

Erfarenheter utifrån oväder och mediedebatt i anslutning till denna.

I slutet på oktober 2012 förvarnade nationella myndigheter om en kraftig storm som skulle drabba den landets kuster och några storstäder.

Personalen vid den lokala Svenska kyrkan hade erfarenhet från tidigare oväder, då många människor sökte sig till kyrkan under flera dagar.

Många medier informerade om stormen flera dagar innan den väntades nå kusten. Borgmästaren uppmanade vid upprepare tillfällen människor att stanna hemma och stanna inomhus.

Stormen blev mer förödande än väntat. Den pressade upp vattennivåerna flera meter över det normala, vilket fick konsekvenser med översvämningar och förstörelse. Uppsamlingsplatser för evakuerade fanns på flera platser.

Måndag eftermiddag var skolorna stängda, och kollektivtrafiken stängdes kl. 15.00.

Utlandsförsamlingen föreberedde sig, bunkrade bröd och andra förnödenheter för att kunna klara ett par dagar med en anstormning av besökare. Man hade avstämningar med FN-delegationen, svenska ambassaden och konsulatet.

Under tisdagen började det komma folk till kyrkan, mestadels turister som inte tog sig till flyget hem. Det kom också turister från Norge och Danmark. Flera av besökarna var oroliga och det blev många samtal.

På torsdag lättade vädret, kommunikationer kom igång, affärer och restauranger började öppna igen. Under torsdagen kunde övrig personal också ta sig in till kyrkan, och delar av gruppen om tre som arbetat under stormen kunde lösas av för återhämtning.

Fredag förmiddag var det arbetsmöte och frukost tillsammans med personalen från norska sjömanskyrkan.

Tre församlingsmedarbetare höll verksamheten igång under hela stormen och de upplevde att det räckte till, de blev trötta men räckte till.

De hade öppet alla dagar under stormen mellan omkring kl. 9.00 och 18.00 (tisdag-torsdag).

De tre var isolerade på kyrkan, ingen extra hjälp eller annan personal hade möjlighet att ta sig dit förrän kommunikationerna kom igång igen under torsdagen.

En skillnad gentemot den tidigare stormen var att församlingsbor den här gången stannade hemma, inte lika många sökte sig till kyrkan. Initialt var det mest turister som kom, de som inte kunnat ta sig till flyget eller ville få lite ljus och värme då det var strömlöst på deras hotell och allt var stängt.

Kyrkan blev en lugn och trygg plats.

Senare under veckan (fredag-måndag) dök en ny grupp besökare upp, mestadels unga församlingsbor som behövde värme och elström för att ladda telefoner och datorer. De kom framför allt från områden där det fortfarande var strömlöst.

Reflektioner och lärdomar

- Församlingen saknade en tidig kontakt från kyrkokansliet i Uppsala under stormen. En förfrågan om hur det gick, om det behövdes någon hjälp etc. hade varit välkommen.
- Möjlighet (och erbjudande) om återhämtning efter insatsen som varit intensiv, kanske ett par dagar eller en vecka på annan ort – att den tjänstgörande personalen erbjudits en kortare ledighet efter händelsen.

Tips och råd till andra församlingar:

- Tänk genom rollen och uppgifterna som svensk kyrka och utlandsförsamling innan: Vilka är vi, vilket är vårt uppdrag i händelsen?
- Vilka ansvarar för vad i den aktuella händelsen? Resebolag, ambassad, konsulat, myndigheter och andra gör sitt. Vi gör vårt, och med fokus på de människor som söker oss.
- Följ nyheter, myndighetsinformation, sociala medier. Förbered för alternativa och värsta scenarion, inte bara det mest troliga eller sannolika.

- Tänk igenom samverkan, med exempelvis andra skandinaviska utlandskyrkor. Med norska sjömanskyrkan finns från 2013 också en överenskommelse om samarbete vid kriser.

Kritik via medier, sociala medier

Under ett personalmöte ringde det på ytterdörren till kyrkan. Man hade stängt men det syntes från utsidan att det fanns folk i lokalen.

En anställd informerade personen som ringde på att det var stängt på grund av möte och att hen var välkommen om 40 minuter då kyrkan öppnade.

Detta accepterade inte personen utan ringde på igen, varvid kyrkoherden samtalade med hen och informerade om att det var stängt och att hen var välkommen tillbaka som tidigare sagt.

Hen ville komma in i kyrkan för att få sitta och jobba, men återkom inte till kyrkan då den öppnade efter mötet.

Personalen upplevde inte att personen i fråga på något sätt var i "nöd". Vädret var soligt och fint och hen hade redan en mugg kaffe i handen, inhandlat på ett närliggande café.

Personen visade sig vara en journalist som upplevde det inträffade som mycket negativt och skrev i sin kolumn i en av de större svenska morgontidningarna samt på sociala medier, där både Svenska kyrkan och personalen i utlandsförsamlingen fick hård kritik.

Tidningskrönikan publicerades i Sverige och på grund av tidsskillnaden mellan länderna var församlingens personal inte medveten om detta förrän flera timmar efter Sverige. Kyrkokansliet bemötte artikeln vilket inte togs väl emot av journalisten.

Efter händelsen har kyrkoherden i församlingen fått ta emot ett stort antal negativa mail från medlemmar i Svenska kyrkan, vissa med klart gränsöverskridande grovheter och personangrepp.

Församlingens personal kände inte igen sig i den diskussion som fördes i sociala medier efter händelsen, bland annat på Facebook i gruppen "Utlandskyrkans vänner".

Reflektioner och lärdomar

- Församlingen upplevde att kyrkokansliet agerade och gick i diskussion med journalisten innan man haft kontakt med församlingen, och kände inte igen sig i diskussionen som fördes efteråt.
 - Kyrkoherden mottog ett stort antal mail med bland annat sexistiska, kvinnoprästfientliga uttalanden.
 - Arbetslaget upplevde att det fick för dåligt stöd från kyrkokansliet.
- Bemötande är ett viktigt och svårt område som vi alla behöver reflektera omkring och diskutera mer.
 - Kommunikationen går särskilt snabbt i sociala medier, ofta förloras nyanser och detaljer och det är lätt hänt att en förenklad bild sprids som följer med i den fortsatta händelseutvecklingen. För alla dem som inte har förstahandskunskap om händelsen blir detta den etablerade bilden av vad som verkligen hände. Det är därför viktigt att vara snabb, med kontinuerlig närvaro också i det digitala rummet och – hela tiden utifrån de som varit på plats – förmedla även den egna bilden av situationen.
 - En kommunikationskris utvecklas snabbt till en förtroendekris, som kan beröra hela Svenska kyrkan oavsett var och hur lokalt den uppstod.
 - Personangrepp och påhopp som går över etiska gränser ska bemötas av arbetsgivaren, allvarliga övertramp av personer anställda eller med förtroendeuppdrag i Svenska kyrkan ska utredas.

Reflektion från krissamordningen

Tidiga kontakter mellan församling och kyrkokansliet är av stor vikt i båda händelserna ovan. Både vid stormen och under liksom efter den mediala krisen.