



Myndigheten för  
samhällsskydd  
och beredskap

STUDIE

# Kriskommunikation och förtroende

Kunskapsöversikt

*Stig Arne Nohrstedt*

Publikationsnummer MSB1056–oktober 2016  
ISBN 978-91-7383-707-1

## Innehåll

Inledning s. 3

Forskningsområdet i Sverige: olika delområden med några exempel s. 3

1. Myndigheternas kriskommunikation s. 4
2. Företags och organisationers kriskommunikation s. 4
3. Mediernas krisrapportering s. 4
4. Allmänhetens risk- och kris-uppfattningar s. 4

Källor och materialavgränsning s. 5

Forskningsområdets karaktär, centrala begrepp och konturer s. 5

Ett forskningsområde eller en problematik? s. 5

Begreppen ”kris”, ”kriskommunikation” och ”förtroende” s. 6

Forskningsområdet kriskommunikation i handböcker och standardverk s. 7

Teoretiska grunder och kommunikationsteoretiska perspektiv s. 11

Teoretiska grunder s. 11

Samhällsteori: modernitet, sen-modernitet och postmodernitet s. 11

Teorin om Risksamhället s. 12

Kommunikationsteoretiska perspektiv s. 13

Managementforskningen s. 13

En systemteoretisk ansats: Niklas Luhmann s. 15

Habermas’ teori om legitimitetskriser, kommunikativt handlande och kontrafaktisk förklaring s. 17

Avslutning teoretiska grunder och kommunikationsteoretiska perspektiv s. 18

Kunskapsluckor, forskningsbehov och forskningsfrågor s. 19

Forskning om kriskommunikation och förtroende i globala kriser s. 19

Forskning om tvärnationell kriskommunikation och förtroende s. 21

Forskning om interkulturell kriskommunikation och förtroende s. 22

Forskning om internationella kriser och förtroende s. 24

Forskning som prövar olika kommunikationsteoriernas förklaringskraft s. 24

Digitala plattformar och sociala medier som ekokammare eller förtroendeskapande arena? s. 25

Forskningens finansiering och organisation s. 26

Sammanfattning s. 27

Referenser s. 29

## Kriskommunikation och förtroende

Uppdraget: I beskrivningen av uppdraget från MSB anges att den beställda kunskapsöversikten ska utgöra underlag för en utlysning av forskningsmedel med syfte ”att undersöka hur förutsättningarna för en effektiv kriskommunikation förändras när förtroendet mellan samhällets aktörer går ner”. Vidare att uppdraget är att ”utifrån temat kriskommunikation och förtroende med utgångspunkt ur samhällsskydd och beredskap att beskriva kunskapsläget och forskningsfronten” samt ”kunskapsluckor, forskningsbehov och forskningsfrågor”.

Utförarens tolkning: Att rapporten bör redovisa relevant forskning inom området kriskommunikation avseende orsakerna till att förtroendet minskar (eller ökar) för ansvariga krishanterare inom myndigheter, företag och organisationer och/eller för mediernas rapportering i samband med samhällskriser.

### Inledning

En googlesökning på ”crisis communication and trust” i vetenskapliga artiklar ger 1.3 milj. träffar. Det ger en fingervisning om att forskningsområdet *kriskommunikation och förtroende*, som den här rapporten behandlar, är omfattande internationellt. I Sverige är det ännu inget stort forskningsområde även om det växer relativt snabbt. För att rapporten (och uppdraget) ska bli hanterlig förutsätts alltså att översikten bygger på en klar urvalsstrategi och att den stora mängden projekt och undersökningar behandlas selektivt. Visserligen kan MSB som uppdragsgivare antas främst vara intresserad av tillämpad forskning på området med relevans för svenska förhållanden, men det innebär knappast att endast tillämpad svensk forskning och svenska erfarenheter är av intresse. Dels är den moderna forskningen internationell och strävar efter universella kunskaper, varför det vore oansvarigt att inte blicka utanför landets gränser. Dels stöter kriskommunikatörer på liknande praktiskt-operativa problem oavsett om de är verksamma i Sverige eller i Europa eller på någon annan kontinent. Som utvecklas nedan bör kriser och kriskommunikation inte analyseras isolerat från den nationella och kulturella kontexten, men det betyder inte att man kan bortse från de kunskaper och vetenskapliga resultat som forskare i andra länder har producerat. Om inte annat så är alltså den internationella forskningen på området så mycket större och därför en rik kunskapskälla att ösa ur.

### Forskningsområdet i Sverige: olika delområden med några exempel

Forskningsområdet *kriskommunikation och förtroende* är inte bara omfattande och mångfacetterat internationellt. I Sverige har sedan i varje fall drygt trettio år bedrivits forskning som mer eller mindre behandlar detta område. Forskningen om kriskommunikation har inte bara inriktats på att studera förtroende utan också ett antal andra frågor: T.ex. om och hur myndigheternas samordning och ledning av kommunikationen har fungerat, vilka retoriska strategier som används vid utformningen av risk- och kris-meddelanden, relationerna mellan ansvariga organ och medierna, allmänhetens riskperceptioner, osv. Man kan med andra ord tala om olika delområden och följande indelning fångar in några av dem. För respektive delområde nämns exempel på svenska undersökningar och forskningsmiljöer.

1. Myndigheters kriskommunikation
2. Företags och organisationers kriskommunikation
3. Mediernas krisrapportering
4. Allmänhetens risk- och kris-uppfattningar

### 1. Myndigheternas kriskommunikation

Om man skiljer mellan samhällskriser och organisationskriser, vilket är en vanlig indelningsgrund (se nedan), kan det konstateras att den svenska kriskommunikationsforskningen haft en viss tyngdpunkt vid studier av den första kristypen (Frandsen & Johansen 2016). Även om politiska och andra samhällskriser hade studerats tidigare av bl.a. statsvetare och historiker är det rimligt att ange *mordet på Olof Palme* och *Tjernobylnkatastrofen* som startpunkt för forskningen om kriskommunikation i Sverige. Båda händelserna inträffade första halvåret 1986 och blev föremål för forskningsprojekt med inriktning på kommunikationsprocesserna. Kärnkraftskatastrofen i dåvarande Sovjetunionen fick Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF), men även tillsynsmyndigheterna inom kärnkraftsområdet, att initiera ett antal rapporter som undersökte informationsförmedlingen mellan kärnkraftsindustrin, myndigheterna, medierna och allmänheten. Efter dessa studier har kriskommunikationen i samband med andra större samhällsstörningar undersökts, bl.a. färjan *Estonias haveri* 1994, *diskotekbranden i Göteborg* 1998, *mordet på Anna Lindh* 2003, *tsunamin* 2004, *stormen Gudrun* 2005, *Muhammedkarikatyrerna* 2005/2007, *finanskrisen* 2008, *svininfluensan* 2010, kärnkraftskatastrofen i *Fukushima* 2011 och *skogsbranden i Västmanland* 2014. Svenska forskare har även undersökt utländska kriser, t.ex. programmet *Crismart* vid Försvarshögskolan som studerat ett antal olika utländska kriser. Forskare från den miljön tillsammans med kolleger från andra forskningsmiljöer i bl.a. Hälsingborg och Sundsvall har också undersökt fall såsom *orkanen Katrinas* härjningar i USA 2005, den norska regeringens kriskommunikation i samband med *Breiviks terrorattentat* i Oslo 2011 och en *översvämning i Queensland, Australien* 2010-2011.

### 2. Företags och organisationers kriskommunikation

Internationellt är detta troligen det största delområdet och även i Sverige finns ett betydande antal studier med inriktning på hur företag och organisationer hanterat kommunikationen i samband med kriser av skilda slag. Kärnkraftsföretagens roll uppmärksammas i flera av ovan nämnda undersökningar och i senare fall av reaktorstörningar. Utsläpp av miljö- och hälsofarliga ämnen från kemisk industri är exempel på andra studier. Ett troligen stort antal fallstudier rörande konsumentfrågor och marknadsföring som resulterat i förtroendeproblem har undersökts av PR-forskare och organisationskonsulter (ex.v. Fors-Andrée 2012), men ligger utanför denna översikt.

### 3. Mediernas krisrapportering

Mediernas roll i kriskommunikationsprocesserna uppmärksammades redan i studier av mordet på Olof Palme och Tjernobylnkatastrofen. Därefter har detta också undersökts i samband med flera av de övriga krishändelser, t.ex. Estonias förlisning, branden i Göteborg, svininfluensan och skogsbranden i Västmanland. Digitala och sociala mediers betydelse har ökat inte minst för berörd allmänhet, vilket bl.a. visade sig i samband med skogsbranden i Västmanland. Förutom de ovan nämnda krisstudierna kan också nämnas internationella medieforskarprojekt där svenska forskare samarbetat med utländska kolleger, t.ex. i samband med flykting- och invandringsfrågan, terroristattacker i USA 11 september 2001 och krigsrapporteringen från de s.k. nya krigen. Vissa kriser är inte orsakade av specifika händelser utan av mer smygande eller krypande karaktär, t.ex. klimathotet, och även denna typ har studerats av svenska medieforskare. Nedan behandlas också internationell forskning på detta delområde, bl.a. exempel på medieforskning om globala kriser.

### 4. Allmänhetens risk- och kris-uppfattningar

Hur allmänheten tagit till sig risk- och kris-meddelanden och hur det påverkat förtroendet för ansvariga krishanterare är frågor som länge har stått i fokus för forskarna på det fjärde

delområdet. Ibland har man gjort stor skillnad mellan riskkommunikation och kriskommunikation, delvis beroende på att forskare från olika discipliner haft svårt att enas om terminologin. Men under senare år har denna distinktion börjat luckrats upp och allt fler forskare betraktar kriser som manifesterade risker. I Sverige har den psykologiskt inriktade forskningen vid Handelshögskolans Centrum för Riskforskning haft stort inflytande genom flera uppmärksammade undersökningar om människors riskperception utförda av beteendevetare. Denna forskningsinriktning har senare också fortsatt inom Förvarshögskolan, FOA, FOI och MSB. Också andra forskningsmiljöer inom landet har lagt fokus på medborgarperspektivet, t.ex. medieforskare vid Göteborgs universitet, i studier av svenska kriser 2012-2014.

Tyngdpunkten i denna rapports översikt ligger hos det första och det tredje delområdena. Det är således i första hand forskningen om myndigheters och mediers kommunikation i samband med samhällskriser som behandlas. Men för att förtroendeproblematiken ska bli rimligt belyst tar rapporten i viss utsträckning också upp relevanta kunskaper om både organisationers hanterande av och allmänhetens responser på kriskommunikationen där det är motiverat.

### **Källor och materialavgränsning**

Mot bakgrund av forskningsområdets omfattning både i Sverige och internationellt är det omöjligt inom den här rapportens format att redovisa ens merparten av de vetenskapliga publikationerna på området. Ett strategiskt val måste göras av vilken litteratur som ska användas. Det innebär att den här rapporten avgränsas till ett antal speciellt värdefulla vetenskapliga arbeten som ger en auktoritativ orientering av forskningsområdet internationellt. Aktuella *handböcker* och *standardverk* är de två typer av arbeten som ligger till grund för rapporten. I och med att författaren har en lång erfarenhet av forskning inom området präglas översikten naturligtvis också av personliga bedömningar och preferenser. Uppgiften handlar ju inte minst om att försöka bidra med idéer om vilka forskningsfrågor och forskningsinriktningar som är viktigast och mest fruktbara att utforska framöver.

Detta innebär bland annat att den forskning som uppmärksammas här också representerar teoretiska och metodologiska ansatser som författaren bedömer hålla hög kvalitet och därför erbjuder viktiga utgångspunkter för kommande forskningssatsningar. Prioritet har getts till ansatser som kombinerar teoretiskt djup med empiriska studier.

### **Forskningsområdets karaktär, centrala begrepp och konturer**

#### Ett forskningsområde eller en problematik?

Forskningsområdet *kriskommunikation och förtroende* är omfattande, diffust och svårt att avgränsa entydigt. Detta även om ”och” här är exkluderande, dvs. endast inbegriper den forskning som samtidigt studerar kriskommunikation och förtroende – alltså inte som två åtskilda delmängder. Till exempel är det vanligt att kriskommunikation studeras som en process med flera olika faser – förkrisen, krisen, efterkrisen – och för samtliga dessa faser förekommer forskning som uppmärksammar förtroendeaspekter: t.ex. hur en organisation eller myndighet i sitt arbete med att stärka beredskapen bygger förtroenderelationer med omgivningen eller i den akuta fasen kommunicerar för att positionera sig som auktoritativ och trovärdig informationskälla eller efter krisen tillämpar strategier för att återställa ett eventuellt anfrätt förtroende. Detta innebär att *kriskommunikation och förtroende* snarare är en genomgående problematik eller tematik än ett forskningsområde\* eller forskningsfält, vilket medför att den relevanta forskningen är tämligen vitt utspridd bland skilda akademiska discipliner och olika

---

\* I beställningen från MSB används både ”tema” och ”område” för att beskriva uppdraget.

metodologiska forskningsansatser. Men det medför också att det finns en hel del forskning om kriskommunikation som behandlar andra aspekter och som inte hör hemma i den här översikten, t.ex. tekniska frågor om snabbhet och omfångskapacitet i informationsöverföringen.

### Begreppen "kris", "kriskommunikation" och "förtroende"

De centrala begreppen "kris", "kriskommunikation" och "förtroende" kommer fortlöpande att presenteras både genom referenser till hur olika teorier definierar dem och hur olika forskare använder dem. Men det är praktiskt att redan här ange preliminära arbetsdefinitionerna på dessa begrepp för att introducera områdets kärna. I synnerhet är detta motiverat beträffande det första, dvs. begreppet kris, som inte kommer att ges någon utförligare behandling i den följande texten. Följande arbetsdefinitioner används i den här rapporten:

<i>Kris</i>	Ett tillstånd av upplevd fara och osäkerhet som kräver extraordinära åtgärder. En upplevelse av utsatthet men också av nya möjligheter.
<i>Kriskommunikation</i>	Kommunikation i samband med samhällskriser eller organisationskriser.
<i>Förtroende</i>	En upplevd känsla av att en eller flera kommunikationspartners är tillförlitlig(a) och trovärdig(a).

De tillstånd som krisbegreppet refererar till i vardagsspråket kan antingen gälla individer, grupper, organisationer eller samhällen – ja, till och med internationella organisationer eller det "internationella samfundet". Men i den här översikten behandlas vare sig kriskommunikation på individ- eller grupp-nivå. Däremot ingår forskning om organisatoriska kriser om de samtidigt är sammankopplade med samhällskriser, nationella kriser eller globala kriser. Det ska understrykas att avsikten med dessa arbetsdefinitioner inte är att tillföra ytterligare definitioner till ett område som redan är överlastat med disparata begreppsbestämningar. Här är syftet dels att med någorlunda enkla formuleringar försöka antyda grundkomponenterna hos det forskningsområde som rapporten behandlar, dels att välja arbetsdefinitioner som är tillräckligt öppna för att inte utesluta någon forskningsinriktning på området. De valda formuleringarna är inspirerade av den forskningslitteratur som behandlas i det följande. Dock är arbetsdefinitionen av "förtroende" hämtad från Rolf Hedquists *Trovärdighet – en förutsättning för förtroende* (2002).

Hedquist (2002) behandlar fyra sinsemellan relaterade begrepp för att reda ut förtroendeproblematiken: tillförlitlighet, trovärdighet, förtroende och tillit. Till att börja med slår han fast att samtliga begrepp refererar till hur mottagaren uppfattar sändaren. Vidare menar Hedquist att de fyra begreppen kan beskrivas som en steg, en tillitssteg, på så sätt att tillförlitlighet är en nödvändig, men inte tillräcklig, förutsättning för att någon ska uppfattas som trovärdig, vilket i sin tur är en förutsättning för att inge förtroende, vilket slutligen är en förutsättning för att skapa tillit. Tillit är alltså den högsta "pinnen" på stegen och innebär att man är beredd att göra sig beroende av den man känner tillit för. I samtliga "steg" är "pinnen" nedanför endast en nödvändig, men inte tillräcklig förutsättning för att nästa nivå ska kunna nås.

Förtroendeproblematiken är således komplex och det är lätt att tänka sig både uppåtgående och nedåtgående processer. Uppfattas en aktör som tillförlitlig ökar sannolikheten för att man också ska känna förtroende, osv. Känner man inte tillit är sannolikheten stor för att man inte heller hyser förtroende, osv. Hedquists framställning är klagörande och underlättar förståelsen av begrepp som vardagsspråket ofta inte gör strikt skillnad på. Internationellt förekommer på

motsvarande sätt ett antal begrepp som tillit (eng. trust) och ansvar (accountability) och kan då referera till samma eller delvis överlappande fenomen. Dessutom ska nämnas att den empiriska forskningen om samhällstillit och dess mekanismer är omfattande, särskilt efter Putnams inflytelserika *Bowling Alone* från 2000 - inte minst inom statsvetenskapen (se ex.v. Rothstein 2013). Denna forskningsriktning tas emellertid inte upp i den här rapporten då den inte behandlar kriskommunikationsfrågor specifikt.

#### Forskningsområdet kriskommunikation i handböcker och standardverk

För att teckna konturerna av "forskningsområdet" *kriskommunikation och förtroende* kan man med fördel vända sig till några aktuella handböcker och standardverk. Det finns veterligt inga sådana verk avseende just forskning om "kriskommunikation och förtroende", men däremot för det större forskningsområdet "kriskommunikation". *The Handbook of International Crisis Communication Research* (2016; i fortsättningen HICCR) är den kanske mest aktuella och i den struktureras området internationell kriskommunikation i femton delområden indelade efter två variabler: a. huvudobjekt/perspektiv och b. typ av kris. På den första variabeln skiljer författarna på studier vilka har fokus på antingen institutionella kommunikatörer, medier eller allmänheten. Och på den andra delas kristyperna in i: krig, terrorism, naturkatastrofer, organisatoriska och politiska kriser (s. 7).

På ett eller annat sätt förekommer problematiken *kriskommunikation och förtroende* inom samtliga dessa femton delområden. Det kan räcka med att exemplifiera detta med hänvisning till det första och det femtonde delområdet. Krig och särskilt de s.k. nya krigen innebär nya och stora påfrestningar i kommunikationen mellan politiker, militärer, journalister och civilbefolkning. Det har blivit allt farligare för medier att ha korrespondenter som rapporterar från slagfältet och ett svar på detta är "inbäddning" av journalisterna hos trupperna. Men forskningen om inbäddningens effekter på förtroendet mellan medierna och militären respektive mellan allmänheten och medierna är inte entydig och behöver fördjupas (Schleicher 2016). Vidare behöver de medierade diskursernas konsekvenser för allmänna opinionen och fiendebildernas utspridning och publikens perceptioner, inklusive allmänhetens förtroende för medierapporteringen, studeras mot bakgrund av de nya krigens mediatisering (eng: mediatization) (Nohrstedt 2016).

Om vi går över till HICCR:s femtonde delområde, dvs. forskningen om publikens förtroendereaktioner på politiska kriser, så problematiseras här den tidigare vanliga uppfattningen på området att begreppen riskkommunikation och kriskommunikation inte ska kopplas samman. Likaså diskuteras den vanliga trefas-indelningen kritiskt. Kriser kan definieras som manifesterade risker och "latenta risker", exempelvis miljöhotet, har knappast någon tydlig förkrisfas utan krisen kommer smygande. Det kan däremot vara fruktbart att använda trefasindelningen om man fokuserar på hur ansvariga aktörer eller allmänheten uppfattar förloppet – här kan det vara avgörande för förtroendeeffekterna, liksom huruvida mottagarna av krisinformationen tror på innehållet (Wolling 2016).

Dessa två korta exempel kan illustrera spännvidden och komplexiteten i forskningsområdet *kriskommunikation och förtroende*. Handboken innehåller separata bidrag från totalt sex discipliner, vidare sex olika delar som vardera består av fem eller fler kapitel och tar upp institutionella aktörer (del II), medier (del III), allmänheten (del IV), forskningen i olika geografiska regioner (del V) och utmaningar för framtida forskning (del VI) samt uppsummering. Men den mångfacetterade bilden innehåller dock relativt tydliga konturer och redaktörerna är också tydliga med vad de anser vara viktiga inriktningar för den fortsatta forskningen. Särskilt trycker de på behovet av att integrera forskningen i olika länder och kulturer för att fördjupa lärandet, till vilket handboken är ett viktigt bidrag. De efterlyser också fler studier med kulturteoretiska utgångspunkter. I handbokens introduktionskapitel betonar de att "the study of communication processes can no longer be restricted to national contexts"

(Schwarz, Seeger & Auer 2016: 1). Risker och kriser är allt oftare internationella i minst två bemärkelser: för det första genom att orsaker och konsekvenser överskrider nationella och kulturella gränser rent fysiskt och, för det andra, genom att de genererar internationella krisdiskurser som berör aktörer, medier och allmänhet globalt. Läget aktualiserar, enligt handbokens redaktörer, viktiga frågor angående de vedertagna teoriernas validitet, begreppsbyggnaden och de praktiska rekommendationerna i kriskommunikationslitteraturen (ibid: 2).

Ett viktigt standardverk är *Foundations in Communication Theory: Theorizing Crisis Communication* (Sellnow et al 2013; i fortsättningen FCT). Även denna volym tecknar en tämligen vidsträckt bild av forskningen om kriskommunikation och dess teoretiska grunder. Men till skillnad från HICCR är den här översikten mer fokuserad på tillämpad forskning om organisationers kriskommunikation. Man konstaterar inledningsvis att både forskningen och teoribildningen har drivits fram av krishanteringspraktiken (s. 3). Författarna argumenterar för vikten av att utveckla teorier om kriskommunikation och att ha ett brett angreppssätt där ett flertal teorier används för att förklara och förutsäga kriser, liksom för att informera praktikerna om hur kriskommunikationen kan hanteras. De pekar också på att forskningen på området är metodologiskt bred med såväl fältstudier som experiment i sin verktygslåda (s. 4). Men i likhet med mycken annan tillämpad forskning är teoribehandlingen här ganska grund.

När författarna till FCT sedan linjerar upp vilka teorier som är av störst intresse för området tar de liksom HICCR med ett betydande antal angreppssätt från olika discipliner och forskningsparadigm. Trots insnävningen mot organisationers kriskommunikation täcker FCT ändå in sex grupper av teorier som behandlas under olika rubriker. Sålunda finner läsaren att den första gruppen är *utvecklingsansatser* (eng: developmental approaches), vilka till karaktären beskrivs som ”grounded theory”, dvs. en forskningstradition som bygger på förutsättningslösa empiriska undersökningar och induktivt härledda generaliseringar och teorier. I denna grupp studerar forskarna kriserna i ett processperspektiv där indelningen i ett antal olika faser är central (se ovan). De ser ofta kriser som komplexa fenomen, orsakade av flera faktorer som påverkar varandra sinsemellan, interaktionen mellan ett flertal aktörer står i fokus och förklaringar söks hos beslut fattade under osäkerhet och med svåröversägliga konsekvenser (s. 27-28). Grundläggande antaganden inom denna grupp av ansatser är att kriser utvecklas longitudinellt så att en händelse leder till nästa som i sin tur påverkar en tredje händelse, osv. Man gör komparativa processtudier och utgår från att kriser är tidsberoende och tidskänsliga. Det innebär att man studerar hur rutiner utmanas och överges och man intresserar sig för lärande i de längre krisförloppen, vilka beskrivs som cykliska förlopp av kontinuerlig förändring (s. 28-29).

En annan grupp ansatser behandlas under kapitelrubriken ”Kommunikation och varning”. Som formuleringen antyder behandlar författarna här mer specifika problem i kriskommunikationen som vanligtvis uppstår före och under krisen. Man belyser att forskningen har vidgat perspektiven från ett tämligen smalt och enkelriktat sändar-mottagar-perspektiv till att på senare tid alltmer inbegripa dubbelriktad kommunikation samt allmänhetens och berörda lekmäns aktiva informationsinhämtande också från alternativa källor (s. 49 ff., 73).

Den tredje gruppen forskningsansatser är ”Kommunikation och krisutfall” (eng: Communication and Crisis Outcomes) där det fokuseras på organisationers agerande, strategier och lärande. Meningsskapande, legitimitet, mottaglighet, etik mm. är teman som avhandlas. En av teorierna som lyfts fram är ”Situational Crisis Communication Theory” (SCCT), vilken beskrivs som empiriskt prövad och lyckosam i att utveckla strategier för att stabilisera och förbättra en organisations rykte (s. 101). Man pekar på att organisatorisk förnyelse är av avgörande betydelse, enligt denna forskning, och vikten av en etisk grund som stärker organisationens uthållighet (eng: resilience) och möjligheten att återupprätta allmänhetens förtroende (ibid.).



En fjärde grupp studier fokuserar på ”Kommunikation och reaktioner i nödläge” (eng: Communication and emergency response), vilket innebär att det handlar om kriskommunikationsfrågor i direkt anslutning till den akuta krisen (s. 106). Till denna grupp för man bl.a. kaosteori, teorier om kommunikation och krissamordning, teorier om kommunikation och uthållighet.

En femte grupp är teorier om kommunikation och medierade kriser. Här behandlas gestaltningsteori (eng: news framing theory), dagordningsteori, teorin om användarnytta (eng: uses and gratification theory), teorier om krisnyhetsspridning och innovationsdiffusion. I slutet av kapitlet konstaterar författarna att medierad kommunikation alltid kommer att vara en viktig del i kriskommunikationen samtidigt som mediernas kritiskt granskande roll har stor betydelse efter den akuta krisfasen, och att det därför är motiverat att utveckla kunskaperna om mediernas inverkan på processerna.

Den sjätte gruppen är forskning där inflytande och kriskommunikation (eng: theories of influence and crisis communication) studeras. De teoretiska grundvalarna för den här gruppen svarar retoriken för. I skilda avsnitt behandlas olika retoriska strategier för att med kommunikativa medel påverka hur krisen och krishanteringens uppfattas av olika aktörer och av allmänheten. I kapitlet behandlas olika teoretiska bidrag om apologia, imagereparation, kategoria, dramatisering och narrativ. Särskilt viktiga är dessa strategier i bearbetningsfasen efter en kris då utvärderingar och ansvarsutkrävande hamnar på dagordningen – både i medierna och inom ansvariga organ (s. 164). Då det ofta uppstår olika motstridiga tolkningar av förloppet ställs ansvariga organisationers talesmän och kommunikatörer inför stora utmaningar. ”The reputation or image of these spokespersons is dependent upon their ability to convince listeners that they are trustworthy. Theories of influence help us understand why some fail and others succeed in this quest.” (s. 185)

I ett avslutande kapitel redovisar författarna lovande forskningsansatser och bestående utmaningar. Vad gäller *lovande ansatser* skriver man: ”Theory development in message tailoring, social media, organizational dissent and positive deviance, emergent organizations, and a growing complexity in crisis types show particular promise.” (s. 251) Förutom att peka ut fruktbara inriktningar vars angelägenhet beror på en föränderlig och alltmer komplex omvärld, t.ex. de sociala mediernas växande betydelse, handlar det här om forskning inriktad på att studera hur organisationers anpassningsförmåga kan stärkas genom nya synsätt och ageranden som vanligtvis underskattas eller motarbetas i alltför rigida organisationsmiljöer med rutinbaserade strategier. Exempelvis nämns forskningsresultat som visar att underrepresenterade populationer bättre tar till sig meddelande som är anpassade till och utformade av ledare inom dessa grupper (s. 251), att sociala medier kan vara viktiga för att korrigera missförstånd och skapa trovärdighet åt organisationen (s. 252), att avvikande meningar och beteenden inom eller utanför en organisation kan ligga till grund för nya konstruktiva insikter och att organisationsstrukturen inte har något egenvärde utan kan behöva förändras – också radikalt – för att skapa eller återskapa förtroende och handlingsförmåga (s. 255). I sammanhanget lyfter FCT fram hur globaliseringen, enligt ett citat från Frandsen och Johansen (2010), i vissa fall har skapat behov av en ny sorts apologi, nämligen meta-apologin: ”..to keep pace with changing expectations worldwide, organizations must 'accept that in some cases, we will have to apologize for something that we normally do not need to apologize for according to our own sociocultural orders, but which is considered a kind of wrongdoing within other sociocultural orders” (s. 257)

De *bestående utmaningar* som författarna tar upp är av tre slag: ”There are/.. / persistent challenges related to measuring our successes, globalization, and instructing audiences during crises.” (s. 257) Problemen att mäta framgång i kriskommunikationen visar sig i s.k. osynliga kriser, dvs. de paradoxala fall då kriskommunikationen varit så framgångsrik att ingen information har nått offentligheten om de risker som hanterats utan att få några skadeverkningar.

Här uppmanar författarna till aktiv information riktad till berörda instanser, bl.a. forskningsråd, så att framgångarna noteras och bidrar till lärandet.

Vad gäller globaliseringens utmaningar sägs bl.a.: ”Global interactions make controlling risk and determining causation in response to crises highly difficult. In many cases, the activities of multiple organizations are intertwined in a complex manner that makes crisis planning and risk management exceedingly difficult.” (s. 258)

Den främsta utmaningen i anknytning till uppgiften att informera allmänheten (eng: instructing audiences) handlar om att fokusera på de berördas intressen snarare än på organisationens egenintresse: ” ..the tendency to favor reputation over instructing communication by many organizations when responding to crises remains a problematic tendency ././ To address this disparity, crisis communication scholars have begun to proclaim the urgency of providing information that protects a victimized public ././.” (s. 259)

Dessa två översikter av forskningsområdet kriskommunikation och förståelse kompletterar varandra på flera sätt. I FCT är horisonten något snävare än i HICCR genom att den förra fokuserar enbart på forskningen om organisationers kriskommunikation. Teoretiskt prioriterar både HICCR och FCT bredd snarare än djup, vilket sammanhänger med ambitionen att ge överblick och samtidigt befrämja integration och synergi mellan olika ansatser. Men i HICCR anar läsaren en något tydligare strävan till teoretisk fördjupning, vilket i synnerhet kommer till uttryck i anknytning till mer generell samhälls- och kommunikationsteori. Vissa historiska trender som till exempel globaliseringen tas förvisso återkommande upp också i FCT, men teorier om moderniteten, sen-moderniteten och post-moderniteten uppmärksammas knappast alls i FCT. I HICCR, däremot, framstår det historiserande perspektivet som genomgående och konsekvent. Detta har viss betydelse i sammanhanget, eftersom det finns vetenskapsteoretiska skäl att anta att djupare teoretiska ansatser som möjliggör rikare kontextualiserande flernivå-analyser i längden är mer fruktbara än en-nivå-förklaringar (Bunge 1969), en metodologisk insikt som vidareutvecklats inom den kritiska realismen (ex.v. Sayer 2000; Danemark et al 1997). Det är kanske symptomatiskt att FCT först i ett – som det verkar – påhängt slutord anknyter till Ulrich Beck och teorin om Det globala risksamhället. Och paradoxalt nog tycks syftet här endast vara att försäkra läsaren om att forskarna kan ge konstruktiva bidrag till utvecklingen av kriskommunikationens praktik - trots att författarna med läpparna instämmer i Becks varning för övertro på vetenskapen.

Men å den andra sidan har FCT gett mer utrymme åt retoriska ansatser än HICCR. Detta i samband med att man behandlar ansatser med fokus på teorier om inflytande och kriskommunikation. Och det råder knappast tvivel om att retoriska ansatser och analytiska redskap hör hemma på forskningsfronten inom kriskommunikationen under andra decenniet av 2000-talet. Sålunda utvecklar ett par danska forskare ett förslag till teoribidrag vars centrala modell benämns ”retorisk arena”. De anser bland annat att tidigare forskning underskattat de moment av tolkning som ständigt inverkar på kriskommunikationens effektivitet och utfall, samt att forskningen behöver utveckla mer komplexa modeller av krissituationer med ett flertal interagerande aktörer och berörda intressenter (Johansen och Frandsen 2007: 273 ff.). I en senare forskningsöversikt på området kriskommunikation och ledarskap har andra forskare presenterat en plan för en handbok till praktiker där en retorisk arbetsprocess för kriskommunikation får ett betydande utrymme (MSB 2016a: 16 ff.; se även Mral och Vigsø 2013).

## **Teoretiska grunder och kommunikationsteoretiska perspektiv**

I detta avsnitt kommer kunskapsläget på det aktuella området kortfattat att beskrivas uppdelat i två avsnitt: teoretiska grunder och kommunikationsteoretiska perspektiv.

### Teoretiska grunder

De teoretiska grunderna för forskningen på området kan som framgått ovan kopplas samman med teoriutvecklingen inom ett flertal akademiska discipliner, såväl inom humaniora som samhälls- och beteendevetenskap. I det här sammanhanget är det dock mer praktiskt att skilja ut teorier på olika analysnivåer än efter disciplin för att klargöra vilka de övergripande perspektiven är och vilka teoretiska förutsättningar de erbjuder för att studera kriskommunikation och förtroende på ett medvetet kontextuellt sätt.

### *Samhällsteori: modernitet, sen-modernitet och postmodernitet*

Förenklat kan man säga att samhällsforskare med inriktning på makro-nivå har beskrivit den historiska utvecklingen som en process från en enkel, överskådlig gemenskap i förhistorisk tid till ett stort antal alltmer komplicerade och svåröverskådliga beroenderelationer som skapar ökad osäkerhet och krisbenägenhet i det moderna samhället. Sociologins grundare såsom Comte, Dürkheim, Weber, Parsons, etcetera har alla på olika sätt analyserat förutsättningarna för samhällets fortbestånd, samtidigt som de pekat på hur dessa förutsättningar förändras med påföljd att sammanhållningen i samhället riskerar att erodera. Sociologin är i sig en krisprodukt och växte fram ur de dramatiska omvälvningarna efter Franska revolutionen (Wallner 1975) och Comte definierade sociologi som "krisvetenskapen" som skulle skapa kunskap om hur kriserna skulle övervinnas (Voss och Lorenz 2016: 46). Senare samhällsteoretiker som Giddens, Luhmann, Habermas och Beck har kanske framför allt riktat fokus på att de alltmer komplexa samhällsstrukturerna medför att övergripande beslut på samhällskollektivets vägnar blir allt mindre rationella; eller i varje fall att det är allt svårare att skapa förtroende för att dessa beslut är till det allmännas bästa. Orsakerna till detta är mångfacetterade, men gemensamt för dessa teoretiker är uppfattningen att samhällets kommunikations- och informationsprocesser ställs inför allt större utmaningar, vilket ökar krispotentialen. Det kan handla om allt från att beslutsfattare inte har tillräckligt underlag för att bedöma beslutens långsiktiga konsekvenser till att informationen till allmänheten om de bedömningar och prioriteringar som ligger till grund för besluten inte är tillräckligt transparenta. Nedan kommer några av dessa bidrag till teoribildningen på området att diskuteras lite närmare, men först några kommentarer till gränsdragningen mellan moderniteten, sen-moderniteten och post-moderniteten.

Med den historiska kategorin "*moderniteten*" avses som regel upplysningsepoken och den samhällsordning som etablerades efter att religionens och kyrkans makt underordnats den sekulära politiska makten. Alltså perioden från slutet av 1700-talet och fram till början av 1900-talet. Föreställningen att förnuftet skulle styra både samhällets utveckling, dess normer och värderingar, samt människors individuella liv var central. Myndigheters, experters och forskares anspråk på sanning, rationalitet och auktoritet var starka och sällan ifrågasatta. Risker och kriser skulle hanteras av ansvariga expertorgan med myndighet att fatta livsavgörande beslut även i situationer där enskilda medborgare protesterade eller gjorde motstånd.

"*Sen-moderniteten*" kan beskrivas som den period när modernitetens förnuftstro, samhällsordning och maktskillnader börjar ifrågasättas och krav på att de löften om allmän välfärd, säkerhet och jämställda medborgerliga rättigheter som moderniteten skrivit ut verkligen skulle realiseras. Förtroendeklyftor uppstår och makthavares oväld tas inte längre för given på samma sätt som under den tidigare epoken. Det bör understrykas att de samhällsförändringar som här åsyftas utspelar sig i västvärldens utvecklade samhällen och knappast har någon större relevans för utvecklingsländerna i Afrika och Asien eller för diktaturerna i Östeuropa och Asien.

”Post-moderniteten” är ett begrepp som syftar på att moderniteten slutligen har ersatts av en ny samhällsordning och kultur, i vilken respekten för myndigheter, experter och vetenskap har pressats tillbaka och ersatts av subjektivitet och identitet som paradigmatiska föreställningar. Kritik och dekonstruktion av de ”stora berättelserna” (Lyotard 2016) har öppnat den allmänna debatten, kunskapsbildningen och medvetandeprocesserna för kunskapsrelativism och ifrågasättande av praktiskt taget alla sanningsanspråk. Inte minst har identitetspolitiken fått stort utrymme i den politiska offentligheten och skapat grogrund för ett möjligt ”Hotsamhälle” genom att den betraktar vissa grupper av befolkningen som risker eller potentiella hot (Nohrstedt 2010). ”Faktaresistens” är en term som blivit på modet, inte minst i samband med högerpopulismens växande opinionsstöd och den republikanske presidentkandidatens Ronald Trump kampanjmetoder - en språklig nykonstruktion som tydligt illustrerar en central tes i teorin om post-moderniteten. Oavsett om påståenden i propaganda och de politiska kampanjer är osanna kan de vara effektiva i kommunikationsflöden som inte gör skillnad på tyckande och fakta. En annan central tanke som följer med post-modernitetens individualiserade kultur är att förtroende och tillit inte betraktas som känslor som individen internaliserar, utan som förhållningssätt som hen väljer eller inte väljer. Det vill säga det individuella valet uppfattas som mer avgörande än rättsregler, sociala normer och trosuppfattningar för människors liv till skillnad från moderniteten.

Makroteorier som de ovan nämnda kan uppfattas som alltför abstrakta och deterministiska för att ha något större värde för praktisk kriskommunikation. Man kan fråga sig om de alls har intresse för en forskningsinventering som syftar till att presentera förslag på hur framtida forskning på området ska inriktas. Men deras generaliserande karaktär och makrobetonade analysperspektiv behöver inte innebära att de saknar praktisk relevans. Bland annat ger de på ett övergripande plan viss vägledning om vilken typ av förtroendeproblem som den historiska utvecklingen för med sig. De kan också underlätta beslut om vilka långsiktiga insatser som krävs för att stärka allmänhetens och berörda aktörers förtroende i ljuset av de förändringar som teorierna identifierar. Slutligen kan de förmodligen också vara ett stöd vid bedömningar av vad som är realistiska mål att sträva mot när det gäller att bygga förtroende. Det kan ju t.ex. framstå som bortkastad möda att försöka övertyga precis alla berörda om det rationella i fattade beslut om man förutsätter att till exempel teorin om post-moderniteten har giltighet.

#### *Teorin om Risksamhället*

Ulrich Becks teori om *Det globala risksamhället*<sup>†</sup> är ett av de mest uppmärksammade bidragen till kriskommunikationsforskningens teoribildning och nämns återkommande i HICCR. I den anglosaxiska forskningslitteraturen på området, som är mindre driven av makroteori än den kontinentaleuropeiska, har Beck inte haft samma genomslag och i FCT nämns han som sagt endast kort i slutordet. Ulrich Becks bok om *Risksamhället* (Beck 1986) kom ut i Tyskland samma år som Tjernobylnkatastrofen, vilken orsakade en informationskris i både Sverige och Tyskland (Nohrstedt 1991). Boken om Risksamhället fick stort genomslag eftersom den erbjuder ett förklarande perspektiv inte bara på riskerna med kärnkraften utan också andra risker i det moderna, högteknologiska samhället såsom exempelvis utsläpp från kemiska fabriker och oförutsedda konsekvenser av genmanipulation. Liksom för andra teoretiker med fokus på sen-moderniteten sätter Beck Risksamhällets förtroendeproblem i samband med det moderna samhällets allt större svårigheter att leva upp till förväntningarna om ständigt växande välbstånd och trygghet. Oförutsedda och oavsiktliga konsekvenser av beslut och handlingar som uppfattats som rationella i stunden visar sig allt oftare innebära risker som väcker tvivel om samhällsutvecklingen verkligen går åt rätt håll och om samhällsmedborgarna kan känna sig

---

<sup>†</sup> För en kortfattad framställning av teorin om Risksamhället, se Nohrstedt 2010.

trygga. Politiken i det sen-moderna samhället förskjuts alltmer i riktning mot att snarare handla om fördelning av risker än – som i moderniteten – om fördelning av välstånd. Vetenskapen som i moderniteten uppfattades som garant för sanning, förnuft och framsteg kommer nu alltmer att betraktas som grogrund för *både* risker och ökad säkerhet. Och, vad värre är, det tycks som att samtidigt med framgångarna växer riskerna ännu snabbare (Beck 2004/1986: 156). Men det är viktigt att förstå att Beck i sin teori om Risksamhället inte hävdar att det har blivit farligare att leva i det moderna samhället än till exempel under medeltiden. Vad teorin säger är att förtroendet för auktoriteterna inom politik, myndigheter och vetenskap börjar vittra sönder i takt med att uppmärksamheten på riskerna blir alltmer dominerande (Beck 2009/2007: 4).

Från början använde Beck inte begreppet ”Det globala risksamhället” utan bara ”Risksamhället”. Men i senare verk utvecklar han analysen från 1986 och fokuserar mer och mer på konsekvenserna av globaliseringen och hur de förflyttar de svårbemästrade riskerna till en transnationell nivå. I själva verket hävdar han att de grundläggande dragen som han identifierade i boken om Risksamhället drygt tjugo år senare framstår som en beskrivning av världen efter terrorattentaten i USA den 11 september 2001 (Beck 2009/2007: 9). Riskerna har också ändrat karaktär och även om Beck redan 1986 antydde att Risksamhället innebär demokratiproblem så tycks han i teorin om Det globala risksamhället bedöma att riskerna för demokratin är de allra allvarligaste och att mänskligheten nu är på väg mot ”a global community of threats” (ibid:8). Andra forskning har vidareutvecklat dessa tankar till en teori om ett framväxande ”Hotsamhälle”, enligt vilken identitetspolitik i kombination med ”otherism”, terrorism och hotbildspropaganda beskrivs som en allvarlig fara för demokratin fortlevnad (Nohrstedt 2010). Förtroendet för demokratin hamnar i kris om vissa grupper av medborgare anses utgöra ett hot mot den egna tryggheten. Debatten om ”politisk korrekthet” tillsammans med den högerpopulistiska rörelsens framgångar i Sverige och utomlands visar också att misstroendet mot de etablerade politiska ledarna och partierna är tämligen utbrett inom betydande delar av väljarkåren. Oavsett om man föredrar att tala om ”Hotsamhällets” eller ”Det globala risksamhällets” krisbenägenhet kan denna benägenhet beskrivas som en accentuerad process av ökande spänning mellan modernitetens värdegrund och det moderna samhällets grundläggande institutioner (Beck 2009/2007: 231 ff.) Enligt den teoretiska traditionen som Beck företräder befinner sig de utvecklade samhällena i en permanent och smygande kris på grund av att den allmänna tilltron minskar om att samhällsordningen verkligen gynnar förverkligandet av säkerhet, välfärd, trygghet och mänskliga rättigheter.

Det är med utgångspunkt i denna makroteori som satsningarna på att utveckla forskningen om kriskommunikation och förtroende bör ta sin avstamp.

### Kommunikationsteoretiska perspektiv

Men för att framtida forskningsatsningar på området ska bli fruktbara behöver forskarna också bygga på de teorier om förtroendekriser som utvecklats inom kommunikationsforskningen och som alltså analytiskt kan placeras mellan makro- och mikro-ansatser. På denna mellannivå är *tre olika kriskommunikationsteorier* aktuella: managementforskningens, Luhmanns systemteori och Habermas teori om kommunikativt handlande.

### *Managementforskningen*

Denna forskningsansats är den kvantitativt mest dominerande inom kriskommunikationsforskningen och utgår från forskning inom organisationsteori och public relations i studiet av organisationers kriser, krishantering och kriskommunikation. Som beteckningen signalerar är fokus i hög grad på hur ledningen inom de krisutsatta organisationerna agerar i krissituationerna, vilket dock inte utesluter att detta fokus kan vara mer eller mindre uttalat. Till bidragen från denna inriktning kan nämnas exempel som det omfattande danska arbetet *Krisekommunikation* från 2007 av Winni Johansen och Finn Frandsen, den

svenska motsvarigheten *Kriskommunikation* av Jesper Falkheimer, Mats Heide och Larsåke Larsson från 2009, Ulmer, Sellnow & Seegers *Effective Crisis Communication* från 2015 samt ett par aktuella läroböcker: Falkheimers och Heides: *Strategisk kommunikation* från 2014 och Orla Vigsøs *Kriskommunikation* från 2016.

I följande avsnitt får Johansen och Frandsens översikt från 2007 vara exempel på managementforskningen därför att författarna är ovanligt ambitiösa i sin ansats att integrera forskningen på ett antal områden och discipliner. Managementforskarna sätter alltså ledningsfunktionerna och organisationen i centrum för analysen. Undertiteln på boken är ”Når virksomhedens image og omdømme er truet”. Man förklarar att den valts för att lyfta fram att det som står på spel när en verksamhet är i kris inte endast handlar om ekonomi, teknik eller människors liv och hälsa utan också om ”symboliskt kapital” (s. 18). Deras definition av begreppet kriskommunikation sätter organisationen och dess ledning i centrum även om de betonar vikten av ett brett angreppssätt:

”Kriskommunikation är en komplex och dynamisk konfiguration av kommunikationsprocesser – före, under och efter en händelse, en situation eller ett förlopp som av organisationen och/eller en eller flera av dess stakeholders uppfattas som en kris – där olika aktörer, kontexter och diskurser (manifesterade i bestämda genrer och texter) är relaterade till varandra.” (s.18; min övers. SAN )

När det gäller begreppsapparaten bygger Johansen och Frandsen (2007) på amerikansk funktionalistisk samhällsvetenskap från 1960-talet, t.ex. Charles F. Hermanns studier av krishantering inom både näringslivet och den militära sektorn (Hermann 1963). Hermanns definition av kris nämns som den första av fem olika definitioner. Enligt denna kännetecknas en organisationskris av att 1) den hotar högt prioriterade värden i organisationen, 2) ger begränsat tidsutrymme för hantering, 3) sker oväntat eller utan att ha förutsetts av organisationen (Johansen och Frandsen 2007: 77). Definitioner av kris liknande denna är vanliga i litteraturen och är t.ex. centrala i programmet *Crismart* vid Försvarshögskolan i Stockholm. Men den danska översikten tar som sagt upp fler definitioner. Enligt dessa har begreppet kris också beskrivits som: en allvarlig störning, ett avbrott som hotar systemets självförståelse och existentiella kärna, ett oväntat hot som om det inte hanteras på ett bra sätt kan resultera i negativa effekter på organisationen, eller som ett markant avbrott i organisationens normala verksamheter, vilket leder till omfattande mediebevakning och offentlig granskning (Johansen & Frandsen 2007: 77-78).

Med utgångspunkt i organisationsteori och PR följer ett speciellt sätt att förklara och analysera kriser och deras förlopp. Ledningens agerande blir centralt och krisernas uppkomst och utveckling förklaras i termer av hur hoten mot organisationen hanteras av ledningen. Hur kommunikationen hanteras är förstås särskilt i fokus för Johansen och Frandsen som, inspirerade av den brittiska sociologen John B. Thompson, föreslår de en egen, en femte, definition av kris eller ”kommunikationskris”:

En dobbeltkrise er en krise, hvor den oprindelige krise overlejres af en ’kommunikationskrise’, for so vidt virksomheden ikke magter at lede de kommunikationsprocesser, som skulle bidrage til håndteringen af den oprindelige krise.” (Johansen & Frandsen 2007:79; jfr. s. 21, 25)

Gemensam nämnare för managementforskningen är ett kombinerat aktörs- och processperspektiv. Det innebär att ledningens interaktion med olika andra aktörer innanför och utanför organisationen ägnas stor uppmärksamhet när man förklarar krisers uppkomst och förlopp. Senare forskning med denna inriktning betonar särskilt komplexiteten i interaktionsprocesserna. Detta är den ena poängen med Johansens & Frandsens egen analysmodell, ”retorisk arena”, dvs. att den fångar upp att det ”er mange afsendere og mange modtagere” (Johansen & Frandsen

2007:274). Denna egenskap kallas också ”kontextmodellen” (275). Den andra poängen är analys av kommunikationens formaspekter, vilket kallas ”textmodellen”. Denna utvecklas från teorier om språkbruk, text och diskurs och betecknas som en ”socio-diskursiv modell. Således uppmärksammar modellen ”retorisk arena” meningsskapandet i kommunikationsprocesserna och hur detta sker i samspelet mellan många aktörer. Kontexten beskrivs som mångfacetterad där såväl samhälle och nationalkultur, organisation och institution samt situation utgör olika delkontexter. Till den ”situationella kontexten” för de danska forskarna även en inre kontext bestående av kognitiva scheman som påverkar aktörernas tolkningar. Vad gäller medier så diskuterar de vad som karaktäriserar tryckta, elektroniska och nya medier i sammanhanget. När de behandlar olika genrer skiljer de på sådana som gäller extern respektive intern kriskommunikation och presenterar listor över vilka kanaler och genrer som är aktuella. Här tar de t.ex. upp pressmeddelande, hotlines respektive personalmöten, e-mail, etc. I diskussionen om text-parametern är olika försvars- och krisresponse-strategier i fokus, men också metaforer och berättande tas upp som olika retoriska grepp som textanalysen bör beakta. Avslutningsvis uttrycker författarna en förhoppning om att deras komplexa modell – ”den retoriska arenan” – tillgodoser kraven på ett icke-reduktivistiskt bidrag till forskningsområdet (Johansen & Frandsen 2007:280 ff.).

Vad kan då managementansatsen bidra med till problematiken *kriskommunikation och förtroende*? I Johansen och Frandsens (2009) bok diskuteras förtroende i anslutning till begreppet ”omdømme” som på svenska närmast kan översättas med ”anseende” eller ”rykte”, på franska ”renommé” (som även importerats i svenskt språkbruk) och på engelska ”reputation”. Även termen ”image” används närmast synonymt både på svenska och engelska. I huvudsak är det den amerikanske forskaren Timothy Coombs attributionsteori, eller Situational Crisis Communication Theory (SCCT) som refereras av Johansen och Frandsens när förtroendenaspekten behandlas. Den teorin säger i korthet att en organisations utmaningar och resultat är beroende av hur mottagarna/publiken uppfattar situationen och organisationens tillförlitlighet och trovärdighet. Har organisationen gott anseende är förutsättningarna för en framgångsrik kriskommunikation bättre än om ryktet är skamfilat sedan tidigare. Den mest centrala punkten är huruvida mottagarna/publiken tillskriver organisationen ansvar för den inträffade krisen eller inte – i det förra fallet är risken för en förtroendeförlust betydligt större än i det senare. Är det dessutom så att organisationen försöker friskriva sig från ansvar i en situation, där den av omgivningen uppfattas som ansvarig, skadas förtroendet ännu mer. Sannolikheten att det senare inträffar, dvs. att organisationen prövar att förneka ansvar utan att lyckas, är desto större om man hanterar kriskommunikationssituationen med utgångspunkt i de retoriska strategier som managementforskningen tar upp, s.k. apologia-strategier. Nämligen bl.a. den lista på kommunikationsåtgärder som William L. Benoit har föreslagit för att reparera organisationens rykte i en kris. Dessa handlar om att välja mellan olika sätt att reducera ansvaret för krisen där alternativen kan vara att förneka, förskjuta, förminska, kompensera och att be om ursäkt. Sådana retoriska åtgärder framstår både som etiskt problematiska och kanske också kontraproduktiva ur PR-synpunkt om man tar hänsyn till andra kriskommunikationsteorier som tas upp nedan. För att citera en av slutsatserna i en aktuell lärobok: ”Betydelsen av strategisk kommunikation ur demokratiska aspekter behöver utforskas mer.” (Falkheimer & Heide 2014:186)

#### *En systemteoretisk ansats: Niklas Luhmann*

Sociologen Niklas Luhmann är den mest betydande förespråkaren av ett systemteoretiskt perspektiv på kommunikation, medier och riskuppfattningar i sen-moderniteten. Hans ambition har varit att förena ”a general theory of systems, a general theory of evolution and a general theory of communication” (Luhmann, 1982; här från Leydesdorff 2000: 286). Enkelt uttryckt

innebär denna ansats: för det första att i princip allt i den biologiska, den mänskliga och den sociala verkligheten beskrivs som system konstruerade och styrda av koder ungefär som ett datorprogram; för det andra att den historiska utvecklingen uppfattas som en ständigt pågående funktionell differentiering i form av det växande antalet subsystem med alltmer specialiserade uppgifter; för det tredje att kommunikation beskrivs som en serie självstyrande processer. Den ökande komplexiteten handlar också, enligt Luhmann, om att enklare subsystem successivt ersätts av mer komplexa subsystem som vart och ett bidrar till systemets överlevnad i en föränderlig omgivning. Uppfattad på detta sätt har den historiska utvecklingen två viktiga konsekvenser i det här sammanhanget: 1) kommunikation ersätter i det moderna, individualistiska samhället den hierarki och de normer som utgjorde de förenande elementen i det äldre, feodala samhället (Rasmussen 2003:70); och 2) den ökande komplexiteten medför att massmedierna utvecklas som ett specialiserat subsystem med funktionen att distribuera information mellan de olika grupperna och sektorerna av samhället.

Luhmanns systemteori innehåller också en speciell riskteori eller risksociologi, för att använda hans egna ord. Enligt Luhmann är den grundläggande förklaringen till förtroendekriser inte, som hos Beck, den tekniskt-vetenskapliga utvecklingen och därmed sammanhängande risker, utan resultatet av en utveckling som gjort att samhället blivit mer och mer beroende av mänskliga beslut samtidigt som att kunskapsunderlaget för dessa besluts långsiktiga konsekvenser är osäkert (Luhmann 1993:28). Det är sant att han instämmer i Becks analys om att den ökande uppmärksamheten på risker sammanhänger med den snabba tekniska utvecklingen, men när han skisserar en förklarande teori är perspektivet konsekvent systemteoretiskt och den viktigaste förklaringen till kriser i samband med risker är relaterad till systemets kommunikationsförmåga – eller brist på denna förmåga. Helt enkelt: tilliten avtar därför att kraven på kommunikationen blir överväldigande. Därför är det inte teknologin i sig som producerar risker: "Only communication about technology and – above all – the communication of decisions about the deployment or non-deployment of technology is risky. (s. XIII)" För att uttrycka det enkelt, Luhmanns risksociologi är en teori om svårigheterna med att kommunicera och få acceptans för avgörande beslut med inverkan på framtiden, eftersom bakomliggande antaganden, bedömningar och expertkunskaper knappast är möjliga att förmedla med tillgängliga kommunikationsredskap i det befintliga samhällssystemet. Huvudproblemet är därför inte, som hos Beck, svårigheten för vanliga människor att observera och uppfatta riskerna, utan omöjligheten att de ska få tillgång till all den information som besluten är baserade på, inklusive bedömningar av konsekvenser för omgivningen och miljön. Med andra ord är det centrala problemet, med Luhmanns terminologi, relaterat till vad han kallar "andra ordningens observationer" i och med att det handlar om observationer av de observationer som beslutsfattarna har baserat sina beslut på (ibid: 21).

Med dessa utgångspunkter blir den avgörande frågan för Luhmann: "what structural burdens such a system can withstand" (ibid: 115). Förtroendekriser uppstår därför att mängden information av andra ordningen inte kan nå sådan omfattningen att alla medborgare har tillgång till de observationer som beslutsfattarna haft tillgång till. Detta följer naturligt från den systemteoretiska utvecklingssynen som är grunden för Luhmanns risk-sociologi. Allmänheten, vilken definieras som en odifferentierad massa som saknar expertkunskap, kan helt enkelt inte bli indragen i beslutsprocesser som kräver specialkunskaper. Kommunikationssystemen är inte dimensionerade för att förmedla lekmannakommunikation, mediekommunikation, expertkommunikation och beslutsfattarkommunikation etcetera, eftersom det skulle kräva av varje (del) system att det värderar, för det första sina egna observationer, för det andra de andra systemens observationer och för det tredje också hur dessa andra (del) system observerar det egna systemets observationer av deras observationer, osv. i en evig spiral av oupphörliga, reflexiva processer. Detta innebär att Luhmann kritiserar Jürgen Habermas analys av



förtroendekriser, vilken utgår från teorin om kommunikativt handlande som behandlas i följande avsnitt.

*Habermas' teori om legitimitetskriser, kommunikativt handlande och kontrafaktisk förklaring*

Liksom Niklas Luhmann fokuserar Jürgen Habermas på *samhällskriser*. I en serie teoretiska arbeten har han behandlat legitimitetskriser och generella samhällskriser. Hans teorier har kritiserats från olika håll (se nedan) och inte minst var han indragen i åtskilliga debatter med Luhmann sedan början av 1970-talet. Man kan utan överdrift säga att de två tyska forskarna i många stycken varit varandras fränaste kritiker samtidigt som de stimulerat varandra till nya teoretiska landvinningar.

Habermas utvecklar sin teori om legitimitetskriser och kommunikativt handlande med utgångspunkt i en analytisk distinktion som är central hos den tyske sociologen Max Weber. Nämligen distinktionen mellan samhällets *systemvärld* respektive *livsvärld*, där det förstnämnda begreppet refererar till målrationellt och det senare till värderationellt handlande. Ett handlande är målrationellt om det är ändamålsenligt för uppnående av vissa instrumentella *mål* såsom t.ex. välbefinnande, trygghet och hälsa. Ett handlande är värderationellt om det är i överensstämmelse med vissa grundläggande *värden* eller principer såsom t.ex. rättvisa, sanning och godhet. *Krisbegreppet* härleds hos Habermas från konflikten mellan de olika principer som ligger till grund för dessa skilda handlingstyper. Habermas hävdar i *Legitimation Crisis* (1976) att ett samhällsvetenskapligt krisbegrepp måste kunna reda ut relationerna mellan systemintegration och social integration (s. 4).

De grundläggande kommunikationsteoretiska och språkfilosofiska utgångspunkterna i boken om legitimitetskriser 1976 vidareutvecklas i tvåbandsverket om kommunikativt handlande som publiceras på tyska 1981. Det centrala är här de kommunikativa förutsättningarna för legitimitet som Habermas' teori utpekar. Dessa förutsättningar kan enligt Habermas formuleras som underliggande normativa antaganden som ligger till grund för all förståelseorienterad kommunikation, dvs. "kommunikativt handlande". De normativa förutsättningarna handlar om att all mänsklig kommunikation ytterst baseras på antagandet att var och en har rätt att kräva belägg för giltigheten hos de påståenden som framförs. Habermas preciserar att det finns tre distinkta betydelser av giltighet: sanning, sannfärdighet och rättfärdighet. Det centrala normativa antagandet är att saklighetsanspråken ska kunna "inlösas", dvs. att det är möjligt för samtalsparterna att utkräva belägg för uttalade giltighetsanspråk. Habermas är självfallet inte ovetande om att åtskillig kommunikation inte uppfyller dessa villkor, utan istället för förståelseorienterad är utformad för att övertala och påverka som t.ex. i reklam och politisk propaganda. Men i dessa fall är det i hans terminologi alltså inte frågan om "kommunikativt handlande", utan "strategisk kommunikation" (Habermas 1990).

Teorin om kommunikativt handlande, liksom dess förstadium i Habermas' teori om "den ideala samtalssituationen" (Habermas 1976), har blivit omdiskuterad och utsatt för kritik, främst därför att den uppfattas som orealistisk och idealistisk. En kritikpunkt har handlat om att teorin är uttalat normativ, vilket sägs strida mot kraven på empirisk prövbarhet och objektivitet. Teorin har beskyllts för att vara godtycklig och spekulativ – man har menat att forskaren ger sig själv full frihet att uppfinna vilka normativa värden han/hon vill. I det här sammanhanget och i relation till forskningsområdet *kris-kommunikation och förtroende* kan den kritiken förefalla märklig då såväl managementansatsen som systemteorin har tydligt normativa utgångspunkter även om dessa skiljer sig åt – i det förra fallet är organisationens intressen, exempelvis kommersiella, utgångspunkten, medan systemteorins normativa fundament är systemets långsiktiga överlevnad. Men kritiker har också invänt att de villkor som teorin anger sällan eller

aldrig är uppfyllda i verkligheten. Bland annat har det anmärkts att Habermas utgångspunkt i en idealiserad beskrivning av ett förståelseorienterat och direkt samtal person till person inte är fruktbar vid analyser av medierad kommunikation (Thompson 1995; Falkheimer och Heide 2014). En svaghet hos denna kritik är att den förefaller ha missförstått teorins kontrafaktiska karaktär.

Man kan förklara det kontrafaktiska resonemanget på följande sätt. I en situation då det blir allmänt känt att en risk föreligger, t.ex. läckande rör i en atomreaktor, växer informationsbehoven exponentiellt: Befolkningen i närområdet begär fakta om hur farlig strålningen är och anvisningar om skyddsåtgärder. Journalisterna jagar uppgifter som kan tillgodose allmänhetens informationsbehov, men börjar även söka information om ansvariga och gräva fram eventuella försummelse rörande säkerheten i anläggningen, osv. Företagsledning, tillsynsmyndigheter och politiker utfrågas om hur de bedömer situationen och vilka åtgärder som vidtas. Det teorin om kommunikativt handlande säger om en sådan situation är att: *Om* - och det är ett helt avgörande om - det i denna process av intensifierat informationsflöde uppstår en allmän misstanke om att de ansvariga aktörerna inte talar sanning, orättmätigt försöker skjuta ifrån sig ansvaret och/eller vägrar medier och allmänhet att få insyn i beslutsunderlag och säkerhetsbedömningar, *då* uppstår sannolikt en ”dubbelkris” på grund av att kommunikationen inte uppfyller de normativa kraven på kommunikativt handlande. Det vill säga, teorins normativa utgångspunkter kan verifieras empiriskt först när krisen utlösts genom observationer av vilka frågor berörd allmänhet, journalister, kritiker, etc. vill ha svar på och genom att visa att förtroendekrisens förlopp kan förklaras av att dessa krav inte tillgodosetts. Poängen är att förtroende och legitimitet är *villkorat* och kan återkallas om kommunikationsprocessen som föregått besluten inte överensstämmer med värdegrunden i demokratin.

En sådan förklaring till förtroendekrisens utlösande orsaker och fortsatta förlopp skiljer sig egentligen inte så mycket från vad forskare med andra teoretiska utgångspunkter skulle komma fram till. Det kontroversiella med Habermas teori är således egentligen inte förklaringen av förtroendekrisen, utan huruvida man kan postulera att demokratisk kommunikation ytterst förutsätter den värdegrund som teorin om kommunikativt handlande beskriver. Tolkad på detta sätt är Habermas teori kontroversiell därför att den ifrågasätter om den liberal-demokratiska ideologins ideal faktiskt realiserats i senmoderniteten och att den förklarar kriserna som resultat av diskrepansen mellan ideologi och verklighet.

#### *Avslutning teoretiska grunder och kommunikationsteoretiska perspektiv*

Av dessa ansatser har management-/organisationsansatsen utan jämförelse fått störst tillämpning inom forskningsområdet. Vad gäller grundläggande teorier om kriser och förtroende är Becks teori om risksamhället troligen den som uppmärksammas mest, men området kännetecknas allmänt sett inte av projekt med teori-integrerande och teori-utvecklande ambitioner. Fallstudiernas dominans medför att teoretisk forskning blivit eftersatt.

Becks, Luhmanns och Habermas teorier har främst betydelse för analysen av samhällskriser på en relativt abstrakt makronivå. Inte desto mindre kan även dessa teorier ge uppslag till viktiga forskningsfrågor för framtiden (se nedan om förslag på forskningssatsningar). Dessutom innehåller i varje fall Habermas senare kristeori uppslag för fortsatt forskning på området med inriktning på civilsamhällets potentiellt krisframkallande roll i form av kommunicerad civil olydnad, whistle-blowers och kritik mot politiska och andra beslut som inte anses tillräckligt förankrade i de normativa grunderna för legitima beslut (Habermas 2007/1996).

Empirisk forskning är viktig för att teoretiska ansatser ska kunna vidareutvecklas till hållbar och giltig kunskap. Samtidigt är det avgörande för kunskapsutvecklingen att forskningen resulterar i generaliseringar som kan förklara kriskommunikationens mekanismer i olika krisförlopp samt kommunikationens betydelse för skapande av förtroendefulla relationer. För att detta ska ske är det inte tillräckligt om forskningsområdet även i fortsättningen domineras av fallstudier. Också teoribildningen måste stärkas för att kunskap med större förklaringskraft ska utvecklas. Därför betonas i det följande behovet av forskning som integrerar generell teori med empiriska studier.

### **Kunskapsluckor, forskningsbehov och forskningsfrågor**

Forskningen om *samhällskriser och förtroende* må vara relativt omfattande, men den lider alltså av att nästan enbart vara baserad på fallstudier. Detta försvårar långsiktighet och sökandet efter generella kunskaper. Dessutom studeras nästan bara s.k. negativa fall, dvs. fall där kriskommunikationen misslyckats eller i varje fall inte fungerat optimalt (för ett undantag se Olsson & Falkheimer 2014). Detta innebär i bästa fall att resultaten bara kan säga något om de omedelbara orsakerna till krisen, men sällan något om de kontextuella förhållanden som bidragit till krisutvecklingen eller vilka motåtgärder som hade kunnat förhindra krisen. En annan begränsning på området är dominansen av organisationskriser jämfört med samhällskriser. Visserligen är denna dominans inte fullt lika stor i den svenska kriskommunikationsforskningen som internationellt, men den utgör ändå ett problem eftersom managementforskningens perspektiv som regel är för snävt för att kunna analysera långsiktiga, historiska processer och smygande kriser som inte alltid kan knytas till specifika händelser som utlösande orsaker.

Bilden av det internationella läget på forskningsområdet i HICCR och FCT (se ovan) ger ungefär samma intryck: Olika analytiska perspektiv förekommer och en bestående utmaning är att integrera de teoretiska ansatserna och utsätta dem för empirisk prövning i mer långsiktiga projekt. Kunskapsprogressionen och lärandet på området är så långsamt att frågan bör ställas om inte förmedlingen av forskningsresultat måste bli bättre för att göra skillnad. Vissa kunskaper tycks svåra att omsätta för praktiker och även för forskare. Som exempel kan nämnas myten om att allmänheten lätt grips av panik i risk- och katastrofsituationer. Att denna myt förekommer både i medierna och hos ansvariga krishanterare och därmed försvårar adekvata krisåtgärder påtalades redan på 1980-talet av Enrico Quarantelli (1988). Problemet uppmärksammades senare av kriskommunikationsprojekt i Sverige i samband med Tjernobylikatastrofen 1986 och i översikter inom området i början av 1990-talet (Nohrstedt & Nordlund 1993). Idag - år 2016 - bedömer Orla Vigsø i boken *Kriskommunikation* (s. 105-106) att problemet fortfarande är viktigt att uppmärksamma. Samtidigt som han refererar till ny forskning (Wester 2011) som visar att panikbeteendet är en myt, precis som Quarantelli slog fast redan för mer än trettio år sedan. Ett annat exempel på hur fallstudier repetitivt bekräftar tidigare dokumenterade mönster är senare svenska studier som påvisar mediernas "command post perspective" (Wenger & Quarantelli 1989) i katastrof- och krissituationer (Gherseti & Odén 2010; Olsson & Falkheimer 2014). För att forskningen ska göra optimal nytta behövs - förutom större insatser för att föra ut resultaten till krishanterare - mer metodologiskt genomtänkta projekt med generaliserande ambitioner. Några förslag på vad detta skulle kunna handla om tas upp nedan där avsikten dels är att peka på forskning som saknas (i varje fall i Sverige), dels nämna några lovande studier som borde vidareutvecklas i större projekt.

### Forskning om kriskommunikation och förtroende i globala kriser

Ur åtminstone tre centrala synvinklar är kriskommunikation och förtroende *i globala kriser* utan jämförelse viktigast att prioritera: detta är den typ av kriser som har de mest vidsträckta konsekvenserna, de är de mest komplexa och de är de mest försummade. Både praktiskt och teoretiskt är globala kriser också globala utmaningar. De ställer mycket stora krav på de aktörer

som försöker axla det operativa ansvaret för kriskommunikationen, inklusive deras förmåga att samverka mot gemensamma mål och att integrera kunskaper och förmågor av olika slag i praktisk handling. Globala kriser är ännu mer komplexa än nationella samhällskriser i och med att aktörerna här utgörs av ett flertal nationalstater, regionala politiska unioner, internationella samarbetsorganisationer etc. De aktualiserar därför också praktiskt taget alla de forskningsfrågor och inriktningar som efterlyses i HICCR: 1) förklaringsperspektiv som tar in både nationella och kulturella förhållanden; och 2) forskning som analyserar risk- och kriskommunikation tvärnationellt och tvärkulturellt (p. 4).

Exemplen på kriser av denna typ under senare år är inte svåra att räkna upp. HICCR nämner t.ex. tsunamis, pandemier, klimathot, migration, terrorism osv. Även kriser som i eminent mening kan beskrivas som *interkulturella* kan räknas in bland de globala kriserna eftersom de är symboliskt sammankopplade med nyss nämnda kriser. Hit hör fall som Mohammedkarikatyrerna 2005 och 2007, flyktingkrisen 2015 och politisering av religiösa symboler såsom slöja och burkini i Frankrike (se nedan).

Simon Cottles *Global Crisis Reporting* (2009) kan nämnas som gott exempel på en studie om mediers rapportering om globala kriser. Cottle själv gör visserligen inte anspråk på att ha utfört en helgjuten undersökning – han betecknar studien som i bästa fall en preliminär kartläggning av fältet (s. XII). Men boken är trots allt ett viktigt och delvis banbrytande arbete inom detta delområde. Han behandlar sammanlagt åtta globala kriser: klimathotet, kriget mot terrorismen, migration, pandemier, globala katastrofer, t.ex. tsunamis och orkaner, fattigdom och hunger, hot mot mänskliga fri- och rättigheter och finanskriser. Teoretiskt anknyter Cottle till Becks analys av Världsriskssamhället som han problematiserar genom att konfrontera den med Zygmund Baumanns tes om en ”negatively globalized planet” (s. 166). Även om Cottle fokuserar på journalistikens roll tar han upp flera av de viktiga forskningsfrågorna som kan ställas mer generellt inom området kriskommunikation och förtroende, t.ex. hur viktigt det är att uppmärksamma de breda spektrumet av aktörer som påverkar kommunikationsspridningen och att inte reducera konsekvenserna till rent språkliga frågor om hur verkligheten uppfattas och benämns (s. 14). Han betonar vidare att de globala kriserna förändras och muteras med varandra, vilket enkla typologier knappast förmår fånga in (s. 16).

Men medierapporteringen är alltså Cottles fokus och han analyserar hur medierna inverkar på hur de globala kriserna definieras, utvecklas och hanteras (s. 17) utifrån utgångspunkten att en global kris endast kan existera om den uppfattas av ett stort antal människor: ”A global crisis, therefore, requires widespread media exposure.” (s. 17)

På detta sätt kan man säga att Cottle förenar idéer från både Beck, Habermas samt Johansens och Frandsens retoriska arena-modell. Och i anknytning till den retoriska arena-modellen bör framhållas hur Cottle i sin modell över kommunikations-ekologin i samband med de globala kriserna betonar både kommunikationens dubbelriktning och att antalet stakeholders har mångfaldigats jämfört med nationella kriser. Till de teoretiska bidragen i boken kan räknas reflektioner kring olika, delvis motsatta teoretiska perspektiv som när han ställer Lulls globalistiska teori mot McNairs kaosteori, vilket samtidigt innebär kopplingar till teorier om senmoderniteten och modellen för den retoriska arenan.

I slutsatserna för Cottle dessutom ett antal utmärkta resonemang relaterade till empiriska forskningsresultat på ett sätt som kan betecknas som ett föredöme för andra forskare. Han ansluter där till Becks uppmaning att överge den ”metodologiska nationalismen” samtidigt som han med hänvisning till medieforskningens resultat kritiserar Becks kosmopolitiska vision och även tar upp realistiska invändningar mot talet om en global offentlighet. Därigenom påvisar han just hur viktigt det är att analysera kriskommunikationen och förtroendeproblematiken i ett flernivå-perspektiv som innebär att journalistikens nationella horisonter ses som en viktig faktor att ta hänsyn till – både för teoretiker och praktiker. En Mohammedkarikatyr är inte bara en karikatyr i ett globalt perspektiv.

*Terrorismen* utgör i sig en global kris med konsekvenser världen över och på många nivåer i samhället. Den troligen växande upplevelsen av osäkerhet och utsatthet globalt bemöts i vissa fall av drastiska åtgärder som riskerar att inskränka mänskliga fri- och rättigheter. Vilka effekter dylika strategier har på allmänhetens förtroende bör studeras närmare. Inte minst mot bakgrund av de avslöjanden om omfattande övervakning av ”vanliga” medborgare som Edward Snowden gav offentlighet åt. Dessa strategier bör också analyseras i ljuset av Habermas kritik av att systemintegration prioriteras framför social integration. Undersökningar med denna inriktning kan också anknyta till forskningsfronten inom mer traditionell, organisationsfokuserad kriskommunikation där FCT bl.a. anger studier av ”organizational dissent and positive deviance” som särskilt lovande (s. 251).

#### Forskning om tvärnationell (eng: cross national) kriskommunikation och förtroende

Ett antal inter-nationella kriser har studerats på området, men här ska Fukushima-katastrofen användas som illustration för att visa både på viktiga forskningsresultat men också på frågor för fortsatt forskning. Fukushimakrisen är på alla sätt en synnerligen *komplex* kris där två typer av katastrofer kom att sammanfalla i förlopp som mer än de flesta andra kriser påvisade det högteknologiska samhällets osäkerhetsproblem. En tsunami med en styrka betydligt över det förväntade drabbad Japans östkust, raserade hamnar och städer samt slog sönder säkerhetsvallar och andra delar av anläggningarna vid kärnkraftsverket i Fukushima, vilket resulterade i reaktorhaveri, härdsmälta och utsläpp av radioaktivitet. Fallet är exempel på hur forskningsfokus förskjuts från biofysiska händelser till den ”destruktiva dynamiken i bakomliggande sociala processer/.. / dvs. kommunikation” (Voss & Lorenz 2016: 45).

I en MSB-studie konstaterar Mral och Vigsø (2014) att ingen ansvarig aktör hade en klar uppfattning om vad som hände och därför inte heller hade kontroll över situationen (s. 27; se även Schneider & Jordan 2016: 13). Företagsledningen och tillsynsmyndigheterna misslyckades med att informera medier och allmänhet, vilket föranlett forskare att tala både om en ”dubbelkris” och om en ”total kommunikationskollaps” på grund av senfärdig, felaktig och falskt vilseledande information (Vigsø 2016: 109). Förtroendekrisen blev med andra ord total när allmänhet och journalister upplevde att de ansvarigas information varken var tillförlitlig eller trovärdig. Mral och Vigsø (2014) analyserar inte bara krisen genom att peka på samordnings- och ledningsproblem, i enlighet med den processinriktade management-ansatsen, utan de för även in kulturspecifika faktorer som det täta samförståndet mellan regering, tillsynsmyndigheter och industrin i Japan. Vidare pekar de på en utbredd auktoritetskultur och den snabba omsättningen av tjänstemän inom myndigheterna som bidragande orsaker till att förvärra krisen (s. 27).

Medierapporteringen från Fukushimakatastrofen har studerats både i utländska och svenska projekt. Bland annat har Andreas Schwarz (2014) genomfört en studie där man jämfört mediernas gestaltning av krisen i sex länder och påvisat skillnader som går att förklara med nationella kulturella skillnader (s. 5). Liknade resultat redovisar Mral och Vigsø (2014) från en analys av svensk och tysk public service-radio. I båda länderna uppvisar medierna lojalt den bild som regering och experter förmedlar, vilket i Tyskland innebär en kritisk och i Sverige en okritisk bild av kärnkraftens risker. I det senare fallet betyder det till och med att Sveriges Radio under den undersökta perioden inte nämner den japanska och internationella kritiken mot att de japanska myndigheterna och industrin försökt dölja riskerna och katastrofens konsekvenser (s. 107). Tvärtom invaggas lyssnarna i att de ansvariga i Japan har situationen under kontroll och är kompetenta att hantera den.

Detta metodiska grepp att jämföra mediernas gestaltning av en inter-kulturell förtroendekris inom en speciell industribransch genom att analysera medier i flera länder med likartad produktion är tämligen originell och manar till efterföljd. Eftersom många andra

industribranscher är globaliserade får man räkna med att en industriell kris i ett land inte bara berör stakeholders i det landet utan även i andra länder där liknande verksamhet pågår. Såväl på de ansvarigas sida som på de potentiellt berörda sida finns intressen att bevaka beträffande hur kriskommunikationen utformas och når ut. Den hypotes som antyds i Mral & Vigsø (2014), att en möjlig orsak till Sveriges Radios tystnad om kritiken skulle kunna vara att det också i Sverige, liksom i Japan, finns en sorts ”ohelig allians” (nexus) mellan industrin och myndigheterna på kärnkraftsområdet, är angelägen att pröva i framtida forskning. Skulle den verifieras kan det innebära att också mediernas trovärdighet är hotad på ungefär samma sätt som när populistiska röster beskyller dem för ”politisk korrekthet” och att gå etablissemangets ärenden.

Eftersom medieforskningen om andra samhällskriser som Tjernobyl eller klimathotet visar på liknande resultat vad gäller nationellt begränsade perspektiv i rapporteringen finns det anledning att efterlysa mer forskning om *demokratiskt lärande* vid medierna och andra kanaler. Det kan bl.a. vara studier av i vilken utsträckning tolkningar i andra länder och kulturer förs in i rapporteringen och i debatterna, så att ”group think”, doxa och andra särintressebaserade och insnävade horisonter motverkas i kriskommunikationen.

#### Forskning om interkulturell kriskommunikation och förtroende

Interkulturella kriser är sådana kriser där relationerna mellan olika kulturer utgör konfliktytor och etniska identiteter blir föremål för motstridiga tolkningar och värderingar. Kriser av detta slag kommer smygande och uppstår som ett resultat av globaliseringen, vissa har talat om ”civilisationernas konfrontation” (eng: the clash of civilisations; Huntington 1996). I det kortare tidsperspektivet uppstår de när kommunikationen om inter-kulturella händelser med konfliktpotential ökar dramatiskt. Krisen om den svenska migrationspolitiken efter hösten 2015 är naturligtvis en komplex samhällskris med olika delar, varav en kan betecknas som en global ”dubbelkris” och en annan som inter-kulturell kris i och med att frågor om integration och svenska värderingar plötsligt blev centrala debattämnen. De inter-kulturella kriserna kan alltså utlösas av att mängden immigranter ökar kraftigt och/eller att medlemmar av en viss grupp utpekats som störande eller på annat sätt påstås utgöra ett problem. Några exempel på forskning om sådana kriser tas upp i det följande, främst migration, Muhammedkarikatyrerna och kontroverserna kring kultursymboliskt laddad klädsel på kvinnor.

Kriskommunikation i samband med immigration av flyktingar och invandrare har länge studerats av forskare i Europa. Redan på 1980-talet genomfördes kända studier i Storbritannien där bl.a. stereotypa, ideologiska mönster i medierapporteringen stod i centrum för forskarnas intresse. Inte minst konstaterade de att bilden av flyktingar och invandrare ofta gestaltas som problem, en smitta eller en risk för det egna samhället och befolkningen. Dessa resultat har senare i stort sett bekräftats i svenska undersökningar (t.ex. SOU 2006: 21). I dessa har även kontrasten i mediernas rapportering mellan ”dom andra” som försöker komma in i landet och dem som redan befinner sig i landet och hotas av utvisning lyfts fram – de förra skildras negativt, de senare ofta positivt med empati och medkänsla (Brune 2006). Högerpopulismen i Europa och på andra håll utnyttjar oron och osäkerheten kring de stora flyktingströmmarna för att få inflytande och makt att förskjuta den politiska dagordningen mot minskad invandring genom en propaganda som förnekar flyktingskäl, varnar för kostnaderna och sprider mer eller mindre rasistiska föreställningar om immigranterna.

Fortsatt forskning om inter-kulturella kriser och förtroende bör kunna bygga vidare på de exempel på internationella projekt som hittills förekommit. Svenska forskare kan i större utsträckning än hittills satsa på samarbete med kolleger i internationellt nätverk för att inte fastna i provinsiella perspektiv som lätt blir följden av ”metodologisk nationalism”. Exempel som utlysningar inom EU:s *Horizon 2020*, med syfte på att ta fram kunskap om bl.a. hinder för inklusivitet, identitet och reflexivitet inom Europa, och tidigare europeiska projekt om

högerpopulismens framgångar (se Wodak, KhosraviNik & Mral 2013) borde stimulera till ytterligare engagemang från svenska forskare. Inte minst viktigt är att gå vidare med studier av de högerpopulistiska retorisk-diskursiva strategierna, som i mycket bygger på att sprida en kultur av rädsla (eng: culture of fear) och att provocera fram skandaler (Wodak 2013), för att fördjupa kunskaperna om den extrema högerns försök att bryta ned förtroendet för de etablerade partierna och EU-projektet.

Mediernas betydelse i inter-kulturella kriser är utan tvivel stor. I kriser som redan till sin natur är interkulturella som t.ex. Muhammedkarikatyrerna i Danmark och Sverige accentueras problemen ytterligare genom nyhetsförmedlingens globala karaktär och snabba flöden. I synnerhet om farhågorna om ett framväxande Hotsamhälle skulle besannas (Nohrstedt 2010). Hotsamhället karaktäriseras bl.a. av en dominerande kultur av rädsla och en politik som starkt präglas av olika konkurrerande hotbilder. När dessa hot får genomslag i medierna och sprids till breda kretsar är sannolikheten stor att krisen leder till allmänt minskad tillit. Så skedde av allt döma i Danmark i samband med att *Jyllands-Posten* publicerade tolv Muhammedkarikatyrer efter att ha lyssnat på ett rykte om att en tecknare skulle ha känt sig förhindrad att rita bilder av profeten på grund av risken för hot från danska muslimer. Samma typ av rykte låg uppenbarligen bakom *Nerikes-Allehandas* publicering av Lars Vilks omtalade rondellhund. I båda fallen hade en överdriven hotbild tagits till intäkt för publiceringarna. Utan att redaktionerna kontrollerade ryktenas giltighet, vilken i bägge fallen verkar ha varit obefintlig (Nohrstedt 2013). Det fortsatta förloppet av de två fallen blev olika, mycket beroende på att den svenska regeringen använde en mer dialogorienterad strategi än den danska i kontakterna med företrädare för den muslimska minoriteten inom landet och med ett antal muslimska länder. I det svenska fallet kan man knappast tala om en politisk kris och till detta bidrog förmodligen också att tidningen i detta fall eftersträvade en dialog med lokala muslimska grupper (Ezz El Din 2016). Även om dessa två fall är relativt väl utforskade – också av nordiska forskarnätverk (Kunelius et al 2007)) - finns det behov av betydligt mer systematisk och teoretiskt grundad empirisk forskning om andra fall där hotbilder med identitetspolitisk botten tycks få okontrollerat stort utrymme i nyhetsmedier och sociala medier, exempelvis om tiggare, romer, EU-immigranter, etc. Särskilt eftersatt är forskningen om lärande inom journalistiken och medierna i dessa frågor, vilket kan vara extra allvarligt när medieföretagen skär ned på sin personal och på specialkompetensen inom redaktionerna. Detta kan få återverkningar inte bara på förtroendet för mediernas rapportering, utan också för andra krisaktörer vars kunskapsunderlag och bedömningar journalisterna eventuellt får allt svårare att förmedla.

Kriget mot terrorismen är i många avseenden en avgörande historisk kontext för flera av de kriser som följt på de nya krigen. Flyktingströmmarna från Mellan-Östern, terrorismen i form av bl.a. IS/Daesh och högerpopulismens politiska framgång hänger samman med Västs svar på terrorattackerna den 11 september 2001. I Frankrike har denna utveckling på senare tid inneburit terroristattacker mot bl.a. en satirtidnings redaktion, ett antal nöjesetablissemang och restauranger samt en judisk matbutik. Samtidigt har islamofoba stämningar spritts och en delvis hätsk debatt har blossat upp om den franska statens grundläggande princip om sekularitet (franska: *laïcité*) är hotad på grund av muslimsk invandring. Ett uttryck för denna inter-kulturella kris är frågan om muslimska kvinnor ska ha rätt att bära slöja på allmän plats. Förvisso är flera forskningsprojekt på gång i Frankrike och andra europeiska länder om detta och likartade fall, men det kan här vara skäl att betona vikten av att forskare med inter-kulturell kompetens och tillgång till internationella nätverk engageras i sådana projekt. Ett exempel är en nyligen framlagd avhandling som bl.a. studerar det franska fallet om slöjförbud genom en komparativ analys av egyptiska och västerländska mediers rapportering. Analysen fokuserar särskilt på diskursiva element som överskrider den vanligtvis hämmande konflikten mellan de motsatta perspektiven orientalism och occidentalism (Ezz El-Din 2016).

### Forskning om internationella kriser och förtroende

När det gäller internationella kommunikationskriser är den historiska kontexten särskilt viktig att uppmärksamma. Detta gäller också vid förklaringar av den säkerhets- och försvarspolitiska krisen i Sverige efter nedrustningen av försvaret från 1990-talet och inriktningen mot internationella operationer. Också här handlar det om en dubbelkris och en smygande kommunikationskris. Krisen har successivt blivit allt tydligare efter Rysslands intervention i östra Ukraina och annekteringen av Krim. Den har fått fullt genomslag i den offentliga debatten när den ofta omhuldade politiska enigheten på försvars- och säkerhetspolitikens område skakats om genom att förslaget på svenskt Nato-medlemskap nu framförs med ökad kraft.

Men krisen har trådar bakåt i tiden som sällan uppmärksammas i debatten.

Nämligen till kriget mot terrorismen och det misslyckade kriget i Irak 2003 som USA startade tillsammans med Storbritannien. Kriget skapade splittring inom Nato då bl.a. Frankrike och Tyskland vägrade delta. USA blev därmed allt mer intresserat av breddat militärt och politiskt samarbete i Afghanistan där man hade intervenerat militärt ett par månader efter terrorattackerna 11 september 2001. Som underrättelseanalytikern Wilhelm Agrell har visat i *Ett krig här och nu. Sveriges väg till väpnad konflikt i Afghanistan* (Agrell 2013) kom det alliansfria Sverige tillsammans med nordiska Nato-medlemmar som Danmark och Norge, att delta i vad som officiellt betecknades som humanitära operationer under FN-flagg, men som efter 2009 utvecklades till bekämpning av motståndstyrkor, dvs. fullt krig. Men de svenska medierna och allmänheten fick ingen information om förändringen av ISAF-operationerna. I en analys av regeringens proposition 2010 skriver Agrell att texten har ”ett otvetydigt drag av manipulation”. Och: ”Texten får här en närmast surrealistisk och Orwellsk innebörd: att ISAF hade växlat över till fullskalig upprorsbekämpning i Afghanistan var känt över hela världen men framställs som okänt i Regeringskansliet och riksdagen.” (332)

Medierapporteringen är här i likhet med andra studerade kriser (se ovan) följsam till den officiella retoriken. Någon kritisk granskning av att Sverige medverkar i hanteringen av en kris *inom Nato*, enligt Agrells analys, förekommer knappast (Nohrstedt & Ottosen 2014). Det är alltså ingen överraskning mot bakgrund av tidigare forskning att allmänheten inte informerades om bakgrunden till att svenska soldater saknade adekvat utrustning för de operationer de kommenderades att utföra. Men vilka effekter den vilseledande informationen från myndigheter och medier haft på förtroendet för den svenska säkerhets- och utrikespolitiken är en fråga för framtida forskning på området. Att förtroendet för försvaret, som 2008-2009 nådde sin lägsta punkt under de trettio år mätningar genomförts (Berndtsson, Bjereld & Ydén 2016: 247), påverkades negativt är dock det sannolikt.

### Forskning som prövar olika kommunikationsteoriernas förklaringskraft

Ovan har några olika kommunikationsteoretiska ansatser presenterats kortfattat i ett försök att visa på vilket sätt de kan bidra till forskningsområdet. Det har också framgått att flera internationella översikter efterlyser forskning som strävar efter att integrera olika teoretiska perspektiv med målsättningen att utveckla synteser med större förklaringskraft. Exakt hur detta skulle åstadkommas finns det inte utrymme att utveckla närmare i den här rapporten men några korta kommentarer kan ändå få plats.

Vetenskapsteoretiskt kan olika vägar sökas för att utveckla teorier med större förklaringskraft. Ett sätt är att identifiera s.k. stjärnhypoteser (Törneboom 1974), vilka utsätts för empirisk prövning i syfte att avgöra vilken av två alternativa teorier som är mest sannolik. En annan strategi är att genom ett successivt provande av teoriernas giltighetsområden utveckla teorier som förmår inkludera allt större domäner (Alvesson & Skoldberg 2007). Men oavsett metodologisk strategi går det att peka på några frågeställningar för sådana försök till teoretiskt utvecklingsarbete.



En grundläggande forskningsfråga som inte är tillräckligt belyst är huruvida den historiska utvecklingen medfört ökad upplevelse av osäkerhet, i enlighet med teorierna om sen- och postmoderniteten samt teorin om Risksamhället. Metodologiskt är detta ingen enkel fråga att besvara eftersom gängse beteendevetenskapliga metoder knappast kan användas för retrospektiva analyser. Och väljer man en historisk forskningsansats är problemet bl.a. att kunna identifiera jämförbara källor att basera analyser över tid på. Men det borde inte vara omöjligt att använda exempelvis kritisk diskursanalys, enligt den historiska variant som utvecklats av Ruth Wodak och hennes medarbetare (Wodak et al 2013), på press- och mediehistoriskt material, liksom på andra corpus-typer som memoarer och brevsamlingar. Dokumenterade utställningar i det förflutna och i nutid kan analyseras komparativt för att fastställa både nivåer på upplevd osäkerhet och vilka faror som stått i centrum för uppmärksamheten samt vilket förtroende för ansvariga aktörer som kommer till uttryck.

En annan central fråga utifrån de olika perspektiven på kriskommunikation hos Luhmann respektive Habermas är om förklaringen till minskat förtroende i samhällskriser, t.ex. Fukushima-krisen, i första hand beror på den kvantitativa belastningen på informationsansvariga och de tillgängliga kanalerna eller på den kvalitativa karaktären på informationen och avsaknaden av möjlighet för journalister och allmänhet att kontrollera giltighetsanspråken. Detta skulle eventuellt kunna genomföras retroaktivt med intervjuer och enkäter till berörda stakeholders både inom och utanför landets gränser.

Habermas teori om kommunikativt handlande har som nämnts kritiserats för att vara idealistisk och spekulativ. Men teorin har faktiskt omsatts praktiskt i en strategi för dialog om kärnkraftsavfallets förvaring i Sverige. Bolaget SKB som ansvarade för att ta fram ett underlag för beslut om plats för slutförvar organiserade 2008 förståelseinriktade samhällsdialoger kring frågan med syfte att nå konsensus. Deltagare var företrädare för olika stakeholders, inklusive miljöorganisationer och kärnkraftsmotståndare. Retoriska analyser visar att dialogerna komplicerades av deltagarnas tolkningar av de andra deltagarnas motiv och intressen. Den retoriska situationen förändrades efterhand så att dialogen gick över i retoriskt motstånd på grund av minskat förtroende och ökad misstro mellan parterna (Hansson-Nylund 2016). Med andra ord bekräftas teorin om kommunikativt handlande kontrafaktiskt i undersökningen genom att det ömsesidiga förtroendet i dialogförsöket avtar när teorins normativa ideal inte uppfattas vara respekterade av (de andra) deltagarna.

#### Digitala plattformar och sociala medier som ekokammare eller förtroendeskapande arena?

Ny teknik innebär inte bara att Världsrisksamhällets osäkerhetsproblem sammanhängande med energiproduktion, kemiska processer, genmanipulation osv. blir alltmer uppmärksammade och föremål för oro. Medieteknikens utveckling med bl.a. sociala medier som allt viktigare plattform för kommunikation i samband med risker och kriser innebär nya utmaningar för förtroendeskapandet i samhället. En av de största utmaningarna är fragmenteringen och segregeringen av informationsspridningen och opinionsbildningen – det som internationellt ligger bakom liknelsen av internet som en ”ekokammare” (Nohrstedt 2013). Individer och grupper kommunicerar endast med likasinnade och detta försvårar debatterna som i en demokrati är syret för det offentliga samtalet och grunden för politisk legitimitet. Även om man inte ser konsensusbildning som målet för alla debatter utan likt Chantal Mouffe (2008) m.fl. förespråkar en mer antagonistisk demokratisk offentlighet är det ett problem om det politiska samtalet sönderfaller i separata ljudisolerade ekokammare, var och en plattform för sinsemellan fientliga identitetspolitiska vi och dom-diskurser.

Men givetvis finns det också möjligheter att med hjälp av den nya tekniken bygga förtroende och reparera image-skador genom att utveckla bredare kontaktytor och interaktiv kommunikation med olika stakeholders i krissituationer (se t.ex. Eriksson 2009; Veil et al 2011).

Forskning för att ge svar på en del av dessa frågor kring de sociala medierna kan integreras med samtliga förslag till framtida forskningssatsningar som nämnts ovan oavsett om det är globala, inter-kulturella eller tvärnationella kriser som studeras.

### **Forskningens finansiering och organisation**

Mot bakgrund av de problem som utmärker forskningsområdet *kriskommunikation och förtroende* vad beträffar dominansen av organisationers förtroendekriser och att nästan all forskning är fallstudiebaserad är det avslutningsvis naturligt att föreslå vissa reformer vad gäller forskningens finansiering och organisation. Det är givetvis bra om sektorsorgan också i fortsättningen anslår medel för tillämpad forskning som undersöker praktiska problem och specifika fall. Men den här rapportens genomgång av forskningsläget ger starka skäl till varför detta inte är tillräckligt. Kunskapsbildningen går långsamt eller har gått i stå. Långsiktigt lärande förhindras. Resurser slösas bort på studier som inte bidrar med generella kunskaper och alltför ofta endast bekräftar slutsatserna från äldre undersökningar. Och eftersom *samhällskriser* handlar om stora värden, makt och ansvarsutkrävande, vilket innebär att politiska och andra tunga makthavare har intressen att bevaka, är det olämpligt att endast sektorsmyndigheter står bakom studier som ska undersöka hur kommunikationen har fungerat i denna typ av kriser. Forskningsråd och högskolor är visserligen också myndigheter, men de står friare till de särintressen som kan ha svårt att acceptera forskningsresultat som visar att dessa inte respekterat grundläggande principer för förtroendeskapande.

Därför rekommenderas att MSB inför en eventuell utlysning av forskningsmedel undersöker möjligheterna att göra detta tillsammans med forskningsråd och andra forskningsfinansiärer. Som antytts ovan vore det också önskvärt att samordna utlysningar med EU:s forskningsprogram och internationellt för att nå ”kritisk massa” på satsningarna. Men oavsett med vilka partners en utlysning samordnas är det av stor vikt att forskningen sker i internationella forskarnätverk som har kompetens att analysera kommunikationen i såväl globala som inter-kulturella och tvärnationella kriser. Om senmodernitetens krisfenomen ska kunna förklaras och hanteras behöver kriskommunikationsforskningen i Sverige lämna den metodologiska nationalism som så länge präglat den. Naturligtvis är detta inget typiskt svenskt problem, utan gäller även internationellt (se t.ex. Saleh 2016). Desto viktigare är det därför att kommande MSB-initiativ blir vägledande internationellt.

## **Sammanfattning**

Forskningsområdet/problemställningen *kriskommunikation och förtroende* är i behov av strategiska forskningsansatser enligt översikten ovan. Förslagen till prioriterade satsningar kan sammanfattas i följande punkter: 1. Prioriterade kriser; 2. Prioriterade teoretiska och metodologiska ansatser; 3. Prioriterade forskningsfrågor; och 4. Prioriterade former för forskningsfinansiering.

### 1. Prioriterade kriser

*Samhällskriser* bör i första hand prioriteras. Särskilt i Sverige finns tidigare relativt omfattande forskning att bygga vidare på och den kompetensen är viktig att bevara. Det är också mycket som tyder på att denna typ av kriser kommer att öka både i antal och i betydelse i framtiden med tanke på globaliseringen och samhällets ökade beroende av händelser på andra håll i världen. Krisernas komplexitet ökar alltmer och innebär allt större utmaningar för krishanterare och kriskommunikatörer. Fler studier av globala kriser är angelägna för att nå kunskap om hur förtroende byggs upp, repareras eller förloras i en global kontext.

### 2. Prioriterade teoretiska och metodologiska ansatser

Fallstudiernas dominans på området har påtalats av flera internationella bedömare som efterlyser satsningar i syfte att integrera och utveckla forskningen som annars löper stor risk att stagnera. Detta kan ske genom satsningar på projekt med en genomtänkt strategi för contextualisering och flernivåförklaringar. Kulturfaktorer bör uppmärksammas mer. Och interkulturell kriskommunikation prioriteras. Detta är troligen enda sättet att fördjupa kunskaperna om smygande kommunikationskriser och historiska förändringar av förtroende och tillit i det senmoderna samhället.

### 3. Prioriterade forskningsfrågor

Några fruktbara forskningsfrågor av mer konkret karaktär kan vara:

- a. Har förtroendet för krishanteringen på samhällsnivå minskat i senmoderniteten och fortsätter den att minska?
- b. Vilken/a kommunikationsteori/er förklarar bäst fluktuationer hos förtroendet?
- c. Vilken betydelse har internationella och tvärnationella kluster av ansvariga respektive andra stakeholders för hur förtroendet för krishanteringen utvecklas diskursivt i olika länders medier och opinioner?
- d. Vilken betydelse har internet och sociala medier för hastigheten i kriskommunikationens olika cykler och hur påverkar detta olika typer av aktörers möjligheter och förmåga att bygga förtroende och att positionera sig som auktoritativ informationskälla?
- e. Hur påverkas kriskommunikationen i traditionella medier av internationella och interkulturella s.k. stakeholder communities på nätet?
- f. Innebär senare års idéer om nya former av journalistik, t.ex. medborgarjournalistik, bloggjournalistik etc. att mediernas roll som tämligen okritisk förmedlare av krisinformationen från myndighetsföreträdare, experter och politiker förändras?
- g. Hur påverkas allmänhetens reflexiva tillit till samhällets krishanteringsförmåga mot bakgrund av det senaste decenniets samhällskriser angående migrationen, försvars- och säkerhetspolitiken, miljö- och energifrågan, svininfluensan osv.?

### 4. Prioriterade former för forskningsfinansiering.

Som framgått ovan är en central slutsats av den här rapporten att forskningsområdet behöver inriktas mot mer internationella och interkulturella projekt. Detta förutsätter forskarlag sammansatta av forskare med komplementära kompetenser från olika relevanta discipliner och med varierande nationell och kulturell bakgrund. Framgångsrik forskning om

kriskommunikation och förtroende i en global kontext kräver kompletterande språkkunskaper hos projektdeltagarna.

För att forskningen på området ska utvecklas i riktning mot etablerandet av en sub-disciplin, vilket är trenden internationellt, behöver den svenska forskningen organiseras i större projekt än hittills. Möjligen kräver detta att också finansieringsformerna ses över och att möjligheterna till samfinansiering med forskningsråd och internationella fonder undersöks. En annan väg är att stimulera ansökningar till EU:s forskningsprogram. Men oavsett vilken form för utlysning som väljs är det avgörande att satsningarna styrs över mot undersökningar av kriskommunikation och förtroende i en global kontext.

## Referenser

- Agrell, W. (2013). *Ett krig här och nu. Sveriges väg till väpnad konflikt i Afghanistan*. Stockholm: Atlantis.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2007) *Tolkning och reflection. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Beck, Ulrich (1986) . *Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Beck, Ulrich (2004/1986) *Risk Society. Towards a New Modernity*. London: Sage.
- Beck, Ulrich (2009/2007) *World at Risk*. Cambridge: Polity Press.
- Berndtsson, Joakim, Bjereld, Ulf & Ydén, Karl (2016) ”Turbulenta tider – svenskarnas åsikter om förvaret, Ryssland, NATO och Islamiska Staten”, i Ohlsson, Jonas, Oscarsson, Henrik & Solevid, Maria (red.) (2016) *Ekvilibrum*. SOM-undersökningen 2015. Göteborgs universitet: SOM-institutet. Rapport 66.
- Boin, Arjen & t’Hart, Paul (2006) ”The Crisis Approach”, in *Handbook of Crisis Research*. (Eds: Rodríguez, Havidàn, Quarantelli, Enrico L., & Dynes Russell) New York: Springer.
- Boin, Arjen, McConnell, Allan & t’Hart, Paul (2008) *Governing after Crisis. The Politics of Investigation, Accountability and Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brune, Ylva (2006) ”Den dagliga dosen. Diskriminering i Nyheterna och Bladet”, SOU 2006:21.
- Bunge Mario (1969) "The Metaphysics, Epistemology and Methodology of Levels", in *Hierarchical Structures*, edited by Law, Whyte Lancelot, G., Wilson Albert and Donna, Wilson, 17-28. New York: Elsevier.
- Cottle, Simon (2009) *Global Crisis Reporting. Journalism in the Global Age*. Maidenhead: Open University Press.
- Danemark, Bert, Ekström, Mats, Jakobsen, Liselotte & Karlsson, Jan (1997) *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson, Mats (2009) *Nätets kriskommunikation*. Lund: Studentlitteratur.
- Ezz El Din, Mahitab (2016) *Beyond Orientalism and Occidentalism. Identity Constructions in Arab and Western Media*. Örebro universitet: Örebro Studies in Media and Communications 21.
- Falkheimer, Jesper & Heide, Mats (2014) *Strategisk kommunikation*. Lund: Studentlitteratur
- Falkheimer, Jesper, Heide, Mats & Larsson, Larsåke (2009) *Kriskommunikation*. Malmö: Liber.
- Fant, Kenne (2007): *Torgny Segerstedt: En levnadsskildring*. Stockholm: Atlantis.
- Fors-Andrée, Jeanette (2012) *Modern kriskommunikation*. Borås: Recito förlag.

- Frandsen, Finn & Johansen, Winni (2016) "Crisis Communication Research in Northern Europe", in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Ghersetti & Odén (2010) *Pandemin som kom av sig*. Göteborg: Institutionen för journalistik och medier, Göteborgs universitet.
- Habermas, Jürgen (1976) *Legitimation Crisis*. London: Heinemann.
- Habermas, Jürgen (1990) *Kommunikativt handlande. Texter om språk, rationalitet och samhälle*. Göteborg: Daidalos.
- Habermas, Jürgen (2007/1996) *Between Facts and Norms. Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy*. Cambridge: Polity Press.
- Hansson-Nylund, Helena (2016) *Hållbar dialog? Retorik i möten om svensk kärnavfallshantering*. (Diss.) Örebro universitet: Örebro Studies in Rhetoric 10.
- Hedquist, Rolf (2002) *Trovärdighet – en förutsättning för förtroende*. Stockholm: SPF Rapport 182.
- Huntington, Samuel P. (1996) *The Clash of Civilizations and the Remaking of World Order*. New York: Simon & Schuster.
- Johansen, Winni & Frandsen, Finn (2007) *Krisekommunikation*. Fredriksberg: Samfundslitteratur.
- Kunelius, R., Eide, E., Hahn, O. & Schroeder, R. (eds.) (2007) *Reading the Mohammed Cartoons Controversy. An International Analysis of Press Discourses on Free Speech and Political Spin*. Bochum/Freiburg: Projekt Verlag.
- Lyotard, Jean-Francois (2016) *Det postmoderna tillståndet*. Göteborg: Arche Press.
- Leydesdorff, Loet (2000) "Luhmann, Habermas and the theory of communication", *System Research and Behavioral Science*. Vol. 17.
- Luhmann, Niklas (1993) *Risk: A Sociological Theory*. New York: Walter de Gruyter.
- Mouffe, Chantal (2008) *Om det politiska*. Hägersten: Tankekraft förlag.
- Mral, B. och Vigsø, O. (red.) (2013) *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Stockholm: MSB; Retorikförlaget.
- Mral, B. och Vigsø, O. *Efter Fukushima-katastrofen. Kriskommunikation och mediebevakning i Sverige och Tyskland*. Stockholm: MSB 771.
- MSB (2016a) Projekt Kriskommunikation och ledning, diariernr 2015-2322. Rapport Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap. 2016-02-05. CJ, BM, HHN, EB

- MSB (2016b) *Kriskommunikation i det digitala medielandskapet*. Rapport från projektet Kriskommunikation 2.0. Publikationsnummer MSB 995.
- Nohrstedt, Stig A. (1991) "The Information Crisis in Sweden after Chernobyl", *Media, Culture and Society*, Vol. 13: 477-497.
- Nohrstedt, Stig A. (2010) "Threat Society and the Media", in Nohrstedt, Stig A. (ed.) *Communicating Risks. Toward the Threat Society?* Göteborg: Nordicom.
- Nohrstedt, Stig A. (2013) "Mediatization as an Echo-Chamber for Xenophobic Discourses in the Threat Society: The Muhammad Cartoons in Denmark and Sweden", in Wodak, Ruth, KhosraviNik, Majid & Mral, Brigitte (eds.) (2013) *Right-Wing Populism in Europe. Politics and Discourse*. London: Bloomsbury.
- Nohrstedt, Stig A. (2016) "The Role of the Media in the Discursive Construction of Wars", in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Nohrstedt, Stig A. & Nordlund, Roland (1993) *Medier i kris. En forskningsöversikt över mediernas roll vid kriser*. Stockholm: Psykologiskt försvar. Rapport nr 163:4.
- Nohrstedt, S. A. & Ottosen, R. (2014) *New Wars, New Media, New War Journalism*. Göteborg, Sweden: Nordicom.
- Olsson, Eva-Karin & Falkheimer, Jesper (2014) *Gränsöverskridande kriskommunikation. En studie av politiska aktörers, offentliga organisationers och nyhetsmediers mediers kommunikation under samhällskriser*. Stockholm: MSB: 735.
- Putnam, Robert (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Quarantelli, Enrico (1988) Lessons Learned from Research on Disasters. 1988 Symposium on Science Communication: Environmental and Health Research. December 15-17, 1988, Annenberg School of Communication. Los Angeles, California: University of Southern California.
- Rasmussen, Terje (2003) *Luhmann. Kommunikasjon, medier, samfunn*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Rothstein, Bo (2013) "Corruption and Social Trust: Why the Fish Rots from the Head", *Social Research*. Vol. 80. No. 4 Winter 2013)
- Saleh, I. (2016) Crisis Communication Research in the Middle East & North Africa (MENA): Echoes of Normalizing Historical Crisis", in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Sayer, Andrew (2000) *Realism and Social Change*. London: Sage.

- Schleicher, Kathrin (2016) "Military, Government, and Media Management in Wartime", in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Schneider, Sandra & Jordan, Marty (2016) "Political Science Research on Crises and Crisis Communication", in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Schwarz, Andreas (2014) "Die Nuklearkatastrophe als Gegenstand internationaler Krisenkommunikation", i Wolling, J & Arlt, D. (eds.) *Fukushima und die Folgen – Medienberichterstattung, Öffentliche Meinung, Politische Konsequenzen*. Ilmenau: Universitätsverlag Ilmenau.
- Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (2016) "Significance and Structure of International Risk and Crisis Communication Research. Toward an Integrative Approach", in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Sellnow, Timothy L., Seeger, Matthew W., and Sellnow, Timothy L.. *Foundations in Communication Theory : Theorizing Crisis Communication* (1). Somerset, US: Wiley-Blackwell, 2013.
- SOU 2006: 21 *Mediernas vi och dom. Mediernas betydelse för den strukturella diskrimineringen*. Red: Leonor Camauër & Stig Arne Nohrstedt. Stockholm: Utredningen om makt, integration och strukturell diskriminering.
- Thompson, John B. (1995) *The Media and Modernity* XXXX
- Törnebohm, Håkan (1974) *Rapport nr 59*. Göteborg: Avdelningen för vetenskapsteori, Göteborgs universitet.
- Ulmer, Robert, Sellnow, Timothy & Seeger, Matthew (2015) *Effective Crisis Communication. Moving From Crisis to Opportunity*. London: Sage
- Veil, S. R., Buehner, T. & Palenchar, M. J. (2011) A work-in-process literature review: incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management* 19(2), 110– 122.
- Vigsø, Orla (2015) *Krisekommunikation*. Fredriksberg: Samfundslitteratur.
- Voss, Martin & Lorenz, Daniel (2016) "Sociological Foundations of Crisis Communication", in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Wenger, Dennis & Quarantelli, Enrico (1989) *Local Mass Media Operations, Problems and Products in Disasters*. Disaster Research Center, University of Delaware.
- Wester, M. (2011) "Fight, Flight or Freeze: Assumed Reactions of the Public During a Crisis." *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19 (4).



Wodak, Ruth (2013) ”’Anything Goes!’ – The Haiderization of Europe”, in Wodak, Ruth, KhosraviNik, Majid & Mral, Brigitte (eds.) (2013) *Right-Wing Populism in Europe. Politics and Discourse*. London: Bloomsbury.

Wodak, Ruth, KhosraviNik, Majid & Mral, Brigitte (eds.) (2013) *Right-Wing Populism in Europe. Politics and Discourse*. London: Bloomsbury.

Wolling, Jens (2016) ”Environmental Crises and the Public: Media Audiences in the Context of Environmental and Natural Threats and Disasters”, in Schwarz, Andreas, Seeger, Matthew & Auer, Claudia (eds.) *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Chichester: John Wiley & Sons.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap  
651 81 Karlstad, Tel 0771-240 240, [www.msb.se](http://www.msb.se)  
Publikationsnummer MSB1056–oktober 2016  
ISBN 978-91-7383-707-1  
Kontaktperson: Jenny Selrot