

Uppsala universitet
Institutionen för Informationsvetenskap
Enheten för Medier och Kommunikation
D-uppsats i Medie- och Kommunikationsvetenskap
Framlagd HT 2006

Vem sa vad?

En kvantitativ innehållsanlys av utrikesdepartementets, regeringens och resebyråernas kriskommunikation efter Tsunamikatastrofen.

Författare: Malin Hansson
Handledare: Peder Hård af Segerstad

Abstract

Title: Who said what? – A qualitative content analysis regarding the UD's, the government's and the travel agencies after the Tsunami disaster.

Number of pages: 38

Author: Malin Hansson

Tutor: Peder Hård af Segerstad

Course: Media and Communication Studies D

Period: Autumn 2006

University: Division of Media and Communication, Department of information science, Uppsala University

Purpose/Aim: The purpose of the paper is to find out what person said what to the media and public after the tsunami catastrophe. The aim is to find out if there is any difference in how the government and communicators talked, and if those differences agree with the public opinion about these persons.

Material/Method: The material is interviews with the relevant people on TV news. The first three days are included and the interviews have been transcribed and counted in sentences. The method is therefore quantitative content analysis.

Main results: All of the analysed persons used the category *Concrete action* the most, which is what they are doing at the moment. The biggest difference between the groups was that people from UD/government had to spend a lot of time defending their work and admit that they acted wrong while the travel agencies had a more personal touch and seemed more personally involved.

Keywords: Crisis communication, tsunami, news interviews, quantitative analysis

Sammanfattning

Efter tsunamikatastrofen som inträffade juldagen 2004, fick UD och regeringen motta stor kritik. Det sades att de inte agerat tillräckligt snabbt och att det fanns brister i deras arbete. Bland annat var det i princip omöjligt för oroliga att komma fram på telefon till UD. Åsikterna om resebyråernas agerande löd tvärtom. Här tyckte allmänheten att de gjorde ett bra arbete i krissituationen. Laila Freivalds, Utrikesminister, och Lottie Knutsson, Informationsdirektör på Fritidsresor, blev speciellt omtalade. Syftet med den här uppsatsen är att ta reda på hur dessa åsikter uppkom samt om åsikterna har någon relation till sanningen. Det är orättvist att jämföra resebolagens agerande mot UD och regering då deras ansvarsområden är olika men undersökningen gäller deras uttalanden i media och huruvida dessa kan ha skapat åsikter om dessa personer.

Det är en kvantitativ studie där det har räknats satser som delats in i olika kategorier för att nå svaren på frågeställningarna. Analysen har sin grund i SVT1, SVT2 och TV4:s nyhetssändningar under dagarna tre efter katastrofen, det vill säga den 26, 27 och 28/12 2004. Intervjuerna har transkriberats och analyserats.

Översiktligt visade det sig att aktörerna uttryckte sig mest om konkret aktion, alltså vad de gör för tillfället. Den största skillnaden mellan de två grupperna UD/regering och informatörer visade sig vara att personer från den förra fick använda mycket tid åt att försvara sitt arbete och att erkänna att de gjort fel medan den senare mer använde sig av en personlig prägel i sina uttalanden och framstod som mer personligt engagerade. Dessa skillnader gjorde sig även gällande i jämförelsen mellan Laila Freivalds och Lottie Knutsson.

Operationaliseringen av teorin visade sig resultera i att gruppen UD/Regering använde sig utav 88 % god kriskommunikation och 12 % dålig. Samma siffror för Resebolagens Informatörer var 90 % respektive 10 %. Här fanns alltså inga större skillnader. Dock visades stor differens när det gällde Laila Freivalds och Lottie Knutsson. Freivalds hade 80 % av sina uttalade satser enligt god kriskommunikation och 20 % under dålig. Denna senare siffra visade sig vara mycket stor jämförelsevis med andra personer. Knutsson talade enligt god kriskommunikation i 96 % av satserna och enligt dålig kriskommunikation 4 %. Därigenom kan vi säga att folkets åsikter om hur de olika personerna agerade efter tsunamin stämmer överens med hur de sade sig hantera situationen.

Innehållsförteckning

1 . Inledning.....	5
1.1 Problemdiskussion.....	5
1.2 Syfte och frågeställningar.....	6
1.3 Disposition.....	7
2 . Teori.....	8
2.1 Risksamhället.....	8
2.2 Risk, katastrof och kris.....	8
2.3 Kriskommunikation för myndigheter och organisationer.....	9
3 . Metod.....	15
3.1 Kvantitativ innehållsanalys.....	15
3.2 Material och tillvägagångssätt.....	15
3.3 Minitab.....	16
3.4 Operationalisering.....	16
3.5 Validitet och reliabilitet.....	17
4 . Resultat och Analys.....	18
4.1 Vad sägs?.....	18
4.1.1 God kriskommunikation.....	18
4.1.2 Dålig kriskommunikation.....	21
4.1.3 Sammanfattning.....	22
4.2 Hur mycket?.....	23
4.3 Vem säger?.....	23
4.3.1 UD/Regering.....	24
4.3.2 Informatörer.....	25
4.3.3 Jämförelse - UD/Regering mot Informatörer.....	27
4.3.4 Jämförelse - Freivalds mot Knutsson.....	28
4.4 God eller dålig kriskommunikation?.....	29
5 . Slutdiskussion.....	31
Referenser och källor.....	35

Figurförteckning

Figur A.....	22
Figur B.....	23
Figur C.....	27
Figur D.....	28
Figur E.....	37
Figur F.....	38

Tabellförteckning

Tabell A.....	29
---------------	----

1. Inledning

I följande avsnitt presenteras inledningsvis problemet vilken uppsatsen avser behandla. Detta utmynnar sedan ut i uppsatsens syfte och frågeställningar. Avslutningsvis redogörs för uppsatsens dispositiva upplägg.

1.1 Problemdiskussion

Morgonen den 26 december 2004 inträffar en kraftig jordbävning strax utanför Sumatra. Skalvet orsakar enorma flodvågor som efter några timmar når turistområden runt om i Sydostasien. I södra Thailand finns tiotusentals semestrande svenskar. Timmarna efter att flodvågen kommit in över Thailand går Fritidsresor ut med information om hur många svenskar som uppskattningsvis befinner sig i området, hur många som saknas, att man kan vänta sig dödsoffer, att man flyger ner personalförstärkningar och att man hyr in evakueringsplan. Trots att Fritidsresor inte hade alla fakta valde man att agera. ”Vi utgick från det värsta – vilket är bästa sättet att få igång en krisberedskap”, berättar Lottie Knutsson för Svenska Dagbladet några veckor senare. På frågan om Fritidsresor inte hade behov att tona ner dramatiken svarar hon: ”Det bästa vi kunde göra för vårt varumärke var att agera så rakt som möjligt. Att försöka tona ner en sådan här händelse slår hårt tillbaka. Människor känner sig inte lugnade, bara vilseledda”.¹

Även UD arbetar hårt på annandagsmorgonen. Ambassadör Jonas Hafström meddelar UD att ambassaden i Bangkok ”är försatt i krisberedskap”. På eftermiddagen följs det upp med ytterligare ett fax som talar om ”skadade alternativt döda svenskar”. Hur mycket av den här informationen som når utrikesminister Laila Freivalds och statsminister Göran Persson är oklart. Enligt Göran Persson var hans statssekreterare Lars Danielsson i kontakt med UD vid ett par tillfällen under den första dagen, men gavs vid båda tillfällena lugnande besked. När UD:s pressombudsman Nina Ersman frågar utrikesministern och statsministern om de vill göra ett uttalande får hon ett negativt svar.² Först måndagen den 27 december görs det första uttalandet från Persson och Freivalds.

När Sifo den 3 januari frågar allmänheten hur de anser att regeringen skött sitt arbete efter naturkatastrofen svarat 57 procent mycket eller ganska bra. Motsvarande siffra för researrangörerna är 83 procent.³ Fritidsresors informationsdirektör, Lottie Knutsson hyllas som en hjältinna. Sämre går det för Göran Persson. En tid efter flodvågen får statsministern ägna allt mer tid åt att förklara och försvara regeringens agerande de första tre dagarna av katastrofen. De svenska medierna fylldes av diverse rapporteringar och skildringar av vad som hänt och skarp kritik riktades mot regeringen och myndigheter och en speciell kommission fick tillsättas. Det visade sig då att regeringen inte hade övat kriser sedan 2001. Analysen visade också på bristande träning i samverkan mellan olika myndigheter och oklarheter inom regeringskansliet kring rollfördelningen. Det som kanske utlöste mest kritik var Freivalds okänslighet för kritiken mot hennes sena agerande⁴. Lottie Knutsson, Informationschef på Fritidsresor, fick som sagt istället mycket sympati för ett både sakligt och engagerat agerande under denna kris.

¹ Lind 2005: 248-250

² Lind 2005: 248-250.

³ Lind 2005: 248-250.

⁴ Eriksson 2005: 117-8

Den ovan nämnda SIFO-undersökningen kan tolkas på så sätt att svenska folket tyckte att resebolagen hanterat situationen bättre än regeringen. Möjligen är det något orättvist att ställa resebolags agerande mot regeringens. Resebolagen har ett avsevärt mindre ansvarsområde och hade förmodligen fler direktkontakter med det drabbade området. Dessutom saknar de en opposition som i efterhand mer än gärna ser till att detaljgranska och kritisera varje ställningstagande. Just Lottie Knutsson har även en historia som journalist och därmed inblick i hur mediavärlden fungerar. Dessutom är hon gift med Mats Knutsson, inrikespolitisk kommentator vid SVT och dessa faktorer kan ha stor inverkan gällande hennes kunskaper att hantera media. Laila Freivalds har å andra sidan en desto mer mörkare historia. År 2000 avgick hon från sin post som justitieminister efter ett uppmärksammat köp av en allmännyttig hyreslägenhet i Stockholm. Detta kritiserades starkt av pressen och hennes rykte är allt annat än positivt. Pressen såg henne antagligen henne som ett lätt byte att skapa rubriker kring vid katastrofens inträffande.

Men detta visar ändå på vikten av att vid en kris ta initiativet, förmedla den egna synen på det inträffade och därmed också kontrollera informationsflödet. Chanserna att klara det är betydligt större om man förberett sig noggrant. Har man ingen förberedelse och en på förhand utarbetad krisplan lämnar man fältet öppet för medierna att själva styra bilden av krisen. Det är just detta som ska studeras i denna uppsats; hur organisationer hanterar krissituationen i tsunamins hetaste ögonblick och hur man talar till allmänheten. Vad var det som sades i mötet med media och allmänhet?

1.2 Syfte och frågeställningar

Uppsatsen handlar alltså om kriskommunikation och hur olika aktörer uttrycker sig i svenska medier. Lottie Knutsson, informationsdirektör på Fritidsresor, lyckades dra till sig speciellt mycket uppmärksamhet. Hon kommer ofta upp i diskussioner om massmedierelationer och kriskommunikation men är det egentligen någon som kommer ihåg vad hon verkligen sade? Fastän det är två år sedan katastrofen inträffade och följdes av en internationell kris är det fortfarande ett aktuellt ämne. Studien är gjord i syfte att ta reda på hur olika aktörer sade sig behandla situationen. Grundfrågan och syftet med undersökningen är att se vad det var som gjorde Lottie Knutsson till Lottie med hela svenska folket och vad som gjorde att Laila Freivalds kritiserades så otroligt starkt. Jag vill se vad Knutsson faktiskt sade som gjorde henne så älskad men också titta på vad andra aktörer uttryckte och göra en jämförelse. Jag har därmed kommit fram till följande frågeställningar:

1. Vilka aktörer framträdde i intervjuer i ljud eller bild?
2. Vad säger egentligen aktörerna?
3. Finns det skillnader mellan researrangörers och UD och regerings uttalanden?
4. Finns det skillnader mellan Lottie Knutsson och Laila Freivalds i deras sätt att tala till allmänheten via media?
5. Vilka andra intressanta skillnader kan jag finna?
6. Kan eventuella skillnader kopplas ihop med åsikterna i den tidigare nämnda SIFO-undersökningen?

1.3 Disposition

I kapitlet efter inledningen görs en redogörelse för kriskommunikationens teori, som bland annat förklarar vad risk och kris är, för Becks risksamhälle samt för varför det är så viktigt att hålla god kriskommunikation. Teorikapitlet efterföljs av en beskrivning av den vetenskapliga metod som använts för att kunna svara på frågeställningarna. Resultatet av undersökningen redovisas i påföljande kapitel och vidare görs en analys av dessa resultat. Sist förs en diskussion av UD/regerings och informatörers kriskommunikation baserat på teori och resultat.

2. Teori

I detta kapitel redovisas de för uppsatsen relevanta teoretiska områdena. Syftet är att sammanställa relevant forskning inom områdena risk-, katastrof- och kriskommunikationsforskning. Kapitlet startar med att tala om dagens samhälle som risksamhälle för att övergå i att utreda relevanta begrepp. Vidare beskrivs myndigheters katastrofkommunikation. Därefter redovisas kortfattat för opinionskänslighet och opinionsbildning. Detta kapitel ska ses som en guide i risk-, katastrof- och kriskommunikationens värld och dess betydelse för att lättare kunna analysera materialet och förstå de attityder som uppstått efter den för uppsatsen väsentliga katastrofen.

2.1 Risksamhället

En av de mest betydelsefulla teoretikerna vad gäller conceptualiseringen av risksamhället är Ulrich Beck. Detta visar han i sin bok *Risk Society - Towards a New Modernity* från 1992. Verket är uppdelat i tre delar i vilka Beck tar upp olika aspekter av den samhällsform som kallas risksamhället. Den övergripande tesen i boken är att det moderna samhället har gått från en industriell modernitet, där produktionen av rikedom var det dominerande målet, till en reflexiv riskmodernitet, där det dominerande målet är att hantera risker och uppnå säkerhet. Konsekvenserna av denna nya reflexiva modernitet belyses ur tre olika aspekter; Samhällets ökade organisering mot att hantera risker, individualiseringen av sociala ojämlikheter som en följd av förändringen av arbetet, familj och genus, samt det minskade förtroendet för det politiska och vetenskapliga systemet och behovet av en omorganisering av dessa system⁵. Risksamhälle är alltså ett begrepp som åsyftar ett samhälle som i allt högre grad sysselsätter sig med att organisera sig efter riskhantering. Riskhantering är att med kvantitativa och kvalitativa metoder utvärdera och förebygga risker⁶. Nedan redogörs för begrepp inom forskningsområdet.

2.2 Risk, katastrof och kris

Teorin utgår från tre punkter; Risker, Katastrofer och Kriser. Dessa är varken synonyma eller utbytbara så här krävs då en begreppsförklaring för att klargöra så bra som möjligt. Enligt Nordlund är en ”katastrof” en plötslig händelse som orsakar stora skador på samhället och lidande för betydande delar av befolkningen och på materiella värden, medan en ”risk” är ett förmodat eller möjligt hot eller fara. Risker är obekanta, osynliga, oförutsägbara och därmed också opåverkbara av den enskilda människan⁷. *Kriser* kan utgå från såväl individuell som kollektiv nivå. Här handlar det dock om kollektiva samhällskriser, vilka innebär att samhällets grundläggande värden hotas samt att makt- och ansvarsförhållanden ifrågasätts⁸. Nohrstedt utvecklar tesen vidare genom att beskriva en kris i ett samhällsvetenskapligt sammanhang som en situation vars utmärkande drag är kollektiv stress. För att upprätta ett begreppsligt sammanhang mellan de tre begreppen kan man säga att risker, katastrofer och kriser i vissa fall kan utgöra en process, ett förlopp där en ökande risk, det vill säga ett realiserat stort hot, övergår i en katastrof,

⁵ Beck 1992

⁶ Beck 1992

⁷ Nordlund 2000: 127

⁸ Nohrstedt 2000: 185

vilket i sin tur med ökad magnitud och utbredning slår över i en kris. Viktigt att bemärka att denna process inte gäller i alla typer av kriser⁹.

Vi har nu lagt som grund att vi lever i ett risksamhälle och definierat vad risk, katastrof och kris är och då ska jag gå in mer på de för uppsatsens centrala del – kriser, som ofta i forskningen delas in i faser. Flodin beskriver i *Planlagd kriskommunikation* fyra olika faser. Inledningsvis finns det en *förebyggande* fas i vilken inryms aktiviteter som reducerar den långsiktiga risken för liv och egendom till exempel försäkringslagstiftning, säkerhetsföreskrifter, riskanalyser, utbildning av allmänhet, utbyggnad av telenät med mera. Vidare följer en *förberedande* fas då det förekommer aktiviteter som utvecklar och förstärker myndigheternas kapacitet att agera vid en kris till exempel planer för krishantering och kriskommunikation, varningssystem, övningar och träning och så vidare. När krisen inträffar inleds en *akut* fas och här vidtas åtgärder omedelbart före, under och efter krisens kulmen i avsikt att rädda liv, förhindra skador på egendom och möjliggöra snabb återgång till det normala med hjälp av insatser av bland annat räddningstjänst, polis, medicinsk personal, trafikledning, medier och så vidare. I en efterföljande *återhämtningsfas* menar Flodin att man på kort sikt ska vidta åtgärder som att återställa livsviktiga och grundläggande funktioner till en lägsta acceptabel standard samt att långsiktigt återställa tillvaro till normala eller förbättrade förhållanden. Nohrstedt beskriver samma faser men utvecklar det ytterligare genom att beskriva de beteendevetenskapliga och psykologiska aspekterna av det hela. Han menar bland annat att i akutfasen uppmärksammar massmedia panikreaktioner medan forskningen visar på att människan oftast reagerar rationellt även under stressade situationer, med undantag för vissa fall såsom bränder¹⁰. Jag kommer härefter att lägga fokus på den akuta fasan, då den är mest relevant för denna uppsats grundläggande syfte.

2.3 Kriskommunikation för myndigheter och organisationer

Med kriskommunikation menar Flodin sättet på vilket olika aktörer på olika nivåer i olika organisationer i samhället kommunicerar i händelse av risk, störning, katastrof och kris. Förenklat uttryckt handlar kriskommunikation om hur olika aktörer på olika nivåer i samhället kommunicerar innan, under och efter en extraordinär händelse. När en katastrof inträffat sker en explosiv tillväxt av informationsbehov vilket påverkar kommunikationsprocesserna i samhället. Enligt Nohrstedt sker detta med anledning av ett behov av omvärldskontroll¹¹. Information krävs gällande katastrofens orsaker, dess konsekvenser och vilka som är drabbade. Det allra första meddelandet utlöser således en mängd frågor, i synnerhet de som antas befinna sig i riskzonen för katastrofens härjningar. Dessa varierar självfallet i grad beroende av hur kraftig katastrofen är. Men oavsett katastrofens storlek växer allmänhetens informationsbehov oerhört snabbt, så snabbt att detta kan orsaka problem för myndigheter att hantera situationen. Trycket kommer inte minst från media, då media är organiserade och alltid i beredskap för att snabbt tillgodose allmänhetens behov av information. Ofta har också journalisterna mer information om läget än allmänheten, vilket skapar friktioner vilket också kan resultera i en allmän informationskris¹². I *kriskommunikation – en översikt*, skriver också Nohrstedt

⁹ Nohrstedt 1993: 7-10

¹⁰ Nohrstedt 2000.: 190

¹¹ Nohrstedt 2000: 186-7

¹² Nohrstedt 2000.: 187

att i de akuta situationerna har även pressen krav på sig att bidra med information vilket kan resultera i stressituationer för journalisterna och kan göra avkall på kontrollen av den information som förmedlas. TV och radio öppnar sina kanaler helt i oredigerade direktsändningar vilket kan leda till inkorrekt information¹³. Myndigheter måste alltså ha en förmåga att agera mycket snabbt när en kris inträffar för att utöka och effektivisera sin kapacitet att både ta emot informationen och att förmedla den till allmänheten. När krisen utlösts väljer information in över myndigheterna och höga krav ställs, dels på goda förberedelser av tekniskt slag och dels på en genomtänkt strategi för hantering av inkommande kommunikation¹⁴. Flodin trycker extra mycket på koordinering och samarbete. Han menar att en hierarkisk beslutsmodell i krisens akuta skede inte är av nytta utan att samordning och samarbete är nyckelbegreppen. Exempelvis kan myndigheterna före krisen utbyta information om egna planer, övningar och träningsprogram som under akutfasens skede ska leda till handling¹⁵.

Nohrstedt menar att information ska ha högsta prioritet vid krishantering. Myndigheter och organisationer tvingas hantera allmänhetens och mediernas krav på snabb information. Informationen ska naturligtvis tillgodose dessa högt ställda krav på korrekthet och snabbhet, vilket inte alltid är så lätt att förena. Nohrstedt gör ett försök att systematisera de krav som allmänheten har rätt att ställa på de ansvariga organens information enligt följande lista¹⁶:

- Trovärdighet
- Tillförlitlig
- Begriplig
- Snabb
- Rättfärdig

Listan har ingen inbördes rangordning och vissa brister men ändå tjänar den syftet att precisera några centrala aspekter av det informations- och kommunikationsansvar som myndighetsutövare på olika nivåer ställs inför i katastrofsituationen. *Trovärdigheten* handlar om hur sändaren uppfattas av mottagaren. Om sändaren är legitim, det vill säga en sändare som är auktoriserad att svara för informationen i den aktuella situationen och är erkänt kompetent, är informationen enligt Nohrstedt trovärdig. Omvänt kan man då säga att en sändare som är icke-legitim och har okänd kompetens är mindre trovärdig. *Tillförlitlighet* uppnås om informationen är korrekt eller sann, konsistent och relevant. Det viktigaste här är sanningskravet. Inget är så förödande för sändarens tillförlitlighet som om denne talar osanning. Konsistenskravet innebär att all information från sändaren ska vara överensstämmande. Relevansens betydelse framgår kanske enklast av den vanliga uppfattningen att ansvariga politiker undviker att besvara de besvärliga frågorna och istället talar om någonting annat. Om en myndighet eller organisation som uppfattas på detta sätt i en allvarlig krissituation får den betydande problem att åter upprätthålla bilden av sig själv som tillförlitlig och trovärdig. Att informationen som sänds ska vara *begriplig* för den som informationen riktar sig till uppfattas som självklar, men det är inte alltid så enkelt. Ofta finns språkliga klyftor mellan experter och lekmän. Även målgruppen kan vara heterogen med olika språkförståelse och bakgrundskunskap.

¹³ Nohrstedt 1993: 33

¹⁴ Flodin 1999: 15

¹⁵ Flodin 1999: 15-7

¹⁶ Nohrstedt 2000: 194.

Katastrofer har inte sällan ett hastigt förlopp och en *snabb* reaktion hos sändaren med varningar och rekommendationer till dem som är drabbade eller hotade. Detta kan ibland vara svårt att kombinera med de två första punkterna, trovärdighet och tillförlitlighet, då tiden ofta är knapp. *Rättfärdigheten* handlar om att myndigheternas och organisationernas information bör förknippas med moraliskt acceptabla syften för att fungera. Här menar Nohrstedt, att det är ännu viktigare än i de förra punkterna att meddelanden och information kan isoleras från varandra. Huruvida informationen uppfattas som rättfärdig eller inte beror på det konkreta budskapet och hur myndigheten eller organisationen bedöms av mottagarna. Några avgörande faktorer för att informationen och sändaren, ska uppfattas som rättfärdig är att den är relaterad till de drabbades förhållanden och behov, dvs. att den kännetecknas av lyhördhet och att den kommunikativa situationen kännetecknas av öppenhet¹⁷.

Lind, Person och Borgs har skrivit *Medietränad* en bok om just medieträning och tar i ett kapitel upp kriskommunikation, vilket jag anser täcker huvuddelen av litteraturen om hur man ska hantera kriskommunikation i praktiken. Nedanstående är taget från denna bok, *Medieträning*, om inget annat anges¹⁸. De menar att krishantering brukar delas in i tre avdelningar, hur man förbereder sig inför krisen, hur man hanterar krisen och hur man dokumenterar och drar lärdom av krisen när den är utagerad. De menar även att förberedelserna är den avdelning som är viktigast. De företag och organisationer som varit förberedda med krisplaner för hur man ska agera och kommunicera har mycket större förutsättningar för att hantera en kris på ett bra sätt. Vanliga reaktioner i kriser är att skylla på någon annan, försvara sig, gömma sig eller gå in i en företagsroll med tekniska opersonliga och byråkratiska termer. Andra kommer med bortförklaringar eller ljuger, det senare är förödande om man blir påkommen. Då är allt förtroende förbrukat. Det enda som krävs är enligt författarna att man ska ha en inlevelseförmåga och förståelse för den som drabbats. Nedan följer några punkter man som företrädare för en organisation, myndighet eller företag etc. ska ha med i sin krisplan och tänka på under krisens akuta fas.

- Var tillgänglig
- Var tillgänglig mer än en gång
- Erkänn om du gjort fel
- Utgå från dem som drabbas
- Visa att du tänker göra något åt problemet

Att vara *tillgänglig* är viktigt. Så fort krisen inträffats vill journalisten ha svar på sina frågor, och om de som borde svara på frågor inte tar sig tid så kommer journalisterna att vända sig till någon annan. Detta kallar Krisberedskapsmyndigheten för mikrofonhållarfasen. Redan i denna fas, de allra första minuterna och timmarna efter krisen inträffat kommer det att avgöras om man ska komma ut ur krisen med bibehållet förtroende eller inte. Om man inte tar sig tid att kommunicera med pressen kommer man bli ifrågasatt för sin brist på handlingskraft och sina insatser i samband med krisen. Dessutom lämnar man fritt för spekulationer och ryktesspridning. Mer om ryktesspridning och dylikt tas upp längre fram. Men vid en kris är det inte tillräckligt att snabbt ge sin bild av det som inträffat och sedan dra sig tillbaka och hoppas att medierna ska vara nöjda. Vill man behålla förtroendet måste man följa upp sitt handlande och se till

¹⁷ Nohrstedt 2000: 193ff.

¹⁸ Lind 2005: 242ff

att kontinuerligt ge medierna ny information. I annat fall kommer pressen att leta rätt på information någon annanstans, från någon som kan mindre än man själv eller någon som undrar varför man inte tar sitt ansvar och uttalar sig. Man ska inte gömma sig utan möta journalisternas frågor, även om man inte har något mer att säga. Nästa punkt är att man ska *erkänna om man gjort fel*. Alla kan göra fel, och man kan antingen erkänna det eller anse sig inte ha någon del i misslyckandet. I det senare fallet får man det inte lätt i medierna men om man erkänner blir man förr eller senare förlåten, enligt *Medietränad*. Det svårt att erkänna och förklara medan det är enkelt att fly och skylla på någon annan. Men man kommer alltid att framstå som den med en dålig bortförklaring eller som att man försöker smita från sitt ansvar. Men, även om det är viktigt att erkänna misstag, är det lika viktigt att inte erkänna om man inte gjort något misstag. Om man inte gjort något fel, eller anser att man inte gjort fel, bör man inte ta på sig skulden. I samma stund som man gör det finns det ingen väg tillbaka.

Att vara personlig, mänsklig och empatisk är det absolut viktigaste när man talar med media under en kris. Det ska märkas att företaget eller organisationen tar krisen på allvar och att de inte bara bryr sig om konsekvenserna för företaget utan ägnar all *fokus på dem som drabbats* av krisen. Viktigt är också att agera, att visa medierna att man faktiskt gör någonting för att förbättra situationen. Om ett företag vet att det är fel på en vara är det bättre att gå ut med informationen än att vänta på att någon annan ska upptäcka det, exempelvis media. En kris karaktäriseras av att man inte har kontroll över situationen och inte vet vad som ska göras innan information fått angående vad som inträffat. Men det är bättre att göra någonting snabbt och fel än långsamt och rätt. I vissa kriser handlar det inte om liv eller död utan skadan är redan skedd, och då spelar det ingen roll hur många ambulanser som skickas. Men då, vilket är mycket vanligt, tillsätter man en utredning som får i uppgift att se över vad som har hänt, hur det kunde hända, och hur man kan göra för att se till att det aldrig händer igen. Sammanfattningsvis är god kriskommunikation att 1) erkänna problemet, 2) visa empati för dem som drabbats, 3) visa att du tänker ta ansvar i handling

Boken *Medietränad* tar också upp ett knep för att vinna mediernas och samhällets förtroende, nämligen jantelagen. Om man är ödmjuk i sin position och strör lovord över sina kollegor, medarbetare eller andra organisationer, framstår man mycket enkelt som en sympatisk hjälte. *Medietränad* behandlar även mycket intressanta saker vad gäller själva framträdandet i mötet med media, såsom hur man ska tala: volym, tonläge, dialekter, tempo och pausering. Vidare talar de om utseendets betydelse, kroppsspråk, retorik, blicken, omgivande miljö och så vidare. Nohrstedt talar också om "expertspråket" och menar att man inte ska använda sig av specialtermer som försvårar kommunikationen med allmänheten. Detta spelar mycket stor roll för hur man uppfattas men då detta inte är något denna uppsats avser att utreda, går jag inte igenom detta vidare här.

Vid en kris finns det tre viktiga dimensioner: krisen i sig, myndigheters och organisationers hantering av krisen och bilden av krisen. Flodin hävdar att de största problem ofta inte uppstår av krisen i sig, utan av myndigheternas sätt att sköta eller missköta krisen t ex genom dåliga förberedelser. Myndigheter fungerar i vardagliga situationer men har ofta svårigheter när det krävs större flexibilitet och improvisation. Ofta är det svårt att avgöra vilken roll en enskild myndighet spelar i krisen och vilket ansvar den har, speciellt dess juridiska ansvar. Kriser är en form av en social process i

och med att varje individ har olika uppfattningar av krisen, speciellt mottagarna eller intressenterna. Den bild som olika intressenter får av en kris skapas i hög utsträckning av medierna. Medierna bestämmer om de vill ta sig an krisen, hur de ska beskriva den och i vilka termer olika beslut och aktiviteter ska återges. Myndigheterna måste inse och agera från utgångspunkten att bilden av krisen är lika verklig som själva krisen och att en bristfällig hantering av bilden av krisen i sig kan resultera i att den verkliga krisen expanderar eller tar en annan form och riktning. Vid en kris måste därför hanteringen av krisen och bilden av krisen ske parallellt¹⁹. De tre dimensionerna som Flodin talade om kallar Nordlund för ett "triangelndrama". Han kallar det för samhällskommunikationens tre huvudaktörer; sändare (t ex myndigheter), förmedlare (främst press, radio och TV), och mottagare/medborgare som befinner sig i vardera hörnet av triangeln. Triangelns mitt tillskriver han tillit, förtroende och trovärdighet. För att samhället och demokratin ska fungera och vara reell, krävs att medborgarna har förtroende för och litar på informationskällorna och de budskap och besked dessa lämnar ifrån sig samt de medier som förmedlar dem. Om så icke är fallet, är risken stor för att detta bidrar till att erodera och urholka den demokratiska samhällsordningens kärna och att medborgarnas inställning – i så fall – allt mer kan komma att präglas av misströstan skepsis, apati och ett oengagerat och närmast fientligt förhållningssätt till samhället och dess företrädare²⁰. Findahl tar upp mediernas hörn av triangeln och menar att medierna har stor påverkan på hur medborgaren uppfattar bilden av världen. Han förklarar det med att säga att "Händelsen som nyhet är inte lika med händelsen som händelse"²¹.

Det är viktigt för organisationer, myndigheter och företag att lyckas med sin kriskommunikation för att upprätthålla sitt förtroende, sin tillit och trovärdighet. Det är mycket lättare att förlora tillit och trovärdighet än det är att vinna den. Detta kallar Warg för asymmetriprincipen²². Om man inte kan lita på en viss politiker/industri/beslutsförfattare då kan man knappast tro på vad han/hon säger angående en viss risk. Sändaren kan säga vad den vill, exempelvis att risken inte är farlig, men om man inte litar på personen i fråga kommer man aldrig tro på den bedömning som görs²³. När människor misstror eller har låg tillit till en organisation eller person är man inte heller så observant på vad organisationen eller personen har att säga och organisationen blir lidande. Att förlora sin trovärdighet innebär ofta något negativt i ekonomiska termer, även om det inte behöver vara något så konkret som exempelvis en aktiekurs. Det kan vara kostsamt att försöka förbättra ett kantstött förtroende, och går det inte utan att personer i ledningen måste avgå, tvekar de allra högsta instanserna sällan inför detta steg. Löfstedt skriver också att dagens massmedia ofta aktivt söker skandaler. Det har alltid funnits politiska skandaler, men på senaste tiden har massmedierna grävt mer aktivt för att hitta dessa²⁴.

Warg talar om vilka faktorer det är som bestämmer tillit och trovärdighet. Han presenterar två olika framställningar som behandlar vilka dessa faktorer kan vara. Först

¹⁹ Flodin 1999: 26-7

²⁰ Nordlund 1993: 125-6

²¹ Findahl 2000: 218

²² Warg 2000: 58

²³ Löfstedt 2000: 40

²⁴ Löfstedt 2000: 40

Renn och Levines (1991) analys som urskiljer fem komponenter som är förutsättningar för att man ska känna tillit²⁵:

- Upplevd *kompetens* (grad av teknisk/fackmässig expertis kopplad till ett budskap eller en källa)
- *Objektivitet* (avsaknad av bias i informationen som andra upplever den)
- *Rättvisa* (erkännande och adekvat representation av alla relevanta aspekter av ett visst synsätt)
- *Konsistens* (möjlighet att förutsäga argument och beteende baserat på tidigare erfarenhet och kommunikation)
- *Förtroende* (upplevelse av ”good will” när det gäller att sammanställa information)

En andra framställning är Kasperson, Golding och Tulers analys som presenterar fyra punkter som ingen för sig själv är tillräcklig, utan att alla måste uppfyllas²⁶.

- *Engagemang* (vilja att uppnå ett mål eller fullfölja ett åtagande)
- *Kompetens* (sitta med tillräcklig kompetens för ett kvalificerat arbete i ledande ställning, för att inte upplevas att ha otillräcklig självständighet i beslut)
- *Omsorg* (förståelse för drabbade)
- *Förutsägbarhet* (att vara konsekvent i sitt handlande för att vara förutsägbar)

Vilka konsekvenser kan då brist på förtroende och tillit leda till och vilka problem uppstår när det inträffat? Ett vanligt problem i den så kallade akutfasen är ryktesspridning. Bristen på information om katastrofens orsaker tillsammans med uppfattningen av faran är betydande bidrar till att framkalla spekulationer och antaganden i kommunikationen mellan individer och mellan medier och allmänhet. Om katastrofen uppfattas som resultatet av en fara som fortfarande finns kvar och som kan drabba ytterligare människor samtidigt som bristen på säker och tillförlitlig information upplevs som stor, är det mycket sannolikt att rykten eller obekräftade uppgifter får stor spridning²⁷. Även i återhämtningsfasen kan problem uppstå. Det kan handla om destruktiva reaktioner som känslor av överlevnadsskuld, aggression och konflikter mellan olika grupper bland de drabbade. Under denna period inträffar inte sällan att sökandet efter orsaker till det inträffade vilket resulterar i att man börjar söka efter ansvariga och utse syndabockar²⁸. Skillnader i experternas och allmänhetens uppfattningar om risken kan leda till att allmänheten får intrycket att de ansvariga inte tar hotet på allvar eller fattar irrationella beslut. Lågt förtroende behöver egentligen inte ens ha med vad de ansvariga vidtar eller inte vidtar för åtgärder, utan kan i vissa fall uppstå som ett resultat av en latent misstro. Misstron kan dels bero på olika bakgrundskunskap, dels på misstanken från allmänheten att de ansvariga kan ha ett intresse av att inte berätta hela sanningen om risken. Om dessutom motstridiga uppgifter och rekommendationer förmedlas, tillsammans med att allmänheten inte ska oro sig är det sannolikt att allmänhetens tolkning blir rakt motsatt den som experterna tänkt sig, det vill säga risken uppfattas som större snarare än mindre²⁹.

²⁵ Warg 2000: 61

²⁶ Warg 2000: 62-3

²⁷ Nohrstedt 2000: 190

²⁸ Nohrstedt 2000: 191

²⁹ Nohrstedt 2000: 192-3

3. Metod

I detta kapitel presenteras den forskningsmetod som använts i uppsatsen. De empiriska källorna redogörs för och därefter redovisas mitt konkreta tillvägagångssätt att bemöta forskningsproblemet på. Sist diskuteras metoddilemman.

3.1 Kvantitativ innehållsanalys

Analysmetoden som används för att besvara mina frågeställningar är en kvantitativ innehållsanalys. Metoden används då man vill ta reda på förekomsten av olika innehållsliga kategorier i ett material. Den beräknar hur frekvent olika kategorier förekommer i ett undersökningsobjekt men kan också användas för att ta reda på hur stort utrymme i tid eller rum kategorierna upptar³⁰. Jag har alltså funnit en kvantitativ ingång i materialet och viktigt att bemärka är att jag räknar förekomster, alltså frekvens, ej tid. Den kvantitativa innehållsanalysens styrka ligger i att forskaren med hjälp av denna form av analys kan göra forskningsfrågorna till just mätbara variabler och sedan mäta vissa egenskaper man letar efter i innehållet. Det är en förtjänstfull metod då man vill göra ett större material tillgängligt för analys³¹ och för att skapa överblick för att kunna ge underlag för jämförelse³². Metoden analyserar alltså innehåll i muntlig, skriftlig eller bildmässig karaktär med ett innehåll som är möjligt att dela upp i jämförbara enheter och räkna i kvantitet. Den kvantitativa innehållsanalysen fungerar speciellt bra här för att jag vill analysera ett större material. Först konstrueras variabler och materialet granskas genom ett på förhand konstruerat kodschema. Det är sedan detta kodschema som materialet ska testas mot för att kunna få fram ett resultat som kan behandlas i undersökningens analys.

3.2 Material och tillvägagångssätt

Materialet är intervjuer och presskonferenser i nyhetssändningar sända i SVT1, SVT2 och TV4 under tre dagar, från och med 26/12 2004 till och med 28/12 2004. Det var ordinarie nyhetssändningar samt extrasändningar på grund av det inträffade. Materialet inkluderade 11 sändningar från Aktuellt, 24 stycken från Rapport och 9 från Nyheterna i TV4. Sammanlagt handlar det alltså om 44 sändningar. Presskonferenserna inkluderas inom dessa sändningar.

Nyhetssändningarna har jag fått från Statens Ljud- och Bildarkiv (SLBA) i form av VHS-band. Dessa har skickats till Ekonomikum i Uppsala där jag befunnit mig i ett videorum och studerat sändningarna samt transkriberat intervjuer och presskonferenser med relevanta personer. Jag har gjort detta urval av TV-kanaler och nyhetssändningar då jag anar att det är härifrån större delen av Sveriges befolkning fått sin information om det inträffade. SVT sände i princip dygnet runt efter katastrofen och har därför också valt att begränsa mig till just nyhetssändningar och presskonferenser. Anledningen till att jag valt och just dessa tre dagar är att dessa dagar var de mest kritiska och behovet av information var som störst. Vissa intervjuer har visats flera gånger och dessa använder jag varje gång de sänds då de var och en spelar roll för opinionsskapande. Jag har alltså använt mig av

³⁰ Essaiasson 2005

³¹ Larsson 2000: 111

³² Boréus 2005: 84

både intervjuer och presskonferenser. Det var genom dessa medium informatörer och politiker framträdde i nyhetssändningarna. Intervjuer skiljer sig lite från presskonferenser då man i intervjuer svarar på frågor men att det i presskonferenser handlar om att endast förmedla ett budskap. Det blir alltså mer utav en envägskommunikation men det har jag inte tagit hänsyn till. Alla medverkande från relevanta grupper i nyhetssändningar och presskonferenser räknas med.

Vidare transkriberades alla intervjuer gjorda med relevanta personer under dessa tre dagar. Själva transkriptionsarbetet har skett i MS Word och jag har därför inte använt mig av några universella tecken för utomspråkliga uttryck. Det som har sagts har skrivits ner, inget mer, inget mindre. Materialet jag därigenom fått har jag sedan studerat mycket ingående. Först gjorde jag en förstudie av den första dagens sändningar för att finna mina variabler. Det jag kom fram till är vilka personer som framträder, vilka organisationer de representerar och vad dessa personer säger. Organisationerna är indelade i två grupper, en för informatörer och en för regering och UD. För att ta reda på vad de säger och kunna ha detta som variabel har jag bedömt varje grammatisk sats så att den tillhör någon kategori. Mina variabler är dessa: personerna, organisationerna och kategorierna. Dessa bildar tillsammans kodschemat. I min analys kommer jag att ha en deskriptiv ansats med innehåll utav både beskrivning av fenomenet men också en jämförande analys; Jämförande i avseendet person mot person samt organisation mot organisation. Vid analys av frekvens har jag räknat absoluta tal av vad som sagts, alltså det konkreta antalet, inte hur stor del av helheten (undantag i enstaka fall) eller dylikt som också säkerligen skulle vara ett fruktbart tillvägagångssätt.

3.3 Minitab

För att nu kunna dra slutsatser ur materialet har jag använt mig av statistikprogrammet Minitab. Minitab är ett statistikprogram som är designat för att utföra enkla men också mer avancerade statistiska uträkningar. Efter att ha transkriberat och definierat variabler har sedan alltså ett kodschema konstruerats. Variablerna redovisas i kapitel 4, resultat. När detta arbete var klart och jag infört i Minitab genomfördes behandling av datan. Vad jag kommit fram till efter bearbetandet i Minitab redovisas även det i kapitel 4 och därefter följer en analys i kapitel 5 och en slutdiskussion i kapitel 6.

3.4 Operationalisering

Nödvändigt för min empiriska studie och för att den ska få ett vetenskapligt värde måste de teoretiska begreppen operationaliseras, det vill säga förvandlas till praktiska begrepp. Då denna uppsats behandlar ämnet kriskommunikation och teorierna kring lyckad sådan, måste detta omsättas så att man kan använda teorin på mitt praktiska material och få fram praktiska resultat. I kapitlet för teori redovisades vad som är viktigt att sträva efter i en kriskommunikationssituation. Jag har därför beslutat att dela upp kategorivariabeln i god kriskommunikation respektive dålig kriskommunikation. Kategorierna redovisas mer utförligt i kapitel 4 och där redogörs också för hur kategorierna delats in under god och dålig kriskommunikation. Detta är en induktiv studie då jag bearbetat variabler och efteråt funderat kring om det är bra eller dålig kriskommunikation.

3.5 Validitet och reliabilitet

Operationaliseringen kan vara behäftad med olika slags fel, så kallade validitetsfel och reliabilitetsfel, och kan därmed påverka överensstämmelsen med de teoretiska definitionerna. Studien är relativt subjektiv då det är jag själv som författare konstruerat både kategorierna och dess indelning och för att motarbeta detta har jag konsulterat med en ytterligare part för att se om denna höll med om min indelning. Detta för att uppnå högsta tillförlitlighet i resultaten.

Ytterligare ett problem med denna metod är att kvantifiering inte alltid lämplig då inte allt går att räknas i siffror. I denna studie går det till exempel inte att kvantifiera retoriska betydelser utan utgår endast ifrån den rent semantiska betydelsen i uttrycken. Ytterligare problem med kvantitativa studier är att inriktningen huvudsakligen betonar manifest textinnehåll på bekostnad av det underförstådda, att hårt strukturerade analystekniker gör att texter inte tillåts "tala", samt att analysinriktningen tenderar att lägga för lite vikt vid sammanhangets betydelse, vilket kan skapa validitetsproblem.³³ Ofta kan det också vara viktigare just *att* något sägs istället för *hur många gånger* det sägs. Att räkna satser eller ord i en diskurs är alltså ibland inte det bästa sättet för att mäta kraft. Tanken med att räkna förekomster i en text, är att det som förekommer oftare är mer viktigt eller mer dominerande än det som förekommer mer sällan. Men ofta kan det vara viktigare att något sägs istället för hur många gånger det sägs. Ett litet uttalande kan få stora konsekvenser för exempelvis en politiker trots att, eller just i kraft av att, det avviker från det vanliga. Detta problem undviker jag genom att diskutera varje kategori, vad den innebär och hur stor betydelse den har i jämförelse med andra. Vidare kan man också säga att *hur* något sägs är vanskligt att kvantifiera. Just för mitt syfte, som är att analysera vad som sägs med tanke på att olika personer blev så pass olika omtyckta efter händelsen, kan vara det att det i detta avseende ofta handlar om *hur* man säger något, inte *vad* man säger. Den kvantitativa innehållsanalysen inkluderar inte någon form av retorik. I detta fall skulle påverkande faktorer vara hastighet, emfas, metaforer, ordval, kroppsspråk, blickar och så vidare. Det blir därmed viktigt att poängtera att metoden, och därmed min hela undersökning, bara visar på vad som sägs rent konkret, utan några inräkningar av hur det sägs.

I många uttalanden finns även en viss underförståddhet som kan vara svår att ta fram med hjälp av en kvantitativ innehållsanalys. Det osynliga kan inte räknas, det outtalade kan inte kvantifieras. Dock har jag i min indelning i variabler, kategorierna, använt visst sunt förnuft och på ett sätt medräknat i satserna, så att säga, det osynliga. Men det är svårt att helt inse det underförstådda, varje individ har sitt sätt att uppfatta saker och ting, vilket gör att komplett reliabilitet kan vara besvärligt att uppnå.

När det som i denna analys fokuseras på att räkna satsers innehåll kan man inte komma undan frågan om tolkning. Det som jag tolkat på ett sätt kanske en annan person skulle tolka på ett annat. Detta gäller både konstruktionen av kategorier samt placeringen av satserna i dessa kategorier. Detta har jag försökt att motverka genom att först få en överblick av materialet, konstruerat mina variabler för att sist gå igenom materialet mer noggrant och då placera satserna i variablerna. Total objektivitet går naturligtvis ändå inte att uppnå trots att kvantitativ innehållsanalys ofta förknippas med objektivitet och systematik.

³³ Boréus 2005: 76-87

4. Resultat och Analys

Häri redovisas undersökningens resultat. De konkreta frågeställningarna, 1-6, besvaras här, men även i påföljande kapitel. Inledningsvis redogörs för vad som sägs genom att kategorierna går igenom. Vidare uppges hur mycket som sades av varje kategori, oberoende av person och grupp. Sedan uppges vilka personer som framträdde och vad de sade. Vidare redogörs för vad operationaliseringen gav för resultat. Jag vill även påpeka att sist i uppsatsen, på sidorna 37 och 38 visas kompletterande diagram för alla personer och deras uttalanden.

4.1 Vad sägs?

Kategorierna gällande vad som sägs har jag som sagt kommit fram till genom att först göra en mer kvalitativ studie av den första dagens transkriptioner för att sedan kvantifiera hela materialet under dessa kategorier. Jag kommer att börja med att redovisa de kategorier för god kriskommunikation för att efter dessa redovisa de dåliga. Indelningen kan verka drastisk och det är den. Vissa kategorier är bättre än andra bra och andra är sämre än andra dåligt. Vidare kan vissa kategorier tyckas vara ganska neutrala. Jag har ändock använt mig av denna indelning för att få fram mina resultat då jag efter min mer kvalitativa analys anser att den ger ett rättvisande resultat.

Jag har som sagt delat in varje mening i satser och delat in vardera sats i en av kategorierna. En sats räknar jag då som en grammatisk huvudsats, med ett verb, subjekt och andra satsdelar. Dock har ju alla grammatiska regler undantag och talspråk är inte samma som skrivet språk men jag har följt sunt förnuft. Exemplet nedan visar ett utdrag ur transkriptionen som har fem satser:

”Och det är chockerande syner, det är en oerhörd tragik. Det är en enorm förstörelse och många av dom som nu evakueras gör det och saknar hela eller delar av familjen³⁴”

Nedan förklaras bland annat vad varje kategori innebär, med en motivering och ett exempel. I vissa fall inkluderas även kommentarer från teorin om företags/organisationers kriskommunikation.

4.1.1 God kriskommunikation

Personligt

Kategorin *Personligt* är en mycket bra kategori i och med att man visar att man är deltagande i ett personligt syfte och inte bara i sin arbetsroll. Man visar att man verkligen vill göra något, hur hemskt man tycker det är, att man utgår från den som drabbats, och visar engagemang och omsorg. Kategorin kan tyckas lite diffus men vid närmare analys på vad som placerats här märks det stor skillnad från andra kategorier. Det handlar exempelvis om att berätta enskilda historier av vad som inträffat då ett mer personligt plan, individer som råkat illa ut som har en specifik deltagande bemärkelse och visar eget engagemang.

”De resenärer som är därefter just nu är i chock och i djup kris vilket gör att många blir aggressiva. Man sliter i kläder, man drar i folks hår, man kräver att få komma hem nu.

³⁴ Lottie Knutsson

Varför gör ni ingenting! Varför pratar ni inte med regeringen! Det är väldigt många som är i kris. Det är inte för att man är elak, det är för att man är i chock³⁵.”

Informerande fakta

Här placeras de satser som behandlar ren och klar information. Det är konkret information exempelvis om vilka länder som drabbats, hur många svenskar som finns var och så vidare. Detta är en mycket bra kategori för informatörer och myndighet att använda sig av. Som sagt i teorin är information det viktigaste av allt under en kris och inom kriskommunikation.

”På Andamaöarna, i och för sig också Indien, finns nio svenskar. Tämmligen säkra uppgifter i och med att man behöver speciella tillstånd för att resa dit. Med dem har vi inte någon kontakt med³⁶.”

Hjälpförfrågan

Här uttrycker aktören någon slags behov av hjälp att klara av situationen, både från allmänhet, andra företag eller från myndigheter. Det går att se på denna kategori, i och med att den endast användes av informatörerna, som en vädjan till regeringen och visar på att bollen ligger i deras händer att hjälpa. Dock är den största anledningen till användning av kategorin journalistens frågor som är av typen: ”Vad står det på er önskelista till regeringen idag?” Denna typ av fråga kommer att diskuteras mer senare.

[...] vi behöver hjälp med resurser att upprätta ett kriscentrum i Khao lak³⁷”

Råd och uppmaningar

Den här kategorin har tre avdelningar. Det är råd och uppmaningar till drabbade som befinner sig i katastrofområdet, det är råd till anhöriga i Sverige samt råd till allmänheten. Som helhet innebär kategorin att aktören uttryckt någon slags information om vad man kan företa sig. Den här kategorin är mycket positiv. Ju fler råd, desto bättre. Information, vilken typ av information det än är, är bra. Det får individen att känna sig närvarande och viktig, samt ger ett mer personligt intryck. Aktören visar att den utgår från dem som på något sätt drabbats, vilket är mycket positivt. Folk är ovana vid sådana här situationer och att berätta för anhöriga och allmänhet vad de ska göra och hur de kan hjälpa till är bra. Nedan ges exempel på de tre underavdelningarna av *råd och uppmaningar*.

... *till de drabbade*

”[...] söka sig till någon större stad, något centrum i Phuket, eller Bangkok. Ta kontakt med ambassaden, man kan ju då ringa till ambassaden gör att få veta var man närmast kan få hjälp³⁸”

... *till anhöriga*

”Vi uppmanar också människor att använda sig av e-mail och utav fax för det är viktigt att dom lämnar uppgifter om saknade och sådana som de fått kontakt med³⁹”

... *till allmänhet*

”Att skänka pengar till röda korset tror jag vore en väldigt fin insats just idag. Men sen också att prata med sina vänner och bekanta som har släktingar i regionen och hjälpa dem i den här stunden när och är oroliga är också väldigt viktigt⁴⁰”

³⁵ Lottie Knutsson

³⁶ Hans Dahlgren

³⁷ Lottie Knutsson

³⁸ Laila Freivalds

³⁹ Laila Freivalds

⁴⁰ Carin Jämtin

Saknade/funna/levande/döda/skadade

När aktör på något sätt talar om hur många som saknas, hur många som är funna och vid liv, information om skadade eller tal kring döda placeras satserna här. Även detta är information men av en annan typ. Man kan tycka att det skulle vara dåligt att uttrycka att man saknar människor men då det är information, och information om vad som händer och sker, är det mycket bra att visa att man har kunskap. Då allmänheten har ett stort intresse av att veta hur många som drabbats är det viktigt för aktörer att ha sådana här siffror att gå ut med. Viktigt att bemärka är att uttryck som ”vi vet inte hur många som saknas” inte placeras under denna kategori, utan under ”vi vet ingenting”, som förklaras vidare nedan.

”Vi bekräftar idag att hittills har sex dödsfall rapporterats. Inte i något av de sex fallen har anhöriga i Sverige kunnat underrättas. Och jag vill understryka att den slutgiltiga siffran över döda svenskar kan befaras komma bli mycket stor⁴¹”

Försvar av den andre gruppens arbete

Här är en bra strategi att använda sig av. Att strö lovord över kollegor eller prata gott om sin opposition ger statusen av en hjälteroll och man framstår som modest och sympatisk. Knutsson använde sig en hel del av detta och talade om för media att regeringen gör ett bra arbete och så gott de kan då journalisterna frågade om hennes åsikt kring hur regeringen hanterat krissituationen.

”Jag tror man gör så gott man kan. Vi måste komma ihåg att det här är någonting som aldrig hänt förut. Det går inte att ha en beredskap för en sån här händelse så att vi jobbar på tillsammans med både myndigheterna och UD och alla gör allt de kan.⁴²”

Det är dåligt av oss...

”Erkänn om du har gjort fel” är en av huvudpunkterna i korrekt kriskommunikation, enligt vilken det är bra att visa att man förstår sitt egna nederlag. Denna kategori kom oftast upp vid svar på kritiska frågor från journalister. Man kan fråga sig om det är journalisterna som avgör vad som aktörerna säger. Jag menar dock att så inte är fallet och kommer att diskutera detta vidare senare i uppsatsen. Personerna som använde sig av denna kategori fick svara på mycket kritik från media. Journalisten berättade för aktören hur de agerat med antydning på att de skött situationen dåligt och aktören erkände och höll med. Allt enligt kriskommunikationens regelbok.

”Vi var sena med informationen, det håller jag med om⁴³”

Konkret aktion

I den här kategorin hamnar de satser som beskriver vad personen och dess organisation utför i konkret arbete. Det handlar om att beskriva vad man gör just nu och hur man hanterar det inträffade. Oftast förekommer denna kategori i början av intervjuerna då de får frågan på vad de gör just nu eller i början av en presskonferens då vederbörande personer redogör för deras aktioner. *Konkret aktion* är den mest använda kategorin. ”Vad gör ni just nu?” var den mest frekventa frågan hos journalisterna och därav är den höga frekvensen av den här kategorin inte så underlig.

”Idag har vi fokuserat på i första hand att få kontakt med alla de som befinner sig på plats och se till att vi vet var dom befinner sig och att de är i säkerhet, och vi har också haft väldigt mycket fokus på att hjälpa oroliga anhöriga här hemma att få svar på sina frågor⁴⁴”

⁴¹ Hans Dahlgren

⁴² Lottie Knutsson

⁴³ Ann-Louise Eksborg

Beskrivning av situationen i Sydostasien

Den här kategorin innehåller satser där aktören uttryckt något som beskriver hur förhållandet är i de drabbade områdena. Man beskriver hur det ser ut, hur människor i området har det, vad som är förstört och så vidare. Att beskriva situationen i det drabbade området är att berätta för människor i Sverige hur fruktansvärt läget var där nere i det drabbade området. Det är en typ av information, vilket är populärt hos mottagaren. Även denna kategori är att visa att man inser situationen för de drabbade och utgår från dem.

”[...] och det beror ju mycket på infrastrukturen, vägar är förstörda, framförallt på södra Sri Lanka så är det väldigt svårframkomligt. Telefonnätet fungerar inte, man har flyttat till områden där vi inte kan lokalisera gästerna⁴⁵”

Hjälparbetarnas situation

Här beskrivs hjälparbetarna på plats och hur deras situation ser ut, hur jobbigt och hemskt de har det. Denna kategori används även för att visa att man gör allt för att klara av katastrofsituationen.

”... alla våra medarbetare är väldigt trötta, man gör allt men man räcker inte till⁴⁶”

Situationen för de här hemma

Här delges deltagande för svenskar som är drabbade och deras vänner och familj och beskrivning av hur de har det här i Sverige och hur de kommer att ha det framöver. Det visas att man bryr sig om vänner, anhöriga och i princip hela Sveriges befolkning.

”Ännu en tid kommer ovissheten att bestå för många svenska familjer här hemma. Andra får just nu hem vänner och släktingar som är chockade⁴⁷”.

Problem

Då och då uppkom problem i aktörernas arbete och uttrycken för dessa problem placeras inom denna kategori. Det handlar alltså om oförutsedda problem som uppstått. Det är en ytterst liten kategori som sällan används av aktörerna.

”Det kan ställa till problem om vi får svenskar som hamnar i andra huvudstäder i Europa⁴⁸”

4.1.2 Dålig kriskommunikation

Vi vet ingenting

Här har vi en kategori som förekommer frekvent och som är tudelad. På ett sätt visar man en slags empati och omsorg, men främst är det negativt att uttrycka att man inte vet hur situationen ligger till. Som sagt är information det viktigaste för individen under en katastrof och om myndigheter etc. uttrycker att de inte vet någonting gör det inte situationen lättare för individen.

”Vi vet ännu inte katastrofens omfattning⁴⁹”

”Ja, det är väldigt svårt, vi får ju enormt mycket information också⁵⁰”

⁴⁴ Susanne Kruttrök

⁴⁵ Annika Heinmetz

⁴⁶ Lottie Knutsson

⁴⁷ Lottie Knutsson

⁴⁸ Laila Freivalds

⁴⁹ Göran Persson

⁵⁰ Lottie Knutsson

Det är resebolagens uppgift

Det här är en kategori uttryck som att det är den andra partens uppgift att utföra ett visst arbete, istället för dem själva. Man skyller ifrån sig. Det är inte något som skapar tillit och förtroende hos aktören. Att skylla ifrån sig och säga att man inte har ansvar för att utföra ett visst arbete, speciellt om man är representant från regering är inte exempel på god kriskommunikation.

”Resebolagen måste använda sina plan⁵¹”

Försvar av eget arbete

Mycket kritik riktades mot aktörerna och de försvarade sig i stor utsträckning. Den här kategorin är mycket dålig att använda sig av, visst var medierna i detta avseende anklagande men att använda stridsyxan är inte rätt taktik. Enligt teorin ska man visa att man gör allt och be om ursäkt vid fel.

”Det tar ju ändå några timmar att få fram bemanning som kan svara i telefon, för det måste ju också vara människor som *kan* svara ordentligt⁵²”

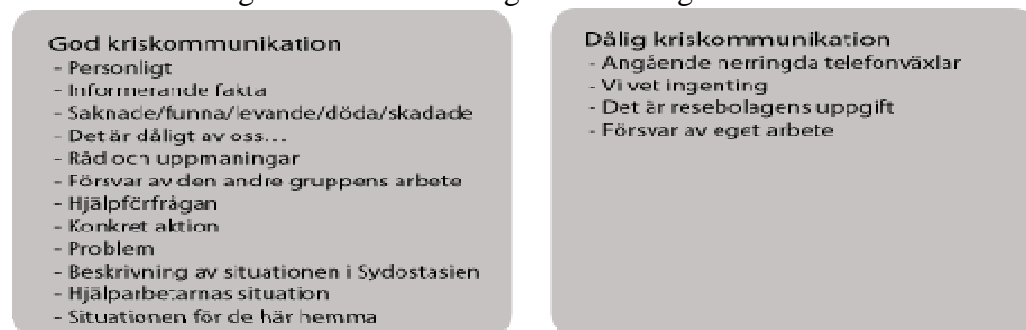
Angående nerringda telefonväxlar

När katastrofen inträffade ringde extremt många människor till UD för att få reda på situationen och situationen för anhöriga. Det klarade inte UD:s växelsystem av och människor kunde då inte komma fram eller fick sitta mycket länge i telefonkö. UD fick ta emot mycket kritik vad gällde att de inte hade kapacitet att ta emot alla samtal som gjordes till dem. Svar på denna kritik placeras här. Denna kategori leder inte direkt till positiva konnotationer då det gäller att försvara sig. Kategorin är nära kopplad till *försvar av eget arbete* och *det är dåligt av oss...* men har en separat kategori för att visa på att UD och regering fick ägna mycket av sin tid i intervjuer att förklara sig gällande inkommande samtal som inte gick igenom. Främst var det Laila Freivalds som var tvungen att använda denna kategori.

”Ja, våra växlar har varit oerhört belastade [...] det har varit upptaget och det har tagit oerhört lång tid att ta sig fram⁵³”

4.1.3 Sammanfattning

Nu har aktörernas olika typer av uttalanden gått igenom. Varje kategori är viktig för analysen. De som skapar mest positiva konnotationer av aktören hos mottagaren är den personliga, informerande fakta och den konkreta aktionen. De som är speciellt negativa att ta upp är den att skylla ifrån sig, skylla på någon annan och att försvara sig. Nedan visas en bild som ger en mer översiktlig bild av kategorierna.



Figur A

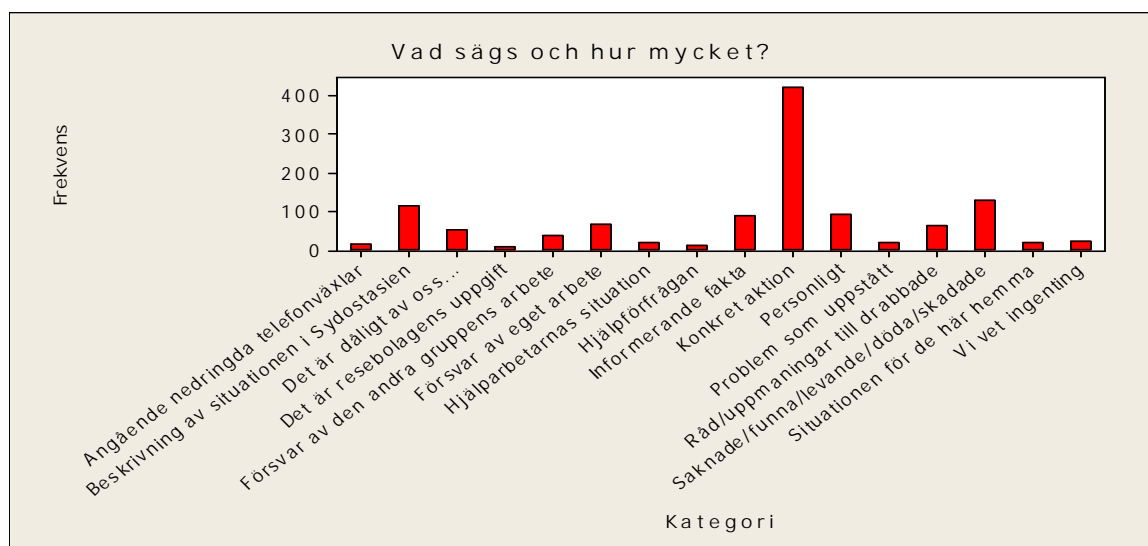
⁵¹ Göran Persson

⁵² Laila Freivalds

⁵³ Laila Freivalds

4.2 Hur mycket?

Figur B visar ett diagram över fördelningen av kategorierna, oberoende av person och grupp. Det framgår alltså inte vem eller vilken grupp som sagt vad utan diagrammet tjänar som syfte att visa fördelningen mellan kategorierna i helhet. Vi kan se att kategorin *konkret aktion* är den markant största kategorin. Den som sägs mest om är alltså vad som görs för tillfället i krissituationen. Förvånande är att en kategori som *informerande fakta*, som enligt kriskommunikationens regelbok är den mest centrala, inte har större frekvens. Det kan bero på att fakta inte fanns tillgängligt eller att uppgifterna inte var bekräftade. De *informerande fakta* kom till största del från Lars Danielsson som i en presskonferens hade ett långt uttalande om konkret information om hur många som fanns i vilka områden och så vidare. Antal *döda/levande etc.* är även den en form av informerande fakta och är den näst största kategorin vilken kan förklara den lilla frekvensen i informerande fakta. Vidare har också kategorierna *personligt* och *beskrivning av situationen i Sydostasien* fått relativt stor uppmärksamhet vilka också är goda kategorier. Vi kan alltså se här att de kategorier som främst används är goda sådana och de som är minde bra att säga får mycket mindre plats. På så sätt ser det positivt ut och som om Sveriges befolkning skulle ha fel vad gäller informationshanteringen av krisen. Men om vi delar upp dessa uttalanden mellan vardera grupp och vidare även mellan personer kommer vi se att det finns stora skillnader.



Figur B

4.3 Vem säger?

Vilka människor var det som framträdde i nyhetssändningarna? Följande personer framträdde i nyhetssändningarna under de tre dagarna 26–28/12 2004. Nedan förklaras vem personen är, vilken funktion denna har, varför denne är viktig i analysen samt antalet gånger de framträdde. Vidare redogörs för vad aktören sagt under de tre dagarna och vad som utmärker denne. Vidare analys av huruvida det gäller god eller dålig kriskommunikation utvecklas i kapitel 4.4.

Jag vill också påpeka att det även framträdde ombud från ambassader och hjälporganisationer men att jag inte har ansett dessa relevanta i min analys. Detta med anledning av att jag utgår ifrån tesen att Sveriges befolkning gillade resebolagens

agerande och inte UD och regeringens. Hjälporganisationer ingår inte i någon av dessa två grupper. Vidare kan tyckas att det är missvisande i analysen att de två olika grupperna har olika antal aktörer men jag vill lägga emphasis på att det är helheten av dessa människor som åsikter skapades kring. Det var dessa som visades i media och dessa som var attitydskapande. Därav räknas de alla med i analysen.

4.3.1 UD/Regering

Carin Jämtin var vid tillfället för katastrofen Biståndsminister. Hon framträdde fem gånger den 26/12 och en gång den 27/12. Jämtins arbetsuppgifter stämmer inte riktigt överens med mina frågeställningar men hon är ändå medräknad i analysen eftersom hon är en representant för regering och därmed åsiktsskapande. Hon talade, som väntat, mest om bistånd till drabbade länder och inte om vad regering gör eller inte gör för svenskar i området. Ändå faller detta inom kategorin *konkret aktion*. Jämtin använder sig även av kategorierna *personligt*, *råd och uppmaningar*, *informerande fakta* och *beskrivning av situationen*.

Nina Ersman är Pressombudsman på UD och lite av ett gränsfall. Hon är en informatör men för ett statligt departement. Jag motiverar hennes placering i den här gruppen i och med att hon representerar ett departement och inte en resebyrå. Hon medverkade i tio intervjuer under den 26/12. Ersman och Jämtin var de enda personer från grupperna som framträdde vid krisens första dag. Trots tio intervjuer var hennes medverkande inte direkt omfattande, som ses i diagrammet. Hon talade om *konkret aktion*, *råd och uppmaningar* samt hur många som var *saknade/funna/levande/döda/skadade etc.* Det som främst utmärker Ersman är det faktum att hon var tidigt ute med information, hon var tillsammans med Jämtin först ut i media. Att vara snabb och tillgänglig är en utav kriskommunikationens viktigaste punkter.

Göran Persson som var dåvarande Statsminister visades i nyhetssändningarna elva gånger; tio gånger den 27/12 och en gång den 28/12. Flertalet av dessa var framträdanden i presskonferenser och utdrag ur presskonferenser. Persson var förhållandevis jämn i sina uttalanden, ingen av kategorierna är markant större än någon annan. Han redovisar för *konkret aktion* och berättar hur *situationen ser ut i Sydostasien*. Se vidare på diagrammet för att se de andra kategorierna. Det som utmärker Persson är att han som sagt främst talar på presskonferenser och då som inledande talare. Han talar ett tag för att sedan låta de andra närvarande svara på frågor, såsom Freivalds och Dahlgren.

Hans Dahlgren var kabinetssekreterare på utrikesdepartementet. Hans framträdanden var en gång den 27/12 och tre gånger påföljande dag. Dahlgren avgick tillsammans med den övriga regeringen vid maktskiftet i september. Liksom Persson, uppträdde han främst på presskonferenser och som för de flesta andra aktörer var kategorin *konkret aktion* störst. Något som utmärker Dahlgren är hans höga frekvens i kategorin *informerande fakta*. Det beror i första hand på hans långa utlägg för vilka länder som är drabbade, hur många svenskar som finns där och konkreta siffror.

Ann-Louise Eksborg var, och är fortfarande, generaldirektör krisberedskapsmyndigheten. Hon framträdde tre gånger den 28/12. Hon är inte representant för

regeringen, men dock för myndighet och är därför inkluderad i denna grupp. Eksborg framträdde inte frekvent men då hon framträdde i nyhetsändningarna fick hon främst *försvara sitt arbete* och säga att *det var dåligt* av henne.

Laila Freivalds som var dåvarande utrikesminister framträdde mycket frekvent. Det var tretton gånger den 27/12 och tolv gånger den 28/12. Som ses i Figur B på sidan 33 var hon den som framträdde absolut mest i gruppen UD/regering. Freivalds har fått stor uppmärksamhet efter katastrofen, men inte av direkt positiv karaktär. Efter ärendet angående hennes roll i stängning av Sverigedemokraternas hemsida kritiserades hon så pass att hon avgick. Tsunamihanteringen var förmodligen också en anledning. Freivalds hade då legat under pressens kritiska ögon under mer än ett år och hon säger själv att hon fann det omöjligt att utföra ett gott arbete i det kritiska klimat som rådde mot henne under den perioden. Som nämnts tidigare i uppsatsen avgick hon även år 2000, då som justitieminister och detta gör henne till den enda minister i Sverige som avgått två gånger. Som de andra aktörerna är *konkret aktion* störst och näst störst för Freivalds är *försvaret av eget arbete*. *Det är dåligt av oss...* är också en väl använd kategori av henne. Detta bevisar det faktum att hon fick svara på otroligt mycket kritik, och som ses här, redan de första dagarna. Dessutom använde hon aldrig uttryck som klassas under *personligt* som annars skulle kunna göra henne i bättre dager. Göran Persson använde kategorin *det är resebolagens uppgift* vilket Freivalds inte gjorde. Det var bra av henne att tala om sådana eventuella åsikter. Därtill kom hon med *informerande fakta* och uppgifter om *saknade/funna/levande/döda/skadade* vilka också är bra kategorier.

Lars Danielsson var statssekreterare och därmed statsministerns närmsta man. Han framträdde fyra gånger den 28/12. Även kring Danielsson blev det blåsväder angående hans handlande under tsunamikatastrofen. Det har även diskuterats huruvida han talat sanning under katastrofkommissionens och konstitutionsutskottets förhör. Han tog i maj 2006 "time-out" efter Konstitutionsutskottets utredning av regeringens hantering av katastrofen och senare i augusti avgick han. Inte heller Danielsson framträdde särskilt frekvent och då han gör det talar han om *konkret aktion* och *beskrivning av situationen i Sydostasien*. En intressant företeelse som jag lade märke till är att han sitter med vid en presskonferens men inte säger någonting. Journalisterna riktar inga frågor till honom och han tar inte heller ordet då Person lämnar ordet fritt hos sina kollegor inom gruppen.

4.3.2 Informatörer

Susanne Krutrök är Informationschef vid resebolaget Ving. Hon dök upp två gånger den 26/12 och en gång den 27/12; första gången på telefon och de senare på hennes kontor. Hon var den förste person som framträdde efter det inträffade, då i Rappports lunchsändning. Då handlade det mest om *konkret aktion*. Krutrök medverkar inte mycket förutom första dagen. Det är det som utmärker henne, hon var snabb att framträda men fortsatte inte någon längre tid.

Joakim Eriksson är marknadsdirektör också på resebyrå Ving. Eriksson visades bara den första dagen, 26/12, och då fyra gånger. Alla fyra gångerna var han intervjuad på sitt kontor och de tre sista framträdanden var olika klipp från samma intervju. Men som sagt har jag räknat varje framträdande som ett separat, oavsett om det har sänts tidigare eller

inte. *Konkret aktion, informrande fakta och råd/uppmaningar* tar Eriksson upp mest. Liksom Susanne Krutrök är det viktigaste att han framträdde snabbt, han visade sig första dagen, dock inte mer än så.

Agneta Åstrand är informationschef på resebolaget Apollo. Hon gjorde två mycket korta framträdanden, ett den 27/12 och ett den 28/12, båda på hennes kontor. Trots hennes ytterst lilla medverkan är hon relevant för studien, inte som separat person men som en del av gruppen Informatörer. Till skillnad från andra redogör inte Åstrand för några *konkreta aktioner* men däremot har hon informrande fakta och en aning *personligt*.

Annika Heinmetz som är informationsansvarig vid resebolaget My Travel dök upp endast en gång och då den 27/12, men hennes framträdande i en lång intervju i rapport tillsammans med Knutsson, är viktig i helhetsanalysen. Fastän hon bara framträder en gång har Heinmetz flertalet satsar. Dessa är varierade och ingen kategori utmärker sig direkt. Intressant är att stor andel av det hon säger delas in i kategorin *vi vet ingenting*. Hon talar lika mycket om detta som Knutsson men andelen av helheten Heinmetz säger är markant större än Knutssons. Vidare är också *beskrivning av situationen i Sydostasien* och *saknade/funna levande/döda/skadade* stora i ett inombördes jämförande.

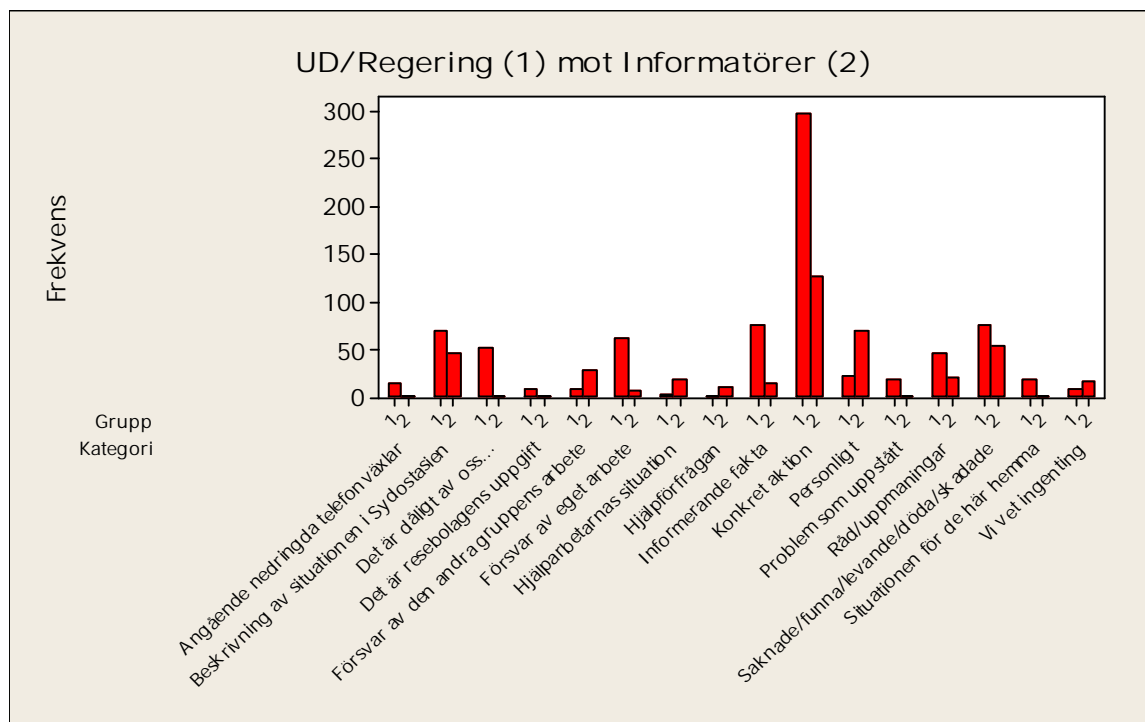
Lottie Knutsson är den av informatörerna som visades i nyhetssändningarna flest gånger och var den markant största informationskällan från resebolagen. Detta syns väl i figur C på sidan 34. Hon är Informationsdirektör på Fritidsresor och framträdde tre gånger den 26/12, fjorton gånger den 27/12 och fem gånger den 28/12. Jag har i mina jämförelser lagt stor tyngd vid Knutsson då hon var en person det pratades mycket om i efterdyningarna av denna katastrof. Förutom att hon medverkar så pass mycket, är det som utmärker henne att hon använder sig så otroligt mycket av kategorin *personligt* än alla andra. Hon använder sig av dessa personliga uttryck nästan lika mycket som *konkret aktion*. Lottie Knutsson är starkt överrepresenterad i den *personliga* kategorin. Detta kan ha varit en stor bidragande faktor till varför Knutsson blev så omtyckt och fick folk att känna tillit till henne. Hon använde sig av historier, visade sympati och empati. Ett uttalande som detta beskriver Knutssons agerande i media väl:

”Jag satt och tänkte på en sak när man pratar om hur man hanterar det här och så. Det som jag tror är viktigt som vi inte får glömma bort, vilket vi ibland gör, det är att det är väldigt många barn som tittar på TV. Och det är någonting som är väldigt skrämmande för barn. Därför att det är naturkrafter och det är någonting oväntat och det är någonting man ganska lätt kan identifiera sig med. Alla barn har lekt på en strand. Och jag tror att det är viktigt att vi tänker på det, att vi pratar med barn. Antingen våra egna eller barn i närheten, att vi vågar prata om då förklara och berätta därför annars så tror jag att det här blir någonting väldigt skrämmande.”

Varför var det just Lottie Knutsson som blev så omtyckt av svenska folket och inte någon annan? Antagligen är svaret som nämns ovan, just det att hon framträdde så ofta och samma intervjuer spelades upp om och om igen. Men hon måste ju ha sagt något speciellt i och med att nyhetsredaktörerna valde att visa henne så många gånger. Citatet som visas ovan, indelat under kategorin *personligt* är något som berör, något som når ut till folket. Hon har ett språk som alla förstår och hon relaterar till de drabbade. Allmänheten känner gemenskap med henne.

4.3.3 Jämförelse - UD/Regering mot Informatörer

För att gå vidare med en av de stora frågeställningarna, vad som skiljer grupperna åt, ska vi nu titta på Figur C nedan. Här ser vi samma siffror som i Figur A, dock uppdelat mellan de två grupperna. Staplarna för grupp 1 representeras UD/Regering och grupp 2 Informatörer.



Figur C

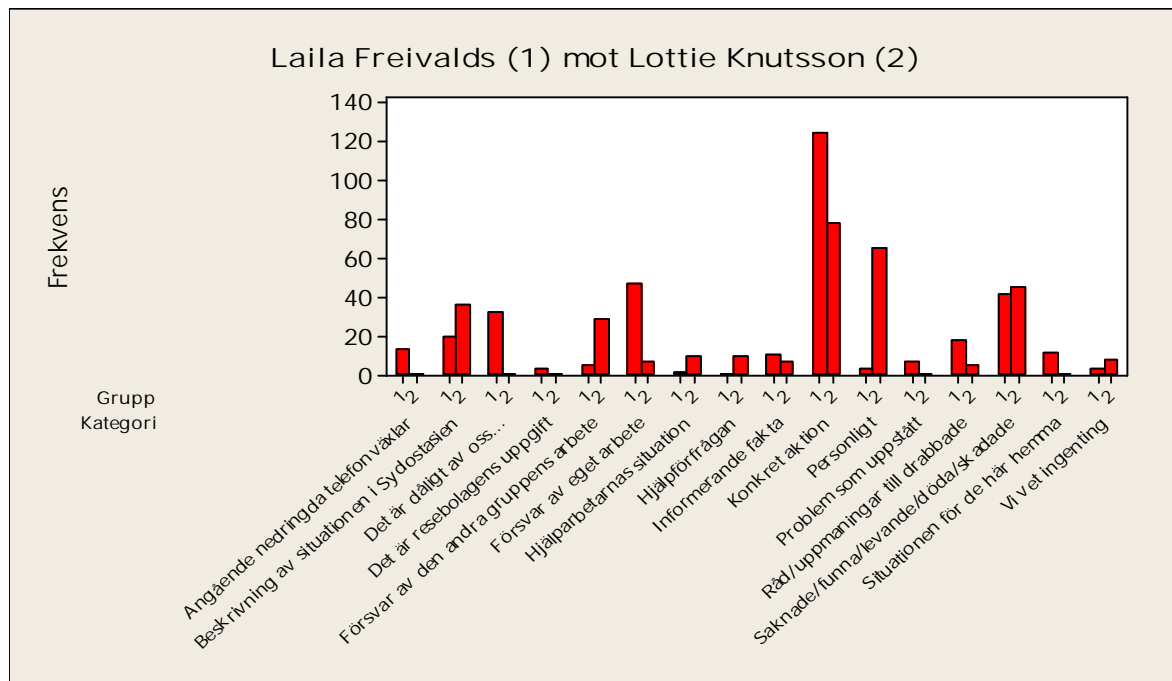
Den största skillnaden ser vi då är *konkret åtgärd* där UD/Regering talar mer än dubbelt så mycket om detta. Dock är detta den största kategorin för de båda grupperna. För UD/Regering har *konkret åtgärd* markant mycket mer utrymme än de andra kategorierna medan det för Informatörerna är mer utjämnat. Vidare skiljer sig också *informmerande fakta* mycket. Regering tar upp detta avsevärt mycket mer än informatörer. Dessa är båda bra och informativa kategorier så på så sätt skulle folkets dåliga åsikter om UD/regering inte stämma. Men de två kategorierna *försvar av eget arbete* samt *det är dåligt av oss...* är mycket större hos UD/regering än hos Informatörerna. Vi ser alltså att UD/Regering får svara på mycket kritik i sina uttalanden. Den senare av de två nämnda, *det är dåligt av oss...*, är bra att bruka, man ska erkänna om man gjort fel. Men i detta fall, tsunamikatastrofen fick UD och regering svara på så otroligt mycket kritik att det troligtvis inte spelade någon roll. Dessutom går ju kritik att undvika. Om man sköter sitt arbete och gör det som ska göras på ett väl fungerande sätt, så finns inget att kritisera.

Den kategori som informatörerna talar mer om är främst den *personliga* kategorin och vidare även *hjälpbetarnas situation* och *försvarande av UD/Regerings arbete*. Möjligtvis kan vi i detta dra slutsatserna att UD/Regering fick försvara sig själva, stå upp mot kritik, erkänna att de gjort fel och informera vilka åtgärder de utförde för tillfället medan informatörer beskrev läget för personer i det drabbade området, talade personligt engagerat och talade om att UD/Regering gör så gott de kan.

Något som inte syns i mina diagram eller resultat, det var inte mitt syfte med uppsatsen, men som jag ändå finner intressant är att de flesta framträdanden UD/regering gör är på presskonferenser. Där talar de fritt så länge de vill, medan tid för frågor är begränsat. Därav kommer de upp i sammanlagt högre siffror än Informatörerna som i stället ger intervjuer. Dock sänds dessa intervjuer om och om igen.

4.4.4 Jämförelse - Freivalds mot Knutsson

De personer som är mest intressanta för denna uppsats frågeställningar är de omdiskuterade personerna Lottie Knutsson och Laila Freivalds och är alltså de är de viktigaste komponenterna i vardera grupp. Det är de, som nämnts ovan, som medverkar mest i media under de tre undersökta dagarna och det är de som det talats mest om i efterdyningarna av katastrofen samt skapades mest åsikter kring. Freivalds kritiserades medan Knutsson hyllades för sin insats. Visserligen har de som jag bemärkt tydligt innan helt olika ansvarsområden och bakgrund men fanns det några skillnader i deras uttalanden som kan relateras till skillnaderna i åsikterna om dem? Nedan visas ett diagram över fördelningen av deras uttalanden.



Figur D

Här kan vi se att Freivalds i jämförelse fick ägna mycket tid åt att *försvara sitt eget arbete* och erkänna att *det är dåligt av oss*. Knutsson talar nästan lika mycket i *personliga* termer som *konkret åtgärder*. *Konkret åtgärder* är bland alla personer den största kategorin och att Knutsson talar nästan lika mycket om *personligt* som *konkret åtgärder* visar på hennes stora användning av denna kategori. Den mest markanta skillnaden är alltså att Freivalds på olika sätt svarar på kritik och Knutsson var mer personlig och sympatisk. Vidare är det så att Freivalds får försvara sitt eget arbete och Knutsson försvarar andras arbete. Detta är för Freivalds negativt medan det för Knutsson blir en totalt motsatt effekt.

4.4 God eller dålig kriskommunikation?

Finns det nu något som säger huruvida aktörerna använder dålig eller god kriskommunikation. Jag kommer nu att gå igenom hur stor del personerna och grupperna av vad de säger som är god respektive dålig kriskommunikation. Resultatet av denna beräkning visas i tabellen nedan.

	N	God Kriskommunikation	Dålig Kriskommunikation
Nina Ersman	56	100 %	0 %
Carin Jämtin	70	100 %	0 %
Göran Persson	124	87 %	13 %
Laila Freivalds	335	80 %	20 %
Hans Dahlgren	115	99 %	1 %
Ann-Louise Eksborg	27	78 %	22 %
Lars Danielsson	40	100 %	0 %
Totalt UD/Regering	767	88 %	12 %
Susanne Krutrök	29	97 %	3 %
Joakim Eriksson	45	100 %	0 %
Agneta Åstrand	6	100 %	0 %
Annika Heinmetz	28	75 %	25 %
Lottie Knutsson	294	96 %	4 %
Totalt Informatörer	402	95 %	5 %
Alla	1169	90 %	10 %

Tabell A

Inledningsvis ska vi iaktta siffrorna för grupperna som helhet. UD och regering uttalade 32 % mer satser jämfört med Informatörerna och detta är troligtvis på presskonferenserna de höll. Ändock finns inga större skillnader mellan deras fördelning av god respektive dålig kriskommunikation. UD/Regering använde 88 % god kriskommunikation och 12 % dålig kriskommunikation. För Informatörerna var dessa siffror 90 % respektive 10 %. Man skulle kunna tänka sig att då UD/Regering talade så pass mycket under presskonferenser, vilka jämt inleds med information och avslutas med ett fåtal frågor, skulle ha utnyttjat tillfället att använda sig utav god kriskommunikation och därmed ha större andel satser i denna kategori. Men så är det som sagt inte.

För att gå vidare med Laila Freivalds ser vi att hon fått oerhört mycket mer uppmärksamhet än hennes kollegor. Vi kan se att hon har 335 uttalade satser vilket motsvarar 44 % av UD/Regerings totala uttalanden. Närmast är Göran Persson med 16 %. Förutom att hon uttalade sig mycket mer än de andra i hennes grupp finns även skillnader i god/dålig kriskommunikation. Freivalds har 80 % av sina uttalanden placerad under god kriskommunikation och det är lägre både jämfört med hela gruppen UD/Regering och hela gruppen Informatörer. Två personer hade lägre andel god kriskommunikation än henne, Ann-Louise Eksborg och Annika Heinmetz, men dessa hade så pass få uttalade satser så dessa resultat visar inte på något banbrytande. Likvärdiga resultat visas i kolumnen för dålig kriskommunikation, hon har en markant högre andel än andra (även här undantaget dessa två personer). Här kan vi alltså se att

folkets åsikt att hon inte hanterat den akuta fasen i krissituationen korrekt stämmer överens med hennes uttalanden.

Ännu större skillnad i mängd av uttalanden finns i gruppen Informatörer. Lottie Knutsson är överlägset den person som uttalat sig mest, hon innehar hela 73 % av alla Informatörers uttalanden. Knutson har hela 96 % i grupperingen för god kriskommunikation. Hon utmärker sig inte speciellt mycket jämfört med andra Informatörer men då hon framträdde så pass mycket mer än de andra är det ändå skillnad. Alla inom gruppen Informatörer har låga siffror av dålig kriskommunikation, förutom då Annika Heinmetz med sina 25 % men här är fallet likvärdigt det ovan-Heinmetz medverkade så pass lite att siffrorna kan ses lite missvisande. Av alla satser Knutsson uttalade var endast 4 % exempel på dålig kriskommunikation. Även här kan vi se att folkets åsikter stämmer överens med vad som sades.

Det som jag finner mest intressant i dessa resultat är det faktum att de två personerna Laila Freivalds och Lottie Knutsson uttalar sig så ofantligt mycket mer än sina kollegor. Tillsammans innehar de hela 54 % av alla uttalanden och det är inte helt omöjligt att starka åsikter skapat just med anledning av detta. Knutsson och Freivalds blev ansiktena utåt och därmed de som representerade grupperna som helhet. Stora förväntningar fanns på Freivalds som ansvarig person vid UD medan Knutsson kom in som helt oberoende utan att hon förväntades göra det. Därmed sågs hon till en slags räddare i nöden.

5. Slutdiskussion

I detta sista kapitel förs en diskussion kring undersökningens resultat, innehållande slutsatser och svar på frågeställningarna. Slutsatserna är dragna med hjälp utav mitt material, resultatens och den bakomliggande teorin.

Till att börja med vill jag påminna om frågeställningarna:

1. Vilka aktörer framträdde i intervjuer i ljud eller bild?
2. Vad säger egentligen aktörerna?
3. Finns det skillnader mellan researrangörers och UD och regerings uttalanden?
4. Finns det skillnader mellan Lottie Knutsson och Laila Freivalds i deras sätt att tala till allmänheten via media?
5. Vilka andra intressanta skillnader kan jag finna?
6. Kan eventuella skillnader kopplas ihop till folks åsikter?

Vidare vill jag också påminna om de faktorer som beskrevs i teorikapitlet, om vad som är lämpligt att sträva efter under en kris. Sedan förs en diskussion huruvida de undersökta personerna skulle passera punkterna. Jag har sammanfattat några av de viktigaste punkterna nedan:

- *Var snabb med att komma med information*
- *Var tillgänglig*
- *Var tillgänglig mer än en gång*
- *Erkänn om du gjort fel*
- *Utgå från dem som drabbas*
- *Visa att du tänker göra något åt situationen*
- *Visa engagemang*
- *Visa tillit*
- *Visa trovärdighet*

Inledningsvis ska jag diskutera huruvida aktörerna varit *snabba* och *tillgängliga*. Det allra första meddelandet om katastrofens inträffande utlöser en mängd frågor hos allmänheten, i synnerhet hos dem som har släkt och vänner i de drabbade områdena. Informationsbehovet sätter ett oerhört tryck på aktörerna som förväntas reagera. En punkt som visat sig under min undersökning men som jag inte tidigare lagt tyngd vid i analysen, är vilka personer som framträdde vilka dagar. Detta var inte inledningsvis inkluderat inom ramen av mina frågeställningar men jag har märkt under arbetets gång att detta var diversifierat. Det var ett fåtal representanter från regering och myndighet som visade sig i nyhetssändningar den första dagen vid det inträffade. Det var biståndsminister Carin Jämtin och hon talade då inte om hur situationen var för svenskar i området utan om bistånd till utvecklingsländer. Vidare var det Nina Ersman som då i första hand talade om konkret aktion samt råd och uppmaningar. Hon var den första källan från UD och Regering och hanterade situationen på ett sätt enligt kriskommunikationens regelbok. Hon berättade vad som hände, gav råd till allmänheten samt informerade om skadade. Dock har hon en viss känsla av ”det kan jag inte gå in på”, vilket är negativt med tanke på att allmänhet vill ha information om vad som händer och leder då inte till erkänt förtroende. Redan här ser vi regeringens misstag att inte vara tillgänglig. Det var alltså

två personer från UD och regering som uttalade sig den första dagen. Resebyråer var mer aktiva i media denna första dag då tre informatörer från olika resebyråer med i media: Susanne Krutrök, Joakim Eriksson och Lottie Knutsson. Dessa visade sig vara mer öppna och bekräftade att de tog saken på största allvar. Men å andra sidan hade de som resedistributör större ansvar vad gäller resenärerna vad gäller i det första skeendet.

Vidare måste man *fortsätta att vara tillgänglig* och detta tog Lottie Knutsson och Laila Freivalds i och med deras stora antal uttalanden jämfört med andra medverkande. Myndigheter måste ha en förmåga att agera mycket snabbt när en kris inträffar för att utöka sin kapacitet att sända och för att ta emot information. När krisen utlösts väller information in över myndigheterna och höga krav ställs, dels på goda förberedelser av tekniskt slag dels på en genomtänkt strategi för hantering av inkommande kommunikation. Detta hade inte UD och regering. De reagerade sent och telefonväxeln var inte tekniskt förberedd. Att Freivalds och Persson valde att inte gå ut i media slog hårt tillbaka mot dem. Att visa sig i media snabbt och ofta under en kris ger *tillit* och *trovärdighet*.

Den kategorin som var störst hos aktörerna var den *konkreta aktionen*. Konkret aktion visar att man agerar, att man *gör någonting åt situationen*. Därav visar alla att de tänker göra något åt problemet vilket är en mycket viktig komponent i kriskommunikation. Men man måste också visa ett *engagemang* i det. Vidare är det *saknade/funna/levande/döda/skadade* och *beskrivning av situationen i Sydostasien*. Här fanns ingen större skillnad vare sig mellan grupperna eller mellan Knutsson och Freivalds.

Efter dessa kategorier kommer i storleksordning *informerande fakta* och *personligt*. Kategorin *personligt* har redan diskuterats kring och slutsatsen här är att gruppen informatörer använder dessa historier mer än UD/regering och att Knutsson använder dem mer än andra informatörer. Detta visar på *engagemang* och att man utgår *från dem som drabbats*. Tvärtom tar UD/regering upp *informerande fakta* markant mer än informatörer, men att ingen större skillnad finns mellan Knutsson och Freivalds. Att komma med information är bland det viktigaste när det gäller kriskommunikation.

Regeringen fick motta stor kritik i efterdyningarna av katastrofen och kritiken började tidigt. Under de första dagarna, de som undersökts, fick de ägna stor tid att svara på kritik. Detta leder till *punkten erkänn om du gjort fel* och det gör dom. Speciellt Freivalds har en hög siffra i kategorin *det är dåligt av oss*. Hon fick svara på mycket kritiska frågor av journalisterna och sa ofta att hon höll med om att det var dåligt. Men om det nu är så man ska göra, säga att man gjort fel, varför blev hon ändå då så ogillad? Mycket av kritiken hade kunnat undvikas om man varit förberedd och som bevisats var man inte det hos UD/regering som inte haft kristräning sedan 2001. Vidare hade växelsystemet, som var den största anledningen till kritik, kunnat vara förberett på förhand inför en anstormning av samtal. Kritiska frågor hade kunnat undvikas om man haft sin handlingsplan och förberedelse förberedd. Dock kan man se journalister som så kallade gate-keepers. De ställer vissa frågor och fokuserar på det de vill ha sagt. Till exempel kan nämnas en fråga till Knutsson: "Vad ligger högst på din önskelista just nu?" och till Freivalds "Varför kom man inte fram på telefon till UD"? Man kan då fråga om journalisterna "skapar" vad aktörerna ska säga och därmed skapar de allmänhetens

åsikter om personerna. Det är ju de som ställer frågorna. Men man kan tänka som så, med rätt agerande, rätt kommunikationsstrategi och rätt ”retorik” ska det inte kunna bli missförstånd. Om man agerar efter en på förhand utarbetad kriskommunikationsplan och har beredskap ska man som representant för myndighet eller företag inte behöva svara på kritik, då kritiken kommer då man gjort misstag. Journalistens uppgift är ju att granska och kritisera men om man handlat korrekt och uppriktigt så finns ingen anledning att behöva försvara sig. Att UD inte hade någon förberedelse för kris- och katastrofsituationer blev Freivalds problem.

Ytterligare en faktor som ger ett förtroendeingivande intryck är om man som aktör talar på ett begripligt sätt och undviker expertspråk. Detta gör de allihop. Enligt mig använder alla ett lättförståeligt språk. Det som skiljer dom åt är graden av personligt intresse och engagemang i att lösa katastrofsituationen på bästa sätt. Detta uttrycker de, i princip, alla att de har men (enligt mig) är det bara två personer som lyckas med detta på ett trovärdigt sätt – Carin Jämtin och Lottie Knutsson.

Att tala gott om sina kollegor, konkurrenter och kritiker kan få personer att framstå som en hjälte. Detta gör Knutsson. Även andra egenskaper kan skapas exempelvis skurken, offret, experten. Sökandet efter orsaker till det inträffade resulterar i att man också börjar söka efter ansvariga och utse syndabockar. I katastrofsituationer vill man gärna ha någon att skylla på. Detta blir Freivalds. Lottie Knutsson hade med sitt tidiga och täta framträdande med engagemang, förmånen att bli hjälten, medan Freivalds drog nitlotten. Måhända lyckades Knutsson därför att hon kom in som utomstående och egentligen inte förväntades något ansvar. Hon var personlig och människor kunde relatera till henne, hon var ingen expert på någon byråkratisk myndighet. Freivalds däremot fick agera syndabock. Hon kritiserades för sitt bristande intresse, sena agerande och UD’s tekniska felaktigheter. Journalisterna ställde sådana frågor att hon var tvungen att svara på kritik. Om Freivalds hade agerat tidigare, tagit katastrofen på allvar, och visat sig mer personligt engagerad i sina uttalanden hade förmodligen domen över henne blivit annorlunda än vad den är.

Slutligen; skiljde det sig något i aktörernas uttalanden? Svaret är ja. Hos de personer som utsattes för mest publicitet, Knutson och Freivalds, visade markant skillnad. Utav Lottie Knutssons uttalanden var 96 % exempel på god kriskommunikation. Det som utmärkte Knutsson var att hon framträdde ofta samt hennes förmåga att visa inlevelse, empati och förståelse på ett ”äkta” sätt. Hon var personlig. Hon talade på ett sätt som gjorde människor medverkande. Hon använde sig inte utav något expertspråk som kan skapa kommunikationsproblem, hon tog hjälterollen i och med att prata gott om andra, hon utgick ifrån de som drabbats och fick det att framstå som personligt engagemang. Freivalds blev istället utsedd till syndabocken. 20 % av hennes uttalanden var dålig kriskommunikation. Hon fick svara på hur dåligt de hade hanterat situationen, hur sena de var med att komma ut med information och fick ständigt förklara sig. Troligtvis är det, att hon fick svara på kritik den största anledningen till att hon talar på annorlunda sätt än andra. Men om hon agerat annorlunda hade hon möjligtvis sluppit det. Om man agerar korrekt så har journalisterna inget att klaga på och man kan själv sätta pressens agenda. Om Freivalds hade varit snabbare med att komma med information och om tekniska förberedelser för telefonväxeln hade Freivalds kunnat ägna sin tid åt att säga andra saker än att bara försvara sig och erkänna att man gjort ett dåligt jobb.

Det var alltså stor skillnad i sätten att tala hos Knutsson och Freivalds men om man jämför grupperna som helhet med varandra, UD/Regering och resebolagens informatörer, visades ingen större skillnad. Andelen god respektive dålig kriskommunikation var i stort sett desamma. Dock var det stor skillnad i hur mycket de framträdde. Representanter från UD och regering uttalade som sagt 32 % fler satser än gruppen informatörer.

Avslutningsvis vill jag ta upp asymmetriprincipen som jag talade om i kapitel 2.3, sidan 13. Denna innebär att det är mycket lättare att förlora tillit och trovärdighet än det är att vinna den och att ett kantstött förtroende är otroligt vanskligt och dessutom kostsamt att reparera. Ofta går det inte utan att personer i ledningen måste avgå. Som sagt var det precis detta som hände i efterdyningarna av tsunamikatastrofen, flera personer avgick från gruppen UD/regering. Om inte direkt med anledning av det inträffade så i alla fall indirekt. UD har fortfarande, två år efter katastrofen, svårt att vinna tillit och förtroende. Inte omöjligt hade även maktskiftet i september inte inträffat om katastrofens akuta fas och efterkommande faser hanterats annorlunda. Människor hade inte längre förtroende för regering. Det är därför det är så enormt viktigt med bra planerad kriskommunikation och en väl utarbetad beredskapsplan.

Referenser och källor

Litterära referenser

Beck, Ulrich, *Risk Society - towards a New Modernity*, London: Sage, 1992

Boréus, Kristina (red.), *Textens mening och makt - metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*, Lund: Studentlitteratur, 2005

Eriksson, Peter, *Planerad kommunikation – strategiskt ledningsstöd i företag och organisation*, Malmö: Liber, 2005

Esaiasson, Peter, *Metodpraktikan – konsten att studera samhälle, individ och marknad*, Stockholm: Norstedts juridik, 2005

Findahl, Olle, ”Kan vi lita på medierna? Om medierapporteringen i krigsliknande situationer” i *Risker, kommunikation och medier – en forskarantologi*, Lund: Studentlitteratur, 2000

Flodin, Bertil, *Planlagd kriskommunikation*, Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, 1999

Gripsrud, Jostein, *Mediekultur, mediasamhälle*, Göteborg: Daidalos, 2002

Larsson, Larsåke (red.), *Metoder i Kommunikationsvetenskap*, Lund: Studentlitteratur, 2000

Lind, Håkan, Lindahl-Persson, Jenny, *Medietränad*, Stockholm: Norstedts, 2005

Löfstedt, Ragnar, ”Samhällsvetenskaplig riskforskning – en kort historik” i *Risker, kommunikation och medier – en forskarantologi*, Lund: Studentlitteratur, 2000

Nohrstedt, Stig Arne, ”Kommunikationsproblem i samband med katastrofer och allvarliga samhällsstörningar” i *Risker, kommunikation och medier – en forskarantologi*, Lund: Studentlitteratur, 2000

Nordlund, Roland. ”Risk- och kriskommunikation: Myndigheter – medier – medborgare” i *Risker, kommunikation och medier – en forskarantologi*, Lund: Studentlitteratur, 2000

Nohrstedt, Stig Arne, Nordlund, Roland, *Medier i kris – en forskningsöversikt över mediernas roll vid kriser*, Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, 1993

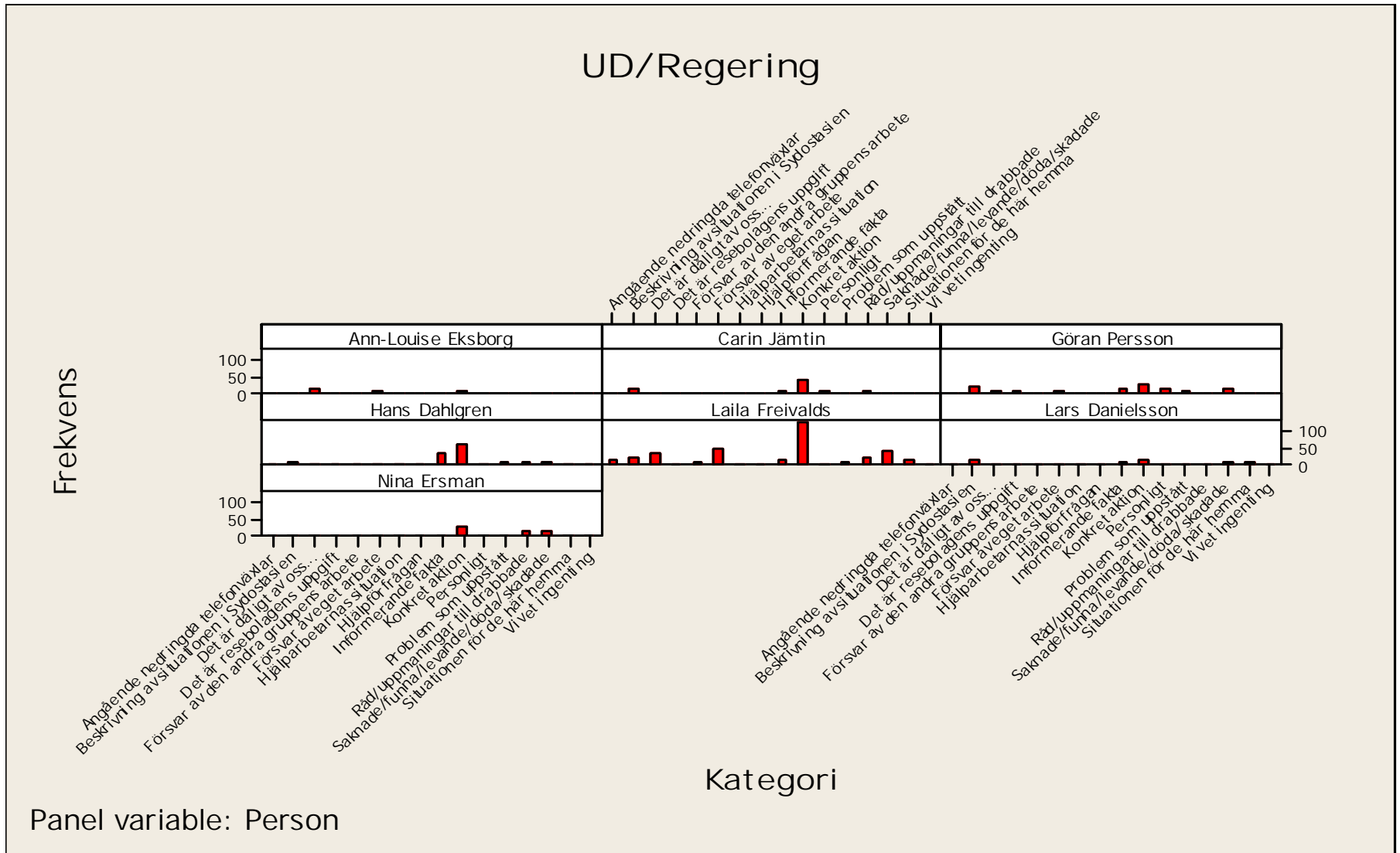
Strömbäck, Jesper, *Makt och medier – samspelet mellan medborgarna, medierna och de politiska makthavarna*, Lund: Studentlitteratur, 2000

Strömbäck, Jesper, *Hot på agendan – en analys av nyhetsförmedling om risker och kriser*, Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten, 2005

Warg, Lars-Erik, "Tillit och trovärdighet i riskkommunikation" i *Risker, kommunikation och medier – en forskarantologi*, Lund: Studentlitteratur, 2000

Empiriska källor

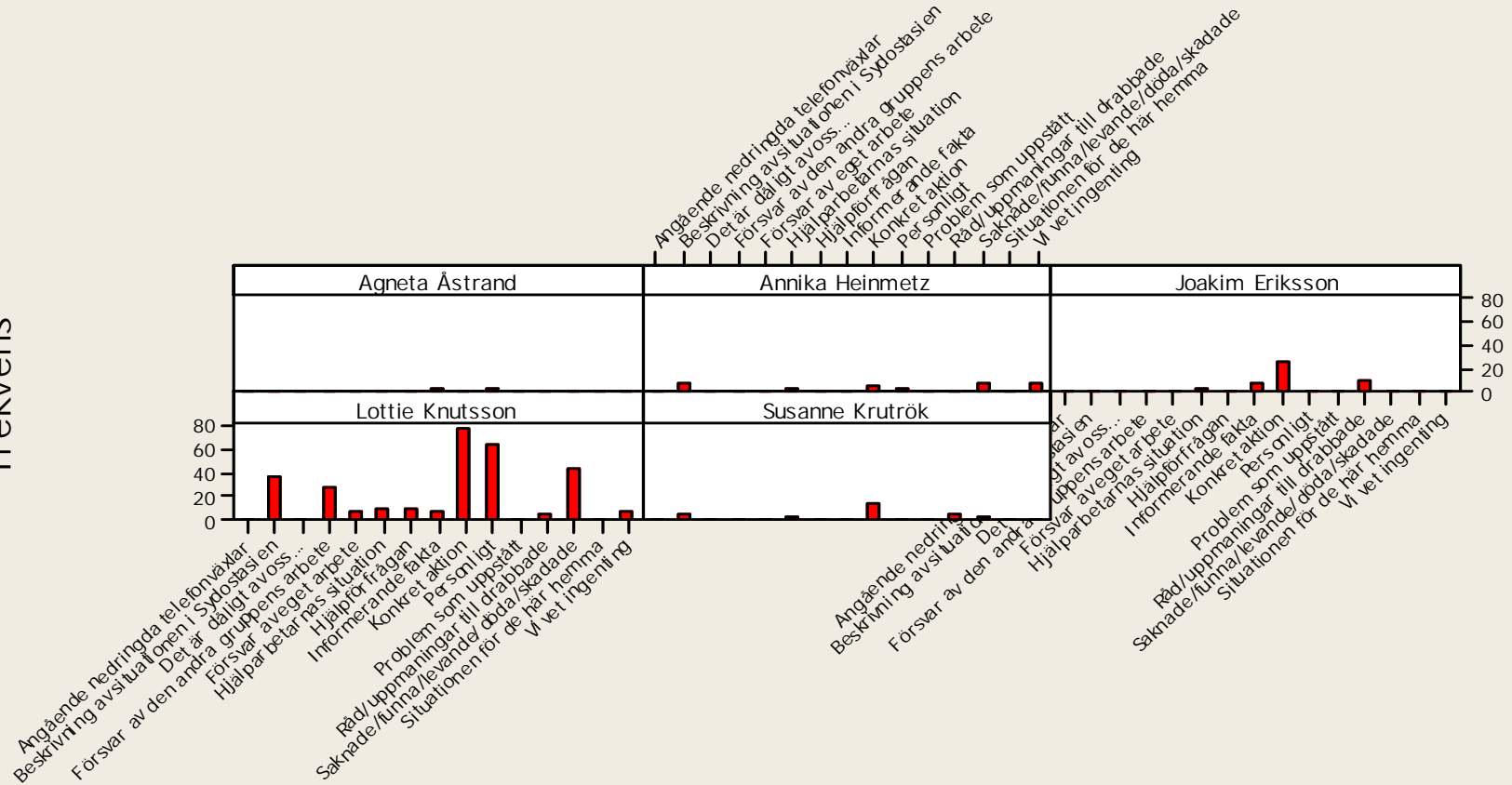
Nyhetsändningar i SVT1, SVT2 och TV4 under dagarna 26, 27 och 28/12 2004 erhållet från Statens Ljud och Bildarkiv (SLBA).



Figur E

Informatörer

Frekvens



Kategori

Panel variable: Person

Figur F