



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Kriskommunikation i praktiken (KIP)

Populärvetenskaplig sammanfattning

FORSKNING

MSB:s kontaktpersoner:
Ebba Hallsenius, 010-240 42 33
Henrik Olinder, 010-240 42 91

Publikationsnummer MSB 502 -2012/11
ISBN 978-91-7383-298-4

Förord

Projektet "Kriskommunikation i praktiken" (2010-2012) är en uppföljning av det tidigare KBM-finansierade forskningsprojektet "Retoriska aspekter på kriskommunikation". Projektet syftar till att, utifrån moderna kommunikationsvetenskapliga och specifikt retorikvetenskapliga metoder och teorier, ge fördjupade insikter i kommunikationsområden som kommunikationskulturer, ledarskap, samt attityder och attitydyttringar när det gäller risker, kriser och olyckor. Projektet syftar också till att bidra till utveckling av praktiska tillämpningar såsom budskapsanalys och budskapspolicy när det gäller sociala medier, analys av kommunikationskulturer när det gäller samverkan vid krisövningar och faktiska kriser samt utveckling av undervisningsmaterial och –moduler för effektiv kriskommunikation.

I projektgruppen ingår i dagsläget:

Brigitte Mral, professor, retorik, projektledare, Örebro universitet

Orla Vigsö, professor, retorik, Södertörns högskola

Helén Andersson, fil.dr., medie- och kommunikationsvetenskap, ÖU

Marie Gelang, fil.dr., retorik, ÖU

Joel Rasmussen, fil.dr. medie- och kommunikationsvetenskap, ÖU

samt doktoranderna Helena Hansson-Nylund, Maja von Stedingk Wigren, och

Linda Söderlindh

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	6
1.1 Retorik och kriskommunikation	6
2. Projektets resultat	9
2.1 Boken Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation	9
2.2 Analys av krisövningar	12
2.3 Fallstudier och avhandlingar 2010-2012	13
2.3.1 Delprojekt: Attitydyttringar som retoriska medel (Brigitte Mral)	13
2.3.2 Delstudie: Attityder som retoriska resurser i samtal om risker. (Joel Rasmussen)	15
2.3.3 Delstudier: Risk- och kriskommunikation i ett globalt perspektiv, fokus: myndigheter och statliga företag (Orla Vigsø)	15
2.3.4 Delstudie (avhandling) "Dialog som krishantering? En retorikstudie av den svenska kärnavfallsfrågan" (Helena Hansson-Nylund).....	16
2.3.5 Delstudie (avhandling): Svensk kärnkraftsargumentation (Maja von Stedingk Wigren)	17
2.4Handledningar och undervisningsmaterial	18
2.4.1 Lärobok med kommunikativa riktlinjer för sociala medier	18
2.4.2 Utbildningsmaterial: Handbok i praktisk kriskommunikation med tillhörande interaktivt webbmaterial	18
2.4.3Handledning: Metoder för kvalitativ utvärdering av kommunikation vid krisövningar	19
2.5 Centrum för kriskommunikation (www.oru.se/CCC)	19
2.5.1 Konferens: Rhetoric and Crisis Communication 30/11-1/12 2012....	20
 Bilaga 1: Publikationer inom projektet "Kriskommunikation i praktiken" 2010-2012	 22

Sammanfattning

Projektet "Kriskommunikation i praktiken" (2010-2012) är en uppföljning av det tidigare KBM-finansierade forskningsprojektet "Retoriska aspekter på kriskommunikation". Projektet syftar till att, utifrån moderna kommunikationsvetenskapliga och specifikt retorikvetenskapliga metoder och teorier, ge fördjupade insikter i kommunikationsområden som kommunikationskulturer, ledarskap, samt attityder och attitydyttringar när det gäller risker, kriser och olyckor. Projektgruppen har sedan 2007 producerat en lång rad av fallstudier, för publikation i vetenskapliga tidskrifter. Sju av dessa har inom projektet "kriskommunikation i praktiken" arbetats om till mera populärt hållna versioner och sammanfattats i boken *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation* (Retorikförlaget & MSB 2012), en antologi avsett för kurser i kriskommunikation på både akademiska och praktikernära nivå. Övriga resultat när det gäller forskning är en rad vetenskapliga artiklar som dels rör frågor kring attityder och attitydyttringar i risk- och krissammanhang, dels risk- och kriskommunikation i ett globalt perspektiv med fokus på myndigheter och statliga företag (se bilaga). Därutöver är två doktorander i färd med att färdigställa sina avhandlingar på området kriskommunikation. KIP-projektet hade som andra mål att utveckla tillämpningar i form av handledningar och undervisningsmaterial. Detta har resulterat i tre läroböcker/handledningar: Lärobok med kommunikativa riktlinjer för sociala medier; handbok i praktisk kriskommunikation med tillhörande interaktivt webbmaterial; handbok i metoder för kvalitativ utvärdering av kommunikation vid krisövningar. Under 2012 har projektet etablerat ett Centrum för Kriskommunikation (www.oru.se/CCC). CCC är ett samarbete mellan ämnena retorik och medie- och kommunikationsvetenskap, med det övergripande målet att öka samhällets säkerhet både när det gäller risk- och krisscenarier.

1. Bakgrund

1.1 Retorik och kriskommunikation

Krishanteringsförmåga är till stora delar förmågan att kommunicera på ett effektivt och trovärdigt sätt. Det gäller inom kommuner, landsting och myndigheter, men framför allt med medborgarna. Samverkan och samordning kräver genomtänkta kommunikativa strategier. Detta handlar givetvis inte enbart om informationsfrågor. Fakta behöver tolkas och åtgärder förklaras vilket sker i form av argument och med hjälp av bilder och symboliska handlingar som bör vara väl anpassade till mottagarnas förutsättningar. En krissituation karakteriseras av osäkerhet. Invanda rutiner, världsbilder, identiteter ifrågasätts och det gäller för beslutsfattare och krisorganisationer att bemöta denna osäkerhet med kommunikativa strategier som tar hänsyn till medborgarnas intressen och känslor, människors behov av både trovärdig information och hänsyn till farhågor och oro. Dessa strategier bör bidra till att långsiktigt skapa trygghet hos befolkningen och tillit till demokratins institutioner och aktörer på ledningsnivå.

Många kommunikationsstrategier misslyckas eftersom ansvariga politiker, ledning och informationsansvariga missbedömer antingen problemet, publiken eller de hinder som finns i publikens predisposition och i situationens specifika krav. Inom retoriken har kommunikationsproblem av det slaget diskuterats ända sedan antiken och det finns välbeprövade teorier och metoder för att förbereda, genomföra och analysera effektiva samt etiskt och demokratiskt välgrundade kommunikativa processer. Retorik som vetenskap fokuserar på övertygelsestrategier och påverkansfaktorer i all slags kommunikation, vare sig det handlar om monologiska, dialogiska eller visuella budskap. Retorikvetenskapen utgår ifrån att "det retoriska" ("rhetoricity") är en integrerad del i all kommunikation, om än med olika grader av relevans och tydlighet. Retorik i modern mening betraktas som förmåga att kommunicera på ett konstruktivt och effektivt sätt utifrån välgrundade etiska ställningstaganden. Således anses den traditionella uppfattningen av retorik som enbart manipulationskunskap som förlegad.

Retorik har ända sedan antiken setts som en "förmåga att i varje enskilt fall uppfatta det som kan vara övertygande" (Aristoteles). Därmed inte sagt att medlen, det man uppfattar, med automatik blir övertygande, för kraften och potentialen i argument, bilder och språkbruk avgörs i situationen och av publiken. Viktigt, inte minst i kris- och risksammanhang, är kunskapsaspekten som här kommer till uttryck: att finna medel, att skapa kunskap för att kunna bemästra situationens krav. Retorik är i den meningen en kunskapsform, dvs. en systematiserad kommunikationsteori som ger verktyg för att fördjupa insikter i komplicerade sammanhang.

Retorikens metoder erbjuder strukturer som kan underlätta en effektiv och konstruktiv kommunikation. Detta innebär inledningsvis en förutsättningslös

och systematiserad inventering av en sakfrågas alla tänkbara sidor, det steg i den retoriska processen som i klassiska termer kallas för *inventio*. Arbetsprocessen, inför t.ex. ett anförande, fortsätter sedan med att man ordnar de argument och andra element som lämpar sig i sammanhanget i en välstrukturerad disposition, ägnar omsorg åt textens språkliga utformning (*elocutio*) för att slutligen planera själva framförandet (*actio*). Denna process är hjälpsam både när det gäller monologiska anföranden och i förberedelserna inför en debatt eller en dialog.

Utbildningar i praktisk retorik handlar i grunden om lärande utifrån ett cykliskt mönster: förberedelse inför en retorisk situation, framförande, reflektion över det som skett i situationen samt eventuell retorisk utveckling. Lärandet handlar även om mottagande av andras tal – lyssnande, respons och kritisk analys av egna och andras retoriska handlingar.

Även monologiska anföranden, som ju till vardags mest förknippas med begreppet retorik, ses i själva verket som i grunden dialogiska eftersom ett tal alltid interagerar med en publiks förväntningar och förmåga att förstå. En fråga som diskuteras i detta sammanhang är när man kan tala om en genuin dialog eller när det i själva verket kan sägas handla om ”monologiska dialoger”, där de inblandade agerar strategiskt och inte i grunden är intresserade av gemensamma problemlösningar – vilket förstås kan försvåra krishantering.

En grundtanke inom teorierna kring retoriken är skapande av tillit, förtroende, trovärdighet, det som i antiken kallades för *pistis*. Men *pistis* står också för ”bevismedel” vilka Aristoteles delade in i tre faktorer: *ethos*, d.v.s. talarens (sändarens) karaktär och trovärdighet som t.ex företrädare för en organisation, *logos*, d.v.s. de medel som tilltalar rationaliteten hos medborgaren och *pathos*, det som skapar känslomässig tyngd i argumentationen. Framgångsrika, etiskt genomtänkta retoriska strategier bör ta hänsyn till samtliga tre faktorer. Det gäller både enskilda individers och organisationers agerande.

En lyckad krishanteringsförmåga förutsätter kunskaper om dessa mekanismer. Studier av konkreta händelser där retoriska strategier spelar en avgörande roll fördjupar förståelsen för de intrikata kommunikativa element som gör att en övertygelsestrategi lyckas eller misslyckas.

Kriskommunikation innebär krav på spontana reaktioner på oförutsedda händelser som emellertid bör vara förberedda genom kunskaper och lärdomar från tidigare likadana erfarenheter. Aktörerna bör ha skaffat sig ett förråd, ett överflöd av kunskaper, fakta, argument och stilistiska medel för att kunna vara beredda att möta varje ny retorisk situation med flexibilitet. Inom kriskommunikationen talar man om före-under-efter en kris, vilket är en liknande tanke, nämligen att man bör vara förberedd för det oförutsedda, möta situationen på ett adekvat sätt samt lära sig något inför framtida situationer (Boin, m.fl. 2005). Retoriken erbjuder en systematisering av arbetet med lämpliga responser i krissituationer.

Retorikvetenskap är således studiet av retorisk praktik med i förlängningen ett praktiskt syfte att befrämja konstruktiv och effektiv kommunikation i samhället. Genom analys av retoriska faktorer i samband med konkreta fall har

projektgruppen nått nya insikter när det gäller påverkansformer och påverkansmöjligheter i krissituationer och när det gäller riskscenarior. Projektet "Kriskommunikation i praktiken" ägnar sig åt att omsätta de empiriska och teoretiska resultaten i en praktisk kunskapsprocess för målgrupper inom kris- och riskhanteringsorganisationerna.

2. Projektets resultat

2.1 Boken Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation

Projektgruppen har sedan 2007, med början i projektet "Retoriska aspekter på kriskommunikation" producerat en lång rad av fallstudier, för publikation i vetenskapliga tidskrifter. Sju av dessa har nu arbetats om till mera populärt hållna versioner och sammanfattats i en antologi avsett för kurser i kriskommunikation på både akademiska och praktikernära nivå. Boken, med titeln *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation* (Retorikförlaget & MSB 2012) inleds med en övergripande framställning av sambandet retorik, kris och risk som syftar till att ge en teoretisk ram för förståelse av retorikens betydelse för kriskommunikation. Retorikens bidrag till kriskommunikationen kan kort sammanfattas med faktorerna: struktur, fokus på (språklig) förmedling samt förståelse för kommunikationens villkor utöver den rena informationsförmedlingen. I inledningskapitlet förtydligas några centrala teoretiska förutsättningar och begrepp, som ligger till grund för de olika kapitlen. Begrepp är verktyg för att kunna definiera och förstå verkligheten, för att kunna "greppa" svåra sammanhang på ett mera hanterligt sätt men också för att generera nya insikter om kända fenomen. I inledningen presenteras dock endast ett mindre antal för att förklara retorikens specifika syn på kommunikation och ge en smidig ingång till kapitlen. I övrigt är förhoppningen att de olika fallstudierna kan ligga till grund för reflexioner kring vad man kan lära sig av gjorda erfarenheter inom krisarbetet.

Boken omfattar i övrigt sju kapitel som belyser frågor kring kriskommunikation utifrån olika fallstudier och olika teoretiska infallsvinklar, med retoriken i fokus. Den första studien, "Tårtkalaset och allmänhetens förtroende. En studie av Migrationsverkets kriskommunikation" (Orla Vigsø), tar upp ett i den svenska kontexten närmast klassiskt exempel på misslyckad kriskommunikation. I december 2005 avslöjade svenska medier att en lokal chef på Migrationsverket hade skickat ett mejl till sina medarbetare där hon bjöd på tårta och champagne för att fira en lyckad avvisning. Reaktionerna blev mycket starka och i samband med detta dök det upp ytterligare exempel på olämpligt beteende och bemötande från Migrationsverkets ansvariga runt om i landet. Även det faktum att verkets ledning inte hade reagerat, trots att den utlösande händelsen ägde rum ett år tidigare, medverkade till att allvarligt skada myndighetens anseende. I artikeln används teorier om anklagelser och försvar (kategoria och apologia) för att analysera de olika anklagelserna mot Migrationsverket och verkets reaktioner på dessa i t.ex. pressmeddelanden. Analysen visar två viktiga insikter: för det första aktualiserar varje nytt avslöjande tidigare avslöjanden, oavsett om dessa ligger flera år tillbaka i tiden. För det andra resulterar ledningens oförmåga att ta itu med det som framstår som det grundläggande problemet i anklagelserna, en problematisk

organisationskultur, i att krisen aldrig ”dör”. I stället ligger ”tårtkalaset” som en kris som kan aktualiseras varje gång medierna behandlar Migrationsverket.

Anklagelser och försvar tas också upp i kapitel 2, studien ”Ni kan lita på oss! Vattenfalls kommunikativa hantering av Forsmarksincidenten” (Maja von Stedingk Wigren & Orla Vigsø). Här granskas de kommunikativa strategierna som Vattenfall använde sig av efter en allvarlig incident i Forsmarks kärnkraftsanläggning sommaren 2006. Utifrån retoriska teorier om hur anklagelser och försvar fungerar diskuteras mediernas rapportering och Vattenfalls kommunikation rörande händelsen. De mediala anklagelserna var emellanåt hårda, men dessa bemöttes inte med hjälp av klassiska retoriska försvarsstrategier. I stället lyftes företagets kompetens, erfarenhet och tekniska kunnande repetitivt fram, och enligt opinionsundersökningar behöll man svenska folkets höga förtroende. Att förklara tekniskt invecklade och komplicerade fenomen, som en incident i en kärnkraftsanläggning, för allmänheten är en svår utmaning. Vattenfall lyckades i det här fallet behålla förtroendet efter incidenten, men det kan diskuteras om sättet man gjorde det på är verksamhetsanknutet, eller om det skulle vara användbart även i andra situationer och i andra industrier.

Även bokens tredje studie, ”Att ta lärdom av goda exempel. Tsunamihanteringen i Tyskland”, behandlar förtroendefrågan, men utifrån ett positivt exempel. Den ger en bild av en allmänt uppskattad krishantering efter flodvågskatastrofen i Sydostasien år 2004. Det bedömdes allmänt att politiker och tjänstemän i stort sett gjorde ”allting rätt” och frågan som ställs i artikeln är vad som kan sägas vara det rätta agerandet i en katastrofsituation. Resultatet av analysen ger en rad aspekter på lyckat kommunikativt agerande att ha i minnet för krishanterare vid både större och mindre kriser. För även om varje krissituation har sin särprägel så finns några grundläggande krav som kan sammanfattas i begreppen empati, gemensamma värden och öppenhet. I artikeln diskuteras det speciella behovet av en ”samlande” retorik vid en katastrof som drabbar många, men också att kulturella och kommunikativa traditioner påverkar mottagandet av ledningens agerande. Tyskland, med sin historia av propaganda och demagogi, hade uppenbarligen ett behov av en ”oretorisk” retorik utan övertoner och pathosfyllda utspel för att vinna befolkningens förtroende.

Frågan om förtroende och förtroendekriser är central även i kapitel 4, Helena Hansson Nylunds studie: ”Guido Bertolaso – den italienska krisberedskapen personifierad”. Den italienska krishanteringen efter tsunamin i Sydostasien år 2004 betraktades, liksom fallet var i Tyskland, som ett gott exempel och visar på behovet av en handlingskraftig operativ organisation vid större, internationella kriser. Fokus i denna studie ligger på handlingskraft i termer av ethos, och hur Guido Bertolaso, som ledare för Dipartimento della Protezione Civile (DPC), har utvecklat ett starkt symbolvärde. Undersökningen tar avstamp mitt under ett skeende då Bertolaso till en början hade vad som uppfattas som ett starkt ethos, vilket skulle komma att ifrågasättas och utmanas av en potentiell förtroendekris under årsskiftet 2009/2010. Materialet för undersökningen består av pressklipp och blogginlägg ur debatten kring Bertolasos person och gärningar. Fallet synliggör de tre klassiska ethos-

kategorierna handlingsklokhets (*fronesis*), dygd (*arete*) och välvilja (*eunoia*) och hur Bertolaso, i och med anklagelserna mot honom, fokuserade på dessa för att hantera krisen. Det italienska exemplet visar också att den retoriska uppgiften att benämna någonting en kris, katastrof eller ”större event” omgärdas av en rad etiska problem, kopplade till sambandet mellan politik, ekonomi och demokrati.

Benämningsproblematiken tas också upp i kapitel 5, Orla Vigsøs artikel ”Namngivning som krishantering. Svininfluensa, ny influensa och A(H1N1)”. I april 2009 började det komma rapporter om en pågående influensaepidemi i Mexiko. Sjukdomen spred sig snabbt till USA och vidare ut i världen som en pandemi, och den visade sig utgöra en ny variant av influensa. Eftersom den uppstod i Mexiko kallades den först mexikanska influensan, men efter protester från Mexiko och därför att den innehöll drag av en influensa som drabbar svin, kom den att kallas svininfluensa. Men detta gav problem för svinuppfödare m.fl., och WHO såväl som nationella hälsomyndigheter rekommenderade i stället först ”nya influensan”, senare den tekniska benämningen A(H1N1). Artikeln visar genom analys av olika aktörers, främst myndigheters, utspel hur namngivningen hänger ihop med olika agendor, där politiska, religiösa och ekonomiska intressen samverkar med och motverkar hälsomyndigheternas försök att bl.a. undvika en kris, antingen i form av omfattande sjukdom eller på grund av ryktesspridning. Slutsatsen i artikeln är att det handlar om en komplex situation där varje aktör genom namngivningen försöker ge en viss ram för hur fenomenet ska förstås och vilka konsekvenser det bör få, och att namngivningen därmed styrs av andra intressen än enbart hänsynen till befolkningen.

De sista två studierna behandlar temat kriskommunikation utifrån ett dialogiskt perspektiv. Kapitel 6 om samarbetet mellan Röda Korset och fotbollssupporterföreningen Kubanerna: ”Dialoger om fotbollsvåld. Förebyggande kriskommunikation” (Helena Hansson Nylund) tar upp förebyggande kriskommunikation och arbetet med att använda dialog som form för kommunikation, i syfte att påverka. Samarbetet mellan de två föreningarna, som inleddes 2007, har haft som mål att skapa medvetenhet kring supporterkulturen och att skapa arenor för diskussion kring värderingar och förekomsten av verbalt och fysiskt våld vid fotbollsmatcher. Undersökningen bygger på intervjuer, deltagande observationer och studier av inlägg i Kubanernas webbforum. Syftet har varit att närmare studera projektets deltagare som mottagare för påverkan och att resonera kring deltagarnas uppfattning av samarbetet i relation till deras eventuella förmåga att själva påverka supporterkulturen i framtiden. Undersökningen lyfter fram behovet av ”dialogiska platser” för möten mellan olika grupper, liksom problemet då olika typer av kommunikation, såsom utbildning, medling och personliga diskussioner samverkar.

I sista kapitlet, ”Attityder som retoriska medel. Exemplet kärnavfallsfrågan” (Brigitte Mral), handlar det om attityder och attitydyttringar som retoriska medel. Attityder, och de sätt man uttrycker dem på, är kommunikativa faktorer som visserligen kan vara omedvetna men som också kan väljas, liksom man kan välja andra retoriska strategier. Retoriska studier syftar vanligtvis till att

undersöka och kritiskt granska explicita yttringar hos aktörer i retoriska situationer: argument, stilistiska grepp, visuella budskap etc. De kan också syfta till att därutöver kartlägga en mera implicit, outtalad och svåråtkomlig nivå av t.ex. underförståddheter och underliggande värderingar och premisser. Denna studie baseras på offentliga debatter om kärnavfallsfrågan mellan olika aktörer: kärnkraftsindustrin, myndigheter, kommunpolitiker, experter, miljöaktivister och intresserad allmänhet. När kontroversiella frågor diskuteras sker det inte sällan att ett personligt engagemang färgar inläggen. Den attityd som individer eller grupper har utvecklat gentemot en sakfråga styr i hög grad det som sägs och förhandlas. I artikeln ges en rad exempel på attitydyttringar, både verbala och icke-verbala, som varje kommunikatör bör vara uppmärksam på eftersom de signaler man sänder ut i stor utsträckning påverkar hur budskapet tas emot.

2.2 Analys av krisövningar

Projektgruppen har ägnat en stor del av sitt arbete åt att delta i och analysera krisövningar av olika slag. Målsättningen har varit att utveckla en kvalitativ metod för analys av övningar med syfte att öka medvetenheten om kommunikativa processer. Kriskommunikation handlar om att hitta ändamålsenliga lösningar i problematiska situationer. För att i sådana situationer kunna ha möjlighet att klara av uppgifterna måste metoder finnas för de kommunikationsstrategier som kan komma att tillämpas vid stora olyckor och kriser.

Den allmänna uppfattningen inom krisorganisationssystemen tycks vara att kommunikation är en synnerligen central del av skeendena men som ofta inte fungerar tillfredsställande, av en rad olika skäl som inte är riktigt utredda. Kommunikationstänkandet bör således framhävas som en avgörande faktor vid sidan om tekniska, organisatoriska och andra faktorer för en lyckad krishantering.

När det talas om "Kriskommunikation" så menar man vanligtvis i forskningen den information som riktas utåt till medier och medborgare och inåt till de anställda. Den här presenterade metoden utgår från ett vidgat kommunikationsbegrepp som omfattar den kommunikation som utspelar sig emellan olika funktioner, nivåer och individer inom en organisation i en krissituation.

Målet med denna metod, som bygger på retorikvetenskaplig grund, är att ge stöd för ett lärande utifrån både lyckade och mindre lyckade erfarenheter. Retorikvetenskapen riktar sitt fokus mot effektiv och konstruktiv kommunikation, både skriftligt, muntligt och visuellt. Det speciella med modern retorikanalys är att den också tar hänsyn till interpersonell kommunikation, d.v.s. dialog, förhandling och problemlösning. Målsättningen är att bidra med reflektioner för smidiga och inkluderande sätt att kommunicera. Retorikanalys är traditionellt inriktade på det "goda exemplet" men lärdomar dras givetvis också av negativa erfarenheter. En krisövning är just till för att lära och därför bör påpekanden om eventuella brister här inte tas som kritik utan som en hjälp att bli uppmärksam på förbättringsmöjligheter.

Kritisk retorikanalys syftar till att analysera kommunikativa processer, inte minst interpersonella, för att lära om faktiska svårigheter i kommunikationen. Det långsiktiga syftet är att utveckla idéer för en mera effektiv och konstruktiv kommunikation. Metoden utgår från en teori om retoriska situationer där det gäller att ta i beaktande dels problemet som behöver lösas, dels den publik som är inblandad och påverkbar och dels situationens specifika begränsande omständigheter, närmare bestämt, med avseende på en övningssituation:

Retoriskt problem: Att samverka kring en problemlösningsprocess i en krissituation och under stress

Publik: Alla inblandade i samverkan men också medierna och "allmänheten", både på kort och lång sikt

Begränsande omständigheter: Olika myndighetskulturer, komplex situation med överraskande nya inspel, låg grad av kontroll för "de övade".

En aspekt som har framträtt mer och mer under projektets tidigare fallstudier är glappet mellan expertspråk och lekmannaspråk, mellan fack- och vardagspråk i olika situationer. När det gäller inte minst det förebyggande arbetet i risk- och kriskommunikation är språkaspekten helt central. Olika aktörers olika sätt att uttrycka sig kan försvåra samordningen. Facktermer kan fördröja och i värsta fall omöjliggöra kommunikationen och en hierarkisk expertattityd kan framkalla motstånd.

I detta sammanhang är givetvis också frågan om genusaspekter i kommunikationen central. Hierarkier och statusmarkörer uttrycks ofta på olika sätt av kvinnor respektive män, känslomässiga tilltal skiljer sig ofta och kan leda till missförstånd. Expertgrupper består ännu i stor utsträckning av män, medan berörda befolkningsgrupper i krissituationer givetvis består av båda könen vilket inte behöver men av erfarenhet ofta leder till kommunikationsglapp. Samma sak gäller när det handlar om problemsituationer eller riskscenarior där olika etniska grupper är inblandade och de språkliga och kulturella barriärerna är höga.

Mötet mellan det teknologiska och det medborgerliga intresset i risk- och krissituationer sker givetvis på en språklig nivå som låter sig analyseras som verbala, retoriska strategier. Men i projektets tidigare studier framkom också en annan aspekt som har med själva attityden till situationen och de inblandade aktörerna emellan att göra. Attitydyttringar är en retorisk nivå som är föga undersökt (Billig 1996; Mral 2009) och som projektet avser att profilera sig i framöver.

2.3 Fallstudier och avhandlingar 2010-2012

2.3.1 Delprojekt: Attitydyttringar som retoriska medel (Brigitte Mral)

Kommunikation kring kriser och risker i samhället genererar inte bara sakliga argument utan människor blir på olika sätt även emotionellt involverade. När kontroversiella frågor diskuteras sker det inte sällan att ett personligt engagemang färgar inläggen. Den attityd som individer eller grupper har

utvecklat gentemot en sakfråga eller ett hot styr i hög grad det som sägs och förhandlas. Ju mer kontroversiell och intressestyrd en fråga är desto tydligare kan man se att deltagarna inte enbart formulerar sakligt underbyggda åsikter utan också förmedlar underliggande attityder. Attitydyttringar kan vara medvetna eller omedvetna, de kan väljas liksom man kan välja andra retoriska angreppssätt. En attityd är inget statiskt fenomen utan en process. Man "har" inte bara attityder utan man kan medvetet ändra dem, aktivt välja dem eller i varje fall deras uttrycksformer. En attitydyttring kan visa olika slags hållningar gentemot situationen, ämnet eller kontrahenten, den kan vara positiv:

- ödmjuk, lyhörd, välvillig, auktoritativ, pedagogisk, lugnande, hjälpsamt, stödjande etc.

eller negativ:

- nedlåtande, belärande, förlöjligande, arrogant, likgiltig, nonchalant, ironisk, sarkastisk, bagatelliserande, kritiskt ifrågasättande etc.

en attityd som hållning kan också vara:

- vädjande, osäker, hjälplös eller hotfull mm

Uttrycksformerna är mångskiftande. Det finns å ena sidan verbala yttringar, t.ex. berättelser, ironier (gemenskapsskapande, inkluderande och exkluderande), (retoriska) frågor, benämningar på motparten, avbrott, utrop, etc.

Å andra sidan finns det icke-verbala uttryck eller blandformer som låter sig analyseras:

- betoningar och prosodi,
- röst användning, intonation, tempo, styrka, pauseringar,
- suckar, leenden, skratt,
- intensitet, dynamik, engagemang etc. eller bristen därav
- lågstatus/högstatusbeteenden,
- agonistisk respektive inbjudande retorik,
- härskartekniker uttryckt i t.ex. poser, gester etc.
- tystnadsstrategier, t.ex. att inte svara på frågor
- positioneringar, även klädval kan ha betydelse.

Varje yttrande måste ses i sitt sammanhang och samma slags markör kan tolkas som uttryck för ibland diametralt motsatta attityder. Det som dock låter sig sägas är att markörerna liksom valet av ord, berättelser och argument förstärker eller försvagar budskapet och att den attityd som man kan tolka in i yttrandena förmedlar känslor och underliggande värderingar, att det betyder något hur man säger en sak, inte bara vad man säger. Syftet med en undersökning av attitydyttringar i tillämpligt avseende är att göra

kommunikatörer medvetna om att "attitude matters". Det är inte bara det som sägs manifest som påverkar utan också det som indirekt förmedlas.

2.3.2 Delstudie: Attityder som retoriska resurser i samtal om risker. (Joel Rasmussen)

Inom risk- och krisforskningen har attityder sällan analyserats empiriskt som språkliga och retoriska uttryck. Den absoluta majoriteten studier om attityder är enkätstudier med flervalsoalternativ vars resultat ska fånga respondenternas "inre" ståndpunkter eller attityder. Genom att studera retoriska attityduttryck gällande risker eller i krissituationer skapar projektet kunskap om ett område som både forskarsamhället och praktiker vet relativt lite om.

Studien visar att det finns fördelar med att fokusera på den attityd som lyssnaren uppfattar utifrån olika språkliga signaler som denne tolkar, snarare än att försöka förstå talarens egen attityd. Det vore problematiskt att – enligt gammal tradition snarare än vetenskaplighet – anta att den attityd som talaren uttrycker är densamma som denne upplever eller vill förmedla. Studien har alltså mer ett mottagar- än sändarperspektiv. Man kan utifrån detta perspektiv också arbeta med att forma attityduttryck som är mer lämpliga sett till mottagarnas förmodade reaktioner. Attityder förstås här som konkreta, och som något som går att förändra för att bättre uppnå kommunikativa mål.

Studien visar hur människor använder attityduttryck som retoriska medel när de samtalar om vad som är en risk, och då de värderar risker som mer eller mindre sanna, viktiga, eller pressande osv. Studien ger ytterligare kunskap om att risker inte är objektivt givna, utan att de är föremål för mänsklig förhandling. På en arbetsplats måste man t ex förstå och framställa människan som sårbar för att ett förstå att hon är "utsatt" för en "risk". På arbetsplatser där macho-attityder är förhärskande erkänns inte den egna sårbarheten, och där blir risken "osynlig" eller så trivialiseras den. Studien visar vidare att olika talare modulerar sina uttalanden med olika grader av anspråk. Dessa moduleringar kan antyda självsäkerhet eller osäkerhet. Dessa språkliga moduleringar blir viktiga i förhandlingen av risk på det sättet att de som uttrycker en attityd av självsäkerhet framstår som att de kan samla lyssnarna kring gemensamma värderingar och självklara sakförhållanden.

2.3.3 Delstudier: Risk- och kriskommunikation i ett globalt perspektiv, fokus: myndigheter och statliga företag (Orla Vigsø)

Tre aspekter som är värda att framhäva i studierna gällande myndigheters och statliga företags kriskommunikation, är: komplexitet, globalisering och vikten av "pre-krisen".

Att kriser är komplexa situationer är ingen nyhet, men ändå har det funnits en tendens att förenkla beskrivningen av situationen för att främja operationaliteten. Men en sådan förenkling ger en falsk bild av konstellationen av intressenter, intressen och faktorer som påverkar upplevelsen av en kris. Även om det är svårt, måste man försöka göra en total kartläggning av vilka organisationer som själva anser att de har ett legitimt intresse i förhållande till den uppkomna situationen, och man måste ta dessa aktörers egen upplevelse

som utgångspunkt - inte ens egen förutfattade mening om vem som är "relevanta" intressenter. Det är den upplevda krisen och det upplevda hotet som måste bemötas kommunikativt, inte vad man själv anser är "faktiska" hot. Och det är inte i förväg möjligt att avgränsa, vem och hur många som i en krissituation vill känna sig som intressenter och stiga fram i medierna. Därför kräver komplexiteten också en stark omvärldsbevakning och en ständigt pågående analys av hur situationen förändras.

Globaliseringen innebär att all information som någonstans läggs ut på nätet, kommer att vara ögonblickligen tillgänglig för intressenter och allmänhet i ett annat land. Hade tsunamin som orsakade kriser 2004 hänt idag, hade svenska myndigheter varit tvingade att agera på en överväldigande mängd tweets, facebookupdateringar, youtube-filmer, sms med mera och en extrem snabb spridning av information och rykten. Man kan med andra ord inte låta bli att förhålla sig till det faktum att folk får ögonblicklig information om något, som de sedan snabbt konfronterar ansvariga i Sverige med: vad betyder detta för oss, vad gör ni för att undvika något liknande här, vad ska vi göra för att säkra oss, hur hjälper ni oss?

Komplexiteten och globaliseringen gör också, att det kommer att bli ännu viktigare att redan innan krisen ha etablerade nätverk och samarbeten med (potentiella) intressenter, där man har byggt upp ett förtroende genom samarbete och hörsamhet. Har man som myndighet eller företag etablerat goda relationer med centrala intressentgrupper, finns det en större acceptans bland dessa för ens egna problem och strävanden. Därmed förskjuts vikten i kriskommunikationen mot ett mer långsiktigt och dialogiskt arbete, och samtidigt måste man vara medveten om att ingen kris är den andra lik, varför improvisation är den viktigaste egenskapen i krishantering. Olika situationer kräver olika hantering, men har man en pågående dialog med viktiga grupper att bygga på, har man också en bättre uppfattning om på vilket sätt man bör improvisera här och nu.

2.3.4 Delstudie (avhandling) "Dialog som krishantering? En retorikstudie av den svenska kärnavfallsfrågan" (Helena Hansson-Nylund)

Avhandlingen är skriven med utgångspunkt i den retoriska situationen och den retoriska lärprocessen när det gäller risk- och krishantering. Analysen tar avstamp i en utfrågning som arrangerats av Statens råd för kärnavfallsfrågor (Kärnavfallsrådet) 4-5 juni 2008, "Platsval för slutförvar av kärnavfall – på vilka grunder?". Inledningsvis söker undersökningen svar på frågan om utfrågningen som retorisk situation. Vilka är de mest framträdande retoriska villkoren för Kärnavfallsrådets utfrågningar? Hur kan dagens retoriska situation anses ha utvecklats historiskt? Här läggs fokus på de mest framträdande aktörerna, och hur de har förberett sig inför möten. I den mån det finns retoriska problem, hur upptäcks och hanteras dessa? I vilka ordalag utvärderas de olika talarna?

Materialet består av intervjuer, biografier, arkivmaterial och videoinspelningar av möten. Nedslag görs i två framträdande s.k. retoriska kriser som skett mellan två huvudsakliga grupperingar i kärnavfallsfrågans historia under 1980-

talet (Kynnefjäll 1980, Almunge 1985). I materialet söks svar på hur de här två händelserna har hanterats av parterna. En jämförande analys görs även mellan en mötessituation inspelad i Almunge 1985 och ett avsnitt från utfrågningen i juni 2008. Finns spår av 1980-talets strider i dagens diskussion? I så fall – vilken inverkan har dessa spår på dialogens kvalitet? Intervjuer med deltagare från möten kompletteras med en analys av interaktionen i det inspelade materialet.

Avslutningsvis ses resultaten utifrån idéer om retorisk handlingskraft. Vilka är möjligheterna och problemen då olika perspektiv möts i en fråga som omgärdas av stora osäkerheter både vad gäller fakta och värderingar? Kan någon gemensam sanning skapas och i så fall hur är den utformad? Vilka deltagandenormer utvecklas över tid och vilken betydelse har dessa normer för dialogens karaktär?

2.3.5 Delstudie (avhandling): Svensk kärnkraftsargumentation (Maja von Stedingk Wigren)

En viktig och återkommande fråga för kriskommunikatören är hur trovärdighet och förtroende bibehålls genom en kris. Detta är också en central utgångspunkt i detta arbete, där det genom fallstudier analyseras och diskuteras hur kriser och olyckor i svenska kärnkraftverk kommuniceras till allmänheten. Fokus ligger huvudsakligen på den kommunikation som härstammar direkt från organisationerna, så som till exempel pressmeddelanden och hemsidor, vilken inte har filterats genom mediala kanaler. Genom att analysera de kommunikativa strategier som används direkt av organisationerna är målet att få förståelse för vilket innehåll, vilka strukturer och vilka värden som framträder som de primära i de studerade krissituationerna.

Eftersom det inte finns ”ett rätt sätt” att kriskommunicera får de olika fallen i stället ses som ett sätt att hitta mönster på en mer generell nivå när det gäller kriskommunikationens utformning, något som kan vara till nytta när organisationer formulerar krishanteringsplaner och i förlängningen möter riktiga krissituationer.

En viktig aspekt att som krishanterande organisation ta hänsyn till är att göra en rimlig kontextanalys. Den trovärdighet och det rykte man har sedan innan påverkar de kommunikativa strategier som kan användas. En stark trovärdighet bidrar till att organisationen i större utsträckning kan luta sig emot detta, och till och med använda det som argument. En organisation som däremot har en historia av tvivelaktigheter och negativ publicitet måste förhålla sig till detta, när mottagarens attityder och förväntningar på organisationen analyseras.

I händelser av osäkerhet och hotande fara är en strategi för att bibehålla trovärdighet att genom kommunikationen rama in på vilket sätt man som organisation ändå har kontroll över situationen. Genom att rama in händelsen, och genom de ordval som används för att benämna det inträffade har man möjlighet att visa på vilken betydelse man tillskriver det inträffade. Andra sätt att visa på kontroll och omfattning är att kunna dela in kommunikationen efter mönster som dåtid – nutid, där händelsens utveckling kan beskrivas. Även en

tydlig indelning utifrån händelse (definition och beskrivning) – hantering (vem gör vad och när) – konsekvenser (vilken påverkan detta kan ha för framtiden) är tydliggörande för mottagaren, och ger en röd tråd i kommunikationen.

Kriser ställer stora krav på krishanterande organisationer och kommunikatörer. Ett mål med den här studien är att genom olika fallstudier peka på generella kriskommunikativa mönster, och att dessa kan vara till hjälp för andra organisationer i det förberedande retoriska arbetet med deras kommande kriskommunikation.

2.4 Handledningar och undervisningsmaterial

2.4.1 Lärobok med kommunikativa riktlinjer för sociala medier

Syftet med boken är att den på ett enkelt och lättillgängligt sätt ska ge råd i att formulera situations- och mottagaranpassade budskap samt visa hur du som skribent för en organisation kan göra olika stilval utifrån myndighetens behov, mottagarnas förväntningar och de sociala mediernas karaktär. Vidare så syftar boken till att fungera som ett stöd i arbetet med att finna de nyckelbegrepp, värdeord och ordkluster som karakteriserar organisationen och som kan användas för att skapa entydighet i situationer med flera olika skribenter. Boken behandlar också olika sätt att utforma frågor och svar i en FAQ samt hur man bemöter allmänhetens olika inlägg, kommentarer och frågor. Slutligen så diskuteras frågor som bland annat rör krisen som kommunikativ situation, trovärdighet och tillit, sociala medier som kontext, skrivprocessen i händelse av kris och vad som utmärker ett enkelt, vårdat och begripligt språk i dessa sammanhang, aspekter som är centrala vid kriskommunikation i sociala medier.

Arbetet med handboken/läroboken beräknas vara färdigt i mitten av januari 2013.

2.4.2 Utbildningsmaterial: Handbok i praktisk kriskommunikation med tillhörande interaktivt webbmaterial

Arbetet med att utveckla metoder och utbildningsmaterial omfattar en handbok Syftet med handboken är att sammanställa råd och konkreta arbetsmetoder för praktiskt arbete i fältet kriskommunikation. Handboken innehåller tydligt och lätthanterligt arbetsmaterial i form av exempelvis mallar och checklistor lämpliga för snabb och effektiv användning i krissituationer. Handboken kommer även att kunna användas i utbildning på olika nivåer i krisorganisationen. Boken tar upp retoriska aspekter på kriskommunikation, vilka hjälper användaren att effektivt konstruera presentationsmaterial för internt och externt bruk, hantera medier och formulera olika former av budskap för olika målgrupper i olika situationer och vid olika typer av kriser. I detta ingår exempelvis att utforma en argumentation anpassad efter informatör, medium och krissituation samt betydelsen av kroppsspråk och attitydyttringar i kommunikativa situationer. Sammantaget förväntas handboken underlätta det kommunikativa arbetet i kris såväl i förberedande ut- och fortbildning som i praktiskt krisarbete.

I arbetet med att skriva handboken ingår också att omvandla, omformulera och omstrukturera innehållet till ett interaktivt webbmaterial i form av ett portabelt informationskluster, lätt att integrera med befintligt intranät i respektive krisorganisation.

Arbetet beräknas bli klart under 2013.

2.4.3Handledning: Metoder för kvalitativ utvärdering av kommunikation vid krisövningar

Denna handledning syftar till att ge stöd för utvärdering av kommunikativa element och processer under främst krisövningar. Den är avsedd som ett komplement till MSB:s *Handbok: Utvärdering av övningar*¹ med speciellt fokus på kommunikationsprocesser (internt och externt) samt informationsbehandling. I förlängningen ska denna handledning mera generellt ge stöd för kvalitativ utvärdering av kriskommunikationen mellan involverade parter före, under och efter en kris, olycka eller övning. Den är också tänkt att ge vägledning för hur samverkan och samordning av kriskommunikation kan utvärderas för att sedan vara en del i processen för att ge förutsättningar för en förbättrad sådan.

Den här föreslagna utvärderingsmetodik av kommunikationen bygger på deltagande observation och syftar till följande moment under en övning:

- verbal kommunikation skriftligt, d.v.s. de dokument som produceras, hemsidor, pressmeddelanden, FAQ, sociala medier etc.
- och muntligt, d.v.s. det som försiggår i rummet, hur man pratar med varandra, samt utåtriktade insatser som presskonferenser och samordning med andra övande/aktörer i t.ex. telefonkonferenser
- icke-verbal kommunikation, d.v.s. attityder aktörerna sinsemellan syftande t.ex. till samarbete, hierarkier, marginalisering etc. – uttryckt i kroppshållning eller placering i rummet
- tekniska förutsättningar, d.v.s. vilken teknik som fanns och vilken som användes med vilka resultat

2.5 Centrum för kriskommunikation (www.oru.se/CCC)

Under 2012 har vi etablerat ett Centrum för Kriskommunikation (Center for Crisis Kommunikation, CCC). Detta initiativ är finansierat med strategiska medel inom Örebro universitet under 2012/2013. CCC är ett flervetenskapligt samarbete mellan ämnena retorik och medie- och kommunikationsvetenskap, med det övergripande målet att öka samhällets säkerhet både när det gäller risk- och krisscenarier. Det vetenskapliga syftet med verksamheten är att stärka

¹ <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/25490.pdf>

och profilera kriskommunikation som akademiskt fält med avseende på såväl forskning som undervisning och samverkan.

Kunskapsläget vad gäller kriskommunikation behöver förbättras nationellt och de kommunikativa perspektiv forskningsområdena retorik och MKV kan bidra med är väl lämpade att både berika och berikas av forskning om kriskommunikation. Centrum för kriskommunikation har därför som målsättning att såväl samla och stärka kriskommunikationsforskningen nationellt som att stärka forskningsområdena retorik och MKV i Sverige och internationellt. Centrumet kan därigenom erbjuda ett samlat forum för presentation av forskningsresultat och ytterligare positionera Örebro universitet som ett nationellt och internationellt centrum för kriskommunikationsforskning.

Då Centrum för kriskommunikation har som målsättning att öka samhällets säkerhet räcker det inte att bara forska och presentera resultaten för en liten krets av forskare, utan resultaten måste spridas i samhället. I syfte att uppnå detta arbetar centret för att utveckla och etablera temat kriskommunikation inom den akademiska utbildningen. Utveckling av matnyttiga uppdragsutbildningar och coachning, att erbjuda krisövningar och utvärderingar är övriga erbjudanden. Målsättningen är att såväl aktiva praktiker som studenter - framtidens forskare och praktiker - ska kunna ta del av den ökande kunskapsmassan om kriskommunikation.

Centrumet leds av en styrgrupp bestående av både teoretiker och praktiker:

Marie Gelang (fil.dr. retorik, föreståndare)

Brigitte Mral (professor retorik)

Mats Eriksson (docent MKV)

Erik Nilsson (säkerhetschef Örebro universitet)

Karin Wettermark Jonsson (kommunikationsdirektör Örebro läns landsting)

Ulrika Kjellström (informationschef länsstyrelsen Örebro län)

I samband med grundandet anordnar Centrum för kriskommunikation konferensen Rhetoric and Crisis Communication 30/11-1/12 2012

2.5.1 Konferens: Rhetoric and Crisis Communication 30/11-1/12 2012

Utdrag ur inbjudan till konferensen som har gått ut till forskare både inom Sverige och internationellt:

The conference celebrates the founding of Centrum för Kriskommunikation (Centre for Crisis Communication, CCC) and will explore the connection between Rhetorics and crisis communication as well as the relevance of research to practitioners.

We are happy to announce the participation of our main speakers: W. Timothy Coombs, professor at Nicholson School of Communication, Sherry J. Holladay, professor at Nicholson School of Communication, Winni Johansen, professor at Aarhus University and Finn Frandsen, professor at Aarhus University. The conference will also feature workshops and presentations connected to the themes of the conference.

Conference themes:

- The integration of Rhetorics in crisis communication.
- The development of the notion of Rhetorical Arena as a tool for analysis and management.
- The relevance of research for practitioners. How do researchers transform the theoretical work done on crisis communication into something which is of use for practitioners within the field?
- The development of research in crisis communication from state owned enterprises.

Bilaga 1: Publikationer inom projektet "Kriskommunikation i praktiken" 2010-2012

Hansson Nylund, Helena (2012) Guido Bertolaso – den italienska krisberedskapen personifierad, i: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Ödåkra: Retorikförlaget; Stockholm: MSB

Hansson Nylund, Helena (2012) Dialoger om fotbollsvåld. Förebyggande kriskommunikation, i: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Ödåkra: Retorikförlaget; Stockholm: MSB

Mral, Brigitte (2010) Risk Communication from a Rhetorical Perspective. (Med Orla Vigsø & Helena Hansson-Nylund). I: Stig. A. Nohrstedt (ed.): *Communicating Risks. Towards the Threat Society?* Göteborg: Nordicom. S. 53-72.

Mral, Brigitte (ed.) (2010) *Transnational and National Media in Global Crisis. The Indian Ocean Tsunami* Cresskill, New Jersey: Hampton Press, inc. (tills. med Kristina Riegert, Maria Hellman, Alexa Robertson)

Mral, Brigitte (2010) Demonstrative Rhetoric in Crisis Situations: The German Response to the Indian Ocean Tsunami, in: Kristina Riegert, Maria Hellman, Alexa Robertson & Brigitte Mral (2010). *Transnational and National Media in Global Crisis. The Indian Ocean Tsunami* Cresskill, New Jersey: Hampton Press, inc.

Mral, Brigitte (2011) Attityder och attitydyttringar som retoriskt medel. Att analysera attitydmarkörer i samband med offentliga utfrågningar, in: *Rhetorica Scandinavica* nr 54 2011

Mral, Brigitte (2011) *Bildens retorik i journalistiken*, Stockholm: Nohrstedts förlag 2011 (tills. Med Henrik Olinder)

Mral, Brigitte (red.) (2012) *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Ödåkra: Retorikförlaget 2012 (tills. med Orla Vigsø)

Mral, Brigitte (2012) Inledning: Retorik, risk och kris, i: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Ödåkra: Retorikförlaget; Stockholm: MSB

Mral, Brigitte (2012) Att ta lärdom av goda exempel. Tsunamihanteringen i Tyskland, i: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Ödåkra: Retorikförlaget; Stockholm: MSB

Mral, Brigitte (2012) Attityder som retoriska medel. Exemplet kärnavfallsfrågan, i: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Ödåkra: Retorikförlaget; Stockholm: MSB

Vigsø, Orla (2010) Klistermärken som politisk kommunikation. I: Falk, Cecilia; Nord, Andreas & Palm, Rune (red.): *Svenskans beskrivning 30*. Stockholm: Institutionen för nordiska språk. S. 347-357.

- Vigsø, Orla (2010) Celebrating Expulsions? Crisis Communication in the Swedish Migration Board. In: W.T. Coombs & S. Holladay (eds.): *Handbook of Crisis Communication*. Hoboken, N.J.: Wiley-Blackwell. S. 489–509.
- Vigsø, Orla (2010) Tårtkalaset och allmänhetens förtroende. En studie av Migrationsverkets kriskommunikation. I: Byrman, Gunilla; Gustafsson, Anna & Rahm, Henrik (red.): *Svensson och svenskan. Med sinnen känsliga för språk*. Lund. S. 361–371.
- Vigsø, Orla (2010) Extremist Stickers: Epideictic Rhetoric, Political Marketing, and Tribal Demarcation. *Journal of Visual Literacy*, vol. 29, no.1. S. 28-46.
- Vigsø, Orla (2010) Retorisk analys. I: Mats Ekström & Lars-Åke Larsson (red.): *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur. S. 215–242.
- Vigsø, Orla (2010) Character as Defence: A study of Vattenfall's communication following an incident at the nuclear plant at Forsmark, Sweden. (Med Maja von Stedingk Wigren). *Corporate Communication: An International Journal*, Vol. 15, Iss. 4. S. 365 - 379
- Vigsø, Orla (2010) Naming is Framing. Swine Flu, New Flu, and A(H1N1). *Observatorio (OBS*)*, vol.4, no.3, 2010.
<http://www.obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/372>
- Vigsø, Orla (2011) When the Trains are Not Running on Tracks. Reflections on Three Videos by the Swedish Rail Company SJ. I: *Conference Proceedings. Communicating Crisis in an Age of Complexity. Second International Conference on Crisis Communication at the Beginning of the 21st Century*. Århus School of Business. S. 864-883.
- Vigsø, Orla (2012) Tårtkalaset och allmänhetens förtroende. En studie av Migrationsverkets kriskommunikation. I: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. S. 19-30.
- Vigsø, Orla (2012) Namngivning som krishantering: Svininfluensa, ny influensa och A(H1N1). I: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. S. 81-92.
- Vigsø, Orla (2012) Ni kan lita på oss! Vattenfalls kommunikativa hantering av Forsmarksincidenten. (Med Maja von Stedingk Wigren.) I: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. S. 31-46.
- Vigsø, Orla (2012) Nuclear Power After Fukushima: the Case of Sweden. I: *Proceedings from the Conference on Corporate Communication 2012*, Baruch College, New York.
- Vigsø, Orla (2012) Dåliga och ännu sämre ursäkter. (Med Lina Kramar & Ricky Lagerkvist). *Retorikmagasinet*. (under utgivning)
- Vigsø, Orla (2012) Ironic crisis communication? Reflections on three videos by the Swedish rail company SJ. *Nordicom Review*. (Under utgivning.)

Kriskommunikation. I: Fischer m.fl. (red.): *Modern retorikvetenskaplig teori*. (Under utgivning.)

Rasmussen, Joel (2011) Governing the workplace or the worker? Evolving dilemmas in chemical professionals' naming conventions and in the negotiation of occupational health and safety. *The 61st Annual ICA Conference*, May 2011, Boston, USA. (Best paper nominee & best abstract award)

Rasmussen, Joel (2011) Attitudes as expressive acts in risk discourse. *European Sociological Association Research Network 22 Sociology of Risk and Uncertainty*. March 2011, Mid Sweden University.

Von Stedingk Wigren, Maja (2012) "Ni kan lita på oss!" Vattenfalls kommunikativa hantering av Forsmarksincidenten. I: Brigitte Mral & Orla Vigsø (red.): *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation*. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap; Ödåkra: Retorikförlaget

Pågående avhandlingar

Helena Hansson Nylund "Dialog som krishantering? En retorikstudie av den svenska kärnavfallsfrågan" – beräknas färdig hösten 2013

Maja von Stedingk Wigren "Retoriska aspekter på kriskommunikationen inom svensk kärnkraftsindustri"

Konferenspresentationer

(Brigitte Mral, Orla Vigsø, Helena Hansson Nylund, Maja von Stedingk Wigren, Joel Rasmussen, Helén Andersson)

- | | |
|------|---|
| 2010 | Krisens diskursiva koreografi. Workshopen Diskursanalys 4, Lund (Vigsø) |
| 2010 | Forum för textforskning, Lund (Vigsø) |
| 2010 | IAMCR conference, Braga, Portugal (paper) (Vigsø) |
| 2010 | Fjärde nordiska retorikkonferens, Stockholm (3papers) (Mral; Vigsø; von Stedingk Wigren) |
| 2011 | Rhetoric in Society 3, Antwerpen (3 papers) (Mral; Vigsø; Hansson Nylund) |
| 2011 | Le rapport éthique au discours. Colloque interdisciplinaire international Université Paul Valéry-Montpellier III. (Vigsø) |
| 2011 | Conference on Corporate Communication. Baruch College, New York (paper) (Vigsø; von Stedingk Wigren) |

-
- 2011 Conference: Crisis2 - Communicating Crisis in an Age of Complexity. Århus School of Business (Vigsø, paper & paneldeltagare).
- 2011 Nordic Crisis Communication, arr. av de nordiska myndigheterna för beredskap, Oslo (Mral; Vigsø)
- 2011 The Mediation of Scandal and Moral Outrage. ECREA, London School of Economics (Vigsø)
- 2011 The 61st Annual ICA Conference, May 2011, Boston, USA (Rasmussen)
- 2011 European Sociological Association Research Network 22 Sociology of Risk and Uncertainty. March 2011, Mid Sweden University (Rasmussen)
- 2012 Seminar on Crisis Communication, Department of journalism, media and communication, University of Göteborg (Vigsø)
- 2012 Åre Risk Event, Mitthögskolan (4 papers) (Hansson Nylund; Mral; von Stedingk Wigren)
- 2012 Conference on Corporate Communication. Baruch College, New York (paper) (Vigsø; von Stedingk Wigren).
- 2012 Sociala medier och kriskommunikation (arr. Länsstyrelsen i Örebro och Örebro universitet) (Andersson)
- 2012 ECREA conference, Istanbul, Turkiet (Vigsø)
- Samt återkommandepresentationer på retorikämnets högre seminarier.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap
651 81 Karlstad Tel 0771-240 240 www.msb.se

Publikationsnummer MSB 502 -2012/11 ISBN 978-91-7383-298-4