



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Gränsöverskridande kriskommunikation

*En studie av politiska aktörers, offentliga organisationers och nyhetsmediers
kommunikation under samhällskriser*

FORSKNING

MSB:s kontaktpersoner:

Namn Efternamn, 010-240 XX XX

Namn Efternamn, 010-240 XX XX

Publikationsnummer MSB XXXX-ÅÅ

ISBN 978-91-7383-XXX-X

Förord

Denna rapport är en populärvetenskaplig sammanfattning av forskningsprojektet *gränsöverskridande kriskommunikation* som genomförts under 2011-2013. Projektledare har varit docent Eva-Karin Olsson vid institutionen för säkerhet, strategi och ledarskap, Försvarshögskolan. Medsökande i projektet var professor Jesper Falkheimer, institutionen för strategisk kommunikation, Lunds universitet. Vi har under de tre år som projektet pågått arbetat i olika konstellationer, tillsammans och med andra forskare. Vi vill här passa på att tacka medförfattarna Kajsa Hammargård, Maria Konow Lund, Malin Söderlund och Bertrjan Verbek samt forskningsassistenterna Milda Celiesiute och Lucas Dietrichson. Särskilt tack går till professor Lars Nord vid Mittuniversitet som genom hela projektet frikostigt delat med sig av allt från värdefulla tips till empiriskt material. Tack också till docent Magnus Fredriksson vid Göteborgs Universitet som var anställd i projektet under tre månader och författade en artikel om svenska myndigheters kommunikation i samband med finanskrisen. Vidare har projektet haft en referensgrupp som bidragit med goda idéer och inspiration. Referensgruppen har bestått av Hans Gennerud, Gullers Grupp AB, Helena Lombrink, Regeringskansliet., Lars Nord, Mittuniversitetet samt Henrik Olinder, MSB. Vi vill särskilt tacka Henrik för ett bra samarbete och stöd under projektets gång. Föreliggande rapport ger en kortfattad beskrivning av de delstudier som sammanställts under de tre år som projektet löpt. Projektet har lett till en hög produktion när det gäller internationella vetenskapliga publikationer och har presenterats på olika konferenser. Resultaten har också integrerats i samverkan med krispraktiker i olika sammanhang.

Eva-Karin Olsson, docent, Försvarshögskolan

Jesper Falkheimer, professor, Lunds universitet

Innehållsförteckning

1.1 Kriser.....	6
1.2 Kriskommunikation.....	6
1.3 Nyhetsrapportering och kriser	7
1.4 Fallstudier: Syfte och metoder	9
2.1 Offentliga organisationers kriskommunikation	11
2.2 Krisexploatering	15
2.2.1 Politiska aktörers kriskommunikation	15
2.2.2 Mediernas rapportering av kriser.....	17
2.3 Kriskommunikation i internationell miljö	19
 Bilaga 1: Publikationer (och manus) inom ramen för projektet	 23

Sammanfattning

I denna rapport presenterar vi inledningsvis aktuell forskning om kriskommunikation och nyhetsrapportering innan vi presenterar ett urval resultat från de empiriska delprojekten. Syftet med rapporten är att sammanfatta och sprida resultat och slutsatser som vi dragit av det treåriga forskningsprojektet (2011-2013) 'gränsöverskridande kriskommunikation' med fokus på kriskommunikationen under samtida komplexa och gränsöverskridande samhällskriser. Kriskommunikation belyses ur ett operativt, politiskt och strategiskt kommunikationsperspektiv. Med andra ord intresserar vi oss främst för organiseringen, den politiska inramningen samt medierepresentationer kring de utvalda samhällskriserna. De kriser som varit föremål för undersökningen delar flera karaktärsdrag. De hotar fundamentala samhälleliga värden, utgör arenor för både myndigheters och politikers kriskommunikation, och har faktiska eller potentiella gränsöverskridande konsekvenser. Forskningsprojektet har som övergripande syfte att identifiera, beskriva och förstå dynamiken bakom dessa kriser ur ett kommunikationsperspektiv. Mer specifikt har vi undersökt hur nationella regeringar och myndigheter, men även internationella organisationer, kommunicerar när de ställs inför gränsöverskridande kriser.

Vi har särskilt undersökt dynamiken mellan politiska aktörer, medier och myndigheter. Genom sekundärdata, till exempel av andra genomförda opinionsundersökningar, drar vi vissa slutsatser kring vilka konsekvenser kriskommunikationen har fått hos allmänheten. Men huvudsyftet är inte att dra kausala samband mellan strategier, medierepresentation och opinionseffekter, utan att analysera och problematisera hur kriser konstrueras och representeras av politiska aktörer, myndigheter och medier. I motsats till tidigare forskning har vi inom forskningsprojektet främst undersökt lyckade fall av kriskommunikation, det vill säga, sådana där politiska aktörer fått ökat opinionsstöd. Bland annat har vi undersökt den svenska regeringens kommunikation under finanskrisen 2008 och den norska regeringens kriskommunikation i samband med terrorattentaten den 22 juli 2011. Dessa fall visar att framgångsrika politiska aktörer använder sig av tre strategiska gestaltningar; ledningsgestaltning, moralisk gestaltning och ansvarsgestaltning. Studier av EU-kommissionens kommunikation under finanskrisen kompletterar kunskaper kring betydelsen av transnationella aktörers kriskommunikation. Projektet har också resulterat i en typologi som bygger på två grundläggande kriskommunikationsdimensioner: anseende- och resiliensorientering; samt operativ och strategisk kommunikation. Denna förklaras genom tillämpning på en av de kriser som studerats, översvämningarna i Australien.

1. Introduktion

1.1 Kriser

Få myndigheter eller företag ifrågasätter behovet av god och effektiv kriskommunikation. Visa av egna eller andras erfarenheter har de flesta organisationer insett betydelsen av att vara öppen, snabb, trovärdig och tydlig i sin kriskommunikation. I en värld som präglas av ökad förändringstakt, rörlighet och komplexa kommunikationsflöden ökar också människors krismedvetenhet. Medborgare kräver att myndigheter och politiker hanterar kriser på ett effektivt sätt. Kunder kräver att företag lyssnar på kritik och kommunicerar snabbt under kriser.

Kris används till vardag som begrepp när det gäller både stort och smått. Vi lever sedan många år i ett krissamhälle. Begreppet kris kan etymologiskt definieras som en avgörande eller kritisk vändpunkt (Falkheimer, Heide & Larsson, 2009). Inom psykologin finns omfattande forskning kring kriser på individnivå som kan handla om allt från sjukdomsbesked till skilsmässa. Men i detta sammanhang utgår vi från kriser i form av extrema händelser som innefattar allvarliga hot mot grundläggande samhällsfunktioner och värden. En sådan samhällskris kännetecknas av att den är överraskande, hotfull, skapar hög osäkerhet samt att den präglas av krav på snabb respons under stor tidspress (Lerbringer, 1997). I praktiken har samhällskriser en ganska svag gräns till så kallade organisationskriser, där till exempel politikernas eller myndigheters legitimitet ifrågasätts. Myndigheters kriskommunikation kan, beroende på perspektiv, anses ha två syften: dels att informera medborgare och medarbetare om kriser, dels att legitimera sin egen insats och organisation. De fallstudier som vi senare redovisar illustrerar samtliga denna balansgång. Till skillnad från lejonparten av tidigare forskning om kriskommunikation så analyserar vi den som en form av politisk kommunikation.

I denna rapport presenterar vi inledningsvis aktuell forskning om kriskommunikation och nyhetsrapportering, därefter redogör vi för projektets tre delstudier. Syftet med rapporten är att sammanfatta och sprida projektets resultat och slutsatser. Vi intresserar vi oss främst för organiseringen, den politiska inramningen samt medierepresentationerna.

1.2 Kriskommunikation

Trots förändrade samhälls- medie- och organisationsvillkor så är krishanteringens fundamentala kommunikationsutmaning konstant: att skapa gemensam mening kring krisen i sig och de handlingar som krävs för att hantera denna på bästa möjliga sätt. Ur ett myndighetsperspektiv kan denna utmaning definieras utifrån allmänhetens bästa. Men i praxis så utövas kriskommunikation utifrån olika mål som utgår från både samhälls- och

organisationsperspektiv, allmän- och egennyttan. För det första så har kriskommunikation som mål att påverka människors beteenden under den akuta krisfasen. Det kan då handla om instruerande information som avser skydds- eller säkerhetsåtgärder (*emergency management*). För det andra så har kriskommunikation som mål att behålla stabilitet i samhället och långsiktigt förtroende för dels de aktörer som har krisansvar, dels krishanteringssystemet. Utan grundläggande systemförtroende så har den operativa kriskommunikationen svag effekt. För det tredje så har kriskommunikation som mål för ansvariga aktörer och organisationer att definiera, formulera orsakssamband och sätta dagordningen i medierna under en kris. Detta mål har blivit allt svårare att uppnå på grund av framväxten av sociala medier och kommunikationskanaler som utmanar etablerade myndighetskanaler och massmedier. För det fjärde så har kriskommunikation efter den operativa krishanteringen ofta som mål att försvara ansvariga organisationer och aktörer, dels gällande deras ansvar för att det överhuvudtaget blev en kris, dels för krishanteringen i sig. För det femte (även om detta mål också kan ses som integrerat med de föregående) så har kriskommunikation som mål att legitimera ansvariga organisationer och aktörer, som då kan exploatera krisen positivt och få höjt förtroende.

Kriskommunikationsstudier har främst fokuserat på ansvarsrelaterade frågor. Tyngdpunkten i dessa studier har legat på hur krishanterare kan undkomma skuld i samband med krishändelser genom att applicera diverse retoriska strategier (Benoit, 1995). Enligt Coombs (2004) är användningen av retoriska strategier olika effektiva beroende på kategori av kris och om krisen kan tolkas som oavsiktlig eller avsiktlig. Majoriteten av studier inom denna tradition utgörs av fallstudier av privata företag snarare än offentliga organisationer och politiker även om det finns undantag (c.f. Benoit and Henson, 2009; Brändström and Kuipers, 2003). Även i studiet av politiska aktörer har teorier kring skuld och ansvarsfrågor dominerat. Det stora intresset kring skuldfrågor hänger ihop med att kriser oftast ses som ett hot som det gäller att undkomma för att behålla sitt förtroende. Inom ramen för detta forskningsprojekt har vi valt att se kriser inte bara som hot, men även som möjligheter för aktörer att vinna sympatier genom att uppvisa ledarskap och kompetens. Framgångsrik kriskommunikation handlar därmed inte enbart om att komma undan kriser oskadad utan även om att stärka sin organisatoriska eller individuella position (Boin et al., 2009). Under delstudien "krisexploatering" har vi valt fall där politiska aktörer fått kraftigt stöd för sin krishantering bland medborgarna och närmare undersökt vilka gestaltningar som dessa använt sig av i sin kriskommunikation. Vi har inte bara undersökt krishanterarnas retoriska strategier utan även medierapporteringen kring sådana fall för att se om fallen har gemensamma kännetecken.

1.3 Nyhetsrapportering och kriser

Som redan nämnts har forskningsprojektet syftat till att undersöka både medierapporteringen av kriser och offentliga aktörers kriskommunikation. Medier spelar en viktig roll i samband med kriser både när det gäller att nå ut

med samhällsviktig information och när det gäller att granska involverade aktörers agerande.

Enligt Nord och Strömbäck (2006) har journalisterna lättast att hantera en händelse utifrån gängse journalistiska metoder och normer när de är förbredda på att händelsen ska inträffa och när det finns goda rutiner upparbetade. Enligt samma logik möter medierna den största utmaningen i samband med händelser som är oväntade och där inga rutiner finns att tillgå. Den svåraste utmaningen för medierna är händelser för vilka de saknar både förberedelser och rutiner. Exempel på händelser som är *nya och överraskande* är till exempel Fukushima-katastrofen i Japan 2011 eller terrorattentaten i Norge samma år. Efter detta kommer händelser där rutinerna är goda men förberedelserna dåliga, de är alltså *nya men förväntade*. Exempel på sådana händelser kan vara kriget i Afghanistan 2001 eller Rysslands annektering av Krimhalvön 2014. Den tredje kategorin innefattar händelser som är *oväntade men som har hänt tidigare* och för vilka medierna har dålig förberedelse men goda rutiner. Här skulle man kunna placera typiska olyckor och katastrofer som flygplansolyckor, översvämningar och jordbävningar. Den sista kategorin innefattar händelser där båda rutiner och förberedelser är goda vilka innefattar *händelser som är förplanerade* som till exempel USA:s invasion i Somalia 1993 eller Irakkriget 2003. I relation till de fall som ingår i forskningsprojektet har vi kategoriserat terrorattentaten i Norge som en ny och överraskande händelse, den ekonomiska krisen som en ny men förväntad händelse och översvämningarna i Queensland som en händelse som var oväntad men har hänt tidigare. Baserat på tidigare forskning har vi undersökt hur krishändelserna påverkade journalistiska normer och stilar.

Gällande journalistiska normer och stilar har vi främst fokuserat på fyra aspekter av nyhetsrapporteringen, vilket redogörs för nedan. För det första har vi undersökt graden av opartiskhet som hänger ihop med grundläggande journalistiska normer om balanserad rapportering och objektivitet. Balans i rapporteringen kan ses på olika sätt. Ett vanligt förekommande perspektiv är att relatera opartiskhet till att lika mycket utrymme ges till, oftast politiska, motståndare (Schudson and Anderson, 2009). För att nyhetsmedierna ska kunna leva upp till idén om partiskhet är en fungerande källkritik central. Källkritik riskerar dock att sättas ur spel i samband med stora krishändelser som karakteriseras av ett kraftigt ökat samhälleligt informationsbehov (Nohrstedt, 2000). Till exempel visar studier av amerikanska medier i samband med terrorattentaten den 11 september 2001 hur kravet på att fylla sändningstid ledde till att journalister rapporterade rykten, använde anonyma källor och förlitade sig på personliga reflektioner i sin rapportering (Reynolds & Barnett, 2003: 699). En annan typ av obalans i rapporteringen som kan vara betydligt svårare att få grepp om är den ton som en händelse eller person ges i rapporteringen. Vi har därmed även undersökt tonen i medierapporteringen. Ton undersöks vanligen genom att se till förekomsten av negativa eller positiva vinklingar. Forskningen på området visar att negativa vinklingar är vanligast förekommande i nyhetsrapportering bland annat då dessa bidrar till att skapa en bild av att journalistiken som oberoende och kritiskt granskande (Vliegthart et al., 2011).

För det tredje har vi undersökt graden av tolkande eller beskrivande journalistik. Även om det inte finns någon samstämmig uppfattning så används oftast tolkande journalistik som begrepp för journalistisk som går bortom beskrivande och faktabaserad rapportering. Tolkande journalistik fokuseras kring att beskriva *varför* en händelse inträffat i motsats till att besvara de klassiska journalistiska frågorna; *vad, var, när* och *vem*. Detta ändrade fokus gör att journalister blir analytiker snarare än observatörer av pågående händelser (för en översikt se Salgado and Strömbäck, 2012). Slutligen har vi undersökt den dominerande gestaltning som förekom i rapporteringen. Även om begreppet gestaltning används på delvis olika sätt karaktäriseras gestaltningar i stort av förmågan att kategorisera och koppla samman stora mängder information för att därigenom lyfta fram det gemensamma, inkluderat dess ideologiska och politiska implikationer, och på så sätt reducera komplexiteten (Gamson, 1992). En ofta citerad definition kommer från Entman (2003) som menar att gestaltningar ” innebär att välja ut och lyfta fram vissa aspekter av en händelse eller fråga och att göra kopplingar mellan dessa på ett sätt som lyfter fram en särskild tolkning, värdering eller lösning ”(Entman, 2003, s. 417). Gestaltningar bidrar på så sätt till att definiera händelser eller tillstånd som problematiska genom att identifiera orsakerna till problemet, bidra med en moralisk bedömning av aktörers agerande samt en lösning på problemet. En gestaltning som är vanligt förekommande i studier om nyhetsrapportering är att gestalta politik som ett strategiskt spel snarare än att fokus i rapporteringen läggs på själva sakfrågan (Cappella & Jamieson, 1997). Gestaltningen av politik som ett strategiskt spel innebär att politik skildras som en tävling bestående av vinnare och förlorare där rapporteringen främst berör politiska strategiska och taktiska överväganden. Problemet med den här typen av rapportering är enligt vissa forskare att den underminerar medieanvändarnas intresse och kunskap i sakfrågor och därmed deras politiska engagemang. Inramningen aktiverar politisk cynism eftersom politiker framställs som att de agerar i egenintresse snarare än för det allmänna bästa (ibid).

1.4 Fallstudier: Syfte och metoder

Forskningsprojektet har som övergripande syfte att identifiera, beskriva och förstå dynamiken bakom gränsöverskridande kriser ur ett kommunikationsperspektiv. Mer specifikt har vi undersökt hur nationella regeringar och myndigheter, men även internationella organisationer, kommunicerar när de ställs inför olika typer av gränsöverskridande krishändelser. Vi har lagt särskild vikt vid att undersöka dynamiken mellan politiska aktörer, medier och myndigheter. Genom sekundärdata, till exempel av andra genomförda opinionsundersökningar, drar vi vissa slutsatser kring vilka konsekvenser kriskommunikationen har fått hos allmänheten. Men huvudsyftet är inte att dra kausala samband mellan strategier, medierepresentation och opinionseffekter, utan att analysera och problematisera hur kriser konstrueras och representeras av politiska aktörer, myndigheter och medier.

De fallstudier som ingår i projektet försöker att besvara några centrala frågor:

1. Vilken bakgrund och vilket förlopp hade kriserna?
2. Hur kommunicerade nationella regeringar, myndigheter, internationella organisationer och medier under de utvalda kriserna?
3. Vilka var de viktigaste strategiska utmaningarna för de aktörer som kommunicerar under kriserna?
4. Vilka kommunikationsstrategier var framgångsrika ur aktörernas perspektiv? Vilka samhällseffekter kan kriskommunikationen i de tre olika fallen antas ha?

Vår förhoppning är att projektet dels bidrar till att utveckla grundläggande teorier om offentliga organisationers kriskommunikation, dels utvecklar praktikers kompetens och reflexiva förståelse för vad som händer under gränsöverskridande kriser där beslutsfattare står inför den svåra utmaningen att samtidigt kommunicera på flera arenor med en rad olika intressenter. Studien omfattar som nämnts strategiskt utvalda fallstudier (med fokus på naturkatastrof, finanskris och terrorism) men ska inte ses som en komparativ studie, då både kriserna i sig själva och metoderna för att analysera dessa inte är helt jämförbara. Vi kombinerar olika metoder och har som syfte att kartlägga och förstå hur politiska aktörer, myndigheter och medier kommunicerar. Inom de flesta av fallen har vi arbetat med att kombinera en dokumentanalys (av planer, policys, pressmeddelanden och liknande, i syfte att beskriva kriserna och de centrala aktörerna), en medieanalys (här i egenskap av kvantitativ innehållsanalys som delvis kombineras med kvalitativ textanalys) och i olika omfattning kvalitativa intervjustudier med centrala aktörer. Fallstudierna presenteras genom olika teman – där exempel från resultaten av studierna integreras.

2. Resultat

Nedan redogör vi för resultaten av de delstudier som genomförts inom ramen för projektet.

2.1 Offentliga organisationers kriskommunikation

Alla de aktörer som undersökts inom ramen för projektet har varit offentliga organisationer. I en av delstudierna har vi dock mer specifikt diskuterat de särskilda villkor som föreligger för den här typen av aktörer. Även om offentliga organisationer spelar en central roll i hanteringen av storskaliga kriser har forskningsområdet kriskommunikation internationellt dominerats av teoribildningar kring privata företag och organisationer. Sverige är i viss mening ett undantag. Sedan Tjernobylyckan 1986 har mängder av beskrivande fallstudier av samhällskriser (t.ex. olyckor och katastrofer) producerats av forskare vid svenska universitet och högskolor på uppdrag av dåvarande Styrelsen för psykologiskt försvar, Krisberedskapsmyndigheten och nu Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Men dessa fallstudier har med några undantag inte haft som syfte att utveckla nya teorier om kriskommunikation. Inom internationell forskning om kriskommunikation (vilken i huvudsak bedrivits i USA) har det funnits en tendens att, utan närmare diskussion, applicera teorier och modeller som hämtats från en privat sfär till en offentlig. De teorier som dominerat forskningsfältet har, vilket vi nämnt tidigare, främst handlat om aktörers förmåga att undvika ansvar och skuld, främst i syfte att stärka det egna eller organisationens varumärke. Inom ramen för det här delprojektet argumenterar vi dock för att offentliga organisationer, till skillnad från privata, har mer mångfacetterade uppgifter och skyldigheter vilket både begränsar och möjliggör en annan typ av kommunikation.

I Olsson (2014) föreslås en typologi över olika typer av kriskommunikation vilken syftar till att öka förståelsen kring de grundläggande premisser som styr offentliga organisationers kriskommunikation. Typologin illustreras med en fallstudie kring hanteringen av den stora översvämning som drabbade delstaten Queensland, Australien under 2010-2011 och de myndigheter och offentliga bolag som var involverade i att hantera och kommunicera krisen. Enligt typologin så finns det i princip två grundläggande kriskommunikationsdimensioner: anseende- och resiliensorienterade; samt operativ och strategisk kommunikation. Operativ kommunikation syftar till att tillhandahålla information som hjälper människor att hantera den aktuella situationen. Kommunikationen hanteras här oftast av de som är närmast den operativa verkligheten. Strategisk kommunikation är planerad och syftar till att möta långsiktiga samhälleliga och organisatoriska mål. Resiliensorienterad kommunikation fokuserar på de som tar emot budskapet och syftar till att underlätta till självhjälp, nätverkande och återuppbyggnad. Slutligen,

anseendesorienterad kommunikation fokuserar på den som är avsändare för budskapet och syftar till att hantera aspekter relaterade till organisationens anseende. Dessa två dimensioner skapar sedan fyra olika idealtyper för kriskommunikation, enligt nedan.

Operativ

Anseendeorienterad	<i>Operativ anseendeorienterad</i>	<i>Operativ resiliensorienterad</i>	Resiliensorienterad
	<i>Strategisk anseendeorienterad</i>	<i>Strategisk resiliensorienterad</i>	

Strategisk

Operativ resiliensorienterad kommunikation används som benämning på kommunikation som har ett operativt perspektiv och som syftar till underlätta självhjälp, nätverkande och återuppbyggnad. I samband med de akuta översvämningarna var det den här typen av kommunikation som australienska myndigheter främst ägnade sig åt. Krisledande myndighet var Queensland Police Service. Polisen kom att uppmärksammas för deras betydande användning av sociala medier. Användningen var inte planerad utan växte fram ur ett behov av att kommunicera snabbare än vad som var möjligt inom ramen för traditionella medier och press releaser. Att kommunicera via sociala medier ökade inte bara snabbheten utan gav också myndigheten möjligheten att kommunicera direkt med befolkningen utan att behöva förlita sig på medierna som filter. Det ska dock sägas att även traditionella tekniker som dörrknackning, sirener och radiomeddelanden var till stor nytta för att nå ut med information, till exempel då det fanns områden utan tillräcklig radiotäckning, men även på grund av brist på elektricitet.

Nästa dimension är operativ anseendesinriktad kommunikation som inbegriper operativ kommunikation som påverkar organisationers anseende. Fallstudien visar att god kommunikativ förmåga i rent operativa sammanhang har stora effekter på anseende. Detta då en omfattande medial närvaro ger operativt verksamma aktörer möjlighet att visa kompetens och medkänsla. Till exempel blev Queensland Police Service mycket positivt uppmärksammas för deras agerande och kommunikation under krisen. Inte bara myndigheter utan även politiker kan gynnas av sina operativa kommunikativa insatser. Ett sådant exempel är Queensland Premier Anna Bligh som tog aktiv del i att informera

medborgarna om den senaste händelseutvecklingen. Bland annat så ledde hon alla de presskonferenser som de myndigheter som var aktiva i räddningsarbetet höll, vilka sändes live av de stora tv-bolagen. Blich blev prisad för sin förmåga att visa känslor, artikulera en gemensam känsla av stolthet och identitet samt att ge relevant och tydlig information (Bussy & Paterson, 2012). Den tredje dimensionen är vad vi kallar strategisk anseendeorienterad kommunikation, vilket är vad kriskommunikationslitteraturen av tradition ägnat sig åt. I det här fallet så skadade översvämningarna till exempel, de för Queensland livsviktiga turist- och universitetssektorerna, varpå kampanjer snabbt sjösattes för att locka tillbaka dessa grupper till delstaten. Den fjärde och sista kategorin är strategisk kommunikation som syftar till att öka resiliensen i samhället. Här kan vi se att delstatsregeringen hade en tydlig ambition att kommunicera positiva historier till befolkningen i Queensland. Till exempel startade man ett program för att identifiera lokala 'flodhjältar'. Ett annat exempel i enlighet med samma strategi var att tillsammans med regionaltidningen *the Courier Mail* få ut så många hoppfulla nyhetshistorier som möjligt.

Artikeln diskuterar sedan implikationer av ovanstående resonemang kring de fyra kommunikationsdimensionerna. Ett resonemang kretsar kring betydelsen av operativ kommunikation till skillnad från den strategisk anseendesorienterade, som främst lyftas fram i kriskommunikationssammanhang. Operativ kommunikation kan i själva verket ha bättre förutsättningar att generera positiva effekter för organisationers och aktörers anseende då den skapar en känsla av autenticitet och ärlighet. Vidare visar fallet på att ny informationsteknologi har en inneboende förmåga att förändra organisatoriska strukturer och processer. Till exempel menar Queensland Police Service att omställningen till att i princip uteslutande bedriva kriskommunikationsarbetet med hjälp av sociala medier gjorde att enskilda kommunikatörer fick avsevärt större frihet i sitt arbete än tidigare, allt för att öka snabbheten och flexibiliteten. Slutligen visade studien hur närvaron på sociala medier tvingade fram en högre grad av öppenhet inom myndigheten gentemot medborgarna.

I Fredriksson (kommande 2014) appliceras ett nyinstitutionellt perspektiv på kriskommunikation vilket illustreras av svenska myndigheters kommunikation i samband med finanskrisen. Fredriksson analyserar i sin artikel hur tre svenska myndigheter (Finansinspektionen, Riksbanken och Riksgälden) – med ansvar för finansmarknaden – responderade på den globala finanskrisen och hur de kommunicerade för att upprätthålla finansmarknaden som en institution. Begreppet institution definieras här som:

“more-or-less taken-for-granted repetitive social behavior that is underpinned by normative systems and cognitive understandings that give meaning to social exchange and thus enable self-reproducing social order.”
(Greenwood et al., 2008: 4f).

Institutionellt arbete beskriver tillfällena då individer och organisationer arbetar för att bevara institutioner. Studien visar utifrån nyinstitutionell teori hur finanskrisen triggade kommunikativa aktiviteter som syfte till att upprätthålla,

för finansmarknaden, grundläggande regler, normer, och praktiker genom tre strategier: förmedling (*providing*), övervakning (*policing*) samt rutinisering (*routinizing*). Förmedling handlar i sammanhanget om att skydda vissa intressen genom att presentera fakta till journalister som stöder institutionens legala, moraliska och ideologiska grunder. I det här fallet svarade de tre myndigheterna med att leverera pressmaterial, vara tillgängliga för intervjuer samt att uppdatera sina webbsidor. På så sätt försökte myndigheterna få ut sin bild av krisens orsaker och konsekvenser men framförallt tillgängliga lösningar och möjligheter för svenska banker att hantera krisen. Det var även viktigt att synkronisera budskapen så att alla sa ungefär samma sak. På så sätt försökte myndigheterna att undvika en bankrusning (*bank run*) i ett kort perspektiv och i ett längre upprätthålla förtroendet för finansmarknaden som sådan. Övervakning inkluderar användandet av revision och övervakning samt ett stort antal aktiviteter där sanktioner och incitament kombineras för att upprätthålla vissa verksamheter och hindra andra. Finansmarknaden är hårt reglerad gällande eventuell marknadspåverkan. Detta gjorde att kommunikationen inom det här området kom att domineras av informella samtal med nyckelaktörer på den svenska marknaden för att få dessa att följa existerande regleringar. Slutligen är rutinisering centralt för upprätthållandet av institutioner då genom att skapa struktur och förutsägbarhet bidrar till stabilitet. I syfte att uppnå stabilitet har myndigheterna skapat tydliga former kring sin kommunikation vilka man var noga med att upprätthålla under krisen. Ett sådant exempel är att Riksbanken publicerar beslut 45 minuter efter att det är fattat.

Studien resulterar i några centrala insikter för kommande kriskommunikationsforskning. För det första understryker den att kriskommunikation härrör till en rad praktiker och aktiviteter, från informella möten till presskonferenser. Dessa aktiviteter är sedan i sin tur hoplänkade med andra typer av aktiviteter, vilket gör det omöjligt att dra en absolut gräns mellan kriskommunikation och andra aktiviteter. Vidare har tidigare forskning på området främst sett kriskommunikation som en aktivitet kopplad till en enskild organisation. Den här studien illustrerar dock att kriskommunikation kan vara en aktivitet som används för att nå bortom organisatoriska mål och preferenser och istället syftar till att bevara trovärdigheten för en hel sektor.

För mer information om delstudierna hänvisas till:

- Olsson, E-K. (2014) Crisis Communication in Public Organisations: Dimensions of Crisis Communication Revisited. *Journal of Contingencies and Crisis Management*
- Fredriksson, M (kommande 2014) Crisis Communication as Institutional Maintenance. *Public Relations Inquiry*
- Fredriksson, M., Olsson, E-K and Pallas, J. Creativity caged in translation: a neo-institutional perspective on crisis communication. Under granskning för *Revista Internacional de Relaciones Públicas* 2014-06-16

2.2 Krisexploatering

En för projektet central fråga har varit hur man kan förklara framgångsrik politisk kriskommunikation i samband med gränsöverskridande samhällskriser. Det vill säga, kriser behöver inte orsaka problem för politiska aktörer utan kan även vara välkomna händelser som, om de hanteras framgångsrikt, kan bidra till ökat politiskt stöd. Vi har ansett att detta varit viktigt att belysa då, som redan sagt, merparten av tidigare forskning fokuserat på skuldbeläggande och främst undersökt privata aktörer.

Enligt Nord och Olsson (2013) bör den som vill förstå framgångsrik kriskommunikation ta hänsyn till vilka gestaltningar både politiska aktörer och medierna använder sig av samt hur dessa korresponderar. Baserat på detta så menar författarna att framgångsrik kriskommunikation beror på en tre-steps-process av interrelaterade aspekter; aktörernas förmåga att skapa, relatera och matcha gestaltningar. Förmågan att skapa gestaltningar handlar om aktörernas förmåga att använda sig av aktiva gestaltningar. Förmågan att relatera gestaltningar till varandra handlar om att skapa en kontext där de valda gestaltningarna följer en internt sammanhängande logik vilket gör att gestaltningarna lyfter fram, och hakar i, varandra. Slutligen handlar det om att politikernas gestaltningar ska matcha med mediernas. Den här idén har vi sedan vidareutvecklat i några av de publikationer som färdigställts inom ramen för projektet.

2.2.1 Politiska aktörers kriskommunikation

Merparten av den forskning som traditionellt bedrivits inom kriskommunikationsfältet har intresserat sig för aktörers användning av retoriska strategier i syfte att reducera ansvar och kritik. I motsats till tidigare forskning har vi inom ramen för den här delen av forskningsprojektet snarast undersökt lyckade fall av kriskommunikation, det vill säga, sådana där politiska aktörer fått ökat opinionsstöd. De fall vi undersökt är den svenska regeringens kommunikation under finanskrisen 2008 och den norska regeringens kriskommunikation i samband med terrorattentaten den 22 juli 2011. Dessa fall visar att framgångsrika politiska aktörer använder sig av tre strategiska gestaltningar; ledningsgestaltning, moralisk gestaltning och ansvarsgestaltning.

Gällande den svenska responsen på den globala finanskrisen 2008 så innebar ansvarsgestaltningen att regeringen lyckades förlägga ansvaret för krisen utanför sitt eget ansvarsområde. I det här fallet var det en amerikansk "sjukdom" med ursprung i en girig amerikansk finansmarknad som drabbade Sverige. Den svenska regeringen var därmed lika mycket ett offer för krisen som svenskar i allmänhet. Ledningsgestaltningen handlade i kort om den svenska regeringen goda förmåga att hantera finanskrisen. Även om krisen var allvarlig var det ordning i de svenska statsfinanserna. Framförallt finansministern Anders Borg framställdes som kompetent. Som för att understryka detta framhöll medierna ofta hur välrenommerad den svenska finansministern var av sina kollegor i andra länder. Något paradoxalt arbetade

regeringen samtidigt med att minimera förväntningarna på deras agerande genom att understryka att händelseutvecklingen mycket väl kunde förvärras och att detta låg bortom deras kontroll. Regeringen lyckades därmed med att spela ned förväntningarna på sin egen förmåga samt att framstå som en ärlig sanningssägare – som vågade berätta om situationens allvar. Den tredje gestaltningen rörde moraliska frågor där regeringen konsekvent kontrasterade bankernas intressen mot vanliga medborgares. Bankerna agerade utifrån själviska vinstintressen och vanliga medborgare fick stå för noterna för deras excesser. Regeringen lyckas här framgångsrikt att framställa sig som försvarare av vanliga medborgare och deras intressen gentemot giriga banker.

De här gestaltningarna av krisen passade väl in i den så kallade medielogiken. Genom att vinkla ansvarsgestaltningen så att denna kom att ligga utanför regeringens kontroll, det vill säga att krisen hade exogena orsaker, kom man undan den mediala diskussion kring ansvar och skuldfrågor som oftast uppkommer i samband med kriser. Istället kunde energi läggas på att formulera lednings- och moraliska gestaltningar, som var betydligt mer positiva ur ett regeringsperspektiv. Här passade till exempel pr-strategin som gick ut på att utmåla en konflikt mellan giriga banker och vanliga medborgare väl ihop med mediernas dramaturgi och den klassiska kampen mellan David och Goliat. Mediebevakningen blev också självförstärkande genom att ju mer fokus som lades på att rapportera om regeringens, och här speciellt, finansministerns popularitet och kompetens ju mindre kritisk granskande förhållningssätt fick medierna (c.f. Entman, 2010).

Samma analysram användes sedan för att studera terrorattentaten i Norge i Söderlund (2013). Även här kunde vi se att ansvars-, lednings-, och moralgestaltningar var centrala i regeringens kommunikation. Gällande ledningsgestaltning så var det viktigaste budskapet från den norska regeringen att man gjorde allt som stod i ens makt för att assistera offren och för att ha kontroll på händelseutvecklingen. Som ett led i detta gav man detaljerad information på återkommande presskonferenser kring åtgärder och handlingar. Gällande den moraliska gestaltningen var regeringen inspirerad av det tal som den brittiska Premiärministern Tony Blair höll i samband med London-bombningarna 2005. I det norska fallet hade kommunikationsansvarige i statsrådsberedningen sedan tidigare förberett hållpunkter för ett tal som låg i den här riktningen i händelse av en stor kris, vilka nu kunde användas. Huvudbudskapet under och efter den 22 juli kom därmed att handla om att förövaren inte skulle lyckas bryta ner eller tysta Norge. Attacken sågs som en attack på norska värderingar och dess demokratiska samhälle. Genom att se händelsen som en attack på hela det norska samhället, istället för på en viss politisk grupp, skapades ett brett och inkluderande vi. Som ledare för nationen blev statsministern symbolen för de samhälleliga värden som var under attack och som inte fick gå förlorade. Trots att det rörde sig om en fruktansvärd händelse var gestaltningar relaterade till ansvarsfrågor få. Detta var delvis ett resultat av att regeringen inledningsvis försökte undvika spekulationer gällande motiv till attacken utan hänvisade till polisen. Att inte spekulera var en lärdom som dragits efter Madrid attackerna 2004 då den spanska regeringen snabbt beskyllde ETA för dådet, vilket visade

sig vara felaktigt. Detta kom att uppfattas som att regeringen försökte skjuta bort uppmärksamheten från den egna kritiserade Irak-politiken. Den sittande regeringen förlorade sedan det efterföljande valet. I motsats till detta undvek den norska regeringen att nämna Brevik som person och hans motiv till attackerna i princip i alla offentliga uttalanden. I den mån frågan berördes låg fokus på den enskilde galningen snarare än på ett utvidgat politiskt motiverat terrornätverk. Den här vinkligen förstärkte ledningsgestaltningen som då kunde fokusera på den akuta krisen snarare än på strukturella problem. Ansvarsgestaltningen underlättade även moralgestaltningen som istället för att dela ut skuld kunde fokusera på att Norge skulle förmås komma igen så gott och fort som möjligt. Under post-krisstadiet ökade dock kritiken mot polisens operativa och strategiska krishantering (inkluderat kriskommunikationen) vilket troligen också hade negativa konsekvenser för den nationella regeringen. I en studie (Falkheimer, 2014) ges en översikt av hur de centrala aktörerna agerade ur ett strategiskt kommunikativt perspektiv.

För mer information om denna delstudie hänvisas till:

- Falkheimer, J. (2014). Crisis Communication and Terrorism: The Norway Attacks on 22 July 2011. *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 19, No 1.
- Nord, L and Olsson, E-K. (2013) 'Frame, set, match! Towards a model of successful crisis rhetoric', *Public Relations Inquiry* 2(1):79-94
- Söderlund, Malin (2013) Governmental Crisis Response – To be On Top of the Frame: The Case of Norway 22/7 2011 - Crisis communication and news management. Försvarshögskolan. Studentuppsats (Examensarbete)

2.2.2 Mediernas rapportering av kriser

Utgångspunkten för den forskning som projektet har bedrivit kring medierapportering har varit att mediernas förmåga att upprätthålla journalistiska standarder och normer försvagas i samband med kriser. Detta då medierna inte är förebreda samt saknar tidigare utarbetade rutiner (Nord och Strömbäck, 2006). Projektet har fokuserat på följande journalistiska stilar och normer; opartiskhet samt graden av tolkande journalistik och spelgestaltningar.

Den första artikeln som behandlar detta är Nord och Olsson (2014) som jämför svenska mediers valrapportering 2010 med rapporteringen av finanskrisen 2008. Valrapporteringen exemplifierar här den mest kontrollerade av bevakningar, det vill säga där medierna har bäst rutiner och är mest förberedda. Finanskrisen exemplifierar å andra sidan en krishändelse där vi kan utgå från att medierna har betydligt sämre rutiner och förberedelser. Baserat på tidigare forskning kan vi då anta en hypotes om att krisrapporteringen kommer präglas av en lägre grad av objektivitet samt en högre grad av spelgestaltningar och tolkande journalistik. Resultaten från studien uppvisar intressanta resultat som indikerar att de normer och rutiner som styr nyhetsbevakningen varierar beroende på typ av nyhetsändelse. Till exempel var andelen spelgestaltningar och tolkande journalistik betydligt mindre i finanskrisrapporteringen än i valrapporteringen. Vidare, opartiskhet i

termer av balans mellan olika aktörer samt neutrala vinklingar av dessa verkar vara ett mer utbrett fenomen inom valrapportering än krisrapportering. I själva verket finns det få likheter mellan de båda fallen vilket visar på att de styrts av olika journalistiska praktiker och ideal. Detta då valrapporteringen följde etablerade mönster som kan ses i tidigare forskning där nyhetsrapporteringen domineras av spelgestaltningar och en relativt stor andel av tolkande journalistik. På samma gång är rapporteringen balanserad och förhållandevis neutral gentemot politiska partier och kandidater. Enligt samma logik framstår krisrapportering vara utan samma normer då etablerade journalistiska principer som opartiskhet inte alltid är lika medvetna i en krissituation. Detta då journalistiska principer inte alltid är lika lätta att uppfylla i samband med överraskande och dramatiska händelser för vilka rutiner saknas och där det finns få möjligheter att förbereda nyhetsredaktionen i förväg.

I relation till hur medierapporteringen påverkade för regeringen att nå ut med sin kriskommunikation avslutas studien med två hypoteser. För det första så förslår vi att sakfrågeinramning i kombination med en beskrivande journalistisk stil medvekar till att politiska aktörer framställs som trovärdiga krishanterare snarare än taktiska politiker. Genom att rapporteringen domineras av sakfrågegestaltning på bekostnad av spelgestaltning avpolitiserar bilden av krishanteringen. Detta gör att politiska aktörer framställs som genuint intresserade av att hantera den faktiska krisen snarare än att vara drivna av strategiska politiska överväganden. Vidare, en beskrivande rapportering ger mer utrymme för aktörernas gestaltningar än en tolkande rapportering. Vi föreslår vidare att den här trenden förstärks av bristen på balans i krisrapporteringen där mindre fokus på journalistiska normer i termer av opartiskhet bidrar till obalanser i hur politiska aktörer skildras vilket gynnar de som skildras som kompetenta krishanterare.

Efter detta gick vi vidare med en komparativ studie där vi undersöker krisrapporteringen i tre fallstudier (den svenska hanteringen av den ekonomiska krisen 2008, terrorattentaten i Norge 22 juli 2011 och översvämningarna i Queensland 2010-11). Alla tre fall har gemensamt att de uppvisade stora opinionsökningar för sittande regeringar. Studien undersöker skillnader och likheter i medierapporteringen baserat på graden av mediernas förväntade rutiner och förberedelser. Utifrån de kategoriseringar som diskuteras i teoriavsnittet (sid 8) så har fallen delats in enligt följande. Terrorattentaten i Norge den 22 juli 2011 har vi kategoriserat som en händelse inför vilken medierna saknade både förberedelser och rutiner. Att så var fallet framkom även i den studie som Konow Lund and Olsson (2014) producerat kring norska journalisternas upplevelse av terrorattentaten och förmåga att rapportera om händelsen. Finanskrisen, från ett svenskt perspektiv, kategoriserades som en händelse där rutinerna var goda men förberedelserna dåliga. Det vill säga händelsen var ny men förväntad. Den tredje kategorin innefattar händelser som är oväntade men som har hänt tidigare och för vilka medierna har dålig förberedelse men goda rutiner. Här placerar vi översvämningarna i Queensland. Fallet analyserades i enlighet med artikeln ovan, det vill säga, i vilken utsträckning politiska aktörer får komma till tals och hur de vinklas samt andelen spelgestaltningar och tolkande journalistik.

I enlighet med kategoriseringen av händelserna förväntade vi oss skillnader i applicerandet av de journalistiska normer och stilar som undersöktes. Vi förväntade oss att se störst skillnader mellan Norge-händelsen och översvämningarna i Australien. Resultatet av studien visade att det fanns några mindre skillnader mellan fallen men att de i stort uppvisade påtagliga likheter. En del mindre skillnader kunde dock ses. Det visade sig att terrorattentaten och översvämningen hade de högsta nivåerna av deskriptiv journalistik, obalanserad rapportering och sakfrågegestaltning. Finanskrisen hade följaktligen en större andel tolkande nyheter och spelgestaltning. Våra förväntningar på rapporteringen utifrån kristyper möttes därmed inte. Mer slående var dock likheterna mellan fallen. Medierapporteringen skulle därmed kunna vara en förklaring till det ökade opinionsstödet som kunde ses i alla tre fallen. Detta då rapporteringen i alla tre fall dominerades av regeringsaktörer snarare än den politiska oppositionen vilket möjliggjorde för dessa att lansera sin gestaltning av händelsen utan politiskt motstånd. Vad som ytterligare förstärkte regeringsföreträdarnas position var avsaknaden av negativ ton i rapporteringen kring deras krishantering. Vidare uppvisade alla fall relativt hög andel beskrivande rapportering och sakfrågegestaltning vilket ytterligare förstärkte bilden av regeringsföreträdare som genuint engagerade i sakfrågan snarare än som agerande utifrån själviska politiska motiv.

För mer information om denna delstudie hänvisas till:

- Olsson, E-K and Nord, L (2014) Paving the way for crisis exploitation: The role of journalistic styles and standards. *Journalism*
- Falkheimer, J. and Olsson, E-K (2014) Depoliticizing terror: The news framing of the terrorist attacks in Norway, 22 July 2011, *Media, War & Conflict*
- Falkheimer, J. (2013), "Terrorism, medier och propaganda", Årsbok. Lund: Vetenskapssocieteten
- Olsson, E-K., Falkheimer, J. and Nord, L. (2014), Media Coverage Crisis Exploitation Characteristics: A case comparison study. Inskickad till *Journal of Public Relations Research*
- Konow Lund, M and Olsson, E-K. Crisis management in media organizations - when routines are not enough", IAMCR 2014, Hyderabad.

2.3 Kriskommunikation i internationell miljö

Den här delen av projektet har intresserat sig för hur överskridande av nationella och kulturella gränser påverkar offentliga organisationers möjligheter att kommunicera och hantera kriser. Inom ramen för det här delprojektet har vi undersökt internationella organisationers förmåga att agera som krishanterare med ett särskilt fokus på EU-kommissionens kommunikation i samband med finanskrisen 2007-2011. Vi har även undersökt nationella regeringars möjligheter att agera i kriser som kräver förmågan att kommunicera med publik i andra länder och kulturer, vilket brukar betecknas som *public diplomacy*. Ett sådant exempel är den danska

Muhammedkarikatyr-affären där Jyllandsposten publicerade tolv karikatyrer av profeten Muhammed den 30 september 2005, enligt kulturredaktören Rose i syfte att motverka och exponera vad han menade var en framväxande självensur i många länder i relation till islam. Karikatyrerna uppfattades som mycket kränkande av muslimer i Danmark som reagerade starkt. Deras reaktioner spred sig sedan genom muslimska organisationer till andra länder.

I Olsson (2013) redogörs för den roll internationella nätverk spelar för nationella regeringars kriskommunikation. Analysen bygger på en jämförande studie av den svenska och danska regeringens hantering av respektive lands Muhammed karikatyrincidenter. Resultaten av undersökningen visar på vikten av att engagera transnationella aktörer som kan fungera som brobyggare mellan regeringen i fråga och målgrupper i andra länder. Detta då nationella regeringar oftast saknar kontakter på internationell nivå som går bortom upparbetade formella diplomatiska kontakter. Genom att uppmärksamma och arbeta tillsammans med transnationella aktörer kan nationella regeringar få tillgång till nätverk som de annars skulle varit utestängda från. De kan även få möjlighet att dra på den trovärdighet som dessa transnationella aktörer besitter inom sina kontaktnät. Det danska fallet visar också att i de fall där nationella regeringar negligerar transnationella aktörer kan dessa komma att använda sina kontakter och trovärdighet för att motarbeta regeringens krishantering. Förutom förmågan att uppmärksamma den här typen av transnationella aktörer och deras potential gällande krishantering samt att framgångsrikt lyckas nätverka med dessa bör nationella regeringar som verkar i en transnationell miljö formulera sina budskap så att dessa är inkluderande snarare än exkluderande för att stävja kriser.

Trots att internationella organisationer många gånger spelar centrala roller för hanterandet av kriser på internationell nivå finns det begränsad forskning på området. I en litteraturstudie går Olsson och Verbeek (2013) igenom forskningen kring internationella organisationer och krishantering för att utröna hur dessa traditioner kan befrukta varandra. Författarna identifierar tre områden som särskilt intressanta för kommande forskning. Till att börja med har, menar författarna, forskning kring internationella organisationer inte i tillräcklig utsträckning intresserat sig för symboliska och kommunikativa aspekter av krishantering. Detta trots att internationella organisationer många gånger *de facto* använder sig av kriser för att öka på sin institutionella legitimitet, vilket i sin tur ofta leder till stärkt mandat och ökade resurser. För det andra uppmanar författarna forskare på området att fokusera mer på hur kriser påverkar och påverkas av maktkamper mellan internationella organisationer och deras medlemsländer. Det tredje området rör betydelsen av lärande och reform inom ramen för internationella organisationer med dess många intressenter och ofta politiserade miljö.

En internationell organisation med stort inflytande är den Europeiska Kommissionen. Kommissionen, och EU i stort, lider dock av ett minskad förtroende hos den europeiska befolkningen. Legitimiteten för unionen och dess institutioner har minskat ytterligare i och med den ekonomiska kris som härjat under senare år. Ett antal forskare på området menar att en viktig

förklaring till de allt lägre opinionssiffrorna är unionens bristande förmåga att kommunicera (Meyer, 2009). I en fallstudie undersöker Olsson och Hammargård (kommande) huruvida Kommissionens kommunikation skiljer sig åt under icke-kris och kris med avseende på graden av karismatiskt retorik. Karismatisk retorik definieras här som retorik vilken möjliggör för ledare att skapa en framgångsrik interaktion med människor i sin omgivning genom att till exempel kommunicera en attraktiv vision och skapa förståelse för gemensamma mål och värderingar (House & Shamir, 1993). Tidigare studier kring karismatiskt ledarskap i den politiska sfären har visat att en hög grad av karismatisk retorik leder till ökade opinionssiffror och mindre kritik och skuldbeläggande av politiska ledare. Karismatisk retorik tenderar vidare att öka i samband med kriser. Till exempel använde sig den amerikanska presidentens George W Bush av mer karismatisk retorik i samband med terror attentaten den 11 september 2001, vilket ledde till ökade opinionssiffror (Bligh et al., 2004).

Baserat på tidigare forskning förväntade vi oss därmed att se en ökning av karismatisk retorik även hos Kommissionen ju värre den ekonomiska krisen blev. Graden av Kommissionens karismatiska retorik undersöktes med hjälp av ett textanalys program som heter *Diction* utvecklat för analys av politisk retorik. Analysen utgjordes av en kvantitativ genomgång av samtliga 552 tal som Kommissionens ordförande Barosso höllit under åren 2006-2011. Det enda resultatet som låg i linje med tidigare forskning på området var en ökning i linje med krisen allvarlighetsgrad gällande retorik som syftar till att förmedla positiva budskap. Detta kan förstås utifrån Kommissionens roll som medlare mellan medlemsländerna. Ju allvarligare krisen blev, och därmed spänningarna mellan medlemsländerna, desto mer försökte Kommissionen lugna ner de alltmer hätska stämningarna. I övrigt visar resultaten från studien att Kommissionens användning av karismatisk retorik var begränsad. Till exempel använde sig Kommissionen, ju värre krisen blev, i allt lägre utsträckning av retorik avsedd att betona handlingskraft. Överlag ligger resultaten i linje med Kommissionens roll som medlare mellan medlemsländerna vilket underlättas av en avpolitiserad och neutral retorik. Den typ av retorik som möjliggör en medlarroll skapar å andra sidan svårigheter för Kommissionen att nå ut med sitt budskap till Europeiska medier och i förlängningen till dess medborgare.

För mer information om denna delstudie hänvisas till:

- Olsson, E-K and Hammargård, K. "The European Commission: Charismatic leader or neutral mediator". Under granskning *European Union Politics*. 2014-06-11
- Olsson, E-K and Verbeek, B. (2013) 'Cause or solution? International organizations and crisis management' in Reinalda, B (ed) *Handbook of International Organizations*, Routledge
- Olsson, E-K. (2013) 'Public diplomacy as a crisis communication tool', *Journal of International Communication*, 19(2).

Bilaga 1: Publikationer (och manus) inom ramen för projektet

Publicerade

Falkheimer, J. (2014) Crisis Communication and Terrorism: The Norway Attacks on 22 July 2011. *Corporate Communications: An International Journal*, 19(1).

Falkheimer, J. (2013) Terrorism, medier och propaganda, Årsbok. Lund: Vetenskapssocieteten.

Falkheimer, J. (2013) Culture and Crisis Communication. In Thiessen, A. & Erpff, P., ed. *Handbuch Krisenmanagement*. Berlin: Springer VS.

Falkheimer, J & Olsson, E-K. (2014) Depoliticizing terror: The news framing of the terrorist attacks in Norway, 22 July 2011, *Media, War & Conflict*. Published online before print May 1, 2014, doi: 10.1177/1750635214531109

Olsson, E-K. (2014) Crisis Communication in Public Organisations: Dimensions of Crisis Communication Revisited. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 22(2).

Nord, L & Olsson, E-K. (2013) 'Frame, set, match! Towards a model of successful crisis rhetoric', *Public Relations Inquiry* 2(1).

Olsson, E-K & Nord, L. (2014) Paving the way for crisis exploitation: The role of journalistic styles and standards. *Journalism*. Published online before print February 17, 2014, doi: 10.1177/1464884913519032

Olsson, E-K. (2013) 'Public diplomacy as a crisis communication tool', *Journal of International Communication*, 19(2).

Olsson, E-K & Verbeek, B. (2013) 'Cause or solution? International organizations and crisis management' in Reinalda, B (ed) *Handbook of International Organizations*, Routledge.

Accepterade för publicering

Fredriksson, M. (2014) Crisis Communication as Institutional Maintenance. Accepterad för publicering i *Public Relations Inquiry*.

Olsson, E-K & Nord, L. (kommande 2015) Mediernas roll i kriser. I Deverell, H., Hansén., och Olsson, E-K. Perspektiv på krishantering. Studentlitteratur.

Under granskning

Fredriksson, M., Olsson, E-K & Pallas, J. Creativity caged in translation: A neo-institutional perspective on crisis communication. Under granskning för *Revista Internacional de Relaciones Públicas* 2014-06-16.

Olsson, E-K., Söderlund M., & Falkheimer, J. Communicating terror: Selecting, reinforcing and matching frames in connection to the Norway July 22 attacks. Under granskning för *Scandinavian Journal of Public Administration* 2014-02-12.

Olsson, E-K & Hammargård, K. "The European Commission: Charismatic leader or neutral mediator". Under granskning för *European Union Politics* 2014-06-11.

Olsson, E-K., Nord, L & Falkheimer, J., Media Coverage Crisis Exploitation Characteristics: A case comparison study. Under granskning för *Journal of Public Relation Research* 2013-12-17.

Under arbete

Olsson, E.K & Konow Lund, M. Terror attacks in the 'war on terror' frame era: The use of history in global and local frames.

Olsson, E-K & McDonald, L. News frames, standards and styles in connection to natural disaster coverage – the case of the Queensland flood.

Konferenspresentationer

Falkheimer, J. (2012) Crisis Communication and Terrorism: The Norway Attacks on 22 July 2011. "The Conference on Corporate Communication 2012", June 5 – June 8, 2012, Baruch College/CUNY, New York, USA (received Best Applied Paper Award).

Falkheimer, J. (2012) Kriskommunikation och terrorism: attackerna i Norge 22 juli 2011", Åre Risk Event, Mittuniversitetet/MSB, 15 mars 2012.

Falkheimer, J. & Heide, M. (2014) Strategic Communication Recovery Campaign: Findus and the Horse Meat Scandal, ICA Annual Congress, May 23-26 2014, Seattle, USA .

Falkheimer, J. & Olsson, E-K. (2013) The News Framing of the Terrorism Attacks in Norway, July 22, 2011. International Association for Media and Communication Research IAMCR 2013 Conference, Dublin, Ireland, June 25-29, 2013. Crisis Communication Working Group .

Nord, L and Olsson, E-K (2011) From Economic Mess to Electoral Success – Swedish Government communication strategies during the financial crisis 2008. International Association for Media and Communication Research IAMCR Istanbul Conference , 13-17 July 2011.

Olsson, E-K, Nord, L., & Falkheimer, J. (2013) Media Coverage Characteristics in Times of Crisis Exploitation. International Association for Media and Communication Research IAMCR 2013 Conference, Dublin, Ireland, June 25-29, 2013.

Olsson, E-K and Nord. L (2012) Good News in Bad Times. A study of political journalism during the financial crisis in Sweden 2008. International Association for Media and Communication Research IAMCR 2013 Conference, Dublin, Ireland, June 25-29, 2013.

Olsson, E-K (2012) Resilience Communication in tranboundary settings. International Association for Media and Communication Research IAMCR, Durban Conference, 15-19 July 2012.

Olsson, E-K (2012) Kommunikationslogiker i gränsöverskridande kriser: samspel eller konflikt. Åre Risk Event, 13-15 March.

Konow Lund, M and Olsson, E-K. Crisis management in media organizations - when routines are not enough. International Association for Media and Communication Research IAMCR, Hyderabad Conference, 15-19 July, 2014.

Övrigt

Söderlund, Malin (2013) Governmental Crisis Response – To be On Top of the Frame: The Case of Norway 22/7 2011 - Crisis communication and news management. Försvarshögskolan. Studentuppsats (Examensarbete)

Referenser

Benoit, W. L. 1995. *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration*. Albany: State University of New York Press

Benoit WL and Henson JR (2009) President Bush's image repair discourse on Hurricane Katrina. *Public Relations Review* 35(1).

Boin A, McConnell A and 't Hart P (2009) Crisis exploitation: Political and policy impacts of framing contests. *Journal of European Public Policy* 16(1).

Brändström A and Kuipers S (2003) From 'normal incidents' to political crises: Understanding the selective politicization of policy failures. *Government and Opposition* 38(3).

Bussy, N.M. and Paterson, A. (2012) Crisis Leadership Styles: Bligh versus Gillard: A Content Analysis of Twitter Posts on the Queensland Floods. *Journal of Public Affairs*, 12(4).

Cappella JN and Jamieson KH (1997) *Spiral of Cynicism: The Press and the Public Good*. Chicago: University of Chicago Press

Coombs, W T (2004) Impact of past crises on current crisis communications: Insights from situational crisis communication theory. *Journal of Business Communication*, 41(3).

Gamson W (1992) *Talking Politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
Goffman E (1974) *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Boston, MA, New York: Northeastern University Press

Greenwood R, Oliver C, Sahlin K, et al. (2008) Introduction. In: Greenwood R, Oliver C, Sahlin K, et al. (eds) *The SAGE Handbook of Organisational Institutionalism*. London: Sage.

Entman RM (2010) Media framing bias and political power: Explaining slant in news of campaign 2008. *Journalism* 11(4).

Entman RM (2003) Cascading activation: Contesting the White House's frame after 9/11. *Political Communication* 20(4).

Falkheimer, J., Heide, M., Larsson, LÅ. (2009) *Kriskommunikation*. Malmö: Liber

Lerbringer, O. (1997) *The crisis manager: Facing risk and responsibility*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Meyer, C. O. (2009). Does European Union politics become mediatized? The case of the European Commission. *Journal of European Public Policy*, 16(7).

Nohrstedt, S-A. (2000) Communicating Challenges in Connection with Catastrophes and States of Emergency: A Review of the Literature. In Carlsson, U. (ed.) *Nordic Review Special Issue: the 14th Nordic Conference on Media and Communication Research*.

Nord LW and Strömbäck J (2006) Reporting more, informing less: A comparison of the Swedish media coverage of September 11 and the wars in Afghanistan and Iraq, *Journalism. Theory, Practice and Criticism* 7(1).

Reynolds A and Barnett B (2003) This just in... how national TV news handled the breaking "live" coverage of September 11. *Journalism and Mass Communication Quarterly* 80(3).

Salgado S and Strömbäck J (2012) Interpretive journalism: A review of concepts operationalizations and key findings. *Journalism* 13(2).

Schudson M and Anderson C (2009) News production and organizations: Professionalism, objectivity and truth-seeking, in books. In: Wahl-Jorgensen K and Hanitzsch T (eds) *The Handbook of Journalism Studies*. New York: Lawrence Erlbaum, Routledge.

Vliegthart R, Boomgaarden HG and Boumans JW (2011) Changes in political news coverage: Personalization, conflict and negativity in British and Dutch newspapers. In: Brant K and Voltmer K (eds) *Political Communication in Postmodern Democracy: Challenging the Primacy of Politics*. Basingstoke: Palgrave.