



Myndigheten för  
samhällsskydd  
och beredskap

FORSKNING

# Kriskommunikation och förtroende i det multipublika samhället

## **Kriskommunikation och förtroende i det multipublika samhället**

Tidsperiod: 2017–2022

Utförare: Göteborgs universitet, Institutionen för journalistik, medier och kommunikation

Ansvarig: forskare/författare Bengt Johansson

Kort sammanfattning: KRISAMS har mellan 2017 och 2022 studerat samhällskriser för att undersöka hur samhällsförtroendet hos olika grupper påverkar kriskommunikationen, och hur kriskommunikationen påverkar förtroendet på kort och lång sikt. I projektet har olika metoder använts för att samla in data om kriskommunikation med fokus på medborgarnas sökande efter krisinformation, medieanvändning, kunskaper, attityder och reaktioner. Även medieinnehåll och intervjuer med journalister har ingått.

© Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

MSB:s Kontaktpersoner: Henrik Olinder, [henrik.olinder@msb.se](mailto:henrik.olinder@msb.se), Rolf Almström, [rolf.almstrom@msb.se](mailto:rolf.almstrom@msb.se), Jenny Selrot, [jenny.selrot@msb.se](mailto:jenny.selrot@msb.se)

Tryck: DanagårdLiTHO

Publ. nr: MSB2311- dec 2023

ISBN: 978-91-7927-475-7

MSB har beställt och finansierat genomförandet av denna forskningsrapport (alt. studierapport). Författarna är ensamma ansvariga för rapportens innehåll.

# Innehåll

<b>INLEDNING .....</b>	<b>4</b>
Om forskningsprojektet KRISAMS .....	4
<b>RESULTAT .....</b>	<b>6</b>
Sverige, ett land med hög tillit .....	6
Det motståndskraftiga förtroendet.....	6
Det dynamiska förtroendet .....	7
Låglitarna.....	8
Utanförskaparna .....	9
Att kommunicera en kris .....	10
Når kriskommunikationen ut? .....	10
Når kriskommunikationen in?.....	11
Allmänhetens reaktioner – om närhetens, ideologins och känslornas betydelse .....	11
Krisnyheter.....	12
Etiken och kvaliteten i journalistiken .....	13
Från kriskommunikation till riskkommunikation.....	15
12 lärdomar om samhällförtroende och kriskommunikation .....	17
<b>FORTSATT LÄSNING OCH PUBLIKATIONER .....</b>	<b>18</b>

# Inledning

Mellanmännsliga relationer bygger på förtroende. Visst kan vi misstänka att andra ibland har dolda agendor och därför ha goda skäl att misstro budskap, inte minst i en mediemiljö där desinformation och propaganda sprids med ljusets hastighet. Precis som det står i en gammal version av Om kriget kommer "pratar folk så mycket, de pratar inte alltid sanning och man behöver inte berätta allt man hör". Men trots allt bygger mänskliga relationer och inte minst kommunikation på att vi litar på den andre. Ibland beskrivs förtroende som ett "leap of faith", att vi litar på någon annan och ett budskap utan att veta säkert. I kriser ökar behovet av information och då är det ännu viktigare att mottagarna kan lita på den information som sprids, och att de också gör det. Förtroende är en grundbult i kriskommunikation.

## Om forskningsprojektet KRISAMS

Forskningsprojektet *Kriskommunikation och samhällsförtroende i ett multipublikt samhälle* (KRISAMS) har haft som övergripande syfte att studera hur samhällsförtroendet hos olika grupper påverkar kriskommunikation, och hur kriskommunikationen påverkar förtroendet på kort och lång sikt. Projektets utgångspunkt var att relationen mellan kriskommunikation och samhällsförtroende måste studeras utifrån ett multipublikt samhälle, det vill säga ett samhälle där individer och grupper av medborgare är mer eller mindre drabbade av olika kriser, har varierande samhällsförtroende, men också har olika sätt och vanor för att inhämta och ta till sig krisinformation. Men förtroende är inte bara viktigt att studera i direkt anslutning till kriser. Eftersom förtroende ofta sägs vara lätt att rasera, men tar långt tid att bygga upp, är det viktigt att även studera förtroende och kriskommunikation efter det att den akuta krisfasen är över.

Projektets fokus var samhällskriser, kriser som drabbat hela eller delar av samhället, dess invånare och organisationer. Mer specifikt har händelser i Sverige undersökts som fått stor uppmärksamhet i nyhetsmedierna, nationellt, regionalt eller lokalt. Kriserna som studerats var därmed ett antal händelser som skett det senaste decenniet och givetvis har covid-19-pandemin hamnat i fokus. Men även andra händelser, som Stockholmsattentatet 2017, bränderna efter den ovanligt torra sommaren 2018 och analyser av flyktingkrisen 2015 ligger till grund för de slutsatser som dras i denna rapport. I något fall var tidsperspektiven ännu längre.

Eftersom händelser varit centrala i vår operationella definition har analyserna riktats in på oförutsedda kriser. Kriser med långsammare förlopp föll därmed utanför projektets analyser, förutom när de fick omfattande medieuppmärksamhet som exempelvis då klimatkrisen blev tydlig på grund av långvarig torka eller skogsbränder. Inte heller kriser som drabbat sjukvård eller skola har ingått i projektets studier, då dessa handlar om mer strukturella problem snarare än händelsebaserade kriser.

Metodologiskt byggde analyserna i första hand på olika former av enkäter, surveyexperiment och panelstudier där medborgarnas uppfattningar och åsikter efterfrågats rörande kriser av olika slag. Medborgarpanelen och Boendepanelen som handhas av SOM-institutet vid Göteborgs universitet har varit källan för de flesta studierna. Medborgarpanelen har respondenter från hela Sverige, medan Boendepanelen var en specialsatsning för att undersöka de resurssvaga förörterna Bergsjön och Hjällbo i Göteborgs kommun. Men det har också inom ramen för projektet genomförts retoriska analyser av ledares tal och både manuella och automatiserade innehållsanalyser av svenska nyhetsmedier har undersökts. Dessutom har det skickats ut enkäter och gjorts intervjuer med journalister för att besvara frågor om journalistiska arbetsrutiner, organisering och etik.

I den här slutrapporten försöker vi kondensera vad forskningsresultaten visat, vad de betyder och vilka konsekvenser de har för hur vi tänker och planerar kommunikation den dagen krisen slår till. Rapporten bygger på ett omfattande empiriskt material. I skrivande stund har tre böcker, nio artiklar i internationella vetenskapliga tidskrifter, sju kapitel i internationella antologier samt tio rapporter publicerats. Rapporterna har publicerats av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Kommunforskning i Väst, Institutionen för journalistik, medier och kommunikation och SOM-institutet. Under 2023 kommer ytterligare studier färdigställas som bygger på KRISAMS datamaterial.

# Resultat

## Sverige, ett land med hög tillit

Forskningen – både KRISAMS egen och andras - visar att förtroende är helt avgörande för framgångsrik kriskommunikation och krishantering. Om du inte litar på att de som kommunicerar ett krisbudskap vill dig väl, om du inte litar på att de vet vad de pratar om eller om du tycker att de har misslyckats med det mesta i tidigare kriser är uppförsbacken brant.

Men i ett land som Sverige, där de flesta både litar på myndigheter och varandra har kriskommunicerande myndigheter det väl förspänt. Hög tillit är något som präglar hela samhället, alltifrån myndigheternas tilltro till medborgarna vilja och förmåga att ta till sig krisinformation och handla därefter, till medborgarnas trygga förvisning om att myndigheterna hjälper till om krisen slår till. Forskare har till och med identifierat Sverige som en statsorienterad riskkultur, ett samhälle där innevanorna föreställer sig att kriser och katastrofer går att undvika och att det är statens roll att planera så att samhället och dess medborgare klarar av en eventuell kris så bra som möjligt. Tilltron är också stark till att myndigheterna kommer till undsättning i händelse av kris. KRISAMS analyser av pandemin visade också att myndigheterna låg stabilt i topp i fråga om vem som hade ansvar för att hantera krisen, långt över det ansvar som tillskrevs både politiker och medborgarna själva. I stort sett låg förtroendet också stabilt under hela pandemin. Svenskarna verkade - åtminstone på en övergripande nivå - hålla fast vid att myndigheterna har det största ansvaret under en kris. Svenskarna litar på att staten tar hand om dem.

## Det motståndskraftiga förtroendet

Även om det ofta sägs att förtroende lätt kan raseras och är svårt att återuppbygga, visar inte KRISAMS resultat några sådana enkla mekanismer. Snarare pekar resultaten på att samhällsförtroendet, och då framför allt det som rör myndigheter och andra institutioner, är förvånansvärt stabilt och motståndskraftigt. Drar vi linjerna tillbaka till 1980-talet och fram till idag är förtroendet i stort sett intakt. För bankerna hade kriserna på 1990-talet dramatiska konsekvenser, men annars är det först under det senaste decenniet som det syns tydliga tecken på förändringar av samhällsförtroendet. Efter flyktingkrisen 2015 syntes ett något försvagat förtroende och dessutom en ökad polarisering, där resultaten troligen ska tolkas som ett led i en större samhällsförändring. Så även om den generella bilden av det svenska höglitarsamhället kvarstår, finns det några saker att reflektera över, några sprickor i samhällsväven som just har att göra med det multipublika samhälle som var projektets utgångspunkt.

## Det dynamiska förtroendet

Trots denna övergripande stabilitet av förtroende uppvisar KRISAMS resultat en viss dynamik. Under kriser finns det exempel på både förstärkt och försvagat myndighetsförtroende. Men dynamiken ser olika ut beroende på vilken fas av krisen som studeras och vilken typ av kris det handlar om. Ser vi på pandemin fanns det till exempel till en början starka tendenser till så kallade rallyeffekter, med breda uppgångar av stöd för både myndigheter, politiska ledare och traditionella nyhetsmedier. Även det mellanmänniska förtroendet ökade under våren 2020 då covid-19 drabbade Sverige. Inom forskningen förklaras rallyeffekter dels med att människor i tider av osäkerhet och utsatthet söker sig till auktoriteter i tron att någon annan har överblick och kontroll och kan peka ut vart vi ska gå. Människor följer helt enkelt gärna ledare i en kris och ofta med en känsla av patriotism knutet till det egna landet, regionen eller samhället. Fenomenet förklaras också med att allvarliga kriser skapar ett tomrum i den offentliga debatten där konflikter mellan politiker läggs åt sidan och borgfred råder. I en sådan situation kommer regeringar och även ledande myndigheter få stort medieutrymme (ofta utan att kritiska röster hörs), vilket kan förklara det ökade stödet. En rimlig tolkning är att känslan av patriotism är orsaken till att fenomenet uppstår, och att bristen på andra ledarfigurer i offentligheten gör att den inte försvinner direkt.

Men rallyeffekter är ändå oftast relativt kortvariga, och eftersom KRISAMS genom återkommande panelstudier kunde följa utvecklingen under pandemin, såg vi också att förtroendesiffrorna visade tydliga nedgångar under senare delar av pandemin. För de allra flesta samhällsinstitutioner gick nivåerna tillbaka till där de var före krisen. Regeringspartierna - i Sverige och andra länder - hade minst lika stort förtroende efter pandemin som före, detsamma gäller för centrala krishanterande myndigheter och även traditionella massmedier. Noteras bör att förtroenderaketerna visserligen var tillfällig, men nivåerna var inte heller lägre efter pandemin än före.

Analysen av både pandemin och andra kriser indikerar att människor till en början lägger ideologi åt sidan i början av krisen, men efterhand börjar vi se på världen genom ideologiska glasögon igen. KRISAMS analys av hur rallyeffekterna avtog över tid visar hur regeringsförtroende till en början präglades av hur krishanteringen sköttes men efter en tid styrdes bedömningarna mer av ideologisk hemvist. Liknande fenomen hittades i relation till flyktingkrisen, där bilden av det drunknade barnet Adam Kurdi spreds över världen och skapade stort engagemang. KRISAMS analys av människors reaktioner på bilden visade att stödet för liberal flyktingpolitik ökade oavsett ideologiskt synsätt direkt efter exponering. Men efter en tid, när människor hade tid att tänka på politiska konsekvenser, började de bearbeta även denna mycket upprörande bild genom sin ideologi.

Rallyeffekter är kraftiga, men som sagt oftast tillfälliga. Under pandemin fanns det undantag från den generella opinionsmässiga mekanismen. Bedömningen av sjukvården fick liksom andra institutioner sin beskärda del av förtroendeuppgången. Men till skillnad från andra drabbades inte sjukvården alls av fallande förtroendesiffror efter den första pandemivågen våren 2020. Med andra ord finns vissa skillnader i rallyeffekternas dynamik. Det är inte givet att stödet faller efter den första snabba uppgången. En tolkning är att rallyeffektens nedgång är en effekt av hur människor upplever att krishanteringen fungerat och där vården under pandemin bedömdes mer positivt än regering och andra krishanterande myndigheter. Med andra ord kan en rallyeffekt bli bestående om korten spelas på rätt sätt, det vill säga om den offentliga bilden och människors upplevelse är att krisen hanterats på ett så bra sätt som möjligt. Analyser av andra kriser (skogsbränder och bilbränder i förorter) stödjer slutsatserna att människors bedömning av krishanterande myndigheter påverkas av hur krishanteringen framställs. En negativ mediebild ger också en mer kritisk blick och förtroendetapp. Men oftast är också dessa tillfälliga.

En annan viktig lärdom från pandemin var att ett högt förtroende fungerade som en krockudde för myndigheterna under krisen. Inom forskningen kallas det för gloriaeffekten (halo effect) och under pandemin såg vi att förtroendet som medborgarna hade före krisen faktiskt var viktigare för synen på myndigheterna än bedömningarna om hur de klarade av krisen, även om bedömningen av krishanteringen också påverkade förtroendet. Vikten av att ha ett högt förtroende före en kris ska med andra ord inte underskattas.

## Låglitarna

En spricka i samhällsväven är det politiserade myndighetsförtroendet. Det har alltid funnits viss ideologisk färgning av synen på myndigheter. Men under de senaste åren har det växt fram en systematisk misstänksamhet mot myndigheter som politiskt färgade. Främst är det individer som lutar högerut ideologiskt som står för denna misstro. I analyser från KRISAMS syntes det också i synen på myndigheternas kriskommunikation. Med det ska det påpekas att de rallyeffekter som nämndes tidigare var breda och att även de med lågt samhällsförtroende (låglitarna) ökade sitt förtroende under pandemins första fas. Men ökningen var inte bestående och sprickorna syntes ganska snart. Resultat visade också att låglitarna till och med var tveksamma till om myndigheterna berättade allt de visste om viruset och de misstänkliggjorde myndigheters syften. De antog att myndigheterna kanske inte hade kompetens, och att de skyddade sig själva eller regeringen. Vad som ytterligare karakteriserade låglitarna var att de hade lägre utbildning och var unga vuxna män. Det här är en utmaning som alla krishanterande myndigheter måste hantera. Myndighetsmisstron är större hos denna grupp och dessutom göds den av en informationsmiljö där alternativa medier påverkar hur man ser på världen. Men problemen med att nå ut ska inte överskattas. Forskningen har generellt tonat ner så kallade filterbubblor, dvs. att alla nås av personligt anpassad information beroende på hur vi söker information



på nätet och vilka medier vi tar del av. Men även om vi inte alla använder samma medier tyder allt på att viktig information når ut till de allra flesta, inte minst under en större kris. KRISAMS resultat visar också att kombinationerna av kanaler som människor använder (informationssökningsrepertoarer) för att leta krisinformation nästan alltid innefattar traditionella nyhetsmedier, även bland låglitarna. Problemet med låglitarna är inte i första hand att nå ut, utan att nå in. De hör vad du säger, men de tror inte på det.

## Utanförskaparna

Även om flera olika aspekter av det multipublika samhället funnits med i KRISAMS analyser (kriserfarenhet, generationer, kön, mm) har störst fokus legat på grupper som är sämre integrerade i majoritetssamhället, de så kallade utanförskaparna. Studier av invandratäta förorter har gett stor kunskap om komplexiteten och de utmaningar som finns för att både nå ut och nå fram. Intervjuerna med boende i förorten har gett en komplex bild där vissa sanningar ifrågasätts. Exempelvis är inte myndighetsförtroendet så lågt som många föreställer sig, åtminstone visade inte KRISAMS resultat det. Men förhållandena skiljer sig från majoritetssamhället på andra sätt, som till exempel att många pratar bristfällig svenska. I våra intervjuer var det mellan 20 och 25 procent som pratade ingen eller endast bristfällig svenska. Många har begränsade ekonomiska resurser och för de flesta spelar religionen en mycket större roll för deras liv och identitet än i andra delar av Sverige. Men det är viktigt att komma ihåg att förorten inte är en homogen miljö, och att relationen mellan ”svenskar” och ”invandrare” sannolikt inte är den mest centrala. Snarare finns det en mängd etniska grupper med egna nätverk och organisationer som präglar miljön. Många har faktiskt inga kontakter med etniska svenskar utom i myndighetskontakter, där det offentliga Sverige går hem efter kontorstider. Över tid upplevdes området och boendesituationen ha blivit sämre, men många poängterade också att de trivs där de bor. Även om vissa tyckte att samhället bör göra mer finns det många som anser att de som bor i områdena också har ett stort eget ansvar. Som sagt, bilden är komplex.

Sättet att söka information och nyheter skiljer sig från majoritetssamhällets. KRISAMS analyser visade att många fler väljer bort nyhetsmedier generellt och att nyhetsmedier från hemländerna och sociala medier är viktigare. Framför allt när det inte är kris. Språkbarriärer och bristande identifikation med Sverige vidgade dessa klyftor till majoritetssamhället. Med tanke på att det är mycket svårt att undersöka hur det ser ut i utsatta områden med de traditionella verktyg som samhällsvetare förfogar över är troligen myndighetsförtroendet lägre och informationssökningen mer annorlunda än vad KRISAMS siffror visar. Det finns med andra ord stora problem med att nå *ut* till utanförskaparna, de som inte självklart tar del av svenska nyheter eller myndighetsinformation. Men att nå *fram* är inte heller självklart då det kan finnas en generell skepsis till det myndigheter påstår eller alternativa röster man hellre lyssnar på.

Under kriser verkar däremot problemen med att nå ut att minska. För även om vi hittade skillnader jämfört med majoritetssamhället, så var ändå svenska nyhetsmedier en central komponent i repertoaren av kanaler för informationssökning under pandemin i svenska utanförskapsområden. De flesta kombinerade helt enkelt svenska nyheter med andra källor, även om konsumtionen kanske var mindre jämfört med hur det såg ut i majoritetssamhället. Åtminstone var det så under pandemikrisen.

## **Att kommunicera en kris**

### **När kriskommunikationen ut?**

Distinktionen mellan att nå ut och nå in är som redan påpekats central. Men när kriskommunikationen ut? Ja, det gör den, är det lite förenklade svaret. Nyhetsundvikarna verkar vara relativt få – både bland befolkningen i stort och bland minoriteter – åtminstone när krisen är akut. När krisen avtar minskar däremot intresset hos dem som vanligtvis inte intresserar sig så mycket för nyheter. Men i krisläge, när människor blir oroliga, söker de information. Och det går snabbt i dagens mediemiljö. I samband med terrordådet i Stockholm 2017 visste hälften av svenskarna vad som hade hänt redan en timme efter attacken. Två timmar senare var motsvarande siffra 85 procent. När något händer når informationen ut, blixtnsnabbt. Värt att notera är att traditionella nyhetsmedier fortfarande spelar en helt central roll för spridning av krisinformation, även om sociala medier finns med i medierepertoaren och är viktigare bland unga och de som är födda utanför Sverige. Men även i dagens mediemiljö fungerar fortfarande traditionella nyhetsmedier effektivt i kriser, inte minst via pushnotiser och ständiga uppdateringar online. En annan central kanal för att sprida krisinformation är personliga kontakter, människor berättar viktiga nyheter för varandra, även om ursprungskällan givetvis oftast är nyhetsmedierna.

Vad KRISAMS studier också visat är att skillnader som fanns mellan människors medievanor - åtminstone delvis - suddades ut när krisen slog till. Dels använde människor de källor de brukade använda mycket mer under krisen, dels tog de del av kanaler de vanligtvis inte brukade använda. De som vanligtvis inte var så intresserade av nyheter blev också helt plötsligt mer nyhetssökande. När KRISAMS analyserade var människor letade efter information om viruset och pandemin visade resultaten också att gapen mellan unga och gamla - som är en klassisk klyfta i medieanvändning - till stor del stängdes igen. Unga började konsumera mer traditionella nyheter och äldre letade efter information på sociala medier. Det här resultatet bekräftas också av andra studier, både i Sverige och internationellt. Vi blir med andra ord mer lika varandra i våra medievanor när krisen slår till. Vad forskningen också visar är att vi gärna samlas kring de traditionella nyhetsmedierna och både förtroendet och användandet av public service ökade starkt under det första pandemiåret.

## **Når kriskommunikationen in?**

Siffror från KRISAMS och andra undersökningar visar att följsamheten till de råd och rekommendationer som kommuniceras under kriser är stor. Särskilt under pandemin var det tydligt då människor ställde om sin vardag och därefter i betydande utsträckning vaccinerade sig. Men även under Stockholmsattentatet verkar människor ha följt de råd som kommunicerades. Här accentueras återigen höglitarsamhällets fördel för dem som kriskommunicerar. I stället för att lägga kraft på att skapa förtroende och ta fram de bästa argumenten, kommer människor att göra det myndigheter säger till dem utan att behöva förklara varför på ett ingående sätt. Låglitarna? De nås bäst genom att avsändaren för information anses trovärdig inom den egna gruppen. Under pandemin var till exempel vaccinationstäckning i utsatta områden ett problem. Därför användes lokala ledare av olika slag för att övertyga. Men också andra aktörer såsom vaccinationsguider, personer med starka lokala nätverk som var anställda av myndigheter, var effektiva för att få människor att ta till sig information om vaccinet.

Även om förtroendet är en viktig resurs så är det också något som ska hanteras varsamt. Just eftersom människor litar på myndigheterna är det extremt viktigt att den information som sprids är korrekt. Förtroendets stora kraft visade sig i KRISAMS undersökningar om användande av munskydd under pandemin. I nästan alla andra länder påbjöds munskydd i offentliga miljöer, men inte i Sverige. Analyserna av munskyddsanvändande klargjorde också att höglitarna struntade i munskydd medan låglitarna i högre grad tog på sig dem. Intressant var också att de personer som hade bredare medierepertoarer, och som regelbundet tog del av utländska nyhetsmedier, oftare bar munskydd än andra. Munskyddsdebatten lär fortsätta, men en sak är säker: Förtroende är en superkraft i kriskommunikation som kan påverka människors beteende, särskilt i ett höglitarland.

## **Allmänhetens reaktioner – om närhetens, ideologins och känslornas betydelse**

Man tänker sig ofta att de som befinner sig närmast händelsen reagerar starkast i en kris. De på avstånd är inte lika drabbade som de som befinner sig nära det som skett. Men resultaten från KRISAMS analyser är inte så entydiga, snarare tvärtom. I studier av terrorattentatet i Stockholm reagerade människor på samma sätt oavsett var i Sverige de befann sig. Det är ett resultat som faktiskt går emot tidigare forskning. Såväl när det gällde förtroende, vilka frågor som sågs som viktiga eller känslomässiga reaktioner – i första hand ilska - var dessa desamma oavsett om de tillfrågande befann sig nära eller på långt avstånd från terrorattentatet.

I krisens akuta skede är människor ofta mycket upprörda och upplever starka negativa känslor av ilska, oro och nedstämdhet. En viktig lärdom är att olika negativa känslor hänger samma med olika beteenden. I kriser där det finns en tydligt ansvarig aktör, som till exempel en terrororganisation, är det vanligt att människor blir arga och vill i allmänhet då inte ha detaljerad information. De

klaras inte av att ta till sig en längre text eller lyssna på komplexa resonemang. Om mottagarna upplever ilska gäller det att undvika komplex information. Som med nästan alla känslor fyller också ilska en funktion, och för den organisation som vill att saker ska hända fort är det bra att veta att om ilskan kanaliseras på rätt sätt så kan mycket åstadkommas på kort tid. Arga människor tenderar nämligen att agera. Det syns inte minst vid demonstrationer och andra former av politiskt beteende. Arga människor gör saker.

När det kommer till oro, en annan vanlig känsla vid kriser, är bilden på vissa sätt omvänd, och då särskilt när det kommer till information. Oroliga människor har en enorm törst efter information. Kris, oro och informationsbehov är så tätt sammanflätade att krisforskare ofta nämner dem i samma andetag. I krisens inledningsskede går det nästan inte att ge för mycket information, och många av personerna som vill ha information är oroliga. Ett naturligt antagande är att de oroliga som så gärna vill ha mer information också lär sig mer om krisen. Här är forskningen inte entydig, utan det kan vara så att oroliga människor inte alls har någon fördel utan efter ett tag bara blir mer oroliga ju mer information de tar del av.

## Krisnyheter

Krisnyheter är bra nyheter. I inledningen av en kris är det inte svårt för myndigheterna att få ut sitt budskap. Snarare tvärtom. Det är brist på information och medierna rapporterar mycket, allt som går att få fram. Men med det kommer också risker att saker och ting blir fel eller att etiska principer frångås. Medierna går in i så kallat "breakingläge" och ställer allt annat åt sidan. Journalistik i början på en kris är en kapploppning med tiden och nyhetsmedierna arbetar för att få ut information till allmänheten så snabbt som möjligt. Vanligtvis är de mycket snabba. Fredag den 7 april 2017, klockan 14:53 kom ett samtal till SOS Alarm om att en lastbil körde på människor på Drottninggatan i Stockholm. Klockan 14:57 var de första poliserna på plats. Minuten efter - 14:58 - publicerade Aftonbladet nyheten "*Attentat på Drottninggatan i Stockholm: 'Flera döda' och stort antal skadade*" på webben. Kort efteråt hade samtliga större medier lagt upp nyheten på sina webbplatser och påbörjat en rapportering som pågick över flera dagar.

Men allra först var Twitter, 14:57 postades inlägget: "*Vad f-n är det som händer???* *En lastbil ska tydligen ha mejat ned folk längs Drottninggatan*". Sociala medier är numera alltid först, man kan på sätt och vis säga att journalisterna har förlorat sitt nyhetsprivilegium. Ögonvittnen som tidigare hade valt att tipsa redaktionerna om vad som hänt väljer nu hellre att filma, fotografera och lägga upp det de bevittnar på sociala medier i realtid. Den 22 juli 2011, klockan 15:25:22 detonerade Anders Behring Breiviks bomb i regeringsbyggnaden i Oslo. Klockan 15:25:45, 23 sekunder senare, publicerades tweeten "*Holy crap. Exploderte nettopp Oslo?*" Inget nyhetsmedium kan vara snabbare än så. Därför använder redaktionerna sig av algoritmer för att snabbt kunna fånga upp om trafiken på sociala medier "tättnar", det vill säga för att identifiera om det har hänt något som kan tänkas ha nyhetsvärde.

Båda Stockholmsattentatet och pandemin har varit stora nyhetshändelser, men covid-19 var unikt. Aldrig har en nyhet trängt undan allt annat så länge från nyhetsagendan. Bevakningen av pandemin följde, trots att den var mycket mer omfattande, ändå ett sedan tidigare återkommande mönster för krisrapportering. Under den första fasen ligger nyhetsmediernas fokus på att få ut information och nyhetsvinklingarna är i linje med myndigheternas prioriteringar även om alarmismen kanske dominerar mer än kriskommunikatörer önskar. Experter och myndighetsföreträdare får stort utrymme och politikerna håller sams, vilket är en förklaring till att mediebilderna präglas av konsensus och samling i hotet mot en yttre fiende. Ledares tal späder på stämningen, även om våra studier visar att tonen och sättet att retoriskt föra fram ett tal skiljer sig en del mellan ledare i olika länder. Eftersom statsepidemiolog Anders Tegnell blev den som främst kommunicerade kring covid-19 och inte politiker, fokuserade den svenska pandemiretoriken på information och rationellt språk. I andra länder, där politiker spelade en större roll för att kommunicera pandemin, var retoriken i stället mer känslomässig. I Sverige hade vi framför allt expertretorik kring pandemin.

Även om det förekommit kritik mot den svenska coronarapporteringen bekräftar inte KRISAMS bilden av en alltför konsensusorienterad nyhetsbild. Tittar man på hur journalistiken faktiskt såg ut fanns det knappast någon överdriven regerings- eller myndighetstrohet i nyheterna under våren 2020. Det förekom kritiska röster, stor bredd i olika sakfrågor/perspektiv i rapporteringen och dessutom var det i stort sett helt balans i perspektiv om hur den svenska coronahanteringen sköttes i bevakningen. Sedan ökade kritik och granskning, helt i linje med vad vi kan förvänta oss av hur krisjournalistik brukar fungera. Man kan givetvis ifrågasätta krisjournalistiken, men jämförs covid-19 med tidigare pandemier (läs svininfluensan) skötte sig journalisterna troligen bättre den här gången. De var knappast myndigheternas megafon på samma sätt som under svininfluensan 2009, utan gav en mer nyanserad bild av läget i Sverige och omfattande utblickar mot andra länder. Ska man kritisera något, så handlar det i så fall om att den svenska strategin inte granskades omedelbart, utan att det dröjde. Visst fick kritiska röster höras, men granskningarna handlade mest om hur väl den svenska strategin genomfördes. Inte att den var fel i sig. Men på det stora hela får den svenska coronajournalistiken, enligt detta tolkningsmönster, ändå ett gott betyg, vilket som sagt intygas både av journalisterna själva och medborgarna i studier som KRISAMS genomfört.

## **Etiken och kvaliteten i journalistiken**

Krisjournalistik, liksom all journalistik, reser frågor som rör journalistisk etik och kvalitet. Även om det generella omdömet om hur svenska medier bevakat kriser är godkänt, är bilden mer komplex. Bristen på information kan leda till ryktesspridning och just så hände under Stockholmsattentatet 2017. Felaktig information gick ut i medierna om att skjutningar ägde rum vid Fridhemsplan. Någon sådan skjutning hade inte hänt, men stora mediehus sände ändå ut nyheten. Journalistiken befinner sig alltid i spänningsfältet mellan sanningskravet och

försiktighetsprincipen. Information som sprids måste stämma, men å andra sidan får inte viktig information undanhållas eftersom människors liv och leverne under en kris kan vara beroende av den. Vad hade till exempel hänt om medierna inte rapporterat om en skjutning på grund av osäkra källor, och det visat sig vara sant? KRISAMS-projektet har studerat konsekvenser av journalistikens hantering av osäker information. I fallet med Fridhemsplan visar analyserna att den felaktiga rapporteringen påverkade människors medieförtroende i en negativ riktning. Det är med andra ord allvarligt för den som kommunicerar att gå ut med felaktiga uppgifter, även om situationen är pressad. Ett sätt för journalistiken att hantera risken att gå ut med felaktig information, eller i alla fall mildra den, är att använda så kallade osäkerhetsmarkörer som till exempel ”obekräftade uppgifter gör gällande ...”. Men frågan är om människor, mottagarna av informationen, förstår sådana markörer eller om den går dem förbi. KRISAMS analyser indikerar att det krävs (extrem) tydlighet för att människor ska uppfatta osäkerhetsmarkörerna, och när känslorna är uppskruvade är det ännu besvärligare. Sedan verkar inte ordvalet spela någon roll. Om ”osäkra” eller ”obekräftade” uppgifter används som markör gör ingen skillnad. Däremot förstår människor bättre att informationen inte riktigt är att lita på om den som berättar också förklarar vad osäker/obekräftad faktiskt betyder. En studie från KRISAMS som fokuserade på nyheternas pushnotiser visade också att människor tenderade att bli mer oroliga ju mer knapphändig informationen om händelsen var och när de inte fick ytterligare information om vad som skedde kände de större behov av att söka mer information. Med andra ord går det inte överskatta vikten av att vara tydlig, eller till och med övertydlig och berätta klart vad som faktiskt har hänt. Annars finns det risk för både överdriven oro och ryktesspridning.

Men medietiken är bredare än så och innefattar också andra aspekter än rena faktaanspråk. Medieetik handlar inte minst om namnpublicering av förövare och offer samt vilka arbetsmetoder journalister får använda i sitt yrkesutövande. I analyserna av Stockholmsattentatet var både allmänhet och journalister i stort sett nöjda med medieetiken. Journalisterna var mer restriktiva till namnpubliceringar än allmänheten, men å andra sidan mindre kritiska till direktsändningar med ögonvittnen och publicering av felaktiga uppgifter om skottlossning vid Fridhemsplan. De journalister som själva varit med och bevakat terrordådet var också mer benägna att acceptera etiskt känsliga publiceringar än kollegorna som inte var på plats. Ännu mer kritiska var journalister från medier som inte bevakade händelsen alls. Skillnaderna var inte stora men tydliga. De journalisterna som själva deltog i bevakningen visade med andra ord i efterhand större acceptans för de etiska beslut som togs än de som inte deltog. Lite förenklat ger närheten en större acceptans för vissa journalistiska metoder. De som är på avstånd är mer kritiska. Men när det gäller namnpublicering ger den journalistiska yrkesetiken en motsatt bild.

I flera av KRISAMS studier har också redaktionernas erfarenheter av att bevaka kriser studerats, då redaktions- och nyhetschefer intervjuats i efterhand. Analyserna har visat att kriser påverkar journalistikens organisering. Ett exempel

rör presskonferenserna från Folkhälsomyndigheten som direktsändes dagligen klockan 14 under pandemin. En fråga restes om brist på kritiska frågor från de svenska journalisterna. KRISAMS analyser visade att medierna, som brukligt är, framför allt valde att ställa sina kritiska frågor i enskilda intervjuer efter presskonferenserna. Vanligtvis är presskonferenser en angelägenhet mellan journalister och deras källor, men under covid-19 blev de en offentlig tillställning där alla tittare själva kunde notera att kritiska frågor inte ställdes. Redaktionerna har i efterhand insett att de inte kan bete sig som de brukar när presskonferenser är direktsända. Även om exklusiviteten i de egna frågorna försvinner så måste de ställas för att upprätthålla allmänhetens förtroende. Men lärdomarna handlar också om att den redaktionella organisationen måste vara anpassad för riktigt stora nyhetshändelser som kräver snabb uppdatering, liverapporteringens ökade betydelse samt behovet av större transparens om hur journalistiken arbetar och dess sanningsanspråk. Krisjournalistiken under pandemin gick in i en ny tid, där journalistikens berättelse om krisen blev ifrågasatt på ett helt annat sätt än tidigare.

## **Från kriskommunikation till riskkommunikation**

Kriskommunikation och riskkommunikation nämns ofta tillsammans - som synonymer - och har givetvis många likheter. Båda formerna av kommunikation handlar om att förmedla information så att människor klarar livhanken – på kort eller lång sikt. Men det finns skillnader. Kriskommunikation handlar i första hand om att få ny kunskap: Vad har hänt? Vad ska jag göra? Vems fel är det? Riskkommunikation har givetvis också dimensioner av informationsöverföring, men minst lika mycket handlar den om att få människor att göra det de redan vet. Det är mycket krångligare. Vi vet en massa om saker som vi inte borde göra, men som vi gör ändå. Strunta i flytväst på sjön, motionera för lite och inte ha en krislåda hemma, för att nämna några. Kriskommunikation relaterar framför allt till kognitivt lärande, medan riskkommunikation också handlar om motivation och sociala normer. En annan skillnad är att i kristid är alla medvetna om situationens osäkerhet, att ingen riktigt vet vad som ska ske härnäst. Vardagen är satt ur spel och då är det lättare att förändra sitt beteende. Riskkommunikation handlar i stället om att vi ska förändra vårt vardagsbeteende för att minimera risker eller undvika hot och fara som kanske kommer i framtiden. Ta på oss cykelhjälm, inte röka, källsortera eller ha flytväst på sjön. Vaccinationskampanjer handlar också oftast därmed om riskkommunikation. Men i fallet med covid-19 pandemin hamnade kampanjerna i gränslandet eftersom pandemin redan pågick då vi uppmanades att vaccinera oss.

KRISAMS analyser visar också att det är lättare att nå ut i krisens mest akuta fas. Då letar vi information överallt, hittar nya kanaler och samlas kring de etablerade institutionerna. Sedan är vi kanske inte så bra på att hantera saker känslomässigt i ett krisläge. Vi missar information och är allmänt lite sämre på att kritiskt värdera informationen och se nyanser när stressen slår till. Men vi gör alla i stort sett det som förväntas av oss, åtminstone om informationen är tydlig. Men när krisen är över, eller när den går ner i intensitet, är vi sämre på att leta information igen. Vi

går tillbaka till våra vanor och då är det både svårare att nå ut och nå fram till oss. Viktigt att ta med sig här är att de kanaler som används för riskkommunikation inte nödvändigtvis är desamma som människor använder under krisens akuta faser. Precis som krisen är en händelse utöver det vanliga, är också vårt beteende annorlunda när krisen slår till. Vi är inte riktigt oss själva.

Skillnaden mellan kris och risk får konsekvenser för hur vi kommunicerar. Tar vi exemplet med covid-19 så var det milsvid skillnad mellan att kommunicera under våren 2020 jämfört med senare faser av pandemin. Då handlade det inte längre om att sprida ny information, utan om att få människor att göra det de redan visste. Att fortsätta hålla avstånd, stanna hemma vid sjukdom och så vidare. Andra kommunikativa grepp måste till för att få människor att hålla ut, precis som att det knappast påverkar särskilt många att inte dricka alkohol på sjön genom att påpeka att det är farligt. Motivationsvallen måste brytas igenom och inom riskkommunikation är skrämnel och humor olika grepp som brukar tas till. Ett annat är att jobba med olika typer av belöningar. Det kan handla om att pengar eller kanske en lott. Men belöningen kan också vara symbolisk, som att det önskvärda beteendet gör att du räknas till de ”coola”, de som ”räknas” eller kanske de ”goda”. Med andra ord ett klassiskt användande av distinktionen in-/utgrupp. Ytterligare en variant är att göra tvärtom, att inte ”nudga” eller premiera belöningar. I stället är motivationsfaktorn rädsla för social isolering. Det kan fungera både som piska och morot. Vi skäms om vi inte kommer ut och joggar om vi berättat för alla runt omkring oss om nyårsloftet. Och vi kanske hoppar över godiset om ingen annan i familjen äter godis. Människor är sociala varelser och vill gärna göra som alla andra (hamstring i kris är den negativa sidan av myntet). Att spela på både ”att göra rätt” och få dem att skämmas som gör fel har funnits med i pandemiretoriken, inte minst i det som i våra grannländer där ”samfundssinn” i Danmark eller ”dugnad” i Norge var vanliga retoriska grepp, eller då Stefan Löfven i sina tal tryckte på att ”ta ansvar” och inte slarva med rekommendationerna. Tillgång till information i kombination med motivation är därmed centralt. Först måste vi få information, ta till oss den och bedöma beteendet som önskvärt och att det gör nytta. Detta är en form av övertygelse - att jag tror på det. Sedan måste vi motiveras till att göra rätt och hålla i beteendet. Här kommer de sociala normerna in. Till detta kan man lägga att det ska vara enkelt. Ju besvärligare ett beteende är, desto jobbigare att upprätthålla. Dessutom är det bra om det inte kostar för mycket. Ta exemplet med att ha en krislåda hemma. Om det finns billiga krislådor att köpa på IKEA eller kanske ännu bättre i de större matvarukedjornas affärer minskas motståndet radikalt. Men vi ska vara ärliga och säga att effektiviteten av in- och utgruppsretoriken än så länge är ganska outforskad, både av oss och andra. Praktikerna har testat det, men vi vet faktiskt inte riktigt hur effektivt det egentligen är. Här behövs det mer forskning.



## 12 lärdomar om samhällsförtroende och kriskommunikation

Om vi ska sammanfatta de viktigaste lärdomarna av KRISAMS kan vi formulera dem i 12 punkter.

1. Kriskommunikation är enklare i ett höglitarsamhälle som Sverige – kommunikationen når både ut och in.
2. Informationen sprids blixtnabbt i dagens mediemiljö – men traditionella nyhetsmedier är fortfarande centrala för kriskommunikation.
3. Människors informationssökning blir bredare och mer lik andras i början av en kris.
4. Informationen får inte vara felaktig - människor följer råden.
5. Nyanser och detaljer är svåra att kommunicera i en kris – tydlighet är allt.
6. Samhällsförtroendet tenderar att öka dramatiskt i början av en kris (rallyeffekter) – hos alla grupper i samhället.
7. Den trovärdighet som myndigheter har före krisen påverkar allmänhetens förtroende mer än bedömningen av hur de hanterat krisen – se till att ha högt förtroende när krisen startar.
8. Sprickor i samhällsväven 1: låglitarna – de nås av informationen men tror inte på den. Använder oftare alternativa medier i kombination med traditionella och misstror myndigheters förmåga och intentioner.
9. Sprickor i samhällsväven 2: utanförskaparna – svårare att nå med information, även om det är lättare under kriser. Men problem att nå in finns även hos utanförskaparna som har delvis andra informationssökningsrepertoarer, har svårigheter att förstå svenska och är mer utsatta för desinformation.
10. Under krisens gång betyder politiska åsikter och ideologisk inställning mer för hur människor bedömer krisinformation och krishantering.
11. När krisen pågått ett tag minskar intresset för krisen, hos både nyhetsmedier och allmänhet. Förtroende, medieanvändning och intresse för att ta till sig information och följa rekommendationer minskar.
12. Samhällsförtroendet är trots allt stabilt, det ligger oftast på samma nivåer efter krisen som före – men det är dumt att chansa.

# Fortsatt läsning och publikationer

Agerberg, M., & Sohlberg, J. (2021). [Personal Proximity and Reactions to Terrorism](#). *Comparative Political Studies*.

Bertel, D., Johansson, B., Adler, V., & Ghersetti, M. (2023). Meme-ing Accountability. Character Assassination of Austrian and Swedish Politicians and Government Agencies during the COVID-19 Pandemic. In S. M. Croucher & A. Diers-Lawson (red.), [Pandemic Communication](#). Routledge.

Bjørkedahl, K., Kjeldsen, J.E., Storm Villadsen, L., & Vigsø, O. (2021). Argumentum ad Solidaritatem. Rhetorical Strategies of Scandinavian Political Leaders during COVID-19. I M. Lewis, E. Govender & K. Holland (red.), [Communicating COVID-19: Interdisciplinary Perspectives](#). Palgrave Macmillan.

Blach-Ørsten, M., Ihlen, Ø., Johansson, B., & Lindholm, J. (2023). Conclusion. I B. Johansson, Ø Ihlen, J. Lindholm & M. Blach-Ørsten (red.), [Communicating a pandemic: Crisis management and Covid-19 in the Nordic countries](#). Nordicom.

Dahlgren, P.M. (2021). [Medieinnehåll och mediekonsumtion under coronapandemin. Datoriserade metoder för insamling och analys av stora mängder text- och mediedata](#). JMG: Göteborgs universitet.

Dahlgren, P.M. (2021). Ställde journalisterna kritiska frågor under Folkhälsomyndighetens presskonferenser? I B. Johansson & L. Truedson (red.), [Journalistik i coronas tid](#). Institutet för mediastudier.

Erikson, L. M. (2019). [Bränderna sommaren 2018 och allmänhetens förtroende](#). MSB.

Esaiasson, P. (2019). [Förorten. Ett samhällsvetenskapligt reportage](#). Timbro.

Esaiasson, P., Sohlberg, J., Ghersetti, M., & Johansson, B. (2020). [How the coronavirus crisis affects citizen trust in institutions and in unknown others: Evidence from 'the Swedish experiment'](#). *European Journal of Political Research*.

Esaiasson, P., Johansson, B., Ghersetti, M., & Sohlberg, J. (2020). [Kriskommunikation och segregation i en pandemi. Hur boende i utsatta områden informerades om coronaviruset våren 2020](#). JMG: Göteborgs universitet.

Ghersetti, M. (2021). Den största nyheten. I B. Johansson & L. Truedson (red.), [Journalistik i coronas tid](#). Institutet för mediastudier.

- Ghersetti, M.** (2018). Varifrån fick vi veta – och vad gjorde vi sen? Information och kommunikation under Stockholmsattentatet. I B. Johansson & L. Truedson (red.), *"Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.* Institutet för mediestudier.
- Ghersetti, M., Ólafsson, J.G., & Ólafsdóttir, S.** (2023). Watchdogs and government megaphones: The dual democratic roles of the news media during the COVID-19 pandemic in Iceland and Sweden. I B. Johansson, Ø Ihlen, J. Lindholm & M. Blach-Ørsten (red.), *Communicating a pandemic: Crisis management and Covid-19 in the Nordic countries.* Nordicom.
- Ghersetti, M., & Odén, T.** (2021). *Coronapandemin våren 2020. En undersökning av nyheter och opinion.* MSB.
- Ghersetti, M., & Johansson, B.** (2021). *To Publish or Not to Publish? Assessing Journalism Ethics in News about a Terrorist Attack.* *Journalism Studies.*
- Ghersetti, M., & Odén, T.** (2019). *Krisjournalistik.* I M. Karlsson & J. Strömbäck (red.), *Handbok i journalistikforskning.* Studentlitteratur.
- Ghersetti, M., & Johansson, B.** (2018). Behöver vi verkligen veta allt? Krisjournalistik och etik i samband med Stockholmsattentatet. I B. Johansson & L. Truedson (red.), *"Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.* Institutet för mediestudier.
- Johansson, B.** (2022). *En kommunikativ kris. Kriskommunikation under COVID-19.* Kommunforskning i Västsverige.
- Johansson, B.** (2021). *"De skyddar sig själva och regeringen" Allmänhetens syn på myndigheternas kriskommunikation.* SOM-institutet: Göteborgs universitet.
- Johansson, B.** (2021). Med beröm godkänt: journalisternas bedömning av kriskommunikation och journalistik. I B. Johansson & L. Truedson (red.), *Journalistik i coronas tid.* Institutet för mediestudier.
- Johansson, B.** (2019). *Secondary Crisis Communication. A Question of Actual or Perceived Credibility?* Proceedings of the International Crisis and Risk Communication Conference March 11-13, 2019. Orlando. FL, USA.
- Johansson, B.** (2018). *Expressing opinions about the refugee crisis in Europe: The spiral of silence and crisis communication.* *Journal of International Crisis and Risk Communication Research.*
- Johansson, B., & Rhys Edwards, J.** (2024). Migrant populations. I B. F. Liu & Mehta (red.), *Handbook of Risk, Crisis, and Disaster Communication.* Routledge.

- Johansson, B., & Vigsø, O.** (2024). Sweden. I D. Lilleker, I. A. Coman, M. Gregor & E. Novelli (red.), [\*Risk communication during crisis and post-crisis loops: How governments communicated about Covid-19 and the vaccines.\*](#) Routledge.
- Johansson, B., Johansson, S., & Ghersetti, M.** (2024). Information seeking repertoires in migrant-dense Swedish suburbs during the COVID-19 pandemic. I A. Diers-Lawson, A. Schwarz, F. Meißer & S. Ravazzani (red.), [\*Risk and crisis communication in Europe: Towards integrating theory and practice in unstable and turbulent times.\*](#) Routledge.
- Johansson, B., Ihlen, Ø., Lindholm, J., & Blach-Ørsten, M.** (red.). (2023). [\*Communicating a pandemic: Crisis management and Covid-19 in the Nordic countries.\*](#) Nordicom.
- Johansson, B., Ihlen, Ø., Lindholm, J., & Blach-Ørsten, M.** (2023). Introduction. In B. Johansson, Ø Ihlen, J. Lindholm & M. Blach-Ørsten (red.), [\*Communicating a pandemic: Crisis management and Covid-19 in the Nordic countries.\*](#) Nordicom.
- Johansson, B., Sohlberg, J., & Esaiasson, P.** (2023). Institutional trust and crisis management in high-trust societies: Rallies around the Nordic flags during the Covid-19 pandemic. In B. Johansson, Ø Ihlen, J. Lindholm & M. Blach-Ørsten (red.), [\*Communicating a pandemic: Crisis management and Covid-19 in the Nordic countries.\*](#) Nordicom.
- Johansson, B., & Sandstig, G.** (2023). Instruction as self-protection. I T. L. Sellnow & D. D. Sellnow (red.), [\*Communicating Risk and Safety.\*](#) De Gruyter Mouton.
- Johansson, B., Hopmann, D., & Shehata, A.** (2021). [\*When the rally effect disappears.\*](#) *Journal of Election, Public Opinion and Parties.*
- Johansson, B., Sohlberg, J., Esaiasson, P., & Ghersetti, M.** (2021). [\*Why Swedes don't wear face masks during the pandemic – A consequence of blindly trusting the government.\*](#) *Journal of International Crisis and Risk Communication Research.*
- Johansson, B., & Truedson, L.** (2021). [\*Journalistik i coronas tid.\*](#) Institutet för mediestudier.
- Johansson, B., & Truedson, L.** (2021). Klarade journalistiken att bevaka coronapandemin? I B. Johansson & L. Truedson (red.), [\*Journalistik i coronas tid.\*](#) Institutet för mediestudier.
- Johansson, B., & Vigsø, O.** (2021). Sweden: Lone Hero or Stubborn Outlier? I D. Lilleker, I. A. Coman, M. Gregor & E. Novelli (red.), [\*Political Communication and COVID-19. Governance and Rhetoric in Times of Crisis.\*](#) Routledge.
- Johansson, B., Esaiasson, P., Ghersetti, M., & Sohlberg, J. (2020). [\*Berättar de verkligen allt de vet? Allmänhetens syn på myndigheternas kriskommunikation.\*](#) SOM-institutet: Göteborgs universitet.

**Johansson, B., & Sandstig, G.** (2020). [Risikommunikativt lärande under en pandemi. Hur medborgarna bedömer användbarheten av coronainformation i olika kanaler.](#) SOM-institutet: Göteborgs universitet.

**Johansson, B., & Truedson, L.** (red.) (2018). ["Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.](#) Institutet för mediastudier.

**Johansson, B., & Truedson, L.** (2018). "Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion (introduktionskapitel). I B. Johansson & L. Truedson (red.), ["Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.](#) Institutet för mediastudier.

Johansson, S., **Johansson, B.**, & Johansson, J. (2023). [The Dynamics of Information-Seeking Repertoires: A Cross-Sectional Latent Class Analysis of Information-Seeking During the COVID-19 Pandemic,](#) *Mass Communication and Society*.

**Segeberg, T.** (2020). [Det motståndskraftiga förtroendet – kriser och institutionellt förtroende i Sverige 1986–2017.](#) JMG: Göteborgs universitet.

Sellnow, T.W. Sellnow, D.D. **Johansson, B.**, Lane, D.L., & Seeger, M. L. (2023). The IDEA Model Theoretical Framework: An Explication of Risk Communication as Engaged Public Relations. I C.H. Botan & E.J. Sommerfeldt (red.), [Public Relations Theory III In the Age of Publics.](#) Routledge.

**Sohlberg, J.** (2018). Opinionsen kring nyhetsrapporteringen av terrordådet i Stockholm 2017. I B. Johansson & L. Truedson (red.), ["Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.](#) Institutet för mediastudier.

**Sohlberg, J., Johansson, B., & Esaiasson, P.** (2020). [Did It Really Happen? How the Public Interprets Journalistic Disclaimers.](#) *Journalism & Mass Communication Quarterly*.

**Sohlberg, J., & Johansson, B.** (2020). ["Uppgifterna om det misstänkta knivdådet är ännu osäkra..." Ett experiment om användandet av journalistiska osäkerhetsmarkörer.](#) JMG: Göteborgs universitet.

**Sohlberg, J., Esaiasson, P., & Martinsson, J.** (2019). [The changing political impact of compassion-evoking pictures: the case of the drowned toddler Alan Kurdi.](#) *Journal of ethnic and migration studies*.

**Sohlberg, J., Johansson, B., & Esaiasson, P.** (2018). "Uppgifter om en knivattack" Allmänhetens förståelse av journalistiska osäkerhetsmarkörer under ett terrorattentat. I B. Johansson & L. Truedson (red.), ["Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.](#) Institutet för mediastudier.

**Odén, T.** (2018). "Skottlossning vid Fridhemsplan" Mediernas hantering av rykten under Stockholmsattentatet. I B. Johansson & L. Truedson (red.), [\*"Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.\*](#) Institutet för mediestudier.

**Vigsø, O.** (2018). Sorg, vrede och beslutsamhet. Politiska ledare uttalar sig efter en terrorattack. I B. Johansson & L. Truedson (red.), [\*"Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.\*](#) Institutet för mediestudier.

**Östlund, E.** (2021). Redaktioners lärdomar under coronapandemin. I B. Johansson & L. Truedson (red.), [\*Journalistik i coronas tid.\*](#) Institutet för mediestudier.

**Östlund, E.** (2018). Redaktioners lärdomar efter Stockholmsattentatet. I B. Johansson & L. Truedson (red.), [\*"Allt tyder på ett terrordåd" – Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion.\*](#) Institutet för mediestudier.



Myndigheten för  
samhällsskydd  
och beredskap

I samarbete med:

**JMG**



GÖTEBORGS  
UNIVERSITET