

# Kriskommunikation till utsatta brast under pandemin

Alla behöver kunna ta del av krisinformation och vara delaktiga genom egen krisberedskap. I en ny tvärvetenskaplig studie konstaterar forskarna Jörgen Lundälv, Magnus Eriksson och Elisabet M. Nilsson att personer med funktionsnedsättning inte inkluderades i tillräckligt stor omfattning under pandemin. Studien visar svagheter i svensk krisberedskap och har också tagit fram en ny metod för individbaserad kriskommunikation – frågespelet [Du, jag och Covid-19 – Vår berättelse om pandemin.](#)

Covid-19-pandemin har drabbat oss alla på många olika sätt. Under pandemin sattes den svenska krisberedskapen på prov. I den nya forskning som vi nu presenterat, från Göteborgs universitet, Malmö universitet och forskningsinstitutet RISE i Göteborg, visade det sig vara en beredskap med brister. Med olika forskningsbakgrund i ämnen som socialt arbete (funktionshinder), sociologi och interaktionsdesign försökte vi närma oss frågan om kriskommunikation når ut till alla och hur en sådan kan upplevas och uppfattas i samhället.

**En väl fungerande krisberedskap innebär att alla** människor är involverade och känner sig inkluderade och berörda. En sådan beredskap handlar om att alla har tillgång till de fysiska stöd och resurser de behöver för att klara av krisen men också om tillgång till information. Krisinformationen behöver formuleras, utformas och göras tillgänglig så att alla människor kan ta del av och tolka den. Men det räcker inte. Alla måste också kunna förstå hur de ska anpassa regler och rekommendationer till sin egen specifika livssituation och sina förutsättningar och kunna gå från information till handling. Vår forskningsstudie visar att så inte är fallet.

*Hur har då kriskommunikationen sett ut och fungerat under*

*pandemin?* Genom intervjuer, workshops och en nationell enkätstudie med kriskommunikatörer på kommuner och representanter för funktionshinders- och patientorganisationer har vi identifierat en rad brister. Vi kan konstatera att dagens kriskommunikation behöver utvecklas för att bättre nå ut till människor med olika förutsättningar, såsom personer med funktionsnedsättningar. Kriskommunikationen behöver också kunna anpassas till ett komplext kommunikationslandskap som består av en stor mängd informationskällor, på bl a sociala medier, som förmedlar krisinformation med ibland motsägande budskap och uppmaningar i relation till den information myndigheterna förmedlar.

**Vår studie visar att personer med olika typer av funktionsnedsättningar är en stor grupp som inte känner sig inkluderade i kriskommunikationen eller förberedda för en krissituation. Ensamhet, isolering och svårigheter med språket är några av de utmaningar som lyfts. I studien framkom också bristande kunskap om vad det faktiskt innebär att stärka krisberedskapen hos personer med funktionsnedsättning och hur detta kan kommuniceras. För att möta detta utvecklade vi en metod som kan användas av individer för att själva bygga en bättre krisberedskap genom att ta vara på erfarenheter och lärdomar dragna från pandemin.**



Frågespelet Du, jag och Covid-19 – Vår berättelse om pandemin i fysiskt format.

Metoden som tar formen av frågespelet [Du, jag och Covid-19 – Vår berättelse om pandemin](#) skapar förutsättningar för diskussion och reflektion. Teman som spelet cirkulerar runt är hälsan, vardagen, det sociala livet, krisinformation och framtiden. I spelet går deltagarna från rollen som åskådare och mottagare av krisinformation till rollen som berättare och medförfattare till vår gemensamma berättelse om pandemin. Genom att de berättar om sina upplevelser blir det tydligt vad de lärt sig från att leva och verka under en tid när livet ställs på ända och hur dessa erfarenheter kan stärka den egna beredskapen inför eventuella kommande kriser.

**Dokumentationen bildar ett tidsdokument och en** retroaktiv dagbok som kan läggas till våra gemensamma arkiv och på så sätt bidra till en kollektiv historieskrivning om pandemin där många röster får ta plats. Dokumentationen kan också skapa underlag för utvärderingen av krishanteringen i samhället, myndigheternas agerande och våra upplevelser av denna.

**Sju utmaningar med kriskommunikationen under pandemin:**

1. Bristande förståelse för och kunskap om behov, förutsättningar och vad det innebär att skapa krisberedskap hos personer med funktionsnedsättning.
2. Bristande och/eller oförmåga att utveckla digital kompetens.
3. Bristande social krisberedskap.
4. Bristande kommunikation med marginaliserade målgrupper.
5. Svårigheter att nå ut till icke-digitala målgrupper.
6. Icke tillräckligt anpassade budskap (till individ och lokala förutsättningar).
7. Bristande tillgång till dialogmetoder för att skapa en förståelse för målgruppernas behov, situation, beteenden och förutsättningar.

**Studien har lett vidare till ett nytt projekt, [Arbetsliv under Covid-19 pandemin: lärande erfarenheter, designmöjligheter och framtida arbetsliv för personer med funktionsnedsättningar](#).**

Projektet handlar om hur arbetsmarknaden och arbetslivet sett ut för människor med olika funktionsnedsättningar under pandemin. Tidigare studier visar att de inte är lika delaktiga i arbetslivet utan till och med är exkluderade.

I det nya projektet kommer vi att undersöka de erfarenheter och den kunskap som finns både inom funktionshinderrörelsen, hos enskilda personer och närstående om vad det har inneburit att arbeta hemifrån i digitala miljöer och vilka nya möjligheter detta öppnar för.

**Utgångspunkten för projektet är det vi kallar brukarmedverkan, alltså inkluderande forskning.** Tillsammans med målgruppen kommer vi att ta fram lösningsförslag för de problem och utmaningar som personer med funktionsnedsättningar möter i arbetslivet. Målet är att bidra till att skapa ett mer inkluderande samhälle och minska ohälsan inom arbetslivet. Vi kommer även att undersöka hur människor upplever sin egen delaktighet och hur villkoren för delaktighet ser ut på både kort som lång sikt. Det blir en spännande forskningsresa där brukarmedverkan, delaktighet och olika metoder används.

Pandemispelet blir en ny metod att testa i det nya projektet. Forskningen har bara börjat.

*Jörgen Lundälv, docent i socialt arbete, Göteborgs universitet  
Elisabet M. Nilsson, docent i interaktionsdesign, Malmö universitet*

*Magnus Eriksson, senior forskare i sociologi, RISE, Göteborg*



*Jörgen Lundälv, Magnus Eriksson, Elisabet M. Nilsson*

*Foto: Martin Johansson*

Studien *Normkreativ krisberedskap – Co-design av metoder för att skapa krisberedskap innan och under pandemier*, är finansierad Vinnova och startade under pandemin 2020 och slutfördes 2022.

**Läs mer:**

[Design opportunities for future development of crisis communication technologies for marginalised groups – Co-designing with Swedish disability organisations](#)