social theory." *Sociological theory* 2:136-49.
- Wenger, D.E. (1992). *Emergent and Volunteer Behavior During Disaster: Research Findings and Planning Implications*, HRRC Publication 27P. College Station, TX: Hazard Reduction and Recovery Center, Texas A&M University.
- Whalen, J., & Zimmerman, D.H. (1998). "Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities: The case of 'hysteria' in calls to 9-1-1." *Social Psychology Quarterly* 61(2):141-159.
- Wirth, D., and Gamon, J. (1999). "The art of situated narrative: a tool to teach environmental ethics." *Journal of Vocational Education Research* 24:45-61.
- Wood, J.T. (1992), "Telling our stories: narratives as a basis for theorizing sexual harassment." *Journal of Applied Communication Research* 20(4):349-362.

Yousefi M. & Pilemalm, S. (2013). A Framework for “New Actors” in Emergency Response Systems. *Proceedings of the 10th International ISCRAM Conference*. Baden-Baden: Germany.