

ARBETSRAPPORT NR 75

Inter-organisatorisk kommunikation
mellan
myndigheter och medier

Britt-Marie Leivik Knowles

ISSN 1101-4679

INNEHÅLL

	sid.
Inledning	1
Samhällets hantering av extraordinära händelser - några viktiga begrepp	6
Krishantering, kris och krisförlopp	6
Processperspektiv	9
Risk och katastrofforskning samt kriskommunikationsforskning	9
Kriskommunikationsforskning	11
Katastrofforskning och masskommunikation	13
En kort historik	13
Empiri	15
<u>Dagsläget</u>	15
<u>Vad har man studerat?</u>	16
<u>Några forskningsresultat</u>	17
Riskforskning	19
Empiri	19
<u>Medborgarnas riskperception</u>	19
<u>Riskkommunikation</u>	20
<u>Mediernas roll i riskkommunikationssammanhang</u>	20
Inter-organisatorisk kommunikation mellan myndigheter och medier	22
Olika perspektiv på interaktion	22
<u>Interaktionism</u>	22
<u>Kommunikativt handlande</u>	22
<u>Symbolisk interaktionism</u>	23
<u>Social interaktion</u>	24
<u>Responsorium</u>	25
Empiri	25
<u>Forskningen på området</u>	25
<u>Inventeringar av nationell och internationell forskning</u>	26
INTERNATIONELL KRISKOMMUNIKATIONSFORSKNING	28
<u>Norge</u>	28
<u>USA</u>	30
<u>Kanada</u>	35
<u>Japan</u>	37
<u>Holland</u>	40
<u>England</u>	41

SVENSK KRISKOMMUNIKATIONSFORSKNING	43
<u>Analys av svenska fallstudier rapporterade under perioden 1977 och 1996</u>	43
<u>Estoniakatastrofen</u>	51
Sammanfattning	61
Crisis Management	62
Forskning om företagens krishantering	62
<u>Vetenskapliga studier efterfrågas</u>	64
<u>Kris- utifrån ett företagsperspektiv</u>	64
<u>Planera för en krissituation</u>	69
<u>Kommunikationen under en kris</u>	70
<u>Hur medierna agerar under kriser</u>	73
Sammanfattande analys och slutsatser	74
Figurförteckning	81
Käll- och litteraturförteckning	82
Bilagor:	
Bilaga 1 Beskrivning av fyra samhällsstörningar	89
Bilaga 2 Utförlig förklaring av nivåerna i diagnostisk "lök" modell	90

Inledning

När det inträffar en allvarlig störning, katastrof eller kris i samhället är det viktigt att saklig och trovärdig information snabbt når ut till allmänheten. Medborgarna i ett demokratiskt system har rätt till information och kravet på korrekt information blir särskilt viktigt, när ett samhälle utsätts för allvarliga störningar (Nohrstedt och Nordlund 1993). Medborgarna behöver information för att kunna underlätta eller bidra i räddningsarbetet, skydda sig själva eller helt enkelt för att inte oroa sig i onödan (Örberg 1988). Bristfällig information kan leda till t ex ryktesspridning och panikreaktioner (jfr. Hoff 1996). Uppgiften att informera allmänheten ligger i första hand hos myndigheterna och medierna.

För myndigheternas del gäller det att få ut budskap/information till medborgarna i konkurrens med tusentals andra budskap som varje dag riktas mot enskilda, grupper och organisationer i vårt samhälle (Flodin 1993). En stor del av myndigheternas information till medborgarna går *via* medierna. Medierna har därför en mycket viktig uppgift då det inträffar störningar, katastrofer eller kriser i samhället.

Mediernas stora genomslagskraft bidrar också mer eller mindre till *hur* allmänheten kommer att uppfatta en störning, katastrof- eller krissituation. Mediernas nyhetsrapportering och därmed bilden av störningen, kan också direkt påverka de inblandade myndigheternas beslutsfattande, samt vara en orsak till hur en störning utvecklas till en kris (jfr. Quarantelli 1988).

Myndigheterna och medierna har emellertid i princip helt artskilda uppgifter och roller. Doktrinerna tilldelar dem till och med motsatta uppdrag i enlighet med maktfördelningsläras traditioner. Myndigheterna ska å medborgarnas vägnar fatta och genomföra beslut, kort sagt utöva makt, medan mediernas uppgift är att granska och kritisera denna maktutövning. I praktiken är dock beroendet det som dominerar. För P4 (f.d.lokalradion) är detta särskilt tydligt eftersom denna även i fredstid ingår i katastrofberedskapen, t ex i händelse av inhemsk kärnkraftsolycka (se Sam RIK 2 A). Omvänt utgör myndigheterna de kanske viktigaste informationskällorna för journalisterna och det gör att man kan tala om ett ömsesidigt beroendeförhållande (Leivik Knowles, Nohrstedt, Pettersson, Skoglund 1995).

Nohrstedt (1995) antyder att förhållandet mellan medier och myndigheter (strateger/informatörer), kan betecknas som "samspel utan samförstånd". Det är den kritiska granskningsuppgiften, menar Nohrstedt, som komplicerar samspelet mellan strategen (myndigheten/informatören) och journalisten. Myndighetsrepresentanten eller informatören måste räkna med att det i samröre med journalister gäller den omvända bevisföringens princip, nämligen man är skyldig tills man har bevisat motsatsen. Nohrstedt talar t.o.m. om en "ömsesidig misstro" som i vissa besvärliga situationer kan framkalla beteenden och få effekter som ingen är betjänt av, trots att orsakerna ligger i en rollfördelning som ytterst är tänkt att stärka demokratin.

Begreppet *interaktion*, står i fokus i denna uppsats och betyder samverkan, samspel. Interaktion är en process där grupper eller individer genom sitt handlande ömsesidigt påverkar varandra. Påverkan kan ske via språk, gester eller symboler (Nationalencyklopedin, nionde bandet 1992). Angelöw och Jonsson (1990) använder termen växelspel i samband med interaktionen mellan två eller flera personer. Trost och Levin (1996) påpekar att interaktion föreligger även när man inte gör någonting alls i en social situation. När man t ex förväntas göra någonting, men inte gör detta, är det också fråga om interaktion. I uppsatsen studeras samspelet/växelspelet, både det aktiva och inaktiva samspelet, mellan myndigheterna och medierna i händelse av samhällsstörning.

Ett annat viktigt begrepp i uppsatsen är *strategi*. Detta begrepp kommer från grekiskans *strategia* och syftar på fältherrevärdighet. Från början handlar detta begrepp om läran om användningen av militära och andra maktmedel för att i kamp med en motståndare nå politiska mål, såväl krigsmål som andra mål såsom att bevara fred, upprätthålla neutralitet och att ändra eller bevara maktförhållanden. Strategibegreppet har via säkerhetspolitiken överförs till andra områden såsom näringsliv, arbetsmarknad, inrikespolitik, t ex försäljnings-, förhandlings- och valstrategi (Nationalencyklopedin, sjuttonde bandet 1995). Strategibegreppet i denna uppsats, dvs vilka medel som används av myndigheter respektive medier för att nå vissa mål, syftar på allt från att inte ha någon strategi alls till att vara mycket aktiv och ha en väl genomtänkt kommunikationsstrategi.

Samspelet mellan myndigheter och medier kan se ut på olika sätt, oftast beroende på typ av störning. **Myndigheterna kan t ex välja olika strategier när de kommunicerar med medierna**, strategier som kan karaktäriseras och beskrivas utifrån olika kommunikationsmodeller. Exempelvis utifrån en *envägskommunikationsmodell*, där fokus är på överföring av meddelanden och på kanalens effektivitet, eller utifrån en *innehållsmodell*, där det viktigaste är budskapet/meddelandet, men också utifrån en *tvåvägs-symmetrisk kommunikationsmodell*, som betonar att det är en dubbelriktad jämlik kommunikation och handlar om ömsesidig förståelse. Den sista modellen skall ses som något av en idealmodell (Fiske 1991; Grunig & Hunt 1984; Skoglund, Pettersson, Leivik Knowles 1996).

Man bör även observera att fastän tvåvägskommunikation kanske bedrivs, innebär inte detta automatiskt att alla kriterier för en effektiv kommunikation har uppfyllts. Viktigt i sammanhanget är att man också tar hänsyn till tidsaspekten. Med andra ord är det viktigt att informationen till de berörda aktörerna snabbt når ut och att den är korrekt.

Sannolikt är emellertid att vilka strategier myndigheterna väljer och hur man kommunicerar med medierna, blir avgörande för vilken *faktisk funktion* medierna får eller tar sig i händelse av en allvarlig störning. Exempelvis kan medierna, ta en aktiv roll och delta i det operativa räddningsarbetet, medierna kan också utgöra ett hinder

och försvåra för myndighetsaktörerna, de kan fungera som informationskanal (meddelarrollen) för myndigheterna eller de kan anta en mycket kritisk roll (journalistrollen).

Medierna har för övrigt en mycket viktig roll i samhället då det inträffar extraordinära händelser. Exempelvis kan myndigheternas samspel inbördes (eller brist på samspel) påverkas av att medierna kommer in i bilden. Etermediernas snabba informationsspridning kan också t ex medföra att myndigheterna ibland kommer på efterkälken, men omvänt kan detta ibland vara en tillgång för myndigheter och operativt ansvariga (Nohrstedt och Nordlund 1993).

Ett exempel på mediernas viktiga roll finner man i en rapport av Scanlon (1980) som studerat flodöversvämningar i Kanada 1978. Scanlon beskriver hur de lokala medierna på ett mycket aktivt sätt deltog i krishanteringen. Exempelvis var medierna de första som definierade händelsen som en katastrofsituation. Dessutom uppfattade myndigheterna allvaret i situationen först då medierna informerade om att översvämningarna var på väg mot en katastrofliknande situation. Olika myndigheter och organ arbetade isolerade från varandra, och det var först i och med mediernas rapportering som dessa myndigheter fick en helhetsbild av händelsen. De lokala medierna tog även, på uppdrag av polisen, på sig ansvaret att informera övriga medier.

Forskningslitteraturen visar alltså att journalisternas insatser i vissa fall har sträckt sig långt över rapporteringsuppgiften, då t ex lokala journalister har åtagit sig direkta operativa uppgifter. I några extrema fall har också samarbetet varit intimt mellan polis och medier i samband med kidnappningar och terroristhot (Scanlon 1980).

Samspelet mellan myndigheter och medier kan också vara en avgörande faktor för hur en störning utvecklas till en kris. Medierna kan t ex medverka till att det operativa arbetet försvåras för myndigheterna. Exempelvis kan medierna förvärra läget genom falska och överdrivna rapporter. En viktig faktor i sammanhanget är att mediet/journalistens beteende och roll påverkas av relationen till det aktuella hotet (Nohrstedt och Nordlund 1993).

Samspelet mellan myndigheter och medier, utifrån ett medieperspektiv kan undersökas utifrån **mediernas strategi** gällande deras samhällsuppdrag, dvs väljer medierna att *informera* (massmedierna har t ex betydelse för både medborgares och politikernas information om vad som händer i samhället), väljer de kanske att *kommentera* (medierna ger kommentarer och analyser om vad som händer i samhället), fokuserar medierna på att *kritiskt granska* (medierna sörjer som allmänhetens företrädare för granskning och kontroll av olika makthavare i samhället) eller *främjar man gruppkommunikation* (massmedierna har betydelse för kommunikation inom och mellan organisationer och grupper) (jfr. Hadenius & Weibull 1993).

Denna uppsats har som huvudsyfte, utifrån ett sekundäranalytiskt perspektiv, att samla erfarenheter och lärdomar från tidigare forskning (nationell och internationell)

kring kriskommunikation, med fokus på *interaktionen mellan myndigheter och medier* i händelse av allvarlig samhällsstörning. Ett delsyfte är att klargöra skillnaderna mellan katastrof- och riskforskning och kriskommunikationsforskning, samt översiktligt beskriva forskningsområdena. Ett ytterligare delsyfte är att beskriva forskningen kring krishantering ("crisis management") från ett företags/organisationsperspektiv.

Följande frågeställningar skall besvaras:

-Vilka mönster och tendenser kan urskiljas i den nationella och internationella forskningen om inter-organisatorisk kommunikation mellan myndigheter och medier i händelse av allvarlig samhällsstörning?

-Vilken typ av forskning ägnar man sig åt inom katastrofforskningen, riskforskningen samt kriskommunikationsforskningen, och hur hänger forskningsområdena ihop?

-Vad fokuserar man på inom forskningen om krishantering i företag/organisationer, och kan denna forskning gynna myndighetsorganisationers krishantering?

Skulle man göra ett försök att knyta detta problemområde till Kent Asps indelning av journalistikforskningens studieobjekt och infallsvinklar (se Asp i Nordicom. Nytt/Sverige 1992:59 ff) finner jag att uppsatsen i huvudsak fokuserar på journalistiken som process, dvs den arbetsprocess som hänger ihop med hur journalistiken skapas - och påverkas av sin omgivning eller kontext - i detta fall utgörs kontexten av samhällsstörningen och samspelet (mellan myndigheterna och medierna). Wenger och Quarantelli (1989) uttrycker detta på följande sätt:

"the news reporting is structured by the organization of media-environment relations" eller "the environment shapes the media organization."

Men även journalistiken som produkt, kommer att beröras, dvs journalistikens innehåll och form (med betoning på innehåll), då det kan vara nödvändigt att analysera mediernas rapportering för att få fram vilken strategi, kopplat till samhällsuppdraget, medierna valt.

Asps tredje infallsvinkel/studieobjekt, nämligen journalistiken som samhällsfenomen, med andra ord hur journalistiken påverkar sin omgivning, blir även här av intresse, då det har visat sig, enligt tidigare forskning, att mediernas rapportering påverkar myndigheters beslutsfattande samt kan vara avgörande för hur en störning utvecklas till en samhällskris. Slutligen några meningar om uppsatsens disposition.

I följande kapitel diskuteras och klargörs vissa viktiga termer och begrepp. Detta är angeläget då det bland annat råder viss begreppsförvirring, samt att området präglas av komplexitet.

I kapitlet därefter ges en kort historik av katastrofforskningen och dess samre med masskommunikationen. Det var katastroferna och framför allt naturkatastroferna, som forskarna först intresserade sig för. Jag anser att detta är viktigt att redovisa då senare tids forskning (bl. a. riskforskning och kriskommunikationsforskning) i hög grad bygger på denna tidigare forskning. Kapitlet avslutas med några resultat från framför allt 1980-talets katastrofforskning.

Följande kapitel behandlar riskforskning. Riskforskningen tog vid efter katastrofforskningen. När företrädesvis händelseförlopp av ett stort antal naturkatastrofer studerats, föll det sig naturligt för forskarna att i nästa steg kartlägga riskerna i samhället, studera hur människor uppfattar dessa risker samt analysera hur myndigheterna på bästa sätt kan kommunicera riskerna till medborgarna.

Forskning om inter-organisatorisk kommunikation mellan myndigheter och medier följer därefter. Trots att det finns relativt lite forskning gjord på detta område, men då det är uppsatsens huvudsyfte, blir detta avsnitt i uppsatsen också det mest omfattande. I kapitlet redovisas både nationell och internationell forskning.

Ett område som blivit alltmer betydelsefullt och expanderat sedan erfarenheterna från Three Mile Island-olyckan i USA blev kända, är företags och organisationers krishantering eller "crisis management". Det finns idag en hel del litteratur på detta område, och dessutom en omfattande konsultverksamhet. Ett urval av denna litteratur redovisas med fokus på forskningen på området, samt relevanta aspekter rörande samspelet företag/organisationer och medierna.

Uppsatsen avslutas med en sammanfattande analys och slutsatser.

Samhällets hantering av extraordinära händelser - några viktiga begrepp

Perspektivet inter-organisatorisk kommunikation kan sägas ingå i *kriskommunikationsforskningsområdet*. Men då problemområdet är komplext och det förekommer att stort antal olika begrepp och indelningar, redogör, utreder och klargör jag fortsättningsvis för dessa begrepp, forskningsområden samt dessutom för mina utgångspunkter.

Krishantering, kris och krisförlopp

Det svenska samhället ska kunna hantera oväntade, oförutsedda och extraordinära händelser. Begreppet *krishantering*, kan ses som en övergripande term för alla typer av hantering av mer eller mindre överraskande eller extraordinära händelser (Leivik Knowles, Nohrstedt, Pettersson, Skoglund 1995, jfr. Flodin 1993).

Krishantering benämndes tidigare, åtminstone i engelskspråkiga länder, "emergency management", vilken dessvärre saknar motsvarighet i svenskan (Leivik Knowles m.fl. 1995). Det verkar emellertid som om begreppet "crisis management" alltmer har kommit att ersätta "emergency management". Denna utveckling kan man bland annat finna i Holland (både bland praktiker och krisforskare), som för övrigt har liknelser med Sverige när det gäller förändringar inom den civila beredskapen, t ex decentralisering (jfr. Leivik Knowles 1991; Leivik Knowles, Pettersson, Skoglund 1994). I Holland har man t ex på initiativ av inrikesministeriet introducerat konceptet "crisis management", detta skall ses som ett övergripande begrepp, som täcker in stora samhällsstörningar, olyckor, katastrofer och krig. I Holland har det också när det gäller det säkerhetspolitiska tänkandet, skett en utveckling från ett krigsorienterat hot mot ett nationellt krisorienterat intresse (Sourbag 1996).

Ett annat viktigt begrepp i sammanhanget är *kris*, som kommer från det grekiska *krisis* och betyder avgörande vändning, plötslig förändring, ödesdiger rubbning. Det har sedan länge använts i betydelsen ekonomisk kris, eller i det medicinska språkbruket som beteckning för den avgörande vändpunkten i ett allvarligt sjukdomsförlopp. Begreppet har också allt oftare kommit att stå för ett psykologiskt reaktionsmönster inför akuta eller yttre svårigheter (Cullberg, 1976).

I samhällsvetenskapliga sammanhang återfinns ett flertal definitioner på begreppet kris. Nohrstedt och Nordlund (1993) använder följande definition i boken "Medier i kris":

En kris är en situation vars utmärkande drag är kollektiv stress. En kris inbegriper också parter i konflikt med varandra. Samtidigt innebär krisen också en slags brytningspunkt. Krissituationer utmärks av betydande labilitet och hur krisen utvecklas kan få avgörande inverkan på den fortsatta samhällsutvecklingen.

En kris får alltså effekter på samhället på något sätt, och det innebär att t ex en stor olycka, en allvarlig störning eller katastrof inte omedelbart, om ens någonsin, innebär en kris för samhället, om man ska utgå från ovanstående definition. Inom forskningslitteraturen och till vardags används emellertid begreppet kris ibland som ett övergripande begrepp för alla typer av extraordinära händelser.

En av professor Uriel Rosenthals slutsatser från den andra internationella konferensen om "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies" (i Amsterdam den 22-24 April 1996) var att beslutsfattare måste konfronteras med det politiska behovet av att uppmärksamma katastrof- och krishantering. Beslutsfattarna måste upplysas om att det ligger i deras eget politiska intresse att vidta åtgärder inom den totala krishanteringsprocessen. Rosenthal menar vidare att kriser först och främst är politiska händelser/processer (Rosenthal 1996).

Offe (här i Raboy och Dagenais 1992) uttrycker något liknande, då han ser "policy making as a form of crisis management", och menar att kriser är processer som ifrågasätter ett systems struktur (jfr. Mitroffs och Pauchants def. av en kris i kap. Crisis Management). Offe anser vidare att kriser utmanar ett systems identitet, och detta speciellt när händelser inträffar som ligger utanför systemets gränser. Utifrån detta perspektiv kan kriser ses som akuta, katastrofala, överraskande, oförutsägbara - som kräver ingripande. En kris kan dessutom ses som *en* händelse eller *en kedja* av händelser bundna till en speciell tidpunkt eller kortare period.

Raboy och Dagenais (1992) menar att ett kristillstånd skiljer sig från ett normaltillstånd genom hotet (eller löftet) om förändring. Själva kategoriseringen av en händelse som "en kris" är också i sig en ideologisk och politisk akt. Men detsamma gäller för misslyckandet att tillskriva (attribuera) krisstatus på en speciell situation, anser Raboy och Dagenais. Att göra dessa val och att strukturera hur situationer skall presenteras för den offentliga sfären, har blivit en av massmediernas viktigaste funktioner.

Mediernas roller varierar stort beroende på krisens speciella natur och det omgivande samhällets status. Som alla samhällsinstitutioner frodas emellertid medierna på stabilitet och hotas av förändringar. "But the contradictions inherent to the relationship between their specifically ascribed function as agents of social discourse and their economic status as purveyors of commodified knowledge/information distinguish media from other social institutions; in a sense, media thrive on "crises" and are threatened by "normalcy" (Raboy och Dagenais 1992:3).

Raboy och Dagenais anser också att kriser är ett strukturellt fenomen i det moderna samhället, och att medierna är samhällskommunikationens agenter genom vilka kriser får publicitet. Detta får också till innebörd att relationen medier och kriser blir en viktig faktor i strävandet efter demokrati (ibid).

Gerbner (här i Raboy och Dagenais 1992) uttrycker det som att kriser helt enkelt är mediekonstruktioner, och genom att definiera en situation som kris, behåller man den samhälleliga kontrollen.

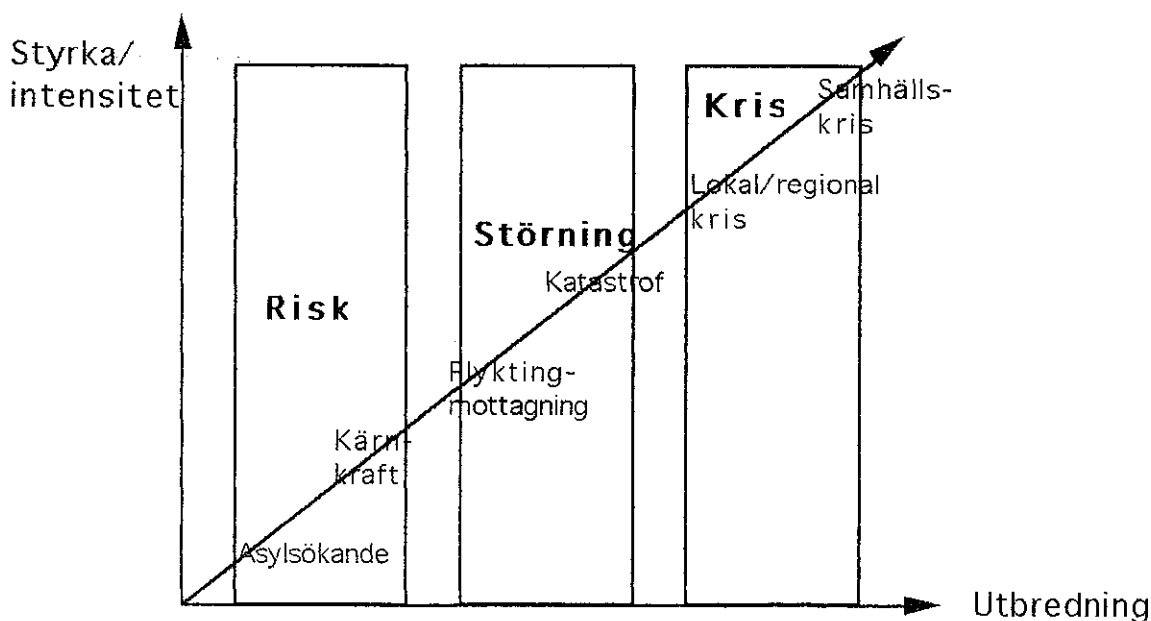
Enligt Nohrstedt och Nordlund (1993) kan risker, katastrofer och kriser i vissa fall tillsammans utgöra en process, ett förlopp där en ökande risk, dvs ett realiserat hot, övergår i en katastrof, vilken i sin tur med ökad styrka och utbredning slår över i en kris. En sådan process skulle kunna vara ett exempel på ett *krisförlopp*.

Emellertid skulle jag vilja lägga till termen *störning*, och ersätta katastrofbegreppet med denna term, i krisförloppet. Om man utgår från den bild som Nohrstedt och Nordlund redovisar i "Medier i kris" (1993, sid. 9) gällande krisförloppet och dess styrka och utbredning - så anser jag att en risk kan variera i styrka och utbredning, vissa fenomen innebär en låg risk (ex. asylsökande), andra en stor risk (ex. kärnkraft).

Kriser, kan också variera i omfattning, exempelvis kan man tala om samhällliga kriser, gällande hela samhället, eller regionala och lokala kriser. Katastrofbegreppet, emellertid, tillåter inte på samma sätt en sådan gradering, inte om man utgår från definitionen att "katastrofer är plötsliga händelser, som orsakar stora skador på människor och materiella värden" (jfr. Kreps 1980). Jag finner att det är mer relevant att använda termen störning som övergripande term, då en störning kan variera i styrka och utbredning. T ex kan en "omfattande störning" vara detsamma som en katastrof, emedan en "mindre störning" kan vara detsamma som en olycka, en gasläcka i en fabrik eller att 400 flyktingar anländer till Gotland och överraskar myndigheterna, vilket också var fallet i januari 1993.

Denna flyktingmottagning utlöste samhällets krishanteringssystem, men kunde ej definieras varken som katastrof eller kris (för vidare info. se Leivik Knowles, Nohrstedt, Pettersson, Skoglund 1995). Nedan redovisas en modifierad bild av Nohrstedts och Nordlunds exempel av ett krisförlopp.

Figur (1) Bild av krisförloppets styrka och utbredning.



Processperspektiv

En vanlig utgångspunkt när det gäller studier av krishantering är att utgå från ett processperspektiv (Leivik Knowles, Nohrstedt, Pettersson och Skoglund 1995). Genom att utgå från tre processer eller faser, t ex beredskap, agerande och bearbetning kan förståelsen för krishantering ökas.

Beredskapsfasens funktioner består av att t ex vidta åtgärder för att motverka och begränsa risker, att skapa medvetenhet om möjliga hot och kriser, att organisera samhället så att kriser kan hanteras, samt att ha en beredskap i form av jourtjänst och stående krisorganisation (ibid).

Agerandefasen utmärks av förmågan att möta störningar och minska konsekvenserna av desamma samt att begränsa spridning av störningar såväl geografiskt som tidsmässigt (ibid).

Bearbetningsfasen slutligen, syftar till att anpassa sig och beredskapen till det nya "normalläget" så fullständigt och snabbt som möjligt. Här är det också viktigt att följa upp och utvärdera och därmed lära i termer av observationer, tolkningar, värderingar och reflektioner (ibid).

Faserna hänger naturligtvis ihop och i verkligheten går de in i varandra, men för att renodla olika uppgifter, problem och funktioner krävs att varje fas beaktas för sig samt att det finns en relation mellan respektive funktion (ex. behovsformulering, resursmobilisering, koordinering, kommunikation samt lärande) i olika faser (ibid).

Risk- och katastrofforskning samt kriskommunikationsforskning

På grund av att det bland forskare/teoretiker och praktiker finns olika synsätt på krishantering och karaktäriseringen av mediernas roll i samband med allvarliga samhällsstörningar, samt att kunskapen på området i liten utsträckning har sammanfattats och systematiserats brukar tre närliggande områden nämnas i sammanhanget (Lundin och Nohrstedt 1995). Områdena är: risk-, katastrof- och kriskommunikation. Katastrofforskningen har ägnats mest uppmärksamhet av forskarna, riskkommunikation är det därefter mest utforskade området. *Kriskommunikationsområdet* emellertid, är ännu ett ganska begränsat fält, även om det kan sägas ha varit på frammarsch de senaste tio-femton åren (Nohrstedt och Nordlund 1993). De olika begreppen modifieras något av mig och deras förhållande till varandra kan illustreras på följande sätt:

Figur (2) Några viktiga begrepp

Övergripande term:	K R I S H A N T E R I N G		
Process-perspektiv:	INNAN (Beredskapsfas) (Förebyggande, förberedande fas)	UNDER (Agerandefas) (Akutfas)	EFTER (Bearbetningsfas) (Återhämtningsfas)
Krisförlopp:	RISK	STÖRNING	KRIS
Forskningsområden:	K R I S K O M M U N I K A T I O N Riskforskning	Katastrofforskning	Forskning om lärandet i/mellan organ.

Krishantering, är en övergripande term för alla typer av hantering av mer eller mindre överraskande eller extraordinära händelser.

Kriskommunikation (dvs kriskommunikationsforskning), numera ett etablerat begrepp, ser jag som överordnat både risk- katastrofforskning samt forskning om lärande i organisationer. Kriskommunikation syftar på hur olika aktörer på olika nivåer, i olika organisationer, i samhället kommunicerar i händelse av risk, störning, katastrof, kris eller lärande. Kriskommunikation uppmärksammar alltså alla faserna (innan, under, efter) av ett krisförlopp.

Bertil Flodin (1993) visar i en modell över kriskommunikation; krisers omfattning och förlopp samt aktörer och typer av budskap. Flodin menar att det är viktigt att man ser på krishanteringsarbetet som ett cykliskt förlopp, där erfarenheter från en händelse återförs till de förebyggande och förberedande faserna och sedan implementeras vid nästa händelse, vilken i sin tur ger upphov till nya erfarenheter osv. I de olika skeendena som kriskommunikationsmodellen återspeglar förekommer olika kombinationer av samspel mellan de aktörer som lagts in som exempel. Aktörerna är olika många till antalet under olika faser. De varierar i antal och funktioner beroende på vilken nivå de uppträder. De budskap som utväxlas beror på såväl nivå som fas som typ av händelse.

Riskforskning (omfattar även riskperceptionsforskning och riskkommunikationsforskning), menar jag, utspelas i den förebyggande samt den förberedande fasen och enligt Nohrstedt och Nordlund (1993) avses med risk föreställningen eller medvetandet om att ett möjligt latent (långsiktigt), potentiellt ("statistiskt") eller mer akut hot, kan utmynna i händelser som drabbar individer, grupper eller samhällen. Enligt Drottz-Sjöberg (1991) definieras begreppet ofta som sannolikhet respektive konsekvenser. Sannolikheten handlar om hur stor chansen är att ett hot realiseras, konsekvenserna syftar på vilka följderna blir om nu något inträffar.

Katastrofforskning, placerar jag in under den akuta fasen, och objektet för denna typ av forskning är allvarliga störningar eller katastrofer. En störning, menar jag, är något som avviker från det normala och inte sällan kopplas samhällets krisberedskap in. Som katastrof (Kreps 1980) betecknas plötsliga händelser som orsakar stora skador på människor och materiella värden

Forskning om lärandet i och mellan organisationer placerar jag in under bearbetningsfasen, för att göra det hela överskådligt. Det är framför allt *efter* en störning som de mer formella utvärderingarna göres och det är i första hand i denna fas som erfarenheter och tolkningar, värderingar diskuteras, och ett lärande sker. Men egentligen förekommer det ett lärande i alla faserna.

Rosenthal (1996) menar att alla kommande olyckor, katastrofer och kriser kommer att vara olika de som redan har inträffat. Det finns heller inte något mekaniskt lärande. Att lära från tidigare katastrofer och kriser är ett generellt lärande från många tidigare erfarenheter, från flera olika platser, och över en längre tidsperiod.

Krishantering handlar till sin karaktär mycket om mellanorganisatorisk samverkan, vilket ställer speciella krav för att lärande skall komma till stånd. Lärande på individnivå och inom en organisation är en svår konst och än svårare är lärande mellan organisationer. Vad är då organisatoriskt lärande? Organisatoriskt lärande är nära knutet till justeringar i organisationens subsystem. Det avser relativt varaktiga förändringar i och mellan en eller flera av organisationens aktivitetsfaser (t ex beredskap, agerande och bearbetning) som kan bidra till att skapa högre extern och/eller intern effektivitet. Förändringarna initieras av antingen upplevda nya eller ändrade signaler eller ändrade situationsbetingelser (Leivik Knowles, Nohrstedt, Pettersson och Skoglund 1995).

Kriskommunikationsforskning

Den *kriskommunikationsforskning* som har förekommit, har mest ägnats åt sk fallstudier och någon systematisk inventering av de kunskaper och erfarenheter som dessa fallstudier gett, existerar egentligen inte; åtminstone inte i det svenska perspektivet. Metodutvecklingen och teoribildningen inom området, förefaller också eftersatt (Nohrstedt och Nordlund 1993; Flodin 1993).

Det verkar också som om de flesta fallstudier beskriver akutfasen, dvs man beskriver händelseförloppet, den extraordinära störningen, katastrofen eller krisen (Flodin 1993).

Den kanadensiske forskaren Joseph Scanlon (1985) anser emellertid att myndigheter och medier redan i den förberedande fasen mycket väl skulle kunna samarbeta. Enligt Scanlon skulle ett samarbete kunna se ut på följande sätt, utifrån ett myndighetsperspektiv:

- 1) Inledningsvis bör myndigheterna ta reda på vilka medier som existerar och vad dessa kan göra.
- 2) Därefter bör mediernas potential i katastrofsituationer undersökas.
- 3) En plan för hur samspelet med medierna skall se ut, utvecklas och utformas tillsammans med medierna.
- 4) Personer kapabla att sätta planen i verket identifieras.
- 5) Planen testas, och medierna spelar här en aktiv roll.
- 6) Planen utvärderas och revideras därefter, och viktigt är att man tar hänsyn till mediernas kritik.
- 7) Planen måste göras känd för alla involverade, inklusive allmänheten.
- 8) Planen måste ständigt revideras som resultat av förändrade förhållanden, reguljära tester samt gjorda erfarenheter.

I denna uppsats kommer jag, som tidigare nämnts, att studera forskningen kring myndigheternas och mediernas inter-organisatoriska kommunikation, ett perspektiv som ingår i forskningsområdet kriskommunikation och som jag menar omfattar alla faserna av ett krisförlopp (dvs innan, under och efter en allvarlig samhällsstörning).

Uppsatsens fokus, dvs **inter-organisatorisk kommunikation** mellan myndigheter och medier i händelse av allvarlig samhällsstörning, kan dessutom sägas vara **en syntes av forskningsområdena; organisationskommunikation och journalistikforskning** (jfr. Rosengren 1992:7). Men då kontexten (sammanhanget) är en samhällsstörning, utkristalliseras ett nytt forskningsområde, nämligen kriskommunikation. Forskningstraditionerna organisationskommunikation och journalistikforskning berörs endast marginellt i denna uppsats.

I följande kapitel presenteras katastrofforskningen mellan 1920-talet och fram till idag, den forskning som alltså hittills har varit den mest omfattande. Enligt National Research Council var 1980-talet det årtionde då forskarna började intressera sig för mediernas roll vid katastrofer i allmänhet och mediernas funktioner vid kriser i lokalsamhällen i synnerhet. Generellt är dock kunskaperna om mediernas roll/funktion vid olyckor/katastrofer och kriser tämligen begränsade (Flodin 1993).

Katastrofforskning och masskommunikation

Quarantelli (1989) som gjort en översikt på området (från 1920-talet och fram till 1990-talet), har i denna fokuserat på masskommunikation i samband med natur- och teknologiska katastrofer. Han har med andra ord koncentrerat sig på konsensussituationer. Han påpekar emellertid att forskare i framtiden även borde studera konfliktfyllda situationer, t ex krigsaktiviteter, civila störningar, upplöpp, terroristattacker etc., och gärna utföra systematiska studier av skillnader och likheter mellan dessa båda "kollektiva stress-situationer". Nedan redogörs för de viktigaste studierna mellan 1920- och 1970-talet.

En kort historik

Quarantelli (1989) nämner att den första systematiska samhälls- och beteendevetenskapliga katastrofstudien utfördes av S. Prince på 1920-talet. Studien var en doktorsavhandling i sociologi och beskrev de sociala konsekvenserna av en explosion i Halifax hamn år 1917, i Kanada, då ca 2.000 människor omkom.

Förutom någon enstaka studie, dröjde det i princip ända till i början av 1950-talet innan forskningen tog fart på nytt. Då producerades emellertid en mängd data om människors beteenden i samband med katastrofer. Speciellt viktig forskning producerades av:

- National Opinion Research Center (NORC) - University of Chicago (1950-54)
- The Committee on Disaster Studies and the Disaster Research Group (DRG) - The National Academy of Sciences (1951-62)
- The Disaster Research Center (DRC), etablerat på Ohio-University 1963, men omlokaliserat till the university of Delaware 1985 (ibid)

Dessa uppräknade institutioner och deras inbördes samarbete, skapade, systematiserade och institutionaliserade ämnesområdet katastrofforskning i USA. Och trots att de flesta forskarna var sociologer, bidrog alla de tre uppräknade forskningsinstitutionerna (NORC, DRG, DRC) med egen unik forskning. NORC hade främst en socialpsykologisk orientering, det hade även DRG som fokuserade på grupp beteenden i katastrofsituationer och DRC studerade sociala organisationers förberedelser och reaktioner på katastrofer med snabba förlopp. Alla tre forskningsgrupperna studerade både natur- och teknologiska katastrofer (ibid).

Utan att för den sakens skull undersöka i detalj, noterade emellertid några av de tidiga forskarna radions viktiga roll, speciellt när det gällde att sända varningar om potentiella katastrofer. Anderson, år 1970, rapporterade t ex om massmediernas inblandning och deras varningar till medborgarna i samband med jordbävningarna i Crescent City, Kalifornien 1964, samt Hilo, Hawaii, 1965. Den amerikanske forskaren Stallings, beskrev 1967, i samband med Topekatornadon 1966, hur radiostationer vidarebefodrade meddelanden från de amerikanska myndigheterna till allmänheten (ibid).

Detta mönster av att radion och televisionen har en uppgift att varna allmänheten om katastrofer etc. har fortsatt fram till idag. Med några få undantag, har forskningen fokuserat på varningsprocessen, masskommunikationssystemet emellertid, har länge varit förbiset i forskningen. E. R Williams, studerade dock redan 1956 vissa masskommunikationsaspekter. Han gjorde bland annat en innehållsanalys av brev till en redaktör som publicerats i en tidning efter 1953 års tornado i Waco, Texas. Harry Moore, 1958, inkluderade sedermera E.R Williams material och presenterade en utökad innehållsanalys av samma tidnings behandling av katastrofrelaterade berättelser, fotografier och annonser (ibid).

Det flesta tidiga studier gav alltså ingen uppmärksamhet åt massmedieorganisationerna som organisationer betraktat. Ett undantag var en studie av DRC 1964, som undersökte en radiostations förändringar av struktur och funktion i samband med en massiv skogsbrand nära Santa Barbara i Kalifornien. Studien som publicerades 1974, (skrevs av Adams) var enligt "the Inventory of Disaster Field Studies in the Social and Behavioral Sciences 1919-1979" - den första riktiga studien av en massmedieorganisation (ibid).

Quarantelli (1989) anser att dessa tre uppräknade studier (Williams, 1956, Moore 1958 samt DRC 1964) utgjorde den enda substantiella forskningen om masskommunikation i samband med katastrofer fram till slutet av 1960-talet. Mc Quail beskriver den tidiga forskningen på följande sätt:

"as bearing the marks of an entirely practical concern with two objectives: the counting and description of audiences and the measurement of direct effects on those exposed to communication. Between them, these two enterprises account for most of the research effort over a period of twenty or thirty years covering the 1930's, 1940's, and much of the 1950's." (Mc Quail 1969; här i Quarantelli 1989)

De tidiga samhällsvetenskapliga katastrofforskarna hade svårigheter när det gällde att utforma studier i syfte att undersöka hur masskommunikationssystem fungerar i samband med katastrofer. Forskarna hade också vissa metodologiska problem. Quarantelli påpekar att pionjärforskarna inom området helt enkelt inte förstod masskommunikationens dubbla roller i händelse av katastrofer: nämligen att för det första rapportera händelsen, samt för det andra som företrädare för en medieorganisation förbereda och reagera på katastrofer (Quarantelli 1989). På nästa sida sammanfattas den tidiga katastrofforskningen.

Figur (3) En översikt av den tidiga katastrofforskningen

	1920-	1930-	1940-	1950-	1960-	1970-talet
Händelse:	-Explosion i Halifax hamn			-Tornado	-Tornado -Jordbävningar -Skogsbrand	
Vad studeras?	- Sociala konsekvenser			-Människors beteenden -Innehållsanalyser av tidningar	-En radiostations förändrade struktur o. funktion -Radion som info.kanal	-Mediernas varningar till medborg.
Forskare:	S. Prince			NORC, DRG, DRC E.R Williams /H. Moore	DRC Stallings	Andersson

V A R N I N G S P R O C E S S E N

har egentligen under hela perioden stått i fokus. Och forskarna har t ex studerat radions viktiga roll när det gäller att sända varningar om potentiella katastrofer.

Även utanför USA har katastrofforskning bedrivits under en längre tid. I Kanada startade man redan på 1950-talet, och i Frankrike och Japan på 1960-talet. Precis som den amerikanska forskningen har den tidiga katastrofforskningen i övriga världen negligerat hur massmedierna agerar i samband med katastrofer (ibid).

Empiri

Dagsläget

Sedan 1960-talet har katastrofforskningen ökat enormt i omfattning. Den senare forskningen har inte bara ökat kvantitativt, utan är också synnerligen överlägsen kvalitativt, jämfört med de tidigare studierna, anser Quarantelli (Quarantelli 1989).

Idag är samhällsvetenskaplig katastrofforskning ett väl etablerat område. Det är lika etablerat som t ex sociologi eller masskommunikation. Företrädare från ett flertal discipliner forskar inom området, alla tillgängliga metoder används, och alla faser av en katastrof samt alla samhälleliga nivåer studeras (Quarantelli 1988).

En annan indikator på områdets etablering är alla de tidskrifter som ges ut, exempelvis *The International Journal of Mass Emergencies and Disasters*; *The Industrial Crisis Quarterly*; *Disaster Management*; *Journal of Hazardous Materials*; *Disaster Medicine*; *Disasters*; *The Journal of Disaster Studies and*

Management (ibid). Själv skulle jag också vilja lägga till *Journal of Contingencies and Crisis Management*.

Ett antal forskningscentra bör också nämnas i sammanhanget, t ex the universities of Colorado and Delaware, USA, Gorizia i Italien, London i UK, university of Louvain i Bryssel m.fl. (Quarantelli 1988).

De amerikanska forskningsinventeringarna på området har mestadels inkluderat engelskspråkiga källor. En konsekvens av detta är att viktig forskning i t ex Japan, Sverige, Italien och Frankrike har utelämnats. Detta ser Quarantelli som en brist. Men ej heller t ex forskning av den välbekante kanadensaren Joseph Scanlon har summerats. En anledning till detta, tror Quarantelli, kan vara att Scanlon har fokuserat lika mycket på interpersonell kommunikation som på masskommunikation, samt att han har studerat kollektiv stress i både konsensus och konfliktsituationer (Quarantelli 1989).

Med hänsyn till ovanstående resonemang anser Quarantelli (ibid) att det i slutet av 1980-talet fanns mindre än ett 50-tal rapporter om masskommunikation i samband med katastrofer. Men ska man utgå från kriteriet "forskning" - då sjunker antalet till ett 30-tal. Quarantelli anser också att den samtida forskningen är ojämn och att den har lämnat stora områden utforskade. Exempelvis saknas forskning om:

- internationella radiosändningar
- nationella mediesystems agerande i samband med katastrofer
- kabelsystems funktioner i samband med katastrofer

Vad har man studerat?

Av de 30-talet studier som Quarantelli (1989) räknar upp i sin översikt, och som i huvudsak utförts under 1980-talet, har jag sammanställt och noterat att en övervägande del handlar om mediernas rapportering om olika katastrofer, exempelvis översvämningar, jordbävningar, bränder, torka, cykloner, orkaner, samt kärnkraftsolycka (Three Mile Island).

Studier av pressen har varit betydligt vanligare än studier av de elektroniska medierna. Å andra sidan har studier av individuella radio- och TV-stationer varit vanligare än studier av individuella tidningar och tidskrifter. Man kan konstatera att det var kärnkraftsolyckorna vid Three Mile Island och i Tjernobyl samt katastrofen i Bhopal som ökade intresset bland forskarna för framtida olyckor och katastrofer (ibid).

Förutom den empiriska forskningen på området börjar det nu också framkomma en del teoretiska resonemang kring hur massmedierna agerar, men än så länge finns det inte någon generell teori (ibid). Drabek (1986) är emellertid ett bra exempel på en forskare som diskuterar masskommunikation och hur massmedierna agerar.

Rapporten "Disasters and the Mass Media" från 1980, anser Quarantelli (1989) utgör en milstolpe när det gäller utvecklandet av masskommunikationens samband med katastrofstudier och är troligtvis också den mest refererade litteraturen på området.

Några forskningsresultat

Vad har då katastrofforskarna dragit för slutsatser? Följande tendenser, som är ett urval, har återkommit i forskningslitteraturen (Quarantelli 1989):

-Människor reagerar mycket bra på extrem stress: De individer som hotas av katastrofer, får inte panik, beter sig inte asocialt eller på ett kriminellt sätt. Människor inblandade i t ex en räddningsorganisation, överger inte sina professionella roller för att favorisera sin familj. Överlevande är aktiva och tar initiativ etc. etc. Drabbade människor klarar med andra ord mycket bra av extrem stress t ex orsakad av natur- eller teknologiska katastrofer.

Forskarna har också under lång tid haft synpunkter på mediernas sätt att rapportera om katastrofer, t ex rapporterar medierna ej korrekt om vare sig organisationsbeteende eller individuellt beteende (jfr. Fischer, H. W 1996).

Trots att forskningen på området poängterar hur människan har en förmåga att anpassa sig till katastrofer, så finns det också en annan motsatt tendens som visar att en stor del av organisationsbeteendena är ineffektiva, t.o.m. dysfunktionella. Det finns vissa forskare som hävdar att:

-Organisationer inblandade i olycks- och katastrofsituationer ofta är orsaken till uppkomna problem.

Studier har t ex visat att det finns allvarliga organisationsproblem när det gäller att få fram relevanta källor, i samband med inomorganisatorisk och interorganisatorisk kommunikation och koordination och i samband med korrekt ledning av katastrofproblem och svårigheter (Drabek 1986).

Medierna, enligt forskarna, tenderar emellertid att fokusera på det negativa *individuella beteendet*, och poängterar det positiva *organisationsbeteendet* - alltså tvärtemot dokumenterade fakta.

Generellt är forskningen om masskommunikation i samband med katastrofer ganska begränsad och speciellt saknas internationella empiriska studier, gällande exempelvis sändare, innehåll, publik, samt konsekvenser. Den kunskap som emellertid finns, finns om mediesystem på lokal nivå. Exempelvis har man funnit att olika medier avviker på olika sätt från den normala nyhetsprocessen, då det inträffar katastrofer. Radiostationer avviker mest, tidningar minst och televisionen hamnar någonstans i mitten (Quarantelli 1989).

Waxman (1973) fann t ex i sin studie av kommersiella radiostationer i USA att den organisatoriska strukturen förändrades i samband med lokala översvämningar. Lokalradiostationerna stressades på grund av att deras kapacitet minskade, samtidigt som kraven på information ökade enormt. Waxman noterade att gate-keeping funktionen åsidosattes totalt, istället handlade det om "open-gates". Under normala förhållanden är det nyhetsjournalisten som "gör" nyheterna, under dessa lokala krisförhållanden var det publiken. Under normala förhållanden är feedback ovanligt mellan radiostationerna och publiken, i samband med den nämnda krisen var feedback mellan radiostationerna och publiken, omedelbar och massiv (jfr. Wenger och Quarantelli 1989).

Det saknas också empiriska studier av t ex en lokalradiostations *totala* rapportering från en katastrof. Användningen av massmedierna i sändandet av t ex personliga meddelanden i samband med stora olyckor etc. och dessa meddelandens eventuella funktioner och innehåll (som har observerats både i Japan och i USA) har t ex ej blivit föremål för forskning (ibid) (jfr. Hiroi, Mikami och Miyata 1985 i avsnittet om den japanska forskningen).

Förutom generella påståenden om att massmediers innehåll kan få konsekvenser för publiken, så finns det inga studier som påvisar speciella publikeffekter av katastrofreportering (Quarantelli 1989).

När det gäller katastrofforskning anser Quarantelli (1989) slutligen att framtida studier bör fokusera på a) mediernas "gatekeepingfunktion" i samband med katastrofer, b) olika mediers avvikelser från vardagsrutinerna, c) organisationsstorlekens påverkan, samt d) skillnaden mellan hur lokala och nationella medier rapporterar.

Riskforskning

Historiskt sett var det alltså katastrofer, i huvudsak naturkatastrofer, som först intresserade forskarna. Man beskrev händelseförlopp och intresserade sig för varningsprocessen. Nästa naturliga steg för forskarna var att intressera sig för riskerna i samhället. Vetenskapsmännen studerade inledningsvis människors varseblivning av risker, dvs hur människor uppfattar olika typer av risker sk riskperception. Från riskperceptionsområdet har sedan riskkommunikationen uppstått, ett akademiskt fält som ännu är under utveckling (Borodzicz, E. P. 1996).

Riskkommunikation har egentligen tillkommit av två anledningar. Den första anledningen var en oro över att en stor del av informationen om risker till lekmän/allmänheten förmedlades av experter. Lekmän hade nämligen svårigheter att förstå avancerad teknisk information. Den andra anledningen var att riskkommunikation utspelades i politiska problematiska sammanhang, som var resultatet av ett antal storskaliga farliga installationer under de senaste tre decennierna. Riskkommunikation i sitt tidiga stadium uppfattades som medborgarutbildning (ibid).

Borodzicz (lektor i crisis management på Leicester University i England) menar att riskkommunikationsteori fokuserar på dialogen, eller snarare avsaknaden av dialog mellan experter och lekmän. En stor del av riskkommunikationen utgörs av kritik av den distinktion som dras mellan beslutsfattare som är experter och de som är lekmän. Nyligen har forskning om riskkommunikation handlat om distinktionen mellan rivaliserande grupper av experter. Borodzicz anser att riskkommunikation skulle kunna användas till att förbättra träningen för olika myndigheter och organ, som kanske måste arbeta tillsammans i samband med en katastrof (Borodzicz 1996).

Efter att ha studerat material om riskperception/riskkommunikation (se Rubin 1987; O'Riordan et al 1989; Pligt och Midden 1990; Mileti och Fitzpatrick 1991 m.fl.), verkar det som om mitt speciella fokus, nämligen samspelet mellan myndigheter och medier, knappast alls berörs inom riskforskningen. Men då denna typ av forskning har föregått och påverkat riskkommunikationsforskningen, vill jag ändå redogöra för åtminstone en bråkdel.

Empiri

Medborgarnas riskperception

Britt-Marie Drottz-Sjöberg, verksam vid Centrum för riskforskning vid Handelshögskolan i Stockholm, forskar om "riskperception" eller "riskupplevelse". Dessa begrepp har definierats som "intuitiva" bedömningar av hot eller fara i något sammanhang eller relativt till någon företeelse. Det finns en mängd undersökningar om hur människor upplever olika hot eller risker och hur upplevelsen kan mätas och förstås (Drottz-Sjöberg 1995:142).

Risikforskningsområdet idag kan sägas omfatta såväl vardagsrisker som katastrofrisker, där varje typ av risk kan inträffa plötsligt eller smygande. Plötsliga vardagsrisker är t ex trafikolycka, misshandel eller arbetsolycka. Smygande vardagsrisker är t ex radon i bostaden, olika former av missbruk och psykisk belastning. Plötsliga katastrofrisker tillhör vad vi oftast förstår med "katastrof", dvs olika former av naturkatastrofer eller stora industriella olyckor. Smygande katastrofrisker är de vi börjat uppmärksamma på senare tid, dvs miljöförstöring i dess olika former som t ex ozonskiktets förtunning, global uppvärmning, eller utfiskning av haven. Studier av samtliga dessa områden återfinns inom riskforskningen (ibid, jfr. Gunilla Jarlbro 1994).

Risikommunikation

Gunilla Jarlbro, har i SOM-undersökningen 1994, studerat huruvida man kan kommunicera det som inte kan förutses. Jarlbro anser att risikinformation har som syfte att undanröja oklarhet och bringa reda i det som annars skulle vara kaos och bidra till skapande av oro. Hon anser också att många av de risker som finns i vårt samhälle är välkända och en del av dem utsätter vi oss frivilligt för. Andra risker är emellertid okända och vi kanske inte ens känner till om vi exponeras för dem. Jarlbro menar att *risikommunikation* har som uppgift att dels ge en realistisk bild av risiken, dels förhindra att medborgarna utsätts för risiken ifråga (Jarlbro 1994).

Jag har funnit *en* rapport som faktiskt diskuterar myndigheters och mediers interaktion, och då deras **eventuella samspel i den förberedande fasen** i samband med risikommunikation. Vid en internationell konferens på KFA Jülich (West German Nuclear Research Center) 1989, konstaterade forskarna att medierna borde uppmuntras att ta del av risikommunikationsprogram och se på övningar mer som utbildande än kritiskt och nyhetsvärderande. Forskarna ansåg också att medieinvolveringen borde bli en del av risikommunikationens utvärdering (O'Riordan, Jungermann, Kasperson, Wiedeman 1989).

Mediernas roll i risikommunikationssammanhang

Lee Wilkins och Philip Patterson (1987) skriver att "a journalist's definition of a good story means a catastrophe for someone else." Det finns därför ett problem när det gäller mediernas roll i risikommunikationssammanhang.

De flesta forskare anser att medierna har ett socialt ansvar när det gäller att varna allmänheten för faror och hot, naturorsakade eller tekniska - men hur medierna tolkar detta ansvar har ännu inte exakt beskrivits. Vissa forskare anser att medierna inte bara skall varna allmänheten utan också utbilda medborgarna - andra forskare är av den åsikten att medierna ej bör ha en signifikant uppgift inom detta stora område som utgörs av risikommunikation. Den sista ståndpunkten stöder sig på det faktum att medierna i sin rapportering ofta är mycket selektiva, sensationella och inkorrekta. Många forskare anser helt enkelt att allmänhetens fantasier, tankar och frågor inte kan besvaras av massmedierna (ibid).

Paul Slovic (1986) menar dessutom att medierna påverkar allmänhetens perception av världen, och världen av risker utgör inget undantag. Nyheterna verkar nästan dagligdags innehålla ett reportage om risker med vår mat, vårt vatten, luften osv. Innehållsanalyser av mediernas rapportering när det gäller t ex DNA-forskning, kärnkraft och cancer, samt sjukdomar, dödsorsaker etc. har visat sig innehålla omfattande felaktigheter och förvrängningar.

Å andra sidan innebär det stora svårigheter för medierna att rapportera om risker. Journalister arbetar ofta under stark press, med deadlines, konkurrens och begränsningar i tid (speciellt för TV-reportrar). Men den stora svårigheten har sitt ursprung i komplexiteten i riskberättelserna. På grund av de tekniska svårigheterna i ämnet, måste ofta journalister förlita sig på expertkällor. Få journalister har nämligen en vetenskaplig bakgrund som skulle kunna hjälpa dem att sortera och göra det komplexa och ofta motsägelsefulla materialet begripligt (ibid).

Inter-organisatorisk kommunikation mellan myndigheter och medier

Eftersom inter-organisatorisk kommunikation och därmed *interaktion* står i fokus i denna uppsats, vill jag inledningsvis i detta kapitel redogöra för detta begrepp från några olika perspektiv. Syftet är att bredda förståelsen genom att problematisera begreppet. Interaktionsbegreppet används inom flera vetenskapliga discipliner och då med lite olika betydelser; diskussionen i denna uppsats är endast en början till begreppsutredning (inom den samhällsvetenskapliga disciplinen) och inte på något sätt heltäckande.

Interaktionen eller samspelet mellan individer i samhället kan t ex förstås och förklaras utifrån ett makroperspektiv här representerat av Mead och Simmels samhällsteori, *interaktionism*, samt Habermas kritiska samhällsteori, *kommunikativt handlande*. Interaktion utifrån ett mikroperspektiv, egentligen grunden för allt mänskligt samspel, redovisas här i form av *den symboliska interaktionismen* (ett teoretiskt perspektiv inom socialpsykologin), Trost och Levins *sociala interaktion* samt Asplunds *responsorium*.

Olika perspektiv på interaktion

Interaktionism

Burrell & Morgan (1987) diskuterar begreppet *interaktionism* i boken "Sociological Paradigms and Organisational Analysis" och redogör för hur George Simmel och George Herbert Mead lade grunden för interaktionismen; en teori (en fusion) som har sitt ursprung i två intellektuella traditioner; tysk idealism och anglo-fransk sociologisk positivism.

Simmel (här i Burrell & Morgan 1987:70) ansåg t ex att det finns ett mönster bredvid mängden komplexa individuella affärer och han ville studera samhället som:

"an intricate web of multiple relations established among individuals in constant interaction with one another...The larger superindividual structures - the state, the clan, the family, the city, or the trade union - turn out to be but crystallizations of this interaction, even though they may attain autonomy and permanency and confront the individual as if they were alien power. The major field of study for the student of society is, hence, *association* rather than *society*."

Kommunikativt handlande

Habermas kritiska samhällsteori om kommunikativt handlande bygger på det rationella samtalets möjligheter. Han diskuterar olika typer av förnuft i samhällsutvecklingen, bland annat det *instrumentella* förnuftet, som är inriktat på att

finna de mest effektiva medlen för att uppnå vissa mål. Ett annat mer grundläggande förnuft, menar Habermas, är det *kommunikativa* förnuftet (som är verksamt varhelst vi talar med varandra), som bygger på och är inriktat på ömsesidig förståelse. Habermas anser att denna kommunikativa rationalitet är väsentlig att utveckla i det moderna samhället (Habermas 1981; 1990).

Redan runt 1970-talet började Habermas inse språkets betydelse i sina strävanden att utarbeta en kritisk samhällsteori. Att människor genom kommunikativt rationella diskussioner strävar efter *ömsesidigt samförstånd* är, enligt Habermas, språkets djupaste innebörd. Det rationella ligger inte i att använda språket för att nå vissa syften, dvs instrumentellt, utan att vi genom språket strävar efter "Verständigung". Det är med andra ord själva processen som är rationell = inte resultatet (ibid).

Brigitte Mral (1994) diskuterar "Paradigma der Verständigung" eller samförståndsparadigmet och menar att vad som avses är inte bara att man förstår ett budskap, ett uttryck eller den andres uppfattning, utan målet med förståelseorienterad kommunikation är att dialogdeltagarna blir *överens* om gemensamma situationstolkningar, att de uppnår ett gemensamt accepterat vetande. En sådan ömsesidig förståelse kan inte åstadkommas genom tvång eller manipulation utan måste bygga på en vilja till sannfärdighet.

Habermas anser att denna rationalitetsform (den kommunikativa) bär vi alla upp när vi lever och talar, men att den *hotas* av en annan rationalitetsform, den instrumentella rationaliteten. Denna utveckling är bland annat ett uttryck för marknadens och statens framväxt och ökande dominans i det moderna samhället. En "del" i det moderna samhället är vad Habermas kallar livsvärld och en annan "del" är systemvärlden. Livsvärlden är den värld i vilken vi har våra sociala relationer, arbete, familj och vänner. Systemvärlden (pengar och makt) grundar sig på och har vuxit fram ur livsvärlden, men nu hotar den att "kolonisera" sitt eget ursprung. Systemvärlden hotar alltså att undantränga den kommunikativa rationaliteten (ibid).

Avslutningsvis anser Habermas att det måste skapas former för ett demokratiskt beslutsfattande, där den kommunikativa rationalitetens inriktning på "Verständigung" blir central. Frågan blir då inte *vilka* beslut som skall fattas av en sådan kommunikativt rationell kritisk offentlighet, utan *att* samhällets viktiga beslut fattas efter rationella diskussioner, där de segrande ståndpunkterna enbart vinner genom "kraften i det bättre argumentet" (ibid).

Symbolisk interaktionism

Ovanstående redogörelser för interaktionism och kommunikativt handlande, från ett samhällsperspektiv, har egentligen sin grund i den symboliska interaktionismen, ett synsätt/perspektiv inom socialpsykologin som ser människan som en symbolförmedlande varelse, som i växelverkan med andra skapar sitt medvetande och jaguppfattning. C.H Cooley, företrädare för den klassiska interaktionismen, anser

att människan helt och hållet är en social produkt och att det endast är i samspelet med andra människor som individen utvecklar sitt jag, sin identitet och sitt medvetande (Angelöw, Jonsson 1990:22).

G.H Mead, som studerade hur människans jagmedvetande utvecklas, ansåg att självmedvetande innebär att vi tar över andras syn på oss själva och gör den till vår egen, och detta självmedvetande utvecklas genom en två-steps process som inkluderar lek och spel (ibid, s.24 f).

Blumer sammanfattade den symboliska interaktionismen och menade att människor handlar i förhållande till den innebörd som situationen har för dem, situationens innebörd härleds eller uppstår ur den sociala interaktion som individen har med sina medmänniskor och denna innebörd hanteras i och modifieras genom en tolkningsprocess som individen använder när han hanterar situationer han stöter på (ibid, s. 23 f).

Social interaktion

Trost och Levin (1996:15) menar att det är uppenbart att det är interaktion eller social interaktion som är en av de viktigaste hörnstenarna inom symbolisk interaktionism. Att interagera är att samtala men inte bara genom att tala med munnen utan också genom kroppens andra rörelser såsom till exempel minspel och handrörelser.

När vi talar med en god vän så interagerar vi. Det gör vi också när vi betalar kassören i snabbköpet. Även om vi inte gör något alls i en social situation så kan det vara fråga om att vi interagerar. Genom att inte göra något då vi förväntas göra något, och vara klar över att vi förväntas göra något, är också en fråga om interaktion (ibid).

Blumer (här i Trost och Levin) anser att genom social interaktion kan man förstå samvaro och processer. Dessutom bidrar den sociala interaktionen till att skapa människan till vad hon blir genom en ständigt fortgående förändringsprocess (ibid, s.83).

En förutsättning för social interaktion, är emellertid att vi människor har förmågan att ta varandras roller, eller att kunna sätta oss in i hur andra människor tänker och känner, eller för att använda ett annat uttryckssätt, vår förmåga att empatisera. Om vi inte empatiserade överhuvudtaget skulle heller ingen social interaktion kunna förekomma. Då skulle vi överhuvudtaget inte kunna förstå vad en annan människa säger eller gör. Ett minimum av förutsägbarhet är alltså en förutsättning för interaktion (ibid, s. 87).

Trost och Levin (1996:89) skiljer också mellan social interaktion och social kommunikation. Skillnaden ligger i att social interaktion vid ett givet tillfälle kan förekomma endast hos en människa, man kan alltså vara helt ensam och ändå ägna sig åt social interaktion; när man talar med sig själv eller helt enkelt tänker (kan jämföras med intra-personell kommunikation, min anm.). Social kommunikation däremot förutsätter tankeflöde/meningsflöde mellan minst två individer (kan

jämföras med inter-personell kommunikation; min. anm.). Kommunikation är således ett senare stadium av interaktion.

Responsorium

Den svenske socialpsykologen Asplund diskuterar begreppet responsorium och menar inledningsvis att i genuin kommunikation råder alltid en genuin osäkerhet. "Jag vet inte vad du har sagt innan du har svarat och du vet inte vad du har sagt innan jag har svarat. Du *visar mig* vad jag har sagt och jag *visar dig* vad du har sagt. Innan du har svarat kan jag endast ha en *hypotes* om vad jag sagt. När du sedan svarar blir hypotesen verifierad, falsifierad eller modifierad. Oftast verifierar vi varandras hypoteser." Ibland kan vi få för oss att meningen med det vi säger är oberoende av den andres svar, så är dock aldrig fallet menar Asplund. Även när vi minst anar det *koopererar* (samarbetar) vi med varandra (Asplund 1987:45).

Kooperationen behöver inte betyda att man alltid ger varandra rätt. En häftig dispyt är lika kooperativ som ett kuttrasju. Även när man träter hänvänder man sig till varandra. Det man säger blir uppfattat. Att det man säger också ibland blir missuppfattat ändrar inte på det förhållandet att det sagda blir avsänt och mottaget samt returnerat och på nytt kvitterat osv. En häftig dispyt är ett responsorium. Aggressiviteten fördöljer inte utan understryker snarare att parterna fortlöpande och växelvis demonstrerar varandras existens (ibid, sid.46).

Ett responsorium utmärks av att parterna kompletterar varandra i den bemärkelsen att de tillhandahåller varandra sådant som de inte kan tillhandahålla sig själva. Så snart man exempelvis talar i telefon med en god vän och glömmer sin omgivning, är man inbegripen i ett responsorium. Två boxare som är fullständigt absorberade av varandra och sin boxning - utgör ett annat exempel. Vad som sker vid ett responsoriums gräns är alltid värt att lägga märke till. När det föreligger ett uttalat eller outtalat förbud mot att störa, så görs det - med rätt eller orätt - i regel gällande att ett responsorium pågår (ibid, s.11 f, 20).

Empiri

Forskningen på området

Enligt National Research Council var 1980-talet det årtionde då forskarna började intressera sig för mediernas roll vid katastrofer i allmänhet och mediernas funktioner i lokalsamhällen i synnerhet. Generellt är dock kunskaperna om mediernas roll/funktion vid olyckor/katastrofer och kriser tämligen begränsade (Flodin 1993).

Den forskning som emellertid utfördes under 1980-talet, och som tidigare nämnts, handlar till övervägande del om mediernas rapportering om t ex översvämningar, jordbävningar, bränder, torka, cykloner, orkaner samt kärnkraftsolycka.

Generellt finns få studier som studerat samspelet (den inter-organisatoriska kommunikationen) mellan olika aktörer i händelse av oväntad störning, och specifikt

finns ännu färre studier om interaktionen myndigheter och medier. Wenger och Quarantelli (1989) formulerar detta på följande sätt: "The interactions between media and emergency organizations need further analysis". Gary A. Kreps (1980) påpekar att "although considerable interaction between mass media and other organizations takes place during and after a disaster not much research has been presented on these relations". Kreps nämner emellertid en studie av Scanlon, Jefferson and Sprout, från 1976, som studerat mediernas påverkan på lokalt beslutsfattande. Scanlon et al fann bland annat att medierna skapade förvirring för räddningsorganisationerna genom att rapportera om en större precision i planerna än vad som egentligen existerade.

Fortsättningsvis redovisas några exempel på studier som fokuserat på just denna interaktion mellan myndigheter och medier, samt studier som tangerat problemområdet, men först redogörs för några forskningsöversikter inom området kriskommunikation. Den fortsatta framställningen är också uppdelad på internationell och i huvudsak svensk (nationell) kriskommunikationsforskning. Den svenska forskningen är mer heltäckande och detaljerad än den internationella. På grund av den valda uppläggningsen av uppsatsen, dvs att redovisa nedslag från olika länders forskning, blir redovisningen vid några tillfällen överlappande. Detta ser jag emellertid ej som något problem, utan visar snarare på aktualiteten av vissa forskningsproblem.

Inventeringar av nationell och internationell forskning

Stig Arne Nohrstedt och Roland Nordlund (1993) har i en översikt över nationell och internationell forskning inom kriskommunikationsområdet studerat *mediernas beteende* i samband med extraordinära händelser i samhället. Fokus i rapporten ligger på **mediernas roll i krissammanhang**. En allmän utgångspunkt som forskarna har, är föreställningen om att medierna i betydande utsträckning skapar ett samhälles krisuppfattningar. Nohrstedt och Nordlund utgår från ett scenario, enligt vilken krisen utvecklas i olika steg eller faser, dvs som en process, vilket medför att de i första hand är intresserade av att belysa *orsakerna* till att en risksituation och/eller katastrofsituation utvecklas till en krissituation (ibid).

Forskarna diskuterar också i översikten hur myndigheternas samspel inbördes (eller brist på samspel) kan påverkas av att medierna kommer in i bilden. Etermediernas snabba informationsspridning t ex medför ibland att myndigheterna kommer på efterkälken, men omvänt kan detta ibland vara en tillgång för myndigheter och operativt ansvariga (ibid).

Nohrstedt och Nordlund redogör dessutom för hur de direktsändande (snabba) medierna (främst lokala) etermedier i den initiala fasen av en kris/katastrof kommer att uppträda som ganska renodlade informationskanaler, men att denna snabbhet som dessa medier representerar är en tillgång i sammanhanget (ibid).

En viktig erfarenhet inom kommunikationsforskningen är att osäkerhet och hot skapar en snabbt växande efterfrågan på information. T ex har de svenska Tjernobylstudierna visat hur oerhört snabbt efterfrågan på detaljerade upplysningar

om nedfallet ökade. Studier har också visat att när efterfrågan på information stiger i stressituationer, gör journalisterna avkall på kontrollen av den information som förmedlas. Radiostationer t ex öppnar i akuta situationer sina kanaler för praktiskt taget alla tänkbara informationer, ofta i oredigerade direktsändningar (ibid).

Bertil Flodin (1993) har sammanställt en kunskapsöversikt över forskningen (nationell och internationell) om **myndigheters kriskommunikation**. Flodin redogör i sin rapport för bland annat krishanteringens fyra faser (mitigation, preparedness, response, recovery), han ger också en kort historik över katastrofforskningen, men fokuserar i huvudsak på planering av kriskommunikation samt aspekter kring utformning av krisbudskap. Ett avsnitt behandlar emellertid samspelet mellan olika aktörer före, under och efter kriser. Inledningsvis diskuterar här Flodin samspelet mellan myndigheter, och kan utifrån internationell forskning konstatera att "vid en kris uppstår regelmässigt behov av insatser från ett stort antal organisationer med följande samordningsproblem".

Comfort, 1985, (här i Flodin 1993) anser också att det gäller att skapa ett system som kan expandera under en kris och vara i stånd att ta emot, behandla och förmedla ett informationsflöde som är väsentligt kraftigare än vad som är fallet under normala förhållanden.

Flodin (ibid) konstaterar dessutom att **det endast finns ett fåtal svenska studier som studerat samspelet mellan olika aktörer i samband med plötsligt uppdykande händelser**.

Flodin diskuterar även på ett par sidor samspelet mellan myndigheter och medier och anser till exempel att "medan myndigheterna och organisationer har gjort betydande ansträngningar för att undervisa personal i massmedierelationer, så har inte medierna gjort någon motsvarande utbildningsinsats för sina journalister" (ibid).

Stig Arne Nohrstedt och Admassu Tassew (1993) har i en kunskapsöversikt (på engelska), redovisat den **internationella forskningen kring temat kriskommunikation/krisinformation**. Forskningsöversikten presenteras utifrån tre perspektiv på kommunikationsprocesser, varav ett perspektiv är "the dialogue perspective", ett tema som beaktar interaktionsprocessen mellan sändare, kanal och mottagare. Exempel på detta angreppssätt finner man bland annat i Schramms "encoding-decoding model" från 1961, samt i den tvåvägs-symmetriska kommunikationsmodellen av Grunig & Hunt från 1984.

Av Nohrstedts och Tassews 40 redovisade titlar inom "the dialogue perspective", berör endast två titlar den inter-organisatoriska kommunikationen mellan myndigheter och medier. Dessa är "How the Newsmedia Operate in Natural Disasters" av Sood, Rahul & Stockdale, Geoffrey & Rogers, Everett M., från 1987 samt "Local-Mass Media Operations, Problems and Products in Disasters" av Wenger, Dennis & Quarantelli, E.L., från 1989 (ibid). Rapporterna redovisas under rubriken INTERNATIONELL KRISKOMMUNIKATIONSFORSKNING.

Under denna rubrik görs några nedslag i olika nationers kriskommunikationsforskning. I första hand ingår studier som beaktar den interorganisatoriska kommunikationen mellan medier och myndigheter. Avsnittet inleds med ett norskt perspektiv.

Norge

Måndagen den 28 april 1986 kl. 12.30 meddelade Dagsnytt's korrespondent i Stockholm att radioaktivitet hade uppmätts vid kärnkraftverket Forsmark utanför Uppsala i Sverige. I nyhetssändningen kl. 15.00 meddelade Dagsnytt att flera städer i Sverige och Finland hade registrerat radioaktiv strålning. Även i Oslo hade man funnit att strålningen var över normal nivå. Direktören för det norska institutet för strålningshygien menade i en intervju att utsläppet troligen kom från östeuropa och att den registrerade strålningen ej innebar någon fara för Norge (NOU 1986:19, s. 5).

Olyckan vid kärnkraftverket i Tjernobyl skapade i Norge ett mycket omfattande informationsbehov hos allmänhet och massmedier. Samtidigt var det regeringskris och regeringsskifte i (ibid).

Mot bakgrund av den kritik som förekom mot informationsförmedlingen från myndigheterna efter Tjernobylolyckan, tillsattes en utredning den 19 juni 1986 av dåvarande socialminister Tove Strand Gerhardsen (ibid).

Utredningen framhåller att i situationer med akut informationsbehov, uppstår det ofta konflikter mellan medier och myndigheter. Dessa konflikter tolkas ofta som personliga, men uppkommer av att medier och myndigheter befinner sig i olika situationer och ofta har strukturellt motstridiga intressen. Dessa förekommer även under normala förhållanden, men tillspetsas gärna under **informationskriser** (ibid, s.218).

Informationskriserna kännetecknas av att både myndigheter och medier utsätts för extraordinära belastningar, och detta utlöser reaktioner som innebär att personerna skyller på varandra. När myndighetsorganisationer och medier sätts under stor press, blir konflikterna som uppstår i samspelet dem emellan, en del av själva informationskrisen (ibid.).

Utredningen uppmärksammade följande konflikter (ibid, s. 218 ff):

Tidskonflikt:

På den ena sidan har man myndigheternas behov av att själva skaffa information, samla data, få en översikt och göra helhetsbedömningar. På den andra sidan har man medierna som ofta har en "deadline", och därför snabbt vill ha myndigheternas information, värderingar och instruktioner. Generellt vill medierna ha information snabbt, fort och helst först.

För myndigheterna blir detta lätt en konflikt om hur de skall använda sin tid; till att bedöma situationen och ett eventuellt agerande, eller till att utforma uttalanden och svara på journalisternas frågor.

För medierna blir frågan om de kan få materialet i tid. Konflikter uppstår när alla parter frustreras för att viljan är större än tiden.

Källkonflikt:

När myndigheterna har skaffat sig en översikt och har fattat beslut, har de i många fall ett intresse av att få detta snabbt och effektivt överfört till allmänheten. På den andra sidan skall medierna tillfredsställa den ökade efterfrågan på information som uppträder under kriser och katastrofer. Vidare har medierna en kritisk funktion i samhället - de skall ju inte uppträda som myndighetsmegafoner.

Journalistiskt arbete går bland annat ut på att kontrollera källor. Myndigheterna är bara en av flera möjliga källor. Efter en presskonferens t ex vill journalister ofta undersöka om det finns alternativa synsätt, värderingar eller kommentarer.

Ansvarskonflikt:

Myndigheterna fattar beslut som kan få stora konsekvenser för andra människor, både av psykologisk och ekonomisk art. Myndigheterna har därför ett stort ansvar för sitt agerande.

För medierna är förhållandet motsatt; det som är sant skall fram. Och huvudprincipen är att människor själva skall bedöma sin situation - en situation som myndigheterna vanligtvis själva icke är ensamma om att definiera.

Kunskapskonflikt:

Ofta vill myndigheterna bestämma över experter och fackfolk som utför situationsbedömningar, med utgångspunkt i vetenskaplig teori.

Det hör till journalisternas yrke att snabbt sätta sig in i nya problemställningar, på områden där de själva ej är specialister - och förmedla denna information klart och tydligt och på ett intressant sätt till allmänheten. Journalisternas arbete går därför ofta ut på att förenkla och popularisera det experterna säger, men som experterna ofta inte klarar av att förmedla på ett förståeligt och enkelt sätt till allmänheten.

Detta leder lätt till konflikter mellan komplexiteten i den bild och den tolkning som vetenskapsmännen/experterna gör, och den förenkling och sammanfattning som journalisterna utför. Detta är bland annat en orsak till att experter ofta är motvilliga att utlämna upplysningar till medierna, då denna information riskerar att missförstås eller misstolkas.

Kort uttryckt: Problemen uppstår när de som har expertkunskap ej kan informera, och de som kan informera ej har expertkunskap.

Expertkonflikt:

I krissituationer vill medierna utifrån sin kritiska funktion tydliggöra avvikande och motstridiga uppfattningar bland fackfolk - alltså kunskapskonflikter mellan experter.

Ibland utnyttjar forskare och andra denna möjlighet att gå ut i medierna när kris råder. Detta kan resultera i att experternas syn kan förstärkas och överexponeras och i vissa fall omkullkasta myndigheternas arbete.

Prioriteringskonflikt:

Det som fackfolk/experterna anser vara viktigt, anser journalister ofta inte vara bra "nyhetsstoff". Experterna finner dessutom ofta att deras uttalanden är ofullständiga, skeva eller obalanserade. När experter uttalar sig i medierna når de ofta inte fram med sina huvudbudskap. Ibland får information som de själva betraktar som detaljer - huvudrubriker. Journalisterna anklagar experterna för att vara svåra att förstå, medan myndigheterna anklagar journalisterna för att bedriva sensationsjournalistik.

Trovärdighetskonflikt:

Informationskriser kännetecknas av ett akut behov av upplysningar/information. Men den första informationen som kommer ut är ofta felaktig, och kan påverka källans trovärdighet (ex. myndigheternas trovärdighet). Detta kan i sig utvecklas till en allvarlig konflikt.

Myndigheterna som stått mitt i den förvirring som kriser gärna först medför, och som själva kan ha varit ofullständigt orienterade och informerade - finner detta orimligt.

Sammanfattningsvis menar utredarna att resultaten av de konflikter som lätt framdrives under en informationskris, är att parterna - myndigheterna och medierna - kommer att se på varandra som motpartners snarare än partners. Och detta i sin tur kan förstärka de konflikter som dessa uppfattningar uppkommer från. Därmed kan man komma in i en *polariseringsspiral*, med ökat avstånd och minskad tillit (ibid).

USA

Katastrofnyheter ett resultat av komplexa relationer

Sood, Stockdale och Rogers har i sin studie "How the News Media Operate in Natural Disasters" (1987), bland annat studerat **nyheter som en produkt av relationerna mellan reportrar och källor**. Dessa forskare har också observerat relationerna mellan medier och myndigheter i samband med katastrofsituationer och har funnit att nyhetsmedierna ofta uppfattas som "intrusive, a nuisance, and a drain on resources like time". Vid andra tillfällen har synen på medierna varit att de tillhandahåller kanaler för att förmedla viktig information till allmänheten, eller att de t ex påverkar publikens sympatier för de drabbade.

Sood m. fl. poängterar också att katastrofnyheter är ett resultat av komplexa relationer i nyhetsprocessen som påverkar inte endast publiken utan också nyhetsrapporteringen i sig, samt framtida händelser som medierna kommer att definiera som katastrofer (ibid).

Wenger och Quarantelli (1989), instämmer i Sood m. fl:s uttalanden och anser också att "the news reporting is structured by the organization of media-environment relations". De påstår t.o.m. att omgivningen formar medieorganisationerna. Wenger och Quarantelli påpekar också att **interaktionen mellan medierna och katastroforganisationerna/myndigheterna ytterligare behöver studeras och analyseras.**

"Open-gates" - ett tillstånd vid katastrofer

Sood, Stockdale och Rogers (1987) har också i den ovan nämnda studien, beskrivit **medieaktiviteterna i samband med fem naturkatastrofer** som inträffade mellan 1979-1984. Forskarna fann att medierna och de lokala myndigheterna:

- ofta samarbetade
- ibland kom i konflikt, när var och en försökte uppnå sina mål
- denna process påverkade publikens förståelse av katastrofen

Vanlig "gate-keeping" uppträder inte i samband med katastrofer. Initialt saknas information, vilket i och för sig senare byts mot ett överflöd av information. Men mycket information släpps igenom mediekanalerna. Man skulle kunna säga att i samband med rapportering av katastrofer inträder ett tillstånd av "open-gates". De flesta katastrofreportage reflekterar dessutom ett okritiskt perspektiv. Det man täcker är den "officiella hållningen" (ibid).

Sood et al menar också att när nyhetsprogrammen ej kan möta det ökade behovet av nyheter, använder man nyheter som kommer direkt från allmänheten (ibid).

Myndigheterna och medierna kom till korta

Följande forskningsrapport beskriver den olycka som egentligen kom att utgöra startskottet för kriskommunikationsforskningen. På grund av den katastrofala kommunikationen mellan myndigheterna och medierna i samband med Three Mile Island-olyckan började forskarna intressera sig för kommunikationsaspekterna i samband med allvarliga samhällsstörningar.

Sharon Friedman beskriver i rapporten "The Media Story That Will Not Die" (1989) **TMI-olyckan** (Three Mile Island-olyckan) och ger även en redogörelse för **myndigheternas beteende och medieaktiviteterna** i samband med händelsen.

Klockan 04.00, den 28 mars 1979 och kl. 7.24, deklarerade Metropolitan Edison (de ansvariga för skötseln av TMI) och NRC (the US Nuclear Regulatory Commission) "katastrofberedskap" (general emergency). Detta är den allvarligaste nivån på "the

emergency seale", och betyder att det finns radioaktivitet i området/byggnaden (Friedman 1989).

Varken Metropolitan Edison eller NRC hade upprättat informationsplaner, och detta var en stor anledning till att kommunikationerna bröt samman fullständigt. Till exempel anlände ca 500 reportrar till TMI (från hela världen) och enligt Friedman fick journalisterna praktiskt taget ingen information alls under de två första dagarna. Reportrarna började då att "ringa vem som helst" och detta orsakade stora oklarheter. Ett riktigt presscenter sattes upp först sex dagar efter olyckan (ibid).

Normalt myndighetsbeteende i samband med en stor olycka/katastrof är att man (ibid):

- returnerar telefonsamtal omedelbart
- ordnar presskonferenser
- sätter upp ett presscenter
- delar ut bakgrunder/förklaringar
- bidrar med tekniska experter

Ingenting av det ovan beskrivna organiserade myndigheterna i samband med TMI-olyckan. Situationen var så bedrövlig att Vita Huset så småningom gick in och tog över. Man centraliserade då t.ex informationen, begränsade antalet personer som fick uttala sig om olyckan och en person blev huvudansvarig. Men alla problem var ej därmed lösta, då medierna å den andra sidan, ej heller var förberedda på denna katastrof. Till exempel saknade journalisterna kunskap om tekniken, om hur kärnkraftverk fungerar och vilka olyckor som kan uppstå. Framför allt hade medierna svårigheter med att förstå det tekniska språket (ibid).

Medierna gjorde sig dessutom skyldiga till följande:

- medierna speglade källornas (dvs myndigheternas) förvirring i sin nyhetsrapportering, vilket ledde till att allmänheten blev än mer förvirrad
- medierna rapporterade motstridig information
- medierna missade att rapportera viktig information
- medierna rapporterade ej den första veckan om de misstag som NRC gjorde
- medierna förmedlade information som allmänheten ej förstod/ man gav ingen bakgrund/ man satte ej in händelsen i ett sammanhang (ibid).

Trots alla dessa misstag från mediernas sida gav medierna överlag mer lugnande än alarmerande information. De flesta tidningar som rapporterade om händelsen gjorde dessutom ej en sensation av nyheten (ibid):

Three Mile Island, Metropolitan Edison och US Nuclear Regulatory Commission har sedan olyckan inträffade:

- * förbättrat sin externa kommunikation
- * inrättat en ny avdelning för det operativa räddningsarbetet

- * utökad den ansvariga informationsgruppen
- * varje år testat sina nya planer (inkl. information till allmänheten) och utvärderat verksamheten
- * TMI har emellertid svårt att få tillbaka sin trovärdighet. Reportrarna känner fortfarande att "om de inte ställer frågan, får de ej heller informationen" (ibid).

Sharon Friedman drar slutsatserna att de lokala medierna numera gör ett bättre jobb när de rapporterar om kärnkraftverk, men schismen mellan experten/ingenjören och journalisten verkar dock bestå, även om det är något bättre nu än jämfört med 1979 (man talar ej samma språk, min. anm.). Medierna har däremot tyvärr ej tränat upp nya reportrar som kan hantera kärnkraftsteknologin. Och, som Friedman säger, troligtvis kommer de analytiska artiklarna, de med bakgrund och kontext, även framöver att saknas i nyhetsrapporteringen (ibid).

Televisionens betydelse i krissituationer

Ronald D. Crelinsten (1994) forskar kring **TV:s betydelse i olika krissituationer**, t ex i samband med terroristaktioner. Han säger bland annat att televisionens närvaro i samband med en händelse/samhällsstörning kan ha direkta effekter på hur man kontrollerar denna händelse, och indirekta effekter på publiken, i form av att allmänhetens reaktioner på dessa medierade händelser återförs till myndigheterna.

Crelinsten anser också att televisionens involvering i terroristdåd och krissituationer är ett direkt resultat av nyhetsvärderingskriterier som dramatik, personifiering och förenkling. Målet är att informera tittarna - eller att ge dem en uppfattning av att bli informerade - samtidigt som man underhåller dem (ibid).

Då TV-nyheter är ytliga, förenklade, konkreta, ohistoriska, korta och pråliga, expressiva snarare än planlösa, och då TV-nyheterna favoriserar konfliktscenarier jämfört med kompromisser eller beslutsamhet, två (helst oppositionella) positioner jämfört med tre eller fyra åsikter - blir resultatet att expertkunskap kommer till korta i detta medium (ibid).

Crelinsten (ibid) diskuterar därför också ingående vilka strategier man bör utgå ifrån om man måste hantera (eller ha en relation till) televisionen i samband med en kris. För det första är det viktigt att känna till att TV:s natur är av en sådan art att nyhetsinsamlande och rapportering i samband med krissituationer får direkta effekter för de som hanterar krisen. I sammanhanget kan också nämnas att olika byråkratier föredrar olika medier i samband med information om krisartade händelser. Exempelvis föredrar domstolarna pressen, polisen radion och politikerna televisionen.

Förhållandet mellan myndigheterna och televisionen kan emellertid beskrivas som obekvämt, irriterande, samt utmärkt av kampen om balansen mellan självständighet och kontroll. Detta förhållande skärps dessutom i samband med kriser. Medierna vill

t ex ofta inventera formella informationskanaler, t ex kommunkontor eller söka upp

t ex ofta inventera formella informationskanaler: t ex kommunkontor eller söka upp polisen på plats - ett fenomen som tydliggörs i samband med samhällsstörningar (ibid).

Om medierna ej får tillgång till information från myndigheterna söker de denna på annat håll, exempelvis från informella kanaler som förbipasserande, vittnen, offer, familjer etc. Denna information används sedan bland annat till att sätta press på de officiella kanalerna i syfte att få en bekräftelse eller förnekelse. För krishanterare är den viktigaste frågan hur man behåller en balans mellan att försvara mediernas självständighet och samtidigt förmår hantera informationen så att en kris kan lösas enligt vedertagen policy. Crelinsten rekommenderar myndigheterna/krishanterarna att använda sig av pressreleaser och officiella talesmän (ibid).

Televisionen plattar ut hierarkier, avmystificerar ledare och auktoriteter genom att visa dem, med vårtor och allt etc. I en kris måste därför politiska ledare och myndighetspersoner kunna visa upp en image av kompetens, kontroll, övertygelse och professionalism - i en tid när de kanske känner sig "fullständigt borta" eller bara gör så gott de kan (ibid).

Polisen känner ofta att de saknar kontroll när de agerar som källor i samband med TV-nyheter. Mediernas val av infallsvinkel t ex dramatisering och förenkling, kan utplåna expertkunskapen hos en professionell polis, när polisen i själva verket försöker tona ner situationen genom att förklara den. Att vara reflekterande i en TV-intervju, lämpar sig ej i TV och kan få intervjupersonen att verka obeslutsam eller konfunderad (ibid).

Krishanterare/myndighetsaktörer måste inse att television handlar om att **presentera**, inte att förklara eller uttrycka sig. Politiker bör använda TV för att presentera en image av lugn, övertygelse och kontroll i samband med en kris, utan att därför verka känslomässigt oengagerade. Pressreleaser och presskonferenser är det bästa sättet att informera medierna om det senaste som hänt. Pressen, å andra sidan skall man reservera för komplexa, förklarande meddelanden (ibid).

Crelinsten menar vidare att det bästa sättet att tala till en TV-reporter är att upprepa samma sak om och om igen, oberoende fråga, och oberoende om man ej besvarar den ställda frågan. Svar som "ingen kommentar" eller undanflykter gör sig ej i televisionen. Om reportern utgår ifrån fakta som motsäger det man tidigare sagt, så skall man bara upprepa sitt svar och troligtvis kommer då intervjun ej att användas (ibid).

Crelinsten (1994) anser vidare att överenskommelser bör göras mellan myndigheter och medieorganisationer, så att en gemensam förståelse kan uppnås när det gäller kriser. Då skulle medierna få en förklaring till varför viss information ibland måste hållas tillbaka, åtminstone under en period, men att fullständig öppenhet kommer att gälla när krisen är över. Genom att behålla öppenhet även när det krisar och likaledes när allt återgått till det normala, gör att myndigheter kan behålla en trovärdighet inför sina medborgare, även när de är tvingade att ibland agera i det hemliga.

Slutligen anser Crelinsten att upplysning/utbildning av allmänheten bör ingå i beredskapsplanerna. Om allmänheten under normala förhållanden informeras om omfattningen av tex terrorist- eller nationella säkerhetsshot och speciellt om olika krishanteringsbegränsningar, då kommer allmänheten, när en kris inträffar, att ha en bättre förståelse för det som inträffar och ej ställa orealistiska krav på myndigheternas agerande - oberoende av televisionens dramatiska och sensationella rapportering (ibid).

Samspelet viktigt

Henry W. Fischer III (1996) påpekar när det gäller interaktionen myndigheter och medier, att ju bättre *samspelet* är mellan dessa aktörer desto större är chansen att störningen, katastrofen eller krisen hanteras på ett bra sätt. Ett fungerade samspel förutsätter emellertid att myndigheterna har en välstrukturerad organisation och utlämnar korrekt information till medierna. Om myndigheterna sprider korrekt information till medierna, ökar chansen för korrekt nyhetsrapportering, och detta i sin tur innebär att medborgarna får chansen till en korrekt bild av händelsen. Samspelet har också betydelse för att reaktionerna på störningen baseras på riktiga och ej mytiska behov.

Fischer anser också att medierna redan i planeringsstadiet borde samarbeta med myndigheterna och därmed tillägna sig förståelse för vilken viktig roll de faktiskt spelar då de rapporterar och sprider information om en samhällsstörning till medborgarna (ibid).

Fischer anser vidare att medierna kan vara till stor hjälp för en kommun som råkar ut för en störning. Till exempel kan livsviktig information spridas via tidningar, radio och TV. Fischer anser vidare att om medierna kunde utbildas till att "assistera" i räddningsarbetet (*give valuable assistance to recovery effort*), då kunde myndigheterna koncentrera sig på sin uppgift istället för att försvara sig mot journalisternas kritik. Om en bra relation kunde utvecklas mellan myndigheter och medier, då kunde myndigheterna få insyn i hur medierna på mest effektiva sätt kunde involveras som "team members" och därmed delta i räddningsarbetet istället för att bedriva en kritisk granskande journalistik (ibid).

Kanada

Medier och terrorister

Den kanadensiska forskningen, i första hand företrädd av Joseph Scanlon, har bland annat fokuserat på **hur t ex terrorister och andra kriminella får uppmärksamhet i medierna, och samspelet med medierna**. Scanlon har också studerat konsekvenserna för myndigheterna av detta s k samspel mellan medierna och terroristerna.

Scanlon beskriver i rapporten "The hostage, the Terrorist, the Media: Partners in Public Crime" (1989) två incidenter där terrorister kidnappar personal på

och i båda fallen agerade medierna likartat:

- * medierna sände omedelbart nyhetshändelsen (TV och radio)
- * medierna rapporterade exakt vad terroristerna sade
- * reportrar och fotografer sändes omedelbart till platsen
- * medierna ringde polisen

Båda händelserna, enligt Scanlon, blev en medicirkus. Exempelvis intervjuade en journalist ett offer, när hon visade sig i ett fönster med en pistol tryckt mot huvudet. Televisionen filmade dessutom vad som hände och visade vem som var inne i ambassadbyggnaden, förhållanden som inte ens terroristerna kände till. Från den ena ambassaden rapporterade medierna att ambassadören var skadad. Ambassadören var ej skadad utan hade flytt och hoppat ut från ett fönster. Terroristerna i byggnaden kände ej till detta (ibid).

Vid ett av tillfällena visade televisionen dessutom bilder på när den kanadensiska polisen anlände med explosiv utrustning, utrustning som skulle användas om det skulle visa sig vara nödvändigt att med våld ta sig in i byggnaden (ibid).

De båda kidnappningsdramerna på de två ambassaderna kom så småningom att rapporteras från två olika perspektiv. Den ena händelsen rapporterades som internationell terrorism. Anledningen var att ambassaden tidigare hade varit utsatt för två incidenter, och en diplomat hade blivit skjuten. Den andra händelsen rapporterades däremot som en kriminell händelse (ibid).

Scanlon påpekar att normalt när medierna får information, kontrollerar de denna. När en kriminell händelse utspelar sig, glöms denna kontroll av. Citat från en amerikansk tidning:

”Journalists don’t let Presidents or members of Congress command or control air time; they don’t let millionaires control them. We don’t want our government telling us how to cover a story, but there are circumstances which, in effect, we allow the terrorists to do exactly that.”(Trounstone, 1977,p.15, här i Scanlon 1989)

Scanlon (ibid) anser, efter att ha studerat mediernas aktiviteter i samband med kidnappningar etc. att medierna i princip alltid gör samma sak:

- medierna får alltid reda på händelsen
- medierna rapporterar i princip alltid om händelsen, ofta omfångsrikt
- reportagen fokuserar på kidnapparnas önskemål/krav
- medierna ringer upp kidnapparna
- medierna rapporterar om polisens aktiviteter
- medierna ställer ändlösa frågor

Scanlon menar också att mediernas nyhetsrapportering kan få allvarliga konsekvenser. Exempelvis kan rapporteringen hjälpa terroristerna, den kan i och för sig initialt lugna ner terroristerna, men den kan också leda till att gisslan blir torterad och dödad (ibid).

Hur arbetar då polisen? Polisen försöker inledningsvis ta kontroll över området. Ingen får t ex komma eller gå utan polisens kännedom. Polisen försöker sedan ta kontroll över kommunikationen, och de anser att de involverade (terrorister samt gisslan) endast skall ha kontakt med polisen. Därefter försöker man komma fram till en acceptabel lösning. Enligt Scanlon, så stör medierna denna process. Mediernas ständiga "täckning" stör t ex den isolering som polisen önskar (ibid).

Men medierna samarbetar också, enligt Scanlon. Vid ett flertal tillfällen har medierna avstått från att rapportera, på myndigheternas begäran. Exempelvis i samband med kapningen av TWA-planet (kaparen var en shiitisk muslim), avstod medierna från att rapportera om att det fanns en amerikansk säkerhetsagent ombord (ibid).

Medierna rapporterade ej heller att en del av de anställda på den av iranier belägrade amerikanska ambassaden i Iran, hade flytt, och som flera journalister kände till - hade gömt sig hos kanadensiska diplomater (ibid).

Det är också känt att tidningar t ex har tryckt upp "falska" första sidor, när man handskats med t ex kidnappare. TV-stationer har också sänt speciella nyhetsinslag, utformade med hjälp av polisen. Det är främst myndigheter i Kanada, Holland, UK och Tyskland som har samarbetat med polisen. Scanlon menar att det är sällsynt att medierna vägrar samarbeta med myndigheterna (ibid).

I rapporten "Domestic Terrorism and the Media: Live Coverage of Crime" (1984), nämner Scanlon att man i den kanadensiska polisens utbildning har lagt in kurser om mediernas roll. Ämnet beskrivs också i böcker och i akademiska samt polisiära tidskrifter.

Japan

Tidig forskning - varningsprocessen

Japansk forskning utförd av sociologer och socialpsykologer, kopplad till katastrofer och kriser, främst i samband med jordbävningar, startade på 1960-talet. Forskarna har t ex studerat **panikbeteende, varningssystem för jordbävningar, medborgarnas attityder och beredskap för jordbävningar** etc. Att kunna förutsäga och förbereda sig inför jordbävningar har blivit en viktig uppgift för Japan som nation. Den tidiga forskningen i Japan kan sammanfattas som att man koncentrerade sig på problem i samband med varningar och kommunikation. En senare linje har varit att studera mänskligt beteende i samband med katastrofer. För övrigt har katastrofforskningen i Japan generellt utförts av olika experter inom naturvetenskapliga områden (Okabe och Hirose 1985).

På 1980-talet börjar forskarna intressera sig för mediernas agerande

I början av 1980-talet utfördes ett stort **samarbetsprojekt** mellan forskare i Japan (the Institute of Journalism and Communication Studies at the University of Tokyo) och USA (the Disaster Research Center at the University of Delaware). Syftet var att studera hur massmedieorganisationer agerar i samband med katastrofer (ibid). Detta blev upptakten till japanernas intresse för mediernas roll i samband med katastrofer etc. (ibid).

Hiroi, O., Mikami, S., Miyata, K. (1985) redogör exempelvis i sin rapport "A Study of Mass Media Reporting In Emergencies" för **hur massmedierna agerar i samband med katastrofer**. Forskarna redogör för mediernas svårigheter att mobilisera resurser, problem med att finna tillförlitliga nyhetskällor och med att få kommunikationskanalerna att fungera.

Hiroi, Mikami och Miyata fann också i sin studie att både myndigheter och medier upplever stress i den initiala fasen. För medierna ledde detta till inkorrekt rapportering och avsaknad av "gatekeeping", vilket också ledde till problem med begripligheten (ibid).

En intressant företeelse i Japan i samband med jordbävningar (som är vanligt förekommande), är att lokalradion ofta sänder personliga meddelanden (radion fungerar alltså som en interpersonell kommunikationskanal) - trots att detta är förbjudet i lag (ibid).

I övrigt har forskarna klassificerat den information som TV och radio sänder under och precis efter en katastrof på följande sätt (ibid):

- 1) råd och anvisningar för att förebygga/mildra skadorna
- 2) information om olyckan
- 3) säkerhetsmeddelanden till individer/grupper
- 4) information om skador
- 5) information om vad myndigheterna gör
- 6) information om upprättande av sk livlinor, ex. hur länge man blir utan elektricitet

NHK Broadcasting Culture Research Institute i Tokyo redogör i sin "Studies of Broadcasting" (1996) för **historiken över utsändningar från katastrofer** (i TV och radio). Man analyserar också problemen i samband med den senaste stora jordbävningen, "the Great Hanshin Earthquake", som inträffade den 17 januari 1995. Mer än 6 000 människor fick då sätta livet till och mer än 200 000 byggnader förstördes i Kobe, Osaka och Awaji. I rapporten diskuterar även forskarna vilka försiktighetsmått man bör ta inför framtiden.

Medierna får kritik

I ovan nämnda rapport redogör exempelvis Osamu Hiroi för den **omfattande kritik medierna fick utstå** i samband med Hanshinjordbävningen. En allmän "anti-media"

reaktion utlöstes - något man aldrig hört talas om tidigare. Mediernas sätt att rapportera ifrågasattes starkt. Exempelvis var de drabbade japanerna mycket upprörda över reportrarnas hämningslösa intervjuande. Journalisterna respekterade inte offrens sorg, nyhetshelikoptrar störde räddningsarbetet osv. (ibid).

Myndigheternas information dröjde

Myndigheternas information dröjde till medborgarna i samband med Hanshinjordbävningen och det var de kommersiella radio- och TV-stationerna som var snabbast med att lämna ut information. Initialt var det också *medborgarnas* information som gick ut i radio och TV, sist kom myndighetsinformationen (ibid).

Pressen fick en stor betydelse

I samband med Hanshinjordbävningen kom pressen att få en stor betydelse. Radio och TV, som är begränsade tidsmässigt, klarade inte av det ökade informationsbehovet. Etermedierna fungerar, som allmänt bekant, bra i det korta tidsspannet, de är snabba på att t ex utfärda varningar, ge evakueringsinformation etc. Men i samband med jordbävningen, behövde myndigheterna utlämna en otroligt stor mängd information till medborgarna gällande t ex "personal safety reports" och "livelihood information". Tidningar, kommunala nyhetsbrev samt personliga datanätverk, kom därför att få en betydande roll (ibid).

Journalister bör skaffa sig katastrofkunskap

Yasumasa Yamamoto redogör i den nämnda rapporten "Studies of Broadcasting" (1996) för hur journalister samlar in nyheter i samband med katastrofer och stora olyckor. Yamamoto har gjort följande observationer:

- journalister saknar expertkunskap om katastrofer
- för många journalister sänds ut till katastrofområdet
- rapporteringen är ofta koncentrerad till en begränsad del

Yamamoto anser att journalister bör skaffa sig och upprätthålla en aktuell vokabulär gällande katastrofer. Det som upprör Yamamoto mest är att journalister generellt saknar en uppfattning om krisförlopp/katastrofprocesser. Journalister har därmed svårt att avgöra vilken information som behövs under olika faser av en katastrof (ibid).

I samband med Hanshinjordbävningen amklagade också medierna myndigheterna för att vara för långsamma med informationen. Orättvist, anser Yamamoto. Det tar nämligen tid att få fram tillförlitlig information (ibid):

"The real problem lies in the convention of demanding precise damage statistics at all in the early stages of a disaster crises."

Både myndigheter och medier i den initiala fasen borde alltså avstå från att uppge exakta siffror. Istället kan man tala i mer generella ordalag, anser Yamamoto (ibid).

Upprätta ett informationscenter

Yamamoto ger också förslag till hur nyhetsrapporteringen kan förbättras (ibid):

- 1) TV och radio borde etablera ett stort nätverk med privata informanter. Nätverken skall bestå av personer som, när det inträffar en stor olycka/katastrof, kan lämna tillförlitlig information.
- 2) Metoder bör utvecklas för att samla in nyheter från myndigheterna. Förslagsvis bör ett gemensamt informationscenter upprättas för alla inblandade myndighetsorganisationer. Medierna skall sedan kunna skaffa all officiell information från detta center. Detta center bör också använda senaste datateknologin. Medierna skulle på detta sätt få tillgång till den senaste officiella informationen, utan att själva vara på katastrofplatsen.

Holland

Tom Goemans (1996) har sammanfattat de **viktigaste forskningsresultaten när det gäller beslutsfattande** i samband med krishantering. Goemans nämner angående relationen myndigheter och medier, att när myndigheterna är upptagna med räddningsarbete och arbetar under stark press, är en vanlig reaktion att man vill dra sig undan från kritiska element, då dessa tar onödigt tid och ens uppmärksamhet i anspråk. Men flera utvärderingsstudier visar att ständig information till allmänheten är mycket viktigt för den image av krishanteringssituationen som skapas "utanför". Välinformerade medier spelar därför en oersättlig roll i samband med hanteringen av en störning, att hantera relationen mellan myndigheter och medier på ett aktivt sätt lönar sig alltså i längden. Men hur man handskas med medierna kräver mycket övning.

Tilläggas kan att det förslag på strategi i samband med beslutsfattande som Goemans presenterar har anammats av den holländska regeringen och håller för närvarande på att implementeras i verksamheten (ibid).

Med utgångspunkt i den stora **flygolyckan i Amsterdam i oktober 1992**, när ett flygplan kraschade in i ett hyreshus i området Bijmermeer, skriver Amsterdams stads informationsdirektör, Noortje van Oostveen, att myndigheterna i högsta grad behöver medierna när det har inträffat en allvarlig olycka. Medierna är betydelsefulla för kommunikationen med både offer och allmänhet. Myndigheterna behöver medierna bland annat för att uppnå sina mål, för att visa övriga operativt ansvariga att man har händelserna under kontroll och för att skapa en solid grund för olika ställningstaganden som ibland är impopulära men nödvändiga. Och för att myndigheterna skall kunna klara av detta, är det viktigt att ha en kunskap om hur medierna arbetar, vad de behöver för att kunna arbeta samt hur man kan använda sig utav dem (van Oostveen 1996).

Problemet är dock att alla olyckor är olika och det finns inget recept på hur man skall hantera medierna. Varje specifik situation kräver sin egen teknik, organisation eller taktik. Men hur man hanterar medierna måste vara en integrerad del av den totala krishanteringsprocessen (ibid).

En av den nederländske professor Uriel Rosenthals (1996) **slutsatser från den andra internationella konferensen "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies"**, var att fler och fler kriser utgör mediehändelser, och om medierna definierar en situation som en kris, är en av konsekvenserna att det blir en kris. Men utan mediernas rapportering, är det omöjligt att bedriva katastrof- och krishantering. Medierna informerar allmänheten, varnar och alarmerar populationen, hjälper till att handskas med kollektiv stress och gör klart för politiker och myndigheter att de har ansvaret.

Rosenthal nämner också att myndigheterna måste vara medvetna om att många katastrofer och kriser numera hamnar på en internationell nivå, bland annat genom internationella medieföretags omsorg. Myndigheterna bör särskilt uppmärksamma och vara medvetna om den otroliga genomslagskraften som till exempel CNN har (ibid).

Men det är också viktigt att myndigheterna är medvetna om den ökade betydelsen som t ex lokala och regionala medier spelar i katastrof- och krissituationer. Myndigheterna bör ej vänta tills en katastrof inträffar när det gäller att etablera bra relationer med medierna. Myndigheterna bör bygga upp dessa relationer redan i den förebyggande och förberedande fasen (ibid).

England

Robert Heath (1996), som analyserat **hanteringen av jordbävningen i Kobe** (inträffade i feb. 1995), Japan, menar att kommuner och myndighetsorgan i en större utsträckning än tidigare bör utveckla de strategiska ledningsmöjligheterna, för att bättre kunna hantera storskaliga kriser och katastrofer.

Heath drar slutsatsen att kommunikationen och inter-organisatorisk interaktion är livsnödvändigt för en integrerad ledning av en katastrofs effekter. Ingen katastrofplan kommer att vara effektiv om inte inter-organisatorisk koordination försäkras genom ständiga möten i den förebyggande och förberedande fasen, och genom användningen av någon typ av kriscenter i vilken olika myndigheter och organ kan interagera i samband med en samhällsstörning (ibid).

Charles Hoff (1996), London Bureau Chef, CNN International, menar att **myndigheterna bör samarbeta med medierna** då störningar, katastrofer och kriser inträffar. Hoff utgår ifrån att journalister vill rapportera fakta snabbt, korrekt och fördjupande. När journalisterna ej får någon information, ej får tala med vittnen, ej får komma intill överlevande, anhöriga och myndigheter - då kan inte heller journalisterna göra sitt jobb.

Hoff har gjort den erfarenheten att när det inträffar storskaliga olyckor, katastrofer eller kriser då är det också vanligt att extrahjälp inkallas, just för att kontrollera medierna. Ofta är denna extrainkallade personal ej tränad i hur man kontrollerar medierna. De har ofta fått instruktionen att hålla alla utanför avspärningarna, ej uttala sig för medierna, de skall ofta bevaka en "gräns" - och detta gör man (ibid).

Problemet, menar Hoff, är att avsaknaden av officiell information från myndigheterna - inte stoppar medierna. Den icke-utlämnade myndighetsinformationen stoppar alltså inte rapporteringen, utan underblåser den inkorrekta medierapporteringen (ibid).

Medierna kan vara till stor hjälp i katastrofsituationer. Information är viktigt, så kommunikationskanaler mellan myndigheterna och medierna måste upprättas och prioriteras. Medierna kan även delta aktivt, t ex genom att informera om varningar, ge instruktioner, goda råd och uppdatera informationen. Det bästa sättet att snabbt nå allmänheten, är via medierna (ibid).

Hoff anser också att myndigheterna måste sträva efter att tala sanning när de informerar medierna. Det är bättre att myndigheterna säger ifrån *att de ännu inte kan uttala sig*, än att de säger att de inte vet någonting - det kan i förlängningen leda till att trovärdigheten ifrågasätts (ibid).

Slutligen anser Hoff att det borde finnas speciella telefonnummer till myndigheterna, dit medierna kan ringa när olyckan är framme. Det bör också finnas telefonlistor för myndigheterna, så att de kan kontakta medierna. Om kommunikationskanaler upprättas i ett tidigt skede av en störning, katastrof eller kris, då kommer problemen att minimeras, informationen kommer att flyta och många liv kommer att räddas (ibid).

Analys av svenska fallstudier rapporterade under perioden 1977 och 1996

Detta kapitel inleds med en sammanfattande analys av svenska fallstudier som studerat myndigheters och mediers samspel i varierande grad. Funna tendenser i interaktionen aktörerna emellan redovisas. Därefter redogörs för en sekundäranalys av Båtflyktningmottagning på Gotland 1992/93 samt Tjernobylyolyckan. Slutligen följer en jämförande sekundäranalys av Tjernobylyolyckan 1986, Gaslarmet i Hammarö 1990, samt Båtflyktningmottagning på Gotland 1992/93.

Ett fåtal svenska fallstudier har alltså i varierande grad studerat **samspelet mellan myndigheter och medier**, exempelvis Tuve-raset 1977 (Lundgren, C. 1978; och Syrén, S. 1981 som dock främst har studerat hur olika organisationer blev engagerade i räddningsarbetet), Snöstormen i Skåne 1978/79 (Flodin, B. 1980), Ubåtsincidenten i Hårsfjärden 1982 (Hvitfelt, H. 1988), Tjernobylyolyckan 1986 (Amnå, E. Nohrstedt, S.A. 1987), Ljudavbrottet 1987 (Nohrstedt, S.A. och Skoglund, P. 1987), Gaslarmet i Hammarö 1990 (Hamrén, S och Nohrstedt, S.A. 1990) samt Båtflyktningmottagning på Gotland 1992/93 (Leivik Knowles, B-M., Nohrstedt, S.A., Pettersson, C., Skoglund, P.1995)¹

Per-Axel Landahl (1989) har i sin rapport "Om sanningen skall fram. Det psykologiska försvaret i Sverige under 35 år" bland annat sammanfattat ett antal fallstudier: t ex Elavbrottet i Härnösand 1973, Katastrofen i Barsebäck 1973, Tuve-raset 1977, BT Kemi i Teckomatorp 1977, Snöstormen i Skåne 1978/79, Det stora strömavbrottet 1983, Tjernobyl 1986, Mordet på Olof Palme 1986, samt Tystnad i radion 1987. Även Landahls rapport ligger till grund för följande analys.

En analys av ovanstående fallstudier påvisar vissa tendenser och mönster. T ex har lokalradion (numera P4) en särskilt framträdande funktion när det inträffar störningar i samhället, lokalradion uppfattas av de flesta berörda myndigheterna som behjälplig, men det finns också myndigheter som är tveksamma att lämna ut information till radion. Några myndigheter anser t.o.m. att lokalradion enbart är till besvär. Fallstudierna visar att polisen i de flesta fall har den bästa relationen med lokalradion. Detta beror sannolikt på att polisen och radion även till vardags har täta kontakter. När det gäller Tuve-raset t ex visade det sig att polisen tidigare hade fått besök av lokalradions redaktionsmedlemmar på polishuset och då fått information om lokalradions möjligheter på olika områden. Denna information gick sedan ut till de enskilda polisdistrikten.

Lokalradion har också i de flesta fall fungerat som **informationskanal**. Meddelanden har via radion förmedlats från myndigheter till allmänhet, mellan myndigheter och från allmänhet till myndigheter. I några fall har radion emellertid haft en aktiv, ibland

¹ För ytterligare information om Båtflyktningmottagning på Gotland, Gaslarmet i Hammarö och Tjernobylyolyckan, se nedan, övriga beskrivningar av störningarna, se bilaga 1.

från allmänhet till myndigheter. I några fall har radion emellertid haft en aktiv, ibland rent operativ roll, exempelvis i samband med Tuve-raset och snöstormen i Skåne. När det gäller snöstormen i Skåne, tog Radio Malmöhus t ex på sig uppgiften att vara informationscentral för allmänheten.

Om nyhetsrapporteringen kan nämnas att fallstudierna till största del visar att den förändrades över tid. **I början var rapporteringen okritisk** (Tuve och Tjernoby) **för att så småningom bli allt mer kritisk** (Tuve och Tjernoby). I några fall var rapporteringen spekulativ, och detta var ofta ett resultat av att medierna ansåg att myndighetsinformationen ej hade varit tillräcklig (ex. Hårsfjärden och delvis fallet Gotland). När det gäller ljudbortfallet i radio och TV (5 sep. 1987) bestod rapporteringen dagen efter händelsen av ca 50 % information om själva händelsen och orsakerna till denna, samt 50 % kritik eller reflektioner insatta i ett sårbarhets- och beredskapssammanhang.

En annan tendens i de analyserade fallen är att den vanligaste kommunikationen mellan myndigheterna och medierna kan beskrivas utifrån en överföringsmodell, dvs myndigheterna bedrev oftast **envägskommunikation**, och prioriterade kanalernas effektivitet framför budskapet och ömsesidig förståelse/dialog.

Myndigheterna har uttryckt kritik mot medierna i flera studier, t ex anses medierna vara sensationsinriktade, ej samarbetsvilliga, påfrestande eller en källa till irritation.

Medierna har å sin sida kritiserat myndigheterna för att vara passiva, ej ge tillräcklig eller motstridig information, och för att ej vara villiga att samarbeta med medierna.

Tekniska problem, exempelvis blockerade telefonförbindelser, var vanligt förekommande i samband med de olika störningarna - ett resultat av det ökade informationsbehovet. Och när myndigheter tog på sig uppgifter som ej ingick i deras vardagsrutiner, visade sig detta fungera mindre bra. I några fall visade det sig också att medierna ansåg att myndigheterna ej hade kunskap om framför allt lokalradions dubbla roller (journalistrollen och meddelarrollen). Vissa journalister efterlyste också en utbildning för myndighetspersoner i hur man ska hantera medierna i en krissituation.

Håkan Hvittfelt (1986) har analyserat **nyhetsbevakningen och informationen om difterismitta i Göteborg**. En övergripande slutsats är att nyhetsmediernas information kring difterismittan i Göteborg, totalt sett innehöll allvarliga brister. Bilden av smittan som spreds var ej saklig, utan förstörde på olika sätt sjukdomens smittsamhet, smittans utbredning samt hotet mot människorna i göteborgsregionen. En icke-sakligt grundad och därmed onödig oro av okänd omfattning utvecklades hos allmänheten.

Hvittfelt konstaterar också i sin studie att myndigheternas agerande påverkade deras information, som i sin tur påverkade mediernas bild av difterismittan som gav upphov till publikreaktioner. Myndigheternas information till medierna kritiserades av medierna, men även mediernas bevakning av difterismittan utsattes för kritik.

Nyhetsmedierna ansåg t ex att de fick dålig information från myndigheterna. Pressmeddelandena var magra, läkarna gav olika uppgifter när de intervjuades osv. Hvitfelt anser att myndigheternas agerande och information uppvisade stora brister (ibid).

Hvitfelt drar slutsatserna att myndigheternas information i dessa sammanhang var av central betydelse för den bild som nyhetsmedierna presenterade och för allmänhetens bild av det som utspelades. Myndigheternas information är vanligen nyhetsmediernas viktigaste källa vid händelser som dessa, men detta innebär inte, anser Hvitfelt, att nyhetsmedierna skall vara en megafon för myndigheterna. Nyhetsmedierna skall tillhandahålla en självständig men saklig bild och detta ställer krav på myndigheternas information (ibid).

Hvitfelt anser vidare att en utgångspunkt för all informationsverksamhet är att den måste ske på *mottagarens villkor*. Mottagarens kunskaper och attityder kan knappast ändras av informatören, åtminstone inte på kort sikt. All information måste därför vara anpassad till sina mottagare för att fungera. Detta gäller även myndigheternas information till medierna. Nyhetsmediernas sätt att arbeta och arbetsvillkor bestämmer förutsättningarna för huruvida myndigheternas information till dem ska fungera på ett tillfredsställande sätt. Myndigheternas information till nyhetsmedierna sker alltså på nyhetsmediernas villkor (ibid).

Olle Findahl och Inga-Britt Lindblad (1987:80) har utfört en innehållsanalys av 40 dagars rapportering om Tjernobylyckan och påpekar i sin studie att **myndigheternas (SSI:s) makt över informationssituationen påverkade vilken roll/funktion medierna fick/tog sig.**

Findahl och Lindblad nämner i rapporten hur reportrarna var försiktiga och återhållsamma, och speciellt märktes detta i hur de behandlade centrala områden som gällde själva bedömningen av strålningsläget och bedömningen av de långsiktiga effekterna. Det förekommer ingen granskning, inga klarlägganden, inga försök att "gräva vidare" (ibid).

Skoglund, Pettersson och Leivik Knowles har i sin rapport "Mellan fred och krig" (1996) bland annat **sekundäranalyserat fallstudien om Båtflyktigmottagning på Gotland 1992/93 och studier av Tjernobylyckan, utifrån ett interaktionsperspektiv.** Inledningsvis beskrives fallet Gotland.

I slutet av 1992 och i början av 1993 anlände till Gotland från Baltikum, tre fartyg med flyktingar, i huvudsak kurder från Irak. Det svenska samhället i allmänhet och det gotländska i synnerhet hade en viss beredskap (mental och organisatorisk) för flyktigankomster, med då gällande flyktingar från Baltikum i första hand. De gotländska myndigheterna klarade av att hantera flyktigankomsterna, även om det rädde viss oklarhet initialt när det gällde t ex ansvar och finansiering. Båtflyktigankomsterna till Gotland var inte en kris för det svenska samhället, utan

händelserna skulle kunna karakteriseras som överraskande och extra-ordinära händelser, som medförde vissa påfrestningar på beredskapen för flyktingmottagning (ibid).

När det gäller samspelet/interaktionen mellan medierna och myndigheterna har detta i fallstudien i huvudsak studerats i samband med flyktingbåten Priekule, det fartyg som förde med sig den största flyktinggruppen, nämligen 391 flyktingar. Samspelet mellan medierna och myndigheterna, när Priekule anlände till Slite, sattes på prov dels på kajen, när flyktingarna togs om hand av myndigheterna, dels i samband med att några flyktingar transporterades (till fots) till Cementas gymnastiksal och till brandstationen. Men även myndigheternas presskonferens utgjorde ett forum för interaktion (ibid).

Vissa friktioner mellan myndigheterna och medierna, framför allt mellan polis- och räddningstjänstpersonal och journalister, uppstod initialt när flyktingarna togs om hand på kajen i Slite. Journalisterna ville få möjlighet att intervjua flyktingarna, men hindrades av myndighetsrepresentanterna för att inte visiteringen och identifieringen skulle störas. Och senare avvisades också TV-fotografer från den provisoriska förläggningen i Cementas gymnastiksal. Medierna ansåg annars att kustbevakningen var den mest tillmötesgående myndigheten (ibid).

Myndigheternas presskonferens uppfattades på lite olika sätt av medierepresentanterna. De lokala journalisterna, framför allt, men även några journalister från riksmidierna, var mycket kritiska. Någon journalist ansåg att presskonferensen startade alldeles för sent, andra reportrar menade att myndigheterna i princip inte sade någonting och mest verkade besvärade över alla frågor. Ytterligare en medierepresentant tyckte att presskonferensen var en förolämpning mot pressen. En reporter från en av våra största tidningar ansåg emellertid att presskonferensen sköttes professionellt (ibid).

I fallet Gotland har myndigheterna, av vad som kan utläsas från studien, i huvudsak utgått från en överförings-/processmodell, där betoningen legat på överföring. Man har inte fokuserat på *vad* som sagts, *vad* som förmedlats och mottagarens tolkning av meddelandet har ej prioriterats - man har m.a.o. använt sig av ett sk "sändarperspektiv" (ibid, jfr. Jansson, H., Leivik Knowles, B-M., och Skoglund, P.: Kommunikation och information om civil beredskap, Stockholm 1993). Utgår man från ett sändarperspektiv, är man inte speciellt intresserad av mottagarens förståelse av meddelandet, man är ej heller intresserad av mottagarens eventuella övriga behov. Det senare ser man prov på när polisen vid några tillfällen, ibland utan att motivera för medierna, t ex spärrar av områden eller hindrar journalisterna från att komma i kontakt med flyktingarna. Polisen verkar helt enkelt ha dålig kännedom om journalisternas arbetsvillkor och förutsättningar. Flera myndighetspersoner ansåg också att medierna var påfrestande och utgjorde en irritationskälla. Å andra sidan hade medierna själva en dålig förståelse för orsaken till varför polisen spärrade av kajen under några timmar i samband med visitering och identifiering. Någon journalist nämner också att "kanske upplevde myndigheterna oss journalister som ett problem" (Skoglund, P., Pettersson, C., och Leivik Knowles, B-M., 1996).

Om myndigheterna förhindrar medierna att utföra sitt arbete, m.a.o. försvårar för journalisterna att intervjua flyktingar t ex, kan detta resultera i att medierna på grund av för lite information börjar spekulera. När medierna börjar spekulera kan rykten ta fart, och det som från början ej var en samhällelig kris kan mycket väl utvecklas till en sådan (ibid).

Den 26 april 1986 inträffade en olycka i kärnkraftsverket i Tjernobyl (i dåvarande Sovjetunionen). Ett experiment som enligt officiella sovjetiska uppgifter genomfördes utan beaktande av säkerhetsföreskrifterna, ledde till en hårdsmälta i kombination med en explosion. Explosionen inträffade i en vattenkyld grafitreaktor och ledde till att stora mängder radioaktiva ämnen släpptes ut. Olyckan berodde bl.a. på att grafiten fattde eld och ingen inneslutningsbyggnad fanns. Radioaktivt plutonium föll ner över Sovjetunionen och med vindarna spreds radioaktivt cesium och andra ämnen till bl.a. Sverige. Nedfallet över Sverige gav inte några dödliga doser, men några områden i Gävletrakten, Västernorrland, Jämtland och Västerbotten fick höga halter av cesium t ex i marker, sjöar, fisk, rådjur, ren och svamp (ibid).

Nohrstedt (1988), menar att reaktorkatastrofen i Tjernobyl var en olycka som opinionsmässigt fick långtgående konsekvenser för praktiskt taget hela den industrialiserade världen (ibid). Enligt Amnå och Nohrstedt, 1987, utgjorde katastrofen en krisartad påfrestning för det svenska samhället. Den lokala och regionala nivån i t ex Uppsala och Gävleborgs län, förfogade inte över de resurser som ett sådant läge krävde. Det rådde också en stor diskrepans mellan den formella ansvarsfördelningen och den lokala utrustningen. Ett snabbt lärande utvecklades emellertid som extra säkerhetssystem, när de ordinarie havererade. Olyckan ledde till att man gjorde en förnyad analys och prövning av tidigare gjorda bedömningar av vår kapacitet att hantera stora störningar.

Den starka centraliseringen av informationen var också mycket otillfredsställande. Medborgarna var utlämnade. Kärnkraftskatastrofen i Tjernobyl kom att aktualisera ett antal frågeställningar på informationsområdet. T ex att rätten till korrekt information är en förutsättning för att våra medborgerliga rättigheter skall kunna utnyttjas (ibid).

Enligt Amnå och Nohrstedt (1987), var också Statens Strålskyddsinstitut (SSI), den myndighet som spelade en huvudroll i samspelet med medierna i samband med Tjernobylolyckan. SSI hade från början en rådgivande funktion, men fick i praktiken en beslutande och en mycket viktig informationsfunktion, inte minst i förhållande till myndigheterna på regional och kommunal nivå. Anledningen till detta var att SSI var i besittning av expertkunskap och hade ett ansvarsområde som innefattade hela Sverige. Både myndigheterna på lokal och regional nivå (åtminstone i det initiala skedet) samt medierna och medborgarna hamnade därför i ett starkt beroendeförhållande till SSI.

SSI fick en hel del kritik, bland annat från medierna, för sitt sätt att informera, t ex lämnade man motstridiga budskap. Uppgifter om mätresultat distribuerades emellertid utan fördröjning till journalisterna och allmänheten via presskonferenser

och intervjuer. Men man kan dock i pressmeddelandena skönja en tendens att undvika exakta mätresultat. Och på grund av att SSI:s bedömningar under de första dagarna gav ett intryck av definitiva slutsatser, samt att osäkerhetsmarginaler och eventuella framtida omprövningar ej nämndes, resulterade detta i att när bilden senare blev mer detaljerad och vissa restriktioner infördes, då tolkades detta som att SSI tidigare hade haft fel (Skoglund, Pettersson, Leivik Knowles 1996).

SSI hade egentligen inte resurser för att ansvara för informationen både till medierna och allmänheten, samt till myndigheterna på regional och lokal nivå. SSI använde i huvudsak sina resurser till att få fram information om nedfallets nivåer, utbredning, sammansättning samt analys. SSI:s uppmärksamhet på kommunikationsfrågorna blev därmed lidande. En effekt av detta blev att *informationsöverföringsaspekten*, var det man av praktiska skäl koncentrerade sig på. Budskapsutformning och dialogmöjligheter klarade man antagligen inte av ens att närmare fundera på ordentligt (ibid).

För SSI:s del handlade det i huvudsak om att så snabbt som möjligt få ut information via medierna till allmänheten och till andra myndigheter. Ett problem som kan sättas i samband med koncentrationen på att överföra information, är att sändaren inte har fullständig kontroll över informationens innehåll, betydelse och samordning. Det visade sig också att SSI vid ett flertal tillfällen t ex sände ut motstridiga budskap. Ett annat problem som uppstår när man endast koncentrerar sig på informationsöverföring, är att man aldrig kan vara säker på att informationen når ut. Och om den skulle nå ut, uppfattas den, förstås den och tolkas den korrekt av mottagaren? Feedback, återföring från mottagaren till sändaren saknas alltså i en informationsöverföringsmodell (ibid).

En extra komplikation var självklart att många aktörer (medier, allmänhet och andra myndigheter) befann sig i ett starkt beroendeförhållande till SSI. Alla ville ha kontakt med SSI, men det var under långa perioder omöjligt att nå myndigheten, då kanalerna till SSI var överbelastade. Detta fick också konsekvenser för SSI, när de själva t ex behövde kontakta myndigheterna på regional och lokal nivå. Medierna fick därför vid ett flertal tillfällen överföra information från bland annat SSI till andra myndigheter. Detta resulterade också i att medierna ibland var i besittning av information före de lokala myndigheterna (ibid).

Nohrstedt och Lekare (1987), menar att eftersom bakgrundsinformation saknades de första dagarna både beträffande osäkerheten i SSI:s bedömningar och institutets befogenheter, tappade journalisterna tilltron till institutet. Denna reaktion förstärktes också av det faktum att beroendet av just SSI som nyhetskälla de första dagarna var så total. Medierna försummade därmed den ena av mediernas huvuduppgifter, nämligen den kritiskt granskande. Tjernobyloyckan resulterade därför i stora trovärdighets- och informationsproblem.

Fortsättningsvis redogörs för Hammarö kommun, Gaslarmet i Hammarö 1990, följt av en sammanfattande analys av det nämnda fallet samt Tjernobyloyckan och båtflyktingmottagning på Gotland 1992/93.

Hammarö kommun består av en ö i den norra delen av Vänern och har ca 13.637 (1992) invånare, av vilka ca 11.000 bor i huvudorten Skoghall, där också kommunens största industrier är förlagda. Dessa är framför allt Billerud Board (tillhör Billerud AB) och Skoghall Kemi (tillhör STORA kemi), båda ingår i STORA koncernen och hanterar giftiga gaser (Hamrén och Nohrstedt 1990).

Lördagen den 13 januari 1990 kl. 19:47 inträffade ett gasutsläpp vid Skoghall Kemi. Klorgas läckte ut och drev mot samhället Skoghall i Hammarö kommun. I samband med klorgasutsläppet utlöstes signalen "Viktigt meddelande" via tyfoner över centrala Skoghall. Utsläppet stoppades snabbt och efter ungefär 15 minuter ljöd signalen "Faran över" i samhället (ibid).

Leivik Knowles (1996) har i uppsatsen "Sekundäranalys av tre extraordinära samhällsstörningar" utfört en **utökad, kompletterande samt jämförande sekundäranalys av Tjernobylyckan 1986, Gaslarmet i Hammarö 1990 samt Båtflyktmottagning på Gotland 1992/93.**

Sammanfattningsvis i de tre fallen har **myndigheterna** främst kommunicerat utifrån en envägskommunikationsmodell. Myndigheterna har alltså prioriterat överföring av information. Detta gäller i första hand studerade myndigheter i Tjernobyly- och Gotlandsfallet (ibid).

Undantag finnes givetvis, och dessa är framför allt lantbruksnämnderna i Uppsala och Gävleborgs län (Tjernobylyfallet), SOS-centralen i Karlstad (Hammaröfallet), samt kustbevakningen på Gotland. Dessa myndigheter har istället bedrivit tvåvägskommunikation i varierande grad (ibid).

SOS-centralen i Karlstad verkar emellertid vara den myndighet som nära nog motsvarar idealet, dvs man har fört en jämlik kommunikation och haft en dialog, med i första hand lokalradion, men man har ej uppfyllt kriteriet om snabbhet, dvs informationen om gaslarmet mellan SOS-centralen och lokalradion kommunicerades ej tillräckligt snabbt (det dröjde 11 minuter innan SOS-centralen meddelande lokalradion, som i och för sig ej var bemannad). Att information går ut snabbt och att den är korrekt, är speciellt viktigt i samband med en störning om man vill undvika missförstånd. Nu visade det sig i samband med gaslarmet i Hammarö att "Faran över" utlösts redan efter ca 15 minuter efter det att larmet gått och man får förmoda att bristen i snabbhet denna gång inte fick några allvarigare konsekvenser (ibid).

Alla de analyserade **medierna** har i den initiala fasen fungerat som informationskanal. När det gäller gaslarmet i Hammarö, var detta en självklarhet eftersom lokalradion ingår i den etablerade katastrofrutinen, och därför har en skyldighet att, som i detta fall, sända viktigt meddelande till allmänheten. Lokalradion förmedlade alltså meddelanden från myndigheterna till medborgarna (ibid).

När det gäller Tjernobyli och Gotland, fungerade även medierna här som informationskanal. I Tjernobyli-fallet de två första veckorna, i Gotlandsfallet, åtminstone under den första dagens rapportering (ibid).

När medierna väljer att endast vidarebefodra myndighetsaktörers (och andra källors) information, väljer man samtidigt bort att t ex vara kritiskt granskande eller kommenterande. Det föreligger då en stor risk att motstridig och kanske helt felaktig information rapporteras i medierna. Så skedde också i Tjernobyli-fallet, t ex. var SSI:s information motstridig (jfr. Stefenson 1993:52) och delvis när det gäller båtflyktningankomsten till Gotland (t ex. lämnades olika uppgifter om antalet flyktingar ombord, varifrån de kom osv.). Viktigt att förstå är att i slutändan påverkas alltid allmänheten på det ena eller det andra sättet (ibid).

Den motstridiga information som utlämnades av bland annat SSI i Tjernobyli-fallet, resulterade i att det svenska folket starkt oroades och både medborgare och journalister tappade förtroendet (åtminstone initialt) för myndigheten (ibid).

När det gäller Gotland, och mediernas val att fungera som informationskanal, ledde detta till att bakgrundsreportage eller analyser saknades i rapporteringen, t ex angavs ej varför kurderna flydde från Irak. Om allmänheten ej får kännedom om varför människor känner sig tvingade att lämna terrorregimer, utan endast får nyheten om att flera hundra flyktingar nu har anlänt till Sverige och förmodligen kan vi förvänta oss en massinvasion - sådana nyhetsperspektiv får självklart totalt andra reaktioner. Tidigare forskning har sett att den senare typen av nyhetsrapportering kan leda till ökad rasism i samhället (jfr. Leivik Knowles, Nohrstedt, Pettersson, Skoglund 1995; Leivik Knowles 1996).

Nästa avsnitt behandlar Estoniakatstrofen, en av nutidens största fartygskatastrofer. Olyckan har beskrivits utifrån ett flertal olika perspektiv, i denna uppsats redovisas de forskningsrapporter som utgår från ett interaktionsperspektiv eller tangerar detta.

Estoniakatastrofen

Natten mellan den 27 och 28 september 1994 förläste den estnisk/svenskägda färjan Estonia i Östersjön utanför finska Utö med mer än 850 dödsoffer som följd. Katastrofen väckte sorg och förstämning såväl i Estland och Sverige som i Finland, och ländernas förmåga att hantera den uppkomna situationen ställdes inför svåra prov. Katastrofen fick av självklara själ en betydande massmedial uppmärksamhet (Larsson och Nohrstedt 1996:6).

Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) har i samarbete med ÖCB (Överstyrelsen för civil beredskap), SRV (Statens räddningsverk) och SKI (Statens kärnkraftsinspektion), i sju rapporter redogjort för Estonia-katastrofen utifrån en krishanterings- och kriskommunikationssynpunkt. Ett tjugotal forskare från Sverige, Estland och Finland har bland annat studerat hur Estoniakatastrofen hanterades av myndigheter/ aktörer och medier i Estland, Finland och Sverige, samt hur medborgarna i främst Estland och Sverige underrättades om och reagerade inför det inträffade. Även samspelet mellan de tre länderna, och kulturella skillnader i hanteringen av katastrofen har undersökts (ibid).

Svenska medier fungerade som informationskanal

Den första rapporten i serien, rapport 168-1, "Det ser verkligen illa ut..." (Larsson och Nohrstedt 1996) behandlar dels **kommunikationen och samverkan mellan de ansvariga myndigheterna/organen i Sverige och Finland** under larm- och räddningsfaserna av katastrofen, dels **de svenska myndigheternas kommunikation** (i Östergötlands-, Södermanlands- och Örebro län) **med i första hand anhöriga** till Estonias offer.

Efter att ha analyserat denna första rapport utifrån ett interaktionsperspektiv (studien bevakade ej interaktionen mellan medier och myndigheter specifikt) fann jag att det går att uttala sig om vilken strategi medierna (i huvudsak radiostationerna) valde i samband med olyckan (detta gäller första dagen efter katastrofen). Till exempel valde de olika länsradiostationerna (ex. Radio Östergötland och Radio Södermanland) strategin att i huvudsak fungera som **informationskanal** för myndigheternas meddelanden. Diverse myndighetsaktörer/organ förmedlade antingen direkt eller indirekt viktig information till i första hand anhöriga, men också till den övriga allmänheten. En stor del av denna information förmedlades via radiostationerna.

Det var framför allt kommuner, polis, psykologer, krisgrupper, sjukhus, kyrkan m.fl som fick sin information förmedlad via radion. Informationen bestod bland annat av viktiga telefonnummer dit anhöriga kunde ringa, upplysningar om kristeamsvärksamhet och socialjour etc.

Vissa myndighetsaktörer upplevde pressen som irriterande, medan andra myndigheter insåg vilken nytta man kan ha av medierna. I Lindesbergs kommun t ex vållade mediernas uppvaktning och intresse uppenbara svårigheter för krisgrupperna, både vad gällde krav på faciliteter och personalens ovana att möta medierna, däribland

internationella TV-bolag. Att hantera medier, i samma miljö som drabbade och sörjande anhöriga, ingick inte i föreställningen av krisgruppsarbete. Några myndigheter, däribland polisen, upplevde också att massmedierna hela tiden hade viktig information före dem själva.

I rapporten "Estonia i nyheterna" (rapport 168:3) sammanställd av Hadenius, Hedman och Nowak (1996:87), kommer Love Hedman fram till, efter att ha utfört en **kvantitativ innehållsanalys av svenska tidningar och nyhetsprogram i radio och TV** under en period av 19 dagar, att det förekom väldigt lite kritisk granskning och analys i Estoniarapporteringen. De svenska myndigheterna får i och för sig utstå mycket kritik för sina insatser på säkerhetsområdet, men påståendena följs inte närmare upp och någon noggrannare analys görs oftast inte. Hedman anser t ex att den generella bilden av fartygens insatser var för positivt presenterad och Hedman frågar sig om inte journalisterna kände till fartygens svårigheter att göra några insatser i den svåra sjögången.

Estoniakatastrofen - en kris

Nohrstedt karakteriserar Estoniakatastrofen som en kris, och menar därmed att olyckan utlyste så stora påfrestningar på myndigheterna att det kan hävdas att "allmänhetens" förtroende för de ansvariga instanserna var allvarligt rubbat (Larsson och Nohrstedt 1996, jfr. Tjernobylolyckan, Amnå och Nohrstedt, 1987).

Nohrstedt anser också att det inte i första hand är en katastrofs *direkta skadeverkningar* som avgör om den utvecklas till en kris eller inte. Snarare förefaller det vara andra egenskaper hos katastrofsituationen som är mer betydelsefulla, exempelvis:

- olycksförloppets karaktär
- om hotet uppkommit naturligt eller på grund av mänsklig verksamhet
- människors sätt att uppfatta/reagera på risker
- hur de ansvariga organen reagerar på hotet och på kraven på information
- vilken roll medierna intar i krisens akuta och senare faser (ibid).

Nohrstedt anser vidare att det finns ytterligare en komponent som är särskilt betydelsefull, nämligen **graden av ovisshet om hotets existens, natur och omfattning**. En katastrof som kännetecknas av betydande mått av ovisshet, är därigenom särskilt svår att hantera, vilket ökar sannolikheten för att den ska utvecklas till en samhällskris. De av ovisshet kännetecknande osäkerhetssituationerna utvecklar lätt olika konflikter som tidskonflikter, kunskapskonflikter och trovärdighetskonflikter - vilka i sin tur framkallar en kris (ibid).

Nohrstedt anser slutligen att det finns ytterligare en aspekt av ovissheten som är försvarande, nämligen om det inom en ansvarig myndighet upplevs som olämpligt att **tillstå graden av osäkerhet** i bedömningarna. Skälen för detta kan t ex vara att man antar att det skulle åstadkomma ytterligare oro, eller att man helt enkelt vill ge intryck av större auktoritet än man för tillfället faktiskt har (ibid).

Om man av dessa eller andra orsaker förmedlar information ~~utan~~ att reservera sig för osäkerheten, är det mycket sannolikt att en informations- och förtroendekris utvecklas, speciellt om informationen senare visar sig felaktig (ibid).

Finska myndigheter och medier förde dialog

Samspelet mellan de svenska myndigheterna och medierna har inte specifikt studerats i SPF:s rapportserie, däremot har **samspelet** (dvs hur de finska myndigheterna utlämnat information till bland annat de finska medierna, samt hur medierna inhämtat information från myndigheterna) studerats i den finska rapporten "Mediernas Estonia" av Pentti Raittila (1996, rapport 168-2). Även denna rapport har jag analyserat utifrån ett interaktionsperspektiv, gällande myndigheternas och mediernas val av strategier.

Om man inledningsvis redogör för de **finska myndigheternas agerande**, kan man för det första konstatera att rapporten fokuserat på sjöräddningscentralen i Åbo, polisen i Åbo, Åbo universitetssjukhus, militären på Utö, sjöräddningscentralen i Mariehamn samt distriktssjukhuset i Hangö.

Vidare använde sjöräddningscentralen i Åbo främst tre typer av kanaler för sin externa information. Dessa var inlästa fakta på automatisk telefonupplysning, intervjuer och totalt 11 presskonferenser. Polisen, å andra sidan, gav personliga råd och hjälp och var tillgänglig i princip dygnet runt, medan övriga myndigheter prioriterade presskonferenser.

Efter en analys av det finska materialet framgår att **myndigheterna övervägande bedrev en dialog med medierna**. Både personalen på sjöräddningscentralen i Åbo, men framför allt polisen, visade prov på stor öppenhet och en tjänstvillig atmosfär. Exempelvis gavs videoband till medierna, journalister flögs tre gånger till olycksplatsen och polishuset var öppet dygnet runt med kaffe och smörgåsservice.

Samspelet var emellertid ej helt problemfritt, exempelvis hade sjöräddningscentralen i Åbo ej från början utsett informationsansvariga och detta ledde till att medierna störde det operativa arbetet mellan presskonferenserna, när journalister ville tala med ansvariga personer i tjänst. Myndigheterna upplevde också flera journalister som aggressiva.

När det gäller sjöräddningscentralen i Åbo och deras presskonferenser ansåg en del journalister att dessa var dåligt förberedda, skiftligt material saknades och som en journalist uttryckte det "presskonferensen började alltid stiligt och slutade i kaos." Dessutom saknades skriftligt material på engelska till den internationella journalistkåren.

Åbo universitetssjukhus påpekar att man inte hade en beredskap för den internationella mediegruppens påtryckningar och arbetsmetoder. Och journalisterna uppgav att de var missnöjda med informationen, då de helst ville intervjua överlevande, till skillnad från sjukvårdspersonal, räddningspersonal, myndigheter etc.

Övriga myndigheter som var i kontakt med medierna och fick besvara frågor från hela världen var ministerierna i Helsingfors, staben för Gränsbevakningsväsendet, Sjöfartsstyrelsen samt Sjöräddningssällskapet.

Raittila drar slutsatserna när det gäller **myndigheterna**, att de måste förändra sin informationsberedskap, människor i den operativa ledningen bör t ex förbättra sina språkkunskaper samt öka kännedomen om massmediernas verksamhetsprinciper. Ansvar för informationen bör också innehas av en yrkesinformatör. Raittila anser också att det skulle vara nyttigt med en gemensam manöver på förhand för journalister och myndigheter (ibid; jfr. med Scanlon 1985, och Dynes i Stefenson 1993:70 f).

Raittila menar dessutom att det bör ske en koncentrerings av myndighetsinformationen, för att undvika spridningen av motstridiga uppgifter. I en händelse lik Estoniaolyckan stöder nämligen motstridig information spridningen av olika rykten. Till exempel kunde ett informationspaket om en storolycka kontinuerligt redigeras och uppdateras i världsomfattande datanät. (jfr. med Yamamoto 1996). Servicen binder rätt lite resurser, men den bidrar till att eliminera spridningen av felaktiga uppgifter och rykten (ibid).

Massmediernas verksamhet å andra sidan, hjälpte inte bara allmänheten, utan även myndigheter på olika nivåer att gestalta en riktig situationsbild. Personal på sjukhusen konstaterade t ex att de fick den allra senaste informationen i radio och TV, och den var densamma som de hade fått genom att ringa upp ledningscentralen. Raittila menar att räddningsorganisationen kan "köpa" sig arbetsro, genom att betjäna massmedierna (ibid).

Mediernas viktigaste uppgifter är att informera och beakta medborgarnas sorg

När det gäller **mediernas perspektiv och agerande** i samband med Estoniakatastrofen, enligt den finska studien (Raittila 1996), anser många journalister och krisexperter för det första att mediernas viktigaste uppgifter är att:

- informera* och
- beakta medborgarnas sorg, chock, känslor och psykiska processer.

De egenskaper som allra mest sätts på prov hos medieorganisationerna vid *krisinformation* är bland annat:

- den tekniska beredskapen
- organisationens snabbhet (larm och upplysningar till allmänheten)
- tillförlitlighet och trovärdighet bland allmänheten
- samarbetet med myndigheterna (ibid).

När det sedan gäller den enskilda journalisten, i samband med en störning/katastrof/kris, så testas hans/hennes:

- fysiska och psykiska tålig het
- snabba agerande
- journalistiska yrkesskicklighet (vid anskaffning av information)
- etiska omdöme
- förmåga att hantera emotionella frågor (ibid).

Raittila (1996) anser vidare, om jag tolkat honom korrekt, att mediernas rapportering, dvs mediernas sätt att vinkla och prioritera frågor, blir avgörande för om det efter en olycka talas om:

- de anhörigas sorg
- de skyldiga
- människors hjälplöshet inför naturens krafter osv.

Journalister bör kritiskt granska även vid kriser

Raittila påpekar också att **en kritisk inställning till myndigheter**, såväl som till alla övriga intressegrupper **gäller även vid kriser**. Journalisterna borde ha omdöme att kunna bestämma sin kritiska roll så att den inte stör varnings- och räddningsarbetet (ibid).

Estoniakatastrofen var unik såtillvida att det inte fanns några journalistiska fotografier eller filmer av föremålet för katastrofen, dvs färjan. För journalister av den visuella generationen (Raittila 1996) kändes det outhärdligt att illustrera katastrofen med arkivbilder, kartor, grafik och expertansikten. En av de främsta uppgifterna i början var därför "att jaga bilder." Medierna försökte därför så snabbt som möjligt att ta sig till olycksplatsen, några hyrde till och med egna helikoptrar. När området sedan belades med flygförbud, försökte medierna ta sig till alla de ställen dit man visste att överlevande/omkomna förts (det fanns tio sådana skådeplatser för olyckan). På grund av den rådande situationen, blev alltså den skarpaste konkurrensen, intervjuer med överlevande.

Raittila (1996) drar slutsatsen att Estoniaolyckan för de finländska myndigheterna och medierna, framför allt var en lektion i de stora utländska mediernas tekniska beredskap för snabb journalistik. Samtidigt utgjorde den ett prov på de hårdaste krisjournalisternas och fotografernas direkt aggressiva beteende.

Journalisternas rollkonflikter

I en katastrofsituation råkar en journalist ut för många slags konfliktsituationer och rollkonflikter när han på platsen ska skaffa information och göra ett reportage. Journalisten måste avgöra vilket som är viktigast: att tillmötesgå allmänhetens behov av information och kraven på reportagetets säljbarhet, eller att lämna olyckssoffren och räddningspersonalen i fred (ibid).

Utöver konflikten med den egna etiska ståndpunkten kan journalisterna råka i konflikt med:

- myndigheterna som försöker trygga räddningsarbetet och skydda offren
- med sina egna överordnade
- med övriga journalister (ibid, s. 43).

Raittila påpekar att anvisningarna för katastrofsituationer är knapphändiga och varierar stort i de etiska normerna för journalister från olika länder. I samband med nyhetsrapporteringen vid Estoniakatastrofen var de finländska journalisterna tvungna att agera i en situation där journalister från tiotals olika journalistiska kulturer konkurrerade om samma nyhetsstoff. På vissa ställen kunde gruppdynamiken i en samling på flera tiotals internationella journalister inverka på avgörandet långt mera än den enskilda journalistens etiska principer (ibid, s. 44).

Diskussionen och intervjuer med representanter för de olika parternas behov visar att konflikten mellan skyddande av offren och massmediernas behov ofta är olöslig. Journalisterna försvarar fotografering och intervjuer med offren med att den breda allmänheten har behov av information. Massmedierna vill göra skildringarna av storolyckor mera mänsklig och personlig, annars blir nyhetsrapporteringen enbart teknisk. För journalister från Amerika och Japan var det t ex av största vikt att få bilder av offren från Estonia - fotografier från informationsmöten, ett stormande hav eller på en oidentifierad patient som bärs in på bår, hade varit en alltför anspråkslös katastrofreportering (Raittila 1996:45).

Medierna anser också att intervjuer med t ex offer kan motiveras med idén om massmediernas roll som terapeutiskt medel i allmänhetens sorgearbete. Sorg och empati kräver identifieringsobjekt; man kan på ett alldeles annat sätt identifiera sig med en chockerad överlevande i en intervju eller med en desperat anhörigs gråt än med rapporteringar från presskonferenser (ibid, S. 45).

Experter på katastrofpsykologi betonar att det är normalt att alla offer reagerar psykiskt - begreppet offer i vid bemärkelse omfattar även anhöriga, räddningsmanskaper och ögonvittnen till olyckan. Psykisk debriefing är viktigt för alla berörda parter, och för att trygga den måste offren skyddas från att störas av massmedierna. Målet med psykisk första hjälp är att förebygga eventuella framtida reaktioner. Stressfaktorer som till exempel fotografer, påträngande journalister med frågor eller nyfikna åskådare - kan utlösa kraftiga känsloreaktioner hos offren, vilket kan ge upphov till traumatisering (Raittila 1996:46).

Trots motsättningarna kring skyddandet av offren, betonar krisarbetarna sin strävan att samarbeta med massmedierna. Med mediernas hjälp kan man bland annat nå offer som redan åkt hem, man kan informera dem, och även en bredare allmänhet om vilka reaktioner som kan förväntas, samt om tillbudsstående psykosocialt stöd (ibid, s. 47).

Enligt de finska krisarbetarna lyckades man sammanfattningsvis bra med att skydda de överlevande från offentlighet. I allmänhet godkände och respekterade journalisterna strävan att skydda de överlevande och det försvårade inte krisgruppens samarbete med massmedierna. Fall där offren eventuellt alltför tidigt tilläts träffa massmedierna förekom i Åbo och Ekenäs (ibid, s. 51).

Avslutningsvis anser Raittila (1996) att det säkert är omöjligt att uppnå enighet mellan psykologer och alla journalister, men ömsesidig förståelse för den andras arbete och beteende kan förebygga större konflikter. Raittila anser vidare att varje nyhetsreporter borde inneha allmänkunskaper om de psykiska processer som kan uppstå vid olyckor och därigenom förstå och respektera krisarbetarnas och läkarnas beslut att skydda offren.

De finska medierna fungerade som informationskanal och var kritiskt granskande

När det sedan gäller **vilken strategi medierna valde** i samband med Estoniakatastrofen, så kan denna om inte exakt utläsas åtminstone diskuteras, utifrån den finska rapporten som förutom att studera samspelet mellan myndigheterna och medierna även har analyserat mediernas rapportering utifrån en kvantitativ och kvalitativ ansats.

Från analysen av mediernas rapportering kan jag konstatera att medierna prioriterat följande teman, i den rangordning som följer:

- säkerheten på bilfärjorna
- passagerarnas och personalens öde och erfarenheter
- räddningsarbetet
- orsakerna till olyckan*
- själva olyckan (fartygets förlisning)
- bärgningen av fartyget/kropparna
- statsledningens verksamhet
- myndigheternas meddelanden
- samarbete mellan staterna
- döden
- samhälleliga effekter
- övriga teman

Om man tar hänsyn både till den kvantitativa och kvalitativa analysen visar det sig att sökandet efter **orsakerna** till Estonias förlisning var ett centralt tema, som dessutom tidmässigt förändrades när det gällde uppfattningarna om orsakerna till olyckan. Under de två första dagarna antogs orsaken vara:

- fel i fartygets bogportar
- vatten hade trängt in i fartyget och lasten hade förskjutits.

De journalister som gjorde reportage de två första dagarna hade inte den information som sjöfararna senare berättade om bogportar som tidigare brustit. Först då Estonias visir bärgats ur havet kom det fram hur den stängda låsanordningen hade brustit (ibid. s.93).

De olika finska massmediernas sätt att behandla katastrofen var exceptionellt enhetligt, men jämfört med de svenska massmedierna var de finländska mediernas innehåll mera opersonligt, ibland till och med förvånansvärt kliniskt (Raittila 1996:72).

En anledning till den likriktade rapporteringen, menar Raittila, var att olyckan var så stor så t ex kvällstidningarna kände inte något behov av att uppförstora den och för dagstidningarna var det en sådan enorm händelse, att deras uttrycksspråk närmade sig det för kvällstidningarna så typiska emotionella framställningssättet med stora bilder och rubriker (ibid, s.72).

Journalisterna betonade att man under de första dagarna endast ville finna orsaken till det ofattbara som hänt. Vid Estonias förlisning var det väsentligt att behandlingen av orsakerna kopplades samman med skulden, oavsett om journalisterna ville det eller inte. Massmediernas formuleringar om orsakerna till olyckan lade skulden både på Estonias besättning och på alla estniska sjömän (ibid, s. 94).

I journalistisk forskning behandlas ofta mediernas böjelser för att av nyheter - särskilt olycksnyheter - bygga upp berättelser eller dramer, där oskyldiga och hjältar spelar en central roll. När katastrofer förenklas till tydliga och åskådliga nyheter är hjältarna och offren dess naturliga aktörer. Sökandet efter och presentationen av skyldiga kan vara en medveten lösning; utöver att sälja nyheterna kan man försvara det genom att vädja till journalistikens uppgift som kritisk granskare (ibid, s. 95).

Jag finner att de finska medierna under de första dagarna efter färjans förlisning övervägande fungerade som **informationskanal** men också bedrev en **kritisk granskande journalistik**, i sitt sökande efter de skyldiga till katastrofen. Denna kritiska rapportering var livligast under den första veckan efter olyckan.

Följande aktörer anklagas om skuld, i rangordning:

- Estonias besättning eller kapten
- Estline
- övriga osv. (ibid, s. 97).

Raittila (1996:106) skriver också att det inte är bildat och inte heller i enlighet med god journalistisk sed att anklaga vare sig enskilda människor eller nationer utan klara bevis. Därför förekom det i rapporteringen olika slags balanseringar och övriga retoriska medel för att skydda journalisternas eget ansikte.

Den finska räddningsorganisationen undgick kritik inledningsvis

Räddningsarbetet utgjorde ett annat centralt tema i medierapporteringen, särskilt under de två första dagarna efter olyckan. En orsak var att representanterna för räddningsorganisationen i början utgjorde de viktigaste informationskällorna. Överlag var rapporteringen positiv om de finska räddningsarbetarna. Kritiska frågor tystades inledningsvis av bland annat att medierna gav en förskönad bild av

räddningsoperationens tidsschema över händelserna. Massmedierna berättade t ex att Åbo sjöräddningscentral omedelbart efter Estonias nödlarm gav larm om en storolycka; i verkligheten gavs det först en timme efter nödlarmet (ibid, s. 113).

Först 4-5 dagar efter olyckan framfördes **kritiska** och anklagande utlåtanden om **räddningsarbetet**; men detta skedde först efter det att svenska massmedier hade framfört kritiken (ibid, s. 108).

Enligt Raittila (1996:108 f) var också den största delen av de svenska utlåtandena kritiska eller anklagande. Finska källor uttryckte emellertid lika ofta kritik, men som motvikt framförde finländarna positiva bedömningar sju gånger så mycket som de svenska källorna. Kritiken från Sverige stärkte Finlands uppfattning om att svenskarna försökte skyla över sitt eget ansvar för olyckan genom att anklaga andra.

Kritiken riktade sig mot ledningen för räddningsarbetet och särskilt mot frågan om dröjsmålet i nödlarmet till Sverige. Räddningspersonalen till havs kritiserades knappast alls; däremot kritiserade vissa svenska källor ledningen för flygräddningsarbetet på olycksplatsen (ibid, s.111).

Är journalistiken etnocentrisk ?

Raittila anser vidare att de finländska mediernas återhållna kritik av räddningsarbetet berodde antingen på oförmåga att ställa de rätta frågorna, eller på ett medvetet beslut att låta bli att anklaga räddningsorganisationen. Den återhållna kritiken kan jämföras med den minutiösa granskningen av estnisk sjömanskultur eller hur det spekulerades kring Estoniabesättningens agerande eller hur de lämnat visiret öppet. Behandlingen av skuld och hjältemod; enligt Raittila, lyfter fram frågan om den finländska journalistikens eventuella etnocentricitet (ibid, s.114).

Liknande tankegångar för Kjell Nowak fram i uppsatsen "The Estonia disaster in the Swedish news media. A crisis management perspective", presenterad på the International Conference on Crisis Management at the National Level i Stockholm i mars 1996. Nowak fann i sin studie av de svenska **mediernas rapportering, fyra perspektiv**; öst-väst polariseringen, ett ekonomiskt perspektiv, natur-kultur polariseringen samt det mänskliga tillståndet (1996:95 ff).

Öst-väst polariseringsperspektivet överensstämmer med det Raittila skriver om den finländska journalistikens eventuella etnocentricitet. Nowak fann t.ex i sin studie att svenska medier i sin nyhetsrapportering gärna lade skulden till Estoniakatastrofen på Estlands dåliga sjösäkerhet, på icke kvalificerade estniska sjömän osv. Trots att det fanns källor som uppgav att de var helt säkra på den estniska besättningens kompetens, så var journalisterna mer intresserade av de källor som kunde ge en möjlig förklaring och till och med peka ut skyldiga för olyckan (ibid, s.98-99).

Estniska myndigheter fick mediekritik

Marju Lauristin och Peter Vihalemm, med medarbetare, redovisar i den femte forskningsrapporten "The Disaster in Estonian media" (1996, rapport nr. 168-5) hur framför allt olika estniska **medier** (press, radio och TV) **rapporterade** om fartygskatastrofen. Ett **interaktionsperspektiv** utgår emellertid forskarna ifrån i delstudien om hur de olika estniska myndigheterna kommunicerade samt i relationerna mellan myndigheterna och medierna.

Informationen om Estonias förlisning tog de estniska myndigheterna på sängen, de var fullkomligt oförberedda. Myndigheterna, enligt Lauristin och Vihalemm, saknade beredskap, både när det gällde egna insatser, men också när det gällde att kommunicera med journalisterna och informera allmänheten. **De estniska myndigheterna** t ex, enligt journalisterna, **gav ut inkorrekt information, samt saknade kompetens hur man presenterar information på ett klart och tydligt sätt** (ibid, s.27). Jag drar slutsatsen att man i detta fall nästan kan tala om "icke-existerande" kommunikation mellan myndigheterna och medierna.

De estniska journalisterna, som hade ett val mellan meddelarrollen och journalistrollen, valde i huvudsak journalistrollen, dvs de var hellre utredare än observatör/förmedlare av myndigheternas information. Detta var anledningen till att **medierna** mycket tidigt (redan i akutfasen), **kritiserade myndigheterna**. Kritiken fokuserade på myndigheternas avsaknad av kompetens samt för att de var dåligt informerade. Detta ledde dessutom till riktiga konfrontationer mellan medierna och myndighetsföreträdare. Forskarna tillägger att både estniska myndigheter och medier säkerligen syndade ungefär lika mycket, om man skall utgå från de gällande principerna i väst (ibid, s. 27). Medierna verkar mycket tidigt ha valt strategin att bedriva en kritisk granskande journalistik.

När det gäller relationerna mellan de estniska myndigheterna och medierna, uppger de intervjuade journalisterna, att myndigheterna inte medvetet höll tillbaka någon information. Men trots detta var det **svårt för journalisterna att erhålla tillförlitlig information**. Viss information förvrängdes nämligen, dels beroende på avsaknad av officiella uttalanden men också på grund av misstolkning av vissa ord och fraser. Journalisterna uppger att detta berodde på att det rådde en total disorganisation och kaos mellan de personer som höll i de officiella uttalandena, och detta tillstånd var troligtvis ett resultat av chock och dålig samordning (ibid, s. 31f).

Journalisterna å andra sidan, var skyldiga till att förmedla och ibland förstora upp den förvrängda informationen, då de medvetet publicerade inkorrekta listor av passagerare och av räddade (ibid, s.32).

I övrigt visar studien att relationerna mellan de estniska myndigheterna och journalisterna var ganska normala. Estniska journalister har en vana vid situationer då det är svårt att finna den rätta personen som har all information etc. Journalisterna

uppges att myndigheterna var överaskande samarbetsvilliga, myndigheterna försökte göra sitt bästa trots en organisation i kaos, ingen myndighetsrepresentant var heller öppet avvisande mot journalisterna (ibid, s.33).

Forskarna drar bland annat slutsatserna att medierna bör ha en konkret plan för hur de bör agera i samband med stora olyckor, katastrofer eller kriser. Till exempel bör en person vara koordinator, en annan nyhetsinsamlare och en tredje bör samla in information från utländska kanaler. Medierna bör också ha en utarbetad policy för etiska problem (ibid, s. 34).

Sammanfattning

Den svenska kriskommunikationsforskningen utifrån i huvudsak ett interaktionsperspektiv kan sammanfattas och illustreras på följande sätt:

Figur (4) Sammanfattning av svensk kriskommunikationsforskning

Myndigheters samspel och /el. samspel med medborgarna	Samspelet mellan myndigheter och medier	Samspelet mediernas rapportering och medborgarnas reaktioner	Mediernas rapportering
-Jansson, Leivik Knowles o. Skoglund (1993), <u>Kommunikation och information om civil beredskap</u>	-Lundgren, C. (1978), <u>Tuve-raset</u> -Flodin, B. (1980), <u>Snöstormen i Skåne 1978/79</u> -Amnå o. Nohrstedt (1987), <u>Att administrera det oförutsedda</u>	-Hvitfelt (1986), <u>Difteri i pressen</u>	-Nohrstedt o. Lekare (1987), <u>Att rapportera det oförutsedda</u>
-Larsson o. Nohrstedt (1996), <u>Det ser verkligen illa ut...</u>	-Nohrstedt o. Skoglund, P. (1987), <u>Ljudbortfallet den 5 sep. 1987</u> -Hvitfelt, H. (1988) "Ubåtsinciden- ten i Hårsfjärden" i <u>Nyheter och krig</u> -P A Landahl (1989), <u>Om sanningen skall fram</u> -Hamrén o. Nohrstedt (1990), <u>Gas- larmet i Hammarö</u> -Leivik Knowles, Nohrstedt, Pettersson, Skoglund (1995), <u>Båtflyktmottagning på Gotland 1992/93</u> -Skoglund, Pettersson o. Leivik Knowles (1996), <u>Mellan fred och krig</u> -Leivik Knowles (1996), <u>Sek. analys av tre extra- ordinära sambällsstörningar</u>		-Findahl o. Lindblad (1987), <u>40 dagar med Tjernobylny- heter.....</u> -Hadenius, Hedman o. Nowak (1996), <u>Estonia i nyheterna</u>

Crisis Management

Forskning om företagens krishantering

Crisis management är en relativt ny företeelse som har sitt ursprung i USA och som man fick de första praktiska erfarenheterna av i samband med reaktorhaveriet vid kärnkraftverket Three Mile Island - som även blev en massmedial katastrof. Internationellt har nu *crisis management* (krishantering) uppmärksamats och utvecklats till en specialistkompetens. Området har också fått en plats i universitetens läroplaner för blivande företagsledare (Regester 1987:11). Som tidigare nämnts används även idag samma begrepp för samhällets hantering av extraordinära händelser.

Crisis management eller krishantering, har sin grund i och har utvecklats från ett flertal vetenskapliga områden, enligt Lagadec (1993). Nedan visas dessa områden, och där det finns inormation även vad forskningen fokuserat på, när man startade, disciplintillhörighet, kända företrädare samt i vissa fall målsättning och information om utförd forskning -redovisas även denna.

Figur (5) Crisis management's vetenskapliga områden

<u>Fokus</u>	<u>Start-period</u>	<u>Disciplin</u>	<u>Företrädare</u>	<u>Målsättning el. utförda arbeten</u>
Geografisk ansats	1950-talet	Geografi	Introd. av Gilbert White , Univ. of Chicago. Numera på Univ. of Colorado at Boulder.	Från början var man intr. av de fysiska aspekterna av fenomen som översvämningar. Numera fokuserar man på förebyggande åtgärder och skadekontroll.
Organisationsbeteende i postkatastrofsituationer	1960-talet	Sociologi	Quarantelli, E., Dynes, R. , m.fl. The Disaster Research Center, Delaware, USA	Mer än 500 katastrofer och olyckor har studerats på alla kontinenter. Man är också navet i ett omfattande nätverk, som sträcker sig mellan Europa, Japan, Kina och sydamerika.

<u>Fokus</u>	<u>Start-period</u>	<u>Disciplin</u>	<u>Företrädare</u>	<u>Målsättning el. utförda arbeten</u>
Internationella relationer	Slutet av 1960-talet	Statskunskap	Robinson, J, Allison, G. at Harvard Univ., Mershon Center group at Ohio State Univ. (Hermann, Robinson, Milburn)	Inom detta område gjordes de första försöken att utv. teorier om kris-konceptet. Man utvecklade dessutom modeller för beslutsfattande i krissituationer.
Kommunikation i kris-situationer (kriskommunikation)	1970-talet	Sociologi	Scanlon, J The journalism school of Carleton University, Ottawa, Canada	Katastrofkomunikation, terrorism och medier.
Teknologiska risker	Slutet av 1970-talet	Special-område	Lagadec, P.m.fl.	Mål: Beskriva nödvändigheten av en omprövning av industriell säkerhet och att förebygga kriser.
Terapeutisk hjälp till individer i stress-situationer		Psykologi		Denna typ av forskning har komplet. med psyko-social forskning på smågrupper.
Kris-hantering i företag/organisationer	1980-talet	Administration o. företagsvetenskap	Ansoff, I. Peters, Drucker, Mc Donnell, Kouzmin, A., Jarman, Mitroff, I. o. Pauchant, T.	Konceptet crisis management myntades inom denna disciplin.

De olika discipliner som idag sysslar med frågor gällande krishantering, verkar närma sig varandra, trots att ett visst motstånd råder. Geograferna t ex närmar sig sociologerna, och administrativ vetenskap upptäcker forskningen utförd av specialister på organisationsbeteende. Även tidigare (på 1970-talet t ex) har försök gjorts att föra samman forskare från närliggande discipliner, t ex har Charles

Hermann bidragit med ett sådant försök inom internationella relationer och Edgar Morin inom det samhällsvetenskapliga området. Under de senaste åren har emellertid både individuella forskare och forskarlag börjat erkänna varandra och även utvecklat nätverk och ett visst samarbete (Lagadec 1993).

Lagadec nämner i sammanhanget t ex "Industrial Crises Institute" (i New York) som anordnar internationella konferenser under ledning av bland annat Paul Shrivastava, professor i företagsekonomi (management). Även Uriel Rosentahl med kollegor i Nederländerna har meriten av att ha arbetat med att väva samman olika kunskapsområden, genom att radera barriärer mellan olika discipliner (ibid).

Många större företag (om ännu ej tillräckligt många) har idag välutvecklade rutiner för hur man skall hantera störningar, katastrofer och kriser. Företagen har insett betydelsen av att ha krisplaner, krishanteringsgrupper, den senaste tekniken och inte minst en beredskap för hur man skall hantera medierna. Erfarenheter av företagsorganisationers krishantering och krisberedskap skulle mycket väl kunna gynna myndighetsorganisationers krishantering och krismedvetande. Därav detta kapitel om företagens krishantering och interaktion med medierna. Inledningsvis några meningar om ämnesområdet, följt av en redogörelse av kriskonceptet, diagnostisk modell för krishantering, krishanteringens fem faser - och avslutningsvis några råd av mer praktisk karaktär.

Vetenskapliga studier efterfrågas

Biträdande professor Thierry C. Pauchant från University of Montreal och professor Ian. I. Mitroff (1992) verksam på University of Southern California (och tongivande på området) menar att trots att vissa framsteg har gjorts inom området crisis management så är ämnesområdet fortfarande ännu i sin linda, och det finns ett stort behov av en generell teori om kriser i organisationer.

Pauchant och Mitroff anser att vi i dagens samhälle upplever kriser av en dignitet som vi ej tidigare mött. Dagens kriser skiljer sig från tidigare naturkatastrofer exempelvis jordbävningar, översvämningar och tornados - på grund av att de flesta är orsakade av människan. I en allt större omfattning är moderna kriser nämligen ett resultat av kriminella mänskliga inblandningar, felaktigheter i design eller underhåll av system, operationella misstag, felaktiga värderingar och kultur. Med andra ord, alla kriser orsakade av människan kan i princip förebyggas (ibid, s.10).

Kris - utifrån ett företagsperspektiv

Pauchant och Mitroff (1992:11 ff) inleder **sin diskussion om kriser** med att nämna att detta koncept används alltför ofta samt är dåligt definierat. Under många år nu har forskare inom företagsekonomi stridit över definitionen av termen *kris*. Mitroff och Pauchant utgår själva från en definition som har dels Perrow, 1984 och dels Habermas, 1973, som upphovsmän.

Från Perrow har man lånat termerna *incident* (händelse) och *accident* (olyckshändelse). Incident definieras som en störning av en komponent, en enhet eller ett subsystem av ett större system. Systemet i sin helhet hotas emellertid ej. Accident definieras som en störning som fysiskt påverkar ett helt system (ibid, s.12).

Från Habermas har forskarna lånat distinktionen mellan en störning som utspelas på en fysisk nivå (kopplat till teknologi) och en symbolisk nivå (t.ex värderingar, rutiner etc.). Pauchant och Mitroff föreslår termen *conflict* (konflikt) för att beskriva när den symboliska nivån i ett system är störd, men inte av den omfattning att hela systemet ifrågasätts. Kris, slutligen definieras på följande sätt:

”Kris, är en störning som fysiskt påverkar ett system i sin helhet och hotar de grundläggande förutsättningarna, dess subjektiva uppfattning om sig själv, dess existentiella kärna.” (förf. översättning)

Pauchant och Mitroff illustrerar definitionen på följande sätt (1992:13):

Figur (6) Definition av termer inom crisis management

		SYSTEMAREA	
		Subsystem	Hela systemet
SYSTEM NI- VÅ	Fysisk nivå	Incident	Accident
	Symbolisk nivå	Conflict	Crisis

Pauchant och Mitroff (1992:12 f) utgår i sin definition av en kris utifrån två villkor. Dels från att ett system i sin helhet måste påverkas (från en företagsledares perspektiv är det den finansiella dimensionen som ofta är först synlig), samt att systemets medlemmars förutsättningar utmanas till en punkt då de antingen måste förstå förutsättningarnas felaktiga grund eller utveckla försvarsmekanismer mot dessa förutsättningar. Denna uppfattning delas av ett flertal forskare, enligt Pauchant och Mitroff.

En av de svåraste aspekterna av en kris, är att förstå dess existentiella dimensioner, anser Pauchant och Mitroff (1992:15). Med existentiell avser forskarna någonting specifikt, ej abstrakt, och den existentiella komponenten har åtminstone tre effekter. För det första kan en kris hotar en hel industris legitimitet (t ex Bhopal, Challenger och Tjernoby). För det andra kan en omfattande kris omvända en organisations strategiska uppdrag (t ex. Tylenol, en värktablett i vilken dödlig cyanid placerades). Den tredje effekten utspelas på den individuella nivån. Kriser påverkar och stör också människors subjektiva värld: sättet som de varseblir världen och dem själva; deras inre känsla av egenvärde; makt och identitet; det inre sammanhanget. (Pauchant och Mitroff 1992:14 ff).

Människor använder förnekanden och felaktiga rationaliseringar när de flyr undan hemska erfarenheter av "existentiell död" orsakad av kriser. "Döden", som avses, är inte bara psykisk; utan refererar också till vad människor upplever när deras inre sammanhang eller subjektiva erfarenhet är slagen i spillror. Utifrån detta perspektiv, är döden mer psykologisk än fysisk (ibid, s.16).

Ett exempel på ovanstående är Challengerolyckan i USA. Olyckan utgjordes av en kastastrofal explosion av en rymdfärja som resulterade i att sju människor miste livet samt att det fortsatta amerikanska rymdprogrammet ifrågasattes (Pauchant och Mitroff 1992:9-10). Ingenjörerna på NASA upplevde ett sådant starkt psykologiskt trauma att myndigheten satte upp en "psychological emergency hot line" och startade ett rådgivningsprogram. En del ingenjörer kände att deras hela personliga identitet var hotad, andra undrade om NASA som organisation överhuvudtaget var kapabel att leda avancerad teknologi, och några ingenjörer slutligen ifrågasatte sin hela existens som mänskliga varelser (ibid, 16).

Challengertragedin hotade människors existens i sina olika roller; som ledare, forskare, anställda, ingenjörer, kunder, medborgare, föräldrar, vänner, medlemmar av den mänskliga rasen, individens jag. En omfattande forskning om naturkatastrofer och industriella kriser har visat sig innehålla identiska existentiella trauman (ibid, s.17).

Det är då inte så konstigt att området "existentiell psykologi" har utnämnt sig själv till att studera människors erfarenheter av kriser. Rollo May, en av grundarna till denna rörelse, definierar existentiell psykologi som det som försöker utveckla "en förståelse för den verklighet som ligger bakom alla situationer när människor befinner sig i kris." Pauchant och Mitroff är övertygade om att det är viktigt att studera det existentiella området. För utan denna forskning, kan vi varken förstå den verklighet som ligger bakom när människor konfronteras med kriser, eller hantera de förändringar som inträffar (ibid, s.18).

Till en viss grad är det detta som skiljer *crisis management* (där både den fysiska och symboliska dimensionen av en kris ingår både före och efter en kris), från *security management* (som är begränsad till den tekniska sidan av säkerhet) och *crash management* (som är begränsad till reaktioner på det inträffade). Ledare av krisför-

beredda organisationer tar krishanteringskonceptet på allvar. De är proaktiva liksom reaktiva och fokuserar inte bara på det fysiska av en kris utan även på de symboliska aspekterna (ibid, s.18).

Förutom ovanstående beskrivna definition av en kris utgår Pauchant och Mitroff i sin forskning från ett integrerat perspektiv (1992:21). Detta perspektiv går ut på att man poängterar att:

kriser är normala händelser som utlöses av ett systems komplexitet och genom felaktiga beslut, samt av interrelationerna mellan teknologiska system och människorna som försöker hantera dem.

Systemperspektiv

Av vad som tidigare sagts framgår det att Pauchant och Mitroff (1992:22) utgår från ett systemperspektiv. Systemperspektiv på kriser, menar dessa forskare, uppmanar oss att förstå så mycket som möjligt av vad som blir effekten av en förändring i en variabel för hela systemet, med hänsyn tagen till att denna variation i sig kommer att förstärkas av andra variabler i systemet.

Från ett systemperspektiv, kan många "incidents" (händelser i en del av systemet), övergå i "accidents" (olyckshändelser i hela systemet) till "crises" (kriser som utmanar grundläggande förutsättningar) - om de förstärks av andra variabler. Denna progression från incident till kris är mycket ovanlig (ibid).

Det finns emellertid exempel på denna utveckling från "incident" till "crises", och det är tragedin i Bhopal som inträffade den 3 december 1984. Det som hände var att giftgas började läcka ut ur en underjordisk cistern och bildade ett livsfarligt vitt moln över ett 65 kvadratkilometer stort område, 1200 människor dog av den läckande gasen och ca 20 000 skadades (Register 1987:18).

Bhopal började som en "incident" på fabriksnivå och degenererade sedan till en "accident" som påverkade hela systemet, både organisationen och samhället, för att slutligen utvecklas till en multifasetterad, internationell "crises" (Pauchant och Mitroff 1992:34).

Mitroff och Pauchant påpekar att när de talar i termer av organisationer, syftar de på individerna i dessa organisationer. En organisations krisorientering bör också ses som ett kontinuum (sammanhängande enhet) med många nyanser av grått (1992:48 f).

Diagnostisk modell

För att ytterligare öka förståelsen för krishantering har Pauchant och Mitroff utvecklat en diagnostisk modell som de kallar "The Onion Model of Crisis Management." (ibid).

Pauchant och Mitroff har i sin forskning funnit att det är fyra faktorer som huvudsakligen är orsaken till att en organisation är krisbenägen eller har en beredskap för kriser. För att värdera i vilken grad en organisation är förberedd eller predestinerad för en kris, måste man noggrant studera varje faktor för sig. Faktorena illustreras nedan (ibid).

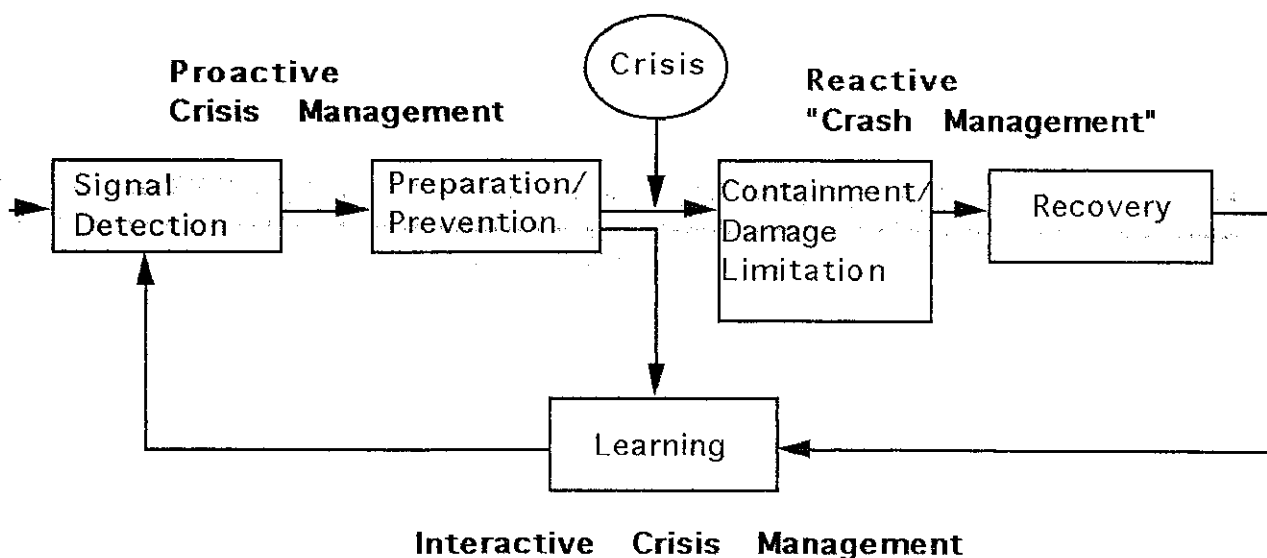
Figur (7) Mitroff och Pauchants diagnostiska "lök" modell för krishantering.
(För en utförlig förklaring av resp. nivå, se bilaga 2)

Nivå 4: Organisatoriska strategier	Planer, mekanismer och rutiner för krishantering.
Nivå 3: Organisationsstruktur	Införd infrastruktur för krishantering.
Nivå 2: Organisationskultur	Organisationellt tänkande och rationaliseringar.
Nivå 1: Karaktären på de individer som arbetar i organisationen	Individuella försvarsmekanismer.

Olika typer av krishantering

Studier av kriser och katastrofhantering har visat att fenomenet kris kan kopplas till olika faser eller steg. De flesta kriser verkar ha fem viktiga faser. Om man misslyckas med att hantera någon av dessa faser, kan resultatet bli att en kris för det första uppstår och sedan att den förvärras.

Figur (8) Tre viktiga typer av krishantering och deras fem faser.
Källa: Pauchant och Mitroff 1992:135.



De tre typerna av krishantering är proaktiv, reaktiv och interaktiv krishantering. *Signal Detection* (varningssignaler) och *Preparation/Prevention* (beredskap och förebyggande åtgärder) utgör den **proaktiva krishanteringen**. Dessa aktiviteter kan förhindra att kriser utbryter. *Containment/Damage Limitation* (förhindra spridning av skador) och *Recovery* (återhämtningsmekanismer) utgör den **reaktiva krishanteringen**, och utgörs av aktiviteter efter det att en kris har inträffat, syftet är att mildra skadeverkningarna och att återhämta sig från effekterna. Pauchant och Mitroff kallar detta för "Crash management". *Learning* (ett kontinuerligt lärande för att förbättra), syftar på en interaktiv typ av krishantering, som sällan förekommer i organisationer/företag. Lärdomar (learning) kan antingen ingå i krishanteringsplanerna i avsaknad av en kris, eller vara resultatet av en kris (ibid. s. 135).

Som tidigare nämnts saknas det idag en generell kristeori och en generell krishanteringsteori inom organisationer. Man kan dock skymta en begynnade teoretisk ram för krishantering. Utsagan om att vi ej kan förebygga eller hantera kriser, gäller därför ej längre. Vi kanske fortfarande är en lång väg från att förstå och hantera *alla* aspekter av kriser, men nu vet vi åtminstone med säkerhet att reaktiva krishanteringsstrategier, eller inga strategier alls, inte längre duger i dagens samhälle (ibid, s.141).

Planera för en krissituation

Varje företag och organisation råkar någon gång in i en kris - det vet man. Förr eller senare drabbas man nämligen av strukturproblem, miljöfarliga utsläpp, ekonomiska brott, sabotage, arbetskonflikter, tekniska brister i produktionen eller felaktiga leveranser (Regester 1987:9).

Avgörande för utgången av en kris är **hur de ansvariga reagerar i krissituationen, om de lyckas få kontroll över den**. Krisberedskap är i högsta grad ett ledningsansvar, och en väl utprovad strategi för krishantering kan bidra till att skadan inte blir onödigt stor. Ett krisdrabbat företag bedöms idag oftare hur ledningen kommunicerar under en pågående kris än efter krisens orsak. En svår situation kan således förvärras eller förbättras beroende på hur den interna och inte minst den *externa kommunikationen* sköts (ibid).

Nedan redogörs kortfattat för de regler ett företag/organisation bör utgå ifrån när man **planerar för en krissituation** (Regester 1987:39-40):

- 1 Bygg upp en positiv inställning till krishantering.
- 2 Se till att företagets prestationer ligger i nivå med allmänhetens förväntningar.
- 3 Bygg upp trovärdigheten genom en lång rad åtgärder som vittnar om ansvarstagande.

- 4 Var beredd att tillvarata de möjligheter som erbjuds under en kris.
- 5 Tillsätt en krishanteringsgrupp.
- 6 Katalogisera potentiella krissituationer.
- 7 Utforma en policy för att förebygga kriser.
- 8 Formulera strategier för hur varje potentiell kris ska hanteras.
- 9 Tillsätt kriskontroll- och riskövervakningsgrupper.
- 10 Ta reda på vilka som kommer att påverkas av en viss kris.
- 11 Utveckla effektiva informationskanaler för att minska skadeverkningarna på företagets anseende.
- 12 Be om möjligt utomstående experter om råd vid upprättandet av en krisplan.
- 13 Fäst planen på pappret.
- 14 Testa, testa och testa än en gång.
- 15 Undersök vilka speciella utbildningsprogram som kan vara nödvändiga för att du ska kunna samla en grupp professionella medarbetare omkring dig.

Kommunikationen under en kris

Nyhetsmedierna förmedlar en uppsjö av uppgifter om kriser och katastrofer som påverkar företag och andra organisationer. Journalisterna är inte sena i vändningarna vid sådana tillfällen utan angelägna att snabbt få fram och ge spridning åt nyheten. Medierna når så många människor så snabbt att deras inverkan på allmänhetens inställning till ett företag eller dess produkter kan var djup och bestående (Regester 1987:115).

Idag krävs därför att ett företag upprätthåller goda förbindelser med olika grupper - kunder, grannar, anställda, aktieägare och leverantörer. Och det sätt på vilket ett företag umgås med massmedierna när något händer är av största vikt för dessa relationer (ibid).

Den bild av företaget som framträder när någon olycka hänt bär alltför ofta negativa drag. Många gånger beror detta på missuppfattningar från journalisternas sida, men vilken orsaken än är brukar man när man i efterhand ser efter hur företaget hanterat nyheten finna tecken på tvivelaktiga bedömningar och otillräckliga förberedelser. Inget företag har råd att misslyckas i detta avseende. Det är högst sannolikt att allmänheten får ett dåligt intryck av företaget om det uppfattas som oförmöget eller ovilligt att ge tillförlitlig information (Regester 1987:115).

På samma sätt som man kan planera för en kris kan man också planera för företagets *respons* på en kris. Det är detta som är det väsentliga i planeringen för kommunikationen under en kris. När det oväntade händer bör man genast tillämpa kriskommunikationens kardinalregel: *berätta allt och gör det fort!* (Regester 1987:115).

Journalisterna har under en kris en stark press på sig att leverera sina artiklar. Om man inte ger dem den information de behöver, eller om man inte gör det snabbt nog, kommer de att se sig om efter andra källor som kan vara långt mindre välunderrättade och tillförlitliga men som erbjuder journalisterna deras levebröd: en story (ibid, s.116).

Det bästa motmedlet är när allt kommer omkring en konsekvent, kontinuerlig kommunikation - dag ut och dag in, år ut och år in. Med målmedveten kommunikation och omsorgsfull planering står företaget bättre rustat att möta en kris med en viss tillförsikt och komma ut med så små skadeverkningar som möjligt (ibid).

Nyckeln till krishantering är **krisförebyggande åtgärder**, och detta oavsett om verksamheten och beredskapen skärps på företagets initiativ eller framtvingas genom lagstiftning. Om en brand skulle utbryta kan en omfattande katastrofplanering minska skadeverkningarna, och **genom att hålla kommunikationerna med omvärlden öppna**, kan man minimera de negativa effekterna på företagets och företagsledningens anseende (Regester 1987:139).

Följande goda råd riktar Michael Regester mot företag och organisationer gällande kommunikationen under en kris: (ibid, s 143-144):

1. Börja distribuera bakgrundsinformation om företaget så snart som möjligt då en kris uppstår och visa därmed er beredvillighet att kommunicera under krisen - samtidigt som företaget får värdefullt andrum att förbereda presskommunikéer om vad som inträffat och vilka åtgärder som vidtas för att mildra situationen.
2. Om det är svårt att få fram fakta om vad som skett eller sker, producera då egna nyheter att fylla tomrummet med till dess tillförlitlig information om händelsen är tillgänglig för spridning.
3. Fyll aldrig tomrummet med spekulationer eller uppenbara osanningar.
4. Utfärda nya presskommunikéer i takt med att nya fakta blir kända. Försäkra dig om att andra som kan utfrågas av journalister också får kopior av kommunikéerna så att "alla sjunger efter samma noter."
5. Tillkännage tidpunkten för en presskonferens så snart som möjligt för att minska de påfrestningar ideliga samtal från massmedia innebär. Förbered grundligt inför varje presskonferens.

- 6 Kom ihåg att man i massmedia inte arbetar bara mellan nio och fem. Särskilt om det inträffar en större katastrof kommer företaget att få förfrågningar från alla delar av världen, från journalister som arbetar i andra tidszoner. Håll presstjänsten bemannad dygnet runt om så behövs.
- 7 Om företaget utan grund anklagas för en förseelse, gör då allt för att bevisa att anklagelsen är falsk.
- 8 Bygg upp ett system av många olika informationskällor. Odla kontakterna med journalister och lokala opinionsbildare. Håll dig informerad om rapporteringen i lokal- och riksradien, TV och press.
- 9 Sök när detta är möjligt medel att utnyttja media som en del av den arsenal du kan använda för att mildra krisens verkningar.
- 10 Undvik jargong när du informerar om en kris. Använd ett språk som visar att företaget fäster avseende vid det som hänt och försöker ställa saken till rätta.
- 11 Försäkra dig om att företaget kan referera till en lång rad åtgärder som vittnar om ansvarstagande och stöder trovärdigheten i de uttalanden som görs under krisen.

Barton (1993:208) nämner också hur viktigt det är att **dokumentera kontakterna med medierna**. Alla medierepresentanter som under krisen kontakter företaget/organisationen bör alltså föras upp på en lista. Viktigt att anteckna är också när samtalet inkom, frågan som ställdes, vilket svar man gav, samt om man har blivit ombedd att ringa upp igen osv.

Företaget/organisationen bör också anlita en "press-service", dvs anlita någon som samlar alla pressklipp och radio- och TV-inslag om företagets kris. Företagets informationsansvarige bör också försöka bedriva tvåvägs-kommunikation med medierna. Förutom att reportrar önskar ställa frågor, kan företagets informationsansvarige t ex samla information från medierna. Dessa har ofta redan varit i kontakt med myndigheter och andra viktiga källor och har därför samlat på sig viktig information (ibid).

Barton (1993:210) påpekar också att informationsansvariga på företag och organisationer absolut ej bör göra "off the record" kommentarer, då dessa uttalanden sedan kan komma att användas.

Viktigt är också enligt Barton, att den informationsansvarige poängterar det positiva i alla uttalanden och på presskonferenser, då företagets framtid kan hänga på en skör tråd. Dessutom bör krishanteringsgruppen/enheten repetera presskonferensen. I sammanhanget är det också en fördel om juridisk expertis finns att tillgå, då frågor av legal natur kan väckas. Den senaste tekniken bör om möjligt användas, t ex satellitkommunikation och företaget bör också ha förberett en ca 10 minuter lång videofilm om företaget, som med lätthet kan distribueras till olika

nyhetsorganisationer. Slutligen bör krisenheten utvärdera hanteringen av krisen inom en månad. Lärdomar är en av de få belönande aspekterna inom krishantering, anser Barton, och lärdomarna kan bli av stort värde för hanteringen av en framtida kris (ibid, s.210-211).

Hur medierna agerar under kriser

Lagadec (1993) anser för att företag eller organisationer skall kunna utveckla strategier för sitt agerande, måste de bland annat känna till hur medierna agerar/opererar under en kris. Förutsättningen här är att medierna har en möjlighet att närvara, i vissa fall har de ej detta och det kan i sig utgöra ett problem.

Hur arbetar då medierna, hur reagerar de när en krisartad situation har inträffat? Lagadec räknar upp den rad påståenden, som han anser bör ligga till grund för företagens/organisationernas strategier. De är följande (ibid):

-Medierna kommer att få höra talas om händelsen.

-En kris är en bra affär för medierna, vilken de försöker skaffa mer information om.

-Informationen kommer att rapporteras så som den mottages.

-Medierna kommer att försöka passa in nyheterna i en ram/sammanhang.

-Medierna kommer kanske att kräva en officiell presskonferens.

-De olika medierna - radio, televisionen och pressen - kommer att agera på olika sätt.

-Den verklighet medierna skapar blir snabbt den accepterade verkligheten, även på de högsta nivåerna.

-Televisionens information är idag omedelbar på grund av den teknologiska utvecklingen.

-I en värld där medierna påverkar allting, slutar det med att televisionen filmar sina egenproducerade händelser.

-Medierna kanske/kanske inte publicerar vital information.

Sammanfattande analys och slutsatser

I detta kapitel besvaras uppsatsens huvudfrågeställningar i form av en sammanvägning av det presenterade materialet, slutsatser presenteras dessutom i samband med att respektive fråga behandlas. Avslutningsvis redovisas några hypoteser. Närmast diskuteras emellertid vilka mönster eller tendenser som kan urskiljas i den nationella och internationella forskningen kring inter-organisatorisk kommunikation mellan myndigheter och medier.

Generellt finns det endast ett fåtal studier inom kriskommunikationsområdet som fokuserat på **interaktionen mellan myndigheter och medier**, och de studier som är gjorda saknar oftast teoretiska resonemang; någon generell kriteori finns heller inte. Speciella skolor eller riktningar, har jag inte funnit inom detta område, däremot varierar angreppssätten något, t ex verkar vissa forskare utgå från ett myndighets- respektive medieperspektiv, eller från båda perspektiven, och ett flertal forskare fokuserar på ett ge praktiska råd.

En övervägande del av dessa tidigare studier utgörs av kritik mot medierna. Detta kan bero på att de flesta fallstudier har initierats av myndigheter, och forskarna har därmed antagit ett myndighetsperspektiv. Den forskning som är gjord består annars i huvudsak av fallstudier, och inom dessa studier har vissa aktuella problem utkristalliserats.

Jag har funnit att den "ad-hoc"-liknande forskning om myndigheternas och mediernas interaktion, som existerar skulle kunna sättas in i en matris och in i ett orsakssammanhang. Exempelvis kan man anta att myndigheternas och mediernas i princip motsatta samhällsuppdrag, institutionella och organisatoriska olikheter (olika lagar, regler och normer, rutiner etc.), situationen eller störningen i sig och de olika aktörernas erfarenheter av samhällsstörningar, dvs förutsättningar – påverkar hur myndigheterna och medierna samspelar när det inträffar en allvarlig samhällsstörning, detta samspel utgörs av processer. Förutsättningar och processer, kan man sedan anta ligger till grund för olika resultat; exempelvis hur medierapporteringen ser ut, hur myndigheterna hanterar störningen, samt vilken bild allmänheten får av händelsen, opinionen, störningens utveckling mot en kris osv. På nästa sida illustreras detta resonemang.

Figur (9) Forskningen om inter-organisatorisk kommunikation insatt i ett orsakssammanhang.

<u>Förutsättningar:</u>	<u>Processer:</u>			<u>Resultat:</u>
I Institutionella och organisatoriska förhållanden.	Förb. fas	Akutfas	Återh. fas	-Medierapporteringen. -Myndigheternas hantering av störningen. -Medborgarnas bild av händelsen. -Utv. till en kris
II Situationen		-Myndigheternas och mediernas samspel.		
III Erfarenheter				

Endast ett fåtal studier har reflekterat över myndigheternas och mediernas olika förutsättningar för samspel.

-De flesta tidigare studier har utspelats i akutfasen, endast några få, i den förberedande fasen.

Endast en handfull studier resonerar i termer av resultat.

En slutsats av ovanstående presentation är att det saknas forskning som även tar hänsyn till myndigheternas och mediernas olika förutsättningar, och som reflekterar över effekter/resultat av aktörernas samspel. Men det visar sig också att forskarna mest har intresserat sig för akutfasen, t ex kan all tidigare forskning redovisad i denna uppsats hänföras till denna fas. Den förebyggande, förberedande fasen samt återhämtningsfasen har i mycket lite omfattning uppmärksammats av forskarna.

Forskning om katastrofer och masskommunikation, här kallad katastrofforskning, började på 1920-talet, men forskning av mer substans påbörjades först under 1960-talet. Under den tidiga perioden har främst varningsprocessen studerats och man beskrev händelseförlopp. Speciellt radions viktiga roll när det gäller att sända varningar om potentiella katastrofer har då stått i fokus.

Idag är katastrofforskningen generellt sett begränsad, och det man i huvudsak har studerat är mediernas rapportering om olika katastrofer. Studier av pressen har varit vanligare än studier av elektroniska medier. Men studier av individuella radio- och TV-stationer har varit vanligare än studier av individuella tidningar och tidskrifter. Framför allt har man idag kunskap om mediesystem på lokal nivå.

Nästa naturliga steg för forskarna var att intressera sig för de risker i samhället, som ibland resulterade i katastrofer. Inledningsvis studerade forskarna här människors uppfattning eller perception av risker, och från detta riskperceptionsområde har sedan riskkommunikationsområdet utvecklats, ett område som framför allt fokuserar på dialogen mellan experter och lekmän.

Kriskommunikationsforskningen, startade i slutet av 1970-talet och var ett resultat av de civila olyckorna och katastroferna; Three Mile Island och Tjernobyl (kärnkraftsolyckor) samt Bhopal (giftutsläpp). I samband med nämnda katastrofer började forskarna intressera sig för kommunikationsaspekter, men det är först på senare tid som man fokuserat på det ömsesidiga, på dialogen, inom inter-personell kommunikation och organisationskommunikation.

Forskningen inom kriskommunikationsområdet har mest ägnats åt fallstudier, och det saknas en systematisk inventering av de erfarenheter och kunskaper som denna forskning gett. Forskarna har mest fokuserat på akutfasen och i huvudsak beskrivs händelseförlopp.

Katastrofforskningen, riskforskningen samt kriskommunikationsforskningen anser jag kan kopplas till effektforskningens och public relationsforskningens utveckling under framför allt 1900-talet. Följande figur illustrerar:

Figur (10) Parallella utvecklingslinjer inom effektforskning, public relations och katastrof-, och riskforskning samt kriskommunikationsforskning.

Effektforskning	Public Relations-forskning	Katastrof och riskforskning samt kriskomm. forskn.
1850-1900:	<u>Publicitetsmodellen</u> (envägskomm., sanning ej nödvändig)	
	DIREKT PÅVERKAN	
1920-talet: <u>Teori om likformig påverkan/ S-R-modellen.</u> "Magic Bullet Theory" -Allsmäktiga massmedier	<u>Informationsmodellen.</u> (envägskommunikation, sanning och saklighet viktigt).	<u>Katastrofforskning</u> (varningsprocessen)
	SELEKTIV PÅVERKAN	
1940-talet: <u>Selektiva påverkans-teorier/egenskaper, intressen, sociala kategorier, relationer påverkar hur vi tar till oss mediernas utbud/ S-O-R-modellen.</u> -Maktlösa massmedier	<u>Asymmetrisk tvåvägs-kommunikation</u> (vetenskaplig övertalning)	<u>Riskforskning</u>
	ÖMSESIDIG PÅVERKAN	
1970-talet <u>Långtidseffekter/ indirekta effekter.</u> och framåt: "Modeling theory", "Meaning theory". -Mäktiga massmedier	<u>Symmetrisk tvåvägs-kommunikation.</u> (ömsesidig förståelse, dialog).	<u>Kriskommunikations-forskning.</u> (dialogperspektiv)

I figuren ovan kan man utläsa tre synsätt inom tre forskningsområden, om man vill renodla begreppen; nämligen direkt påverkan (1920-30-talet), selektiv påverkan (1940-60-talet) och ömsesidig påverkan (1970-90-talet). Dessa synsätt verkar genomgående mer eller mindre ha påverkat de olika forskningsområdena.

Direkt påverkan, eller likformig påverkan, en teori inom masskommunikationsforskningen, gick ut på att man ansåg att massmediernas innehåll/utbud hade en omedelbar effekt på människor, påverkan var likartad samt direkt (Lowery, de Fleur 1988). Forskarnas syn på massmedierna vid denna tid var därför att de var allsmäktiga (Asp 1986).

Informationen var enkelriktad och samma enkelriktade kommunikation finner man i informationsmodellen inom public relationsforskningen, med tillägget att innehållet bör vara sanningsenligt (Grunig & Hunt 1984). Samma tro på mediernas förmåga att informera och kunna påverka, kan man förmoda även låg bakom den tidiga katastrofforskningen, som bland annat studerat varningsprocessen och radions viktiga roll när det gäller att sända varningar om potentiella katastrofer.

Selektiv påverkan, nästa synsätt/utvecklingslinje, var ett resultat av att masskommunikationsforskarna hade upptäckt att alla människor påverkades inte omedelbart, eller direkt eller på samma sätt av massmediernas utbud, som ovanstående resonemang visar. Istället var det personliga egenskaper, intressen, sociala relationer och social grupptillhörighet som spelade en större roll, när det gällde hur människor påverkades - individen fick därmed en framträdande plats (Lowery, de Fleur 1988). Forskarnas syn på massmedierna var under denna period att de var maktlösa (Asp 1986).

Inom public relations-området framhöll man under samma period den asymmetriska kommunikationsmodellen, en modell som bygger på tvåvägskommunikation, men en ojämlig sådan. Det är troligt att området har tagit intryck av masskommunikationsforskningens rön om selektiva påverkansteorier, och därför initierat en dubbelriktad kommunikation baserad på vetenskapliga metoder om övertalning - allt för att kunna påverka. Riskforskningen, som tog fart efter andra världskriget (Drottz-Sjöberg 1995), kan väl även den i viss mån sägas vara påverkad av övriga forskningsområden, t ex sätter man så småningom individen i fokus, och studerar hur människor upplever risker, och hur massmedierna rapporterar om risker.

Under slutet av 1970-talet slog ett dialogperspektiv, en idé om ömsesidig påverkan, igenom, i huvudsak inom public relationsområdet samt kriskommunikationsområdet. Forskarna har inom dessa områden funnit att för att uppnå bästa resultat, när det gäller att påverka, bör kommunikationen var tvåvägs- och helst jämlik, samt bygga på kompromisser och ömsesidig förståelse. Kommunikation bör föras i form av en dialog. Inom masskommunikationsområdet är väl de flesta forskare idag överens om att massmedierna är mäktiga (jfr. Asp 1986), de påverkar oss alla, på något sätt och över tid - men de utgör inte de enda påverkanskällorna - samtidigt som de har en stor betydelse för vår uppfattning av verkligheten.

Hur hänger då katastrofforskning, riskforskning samt kriskommunikationsforskning ihop? Så som jag uppfattar det uppmärksammas riskforskning i den förberedande fasen, katastrofforskning i den akuta fasen, forskning om lärande i och mellan organisationer i återhämtningsfasen, medan kriskommunikationsforskningen egentligen spänner över alla faserna; nämligen över den förberedande, den akuta och

återhämtningsfasen. Kommunikationsaspekter kan alltså studeras innan, under eller efter en allvarig störning. Inom en del av kriskommunikationsforskningen, nämligen inom den senaste aktuella forskningen, har man utvecklat ett dialogiskt perspektiv som innebär att man försöker fånga kommunikationsprocesser över samtliga faser.

Mitt speciella fokus i denna uppsats, nämligen inter-organisatorisk kommunikation mellan myndigheter och medier kan sägas ingå i denna senare forskning med dialogperspektiv.

Vad fokuserar man slutligen på inom forskningen om krishantering i företag och organisationer, och kan denna forskning gynna myndighetsorganisationers krishantering?

Området i sig har inte inventerats till fullo i denna uppsats, det är därför svårt att uttala sig om vilken typ av forskning som förekommer mest generellt sett. En stor del av denna forskning är emellertid av mer praktisk karaktär. Och bland annat hur företag eller organisationer bör hantera medierna i en krissituation, kan man ge ingående besked om. Området finns idag på universiteten, och lärs i första hand ut till blivande företagsledare.

Det verkar som om forskningen om krishantering i företag och organisationer har sitt ursprung i forskningen om krishantering från ett samhällsperspektiv, och därmed från ett flertal olika vetenskapliga discipliner: exempelvis från geografi, sociologi, statskunskap, samt psykologi och på senare tid kommunikationsvetenskap. Dessa olika discipliner verkar också alltmer närma sig varandra när det gäller frågor av krishanteringskaraktär. Området är emellertid ännu i sin linda, och det finns ett stort behov av en generell teori om kriser i organisationer.

Det förefaller också som om denna forskning från ett företagsperspektiv (inom disciplinen företagsekonomi), idag skulle kunna vara fruktbar för myndigheters krishantering. Speciellt när det gäller hur man planerar för en kris, kommunicerar under en kris och därmed hur man hanterar medierna. Dessa områden har ingående studerats, och ett flertal goda råd ges.

Även Mitroffs och Pauchants definitioner på olika termer inom crisis management (ex. incident, accident, conflict and crisis), tror jag skulle kunna tillämpas från en myndighetsorganisationsperspektiv. Dessa forskare utgår dessutom från ett systemperspektiv, en ansats tillämpbar inom de flesta områden.

Mitroffs och Pauchants diagnostiska "lök" modell finner jag även den vara fruktbar för myndigheters krishantering. Utifrån olika nivåer (individnivå, organisationskulturnivå, organisationsstrukturnivå samt organisatorisk strategisk nivå) kan organisationen värdera hur krisbenägen eller hur förberedd den är.

Efter en analys av forskningen om inter-organisatorisk kommunikation kunde konstateras att den förberedande fasen samt återhämtningsfasen ännu är ganska outforskade. Detta är emellertid två faser som forskningen om krishantering i företag speciellt poängterar. Det gäller för det första att vara proaktiv, dvs att agera redan innan något har inträffat, samt att utvärdera verksamheten, att dra lärdomar av det inträffade. Lärdomar, enligt denna forskning, är en av de få belönande aspekterna inom krishantering, då erfarenheterna/lärdomarna kan bli av stort värde för hanteringen av en framtida kris.

Sammanfattningsvis förefaller det möjligt att utifrån denna forskningsinventering formulera några hypoteser av tentativ art om generella förhållanden. Jag har funnit att följande faktorer påverkar utfallet av en kommunikationsprocess:

Gällande interaktionen

1) **Öppenhet -slutenhet**

Ett interaktionsmönster mellan myndigheter och medier kan karaktäriseras som antingen öppet eller slutet. Det är speciellt viktigt i en krissituation att medborgarna får tillgång till saklig och trovärdig information. Trovärdigheten förutsätter emellertid öppenhet. Det sk sändarperspektivet kan vara funktionellt i vissa sammanhang, men representerar snarare slutenhet än öppenhet - då det handlar om envägskommunikation. Avsaknad av myndighetsinformation t ex underblåser ofta inkorrekt nyhetsrapportering.

2) **Symmetriskt -asymmetriskt**

Ett interaktionsmönster kan också sägas vara antingen symmetriskt eller asymmetriskt. Det symmetriska förhållandet är jämlikt, och bygger på kompromisser, ömsesidig förståelse samt utgörs av dialog. En total symmetrisk relation mellan myndigheter och medier, kanske inte är möjlig pga maktförhållandena i samhället, men genom att basera samspelen på ömsesidig förståelse, och föra en dialog, blir förutsättningarna för hur störningen hanteras avsevärt bättre.

3) **Geografisk faktor**

Även det geografiska avståndet kan påverka myndigheters och mediers interaktionsmönster. Medierna behöver komma nära sina källor (vilka ofta utgörs av myndighetspersoner), blir de förhindrade, utestängda eller på annat sätt motade - söker de sin information på annat håll, vilket kan få negativa konsekvenser för nyhetsrapporteringen, och därmed för hur allmänheten uppfattar störningen, samt för hur störningen hanteras.

4) **Organisationskulturell faktor**

Organisationsmedlemmars antaganden om sig själva och om sin organisation, sin omgivning, eller människors natur och livet i allmänhet, dvs en organisations kultur, utgör de oskrivna regler som styr beteendet inom en organisation och påverkar självfallet en organisations kommunikationsprocesser.

Gällande situationen

5) **Tidsfaktor**

Myndigheterna har å ena sidan behov av att skaffa information, samla data, få en översikt och göra helhetsbedömningar - detta tar tid. Medierna å andra sidan har ofta en "deadline", och vill därför snabbt ha myndigheternas information. Detta kan leda till konflikter aktörerna emellan.

För vissa situationer är det emellertid mycket bråttom. I de fall då myndigheterna har en god beredskap för dessa situationer (och tidigare alltså har varit proaktiva), kan hanteringen av störningen löpa helt enligt planen. Då kan istället mediernas reaktivitet, och avsaknad av beredskap, och kunskap om situationen, störa myndigheternas hantering av störningen.

6) **Risikfaktor**

Störningar som är resultat av att situationer med stor sannolikhet för risker har realiserats och fått stora konsekvenser, påverkar interaktionsmönstret, och därmed krishanteringen, kanske i större omfattning än situationer förknippade med liten sannolikhet för att risker realiserar. Exempel på detta finner man i samband med kärnkraftsolyckorna, Three Mile Island och Tjernoby. Dessa störningar utmärktes av stor ovisshet om hotets egenskaper etc. och en katastrof som kännetecknas av betydande mått av ovisshet är särskilt svår att hantera. Ibland kan mediernas avsaknad av specialistkompetens få följder för samspelet och nyhetrapporteringen och därmed för störningen i övrigt.

Gällande individen

7) **Självbild**

Förutom att interaktionen mellan myndigheter och medier påverkas av hur relationerna ser ut, påverkas interaktionen även av hur aktörerna ser på sig själva och på de andra i relationen. En ovilja i att samarbeta, kan t ex bottna i otillräcklig kompetens, bland annat om den egna rollen i sammanhanget.

Figurförteckning

Figur (1)	Bild av krisförloppets styrka och utbredning.	sid. 8
Figur (2)	Några viktiga begrepp.	sid. 10
Figur (3)	En översikt av den tidiga katastrofforskningen.	sid. 15
Figur (4)	Sammanfattning av svensk kriskommunikationsforskning.	sid. 61
Figur (5)	Crisis management's vetenskapliga områden.	sid. 62
Figur (6)	Definition av termer inom crisis management.	sid. 65
Figur (7)	Mitroff och Pauchants diagnostiska "lök" modell för krishantering.	sid. 68
Figur (8)	Tre viktiga typer av krishantering och deras fem faser.	sid. 68
Figur (9)	Forskningen om inter-organisatorisk kommunikation insatt i ett orsakssammanhang.	sid. 75
Figur (10)	Parallella utvecklingslinjer inom effektforskning, public relations och katastrof-, och riskforskning samt kriskommunikationsforskning.	sid. 76
Figur (11)	Variabler som influerar en organisations design och beteende.	(bilaga 2)
Figur (12)	Två paradoxer inom organisationsdesign.	(bilaga 2)

Käll- och litteraturförteckning

- Amnå, E. och Nohrstedt, S.A. (1987) "Att administrera det oförutsedda." Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 137.
- Angelöw, B. och Jonsson, T. (1990) Introduktion till socialpsykologi. Lund: Studentlitteratur.
- Asp, K. (1986) Mäktiga massmedier. Studier i politisk opinionsbildning. Stockholm: Akademilitteratur AB.
- Asp, K. (1992) "Journalistik som forskningsområde", I Forskning om journalistik, medier & kommunikation. Ämnesområdet idag och i framtiden. Red. Ulla Carlsson och Anders Lindblad. Nordicom-Sverige.
- Asplund, J. (1987) Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Barton, L. (1993) Crisis in Organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos. Cincinnati, Ohio: South-Western Publishing Co.
- Borodzicz, E. P. (1996) After Disaster: Risk Communication for Social Services and Voluntary Agencies. Paper presented at the 2nd International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies," Amsterdam 22-24 april 1996.
- Burrell, G & Morgan, G. (1987) Sociological Paradigms and Organisational Analysis. Aldershot: Gower Publishing Company Ltd.
- Crelinsten, D. R. (1994) "The Impact of Television on Terrorism and Crisis Situations: Implications for Public Policy." I *Journal of Contingencies and Crisis Management*. Vol. 2. Nr. 2. s.61-72.
- Cullberg 1976, J. (1976) Kris och utveckling. Stockholm: Natur och kultur.
- Drabek, T. E. (1986) Human System Responses to Disaster. An Inventory of Sociological Findings. New York: Springer-Verlag.
- Drottz-Sjöberg, B-M. (1991) Perception of risk. Stockholm: Center for Risk Research. School of Economics.
- Drottz-Sjöberg, B-M. (red.) (1995) Vidgade gränser - ökad sårbarhet eller chans för vårt land? Dokumentation av ÖCB:s forskardagar 1994. Stockholm: GOTAB.

- Fischer, H. W. III (1996) What emergency officials should know about the media to enhance mitigation & effective disaster response. Paper presented at the 2nd International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies," Amsterdam 22-24 april 1996.
- Fiske, J. (1991) Kommunikationsteorier. En introduktion. Borås: Centraltryckeriet.
- Findahl, O. och Lindblad, I-B. (1987) "40 dagar med Tjernobylnyheter i radio och TV." Stockholm: SR/PUB No 1.
- Flodin, B. (1993) "Myndigheters kriskommunikation." En kunskapsöversikt. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 163:2.
- Flodin, B. (1980) "Radio Malmöhus och snöstormen." Stockholm: Beredskapsnämnden för psykologiskt försvar, rapport nr 98.
- Friedman, S. M. (1989) "The Media Story That Will Not Die" I BAD TIDINGS: Communication and Catastrophe. Edited by Walters L.M., Wilkins L., Walters T. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Goemans, T. (1996) A Generic Approach to Crisis Decision Making. Paper presented at the 2nd International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies," Amsterdam 22-24 april 1996.
- Grunig, J. och Hunt, T. (1984) Managing Public Relations. New York: Holt, Rinehart and Winston Inc.
- Habermas, J. (1981) Theorie des Kommunikativen Handelns. Frankfurt: Suhrkamp.
- Habermas, J. (1990) Kommunikativt handlande. Texter om språk, rationalitet och samhälle. Göteborg: Daidalos.
- Hadenius, S. & Weibull, L. (1993) En bok om press radio och TV. Stockholm: Bonnier Alba.
- Hadenius, S., Hedman, L. och Nowak, K. (1996). "Estonia i nyheterna." Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport 168-3.
- Hamrén, S. och Nohrstedt, S.A. (1990). "Gaslarmet i Hammarö den 13 januari 1990." Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, meddelande nr. 123.
- Heath, R. (1996) Strategic Crisis management and Local Authorities: Learning from the Kobe Earthquake and Other Examples. Paper presented at the 2nd International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies." Amsterdam 22-24 april 1996.

- Hiroi, O., Mikami, S., Miyata, K. (1985) "A Study of Mass Media Reporting in Emergencies" I *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, Vol.3, No. 1, ss 21-49.
- Hoff, C. (1996) Working with the media when disaster strikes. Paper presented at the 2nd International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies," Amsterdam 22-24 april 1996.
- Hvitfelt, H. (1986) "Difteri i pressen." En analys av nyhetsbevakningen och informationen om difterismitta i Göteborg. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 135.
- Hvitfelt, H. (1988) "Nyheter i krig." Nyhetsförmedlingens villkor och innehåll vid allvarliga kriser och krigssituationer. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport, nr. 147.
- Jansson, H, Leivik Knowles, B-M., Skoglund, P. (1993) Information och kommunikation om civil beredskap: Mönster och förutsättningar. Novemus och Överstyrelsen för civil beredskap. Stockholm: Civiltryck AB.
- Jarlbro, G. (1994) "Kän man kommunicera om det som inte kan förutses?" I Det gamla riket, Holmberg/Weibull (red.). SOM-rapport nr. 13 SOM-institutet. Göteborgs universitet.
- Kreps, G.A. (1980) Research Needs and Policy Issues on Mass Media Disaster Reporting. Disasters and the Mass Media. Proceedings of the Committee on Disasters and the Mass Media. Workshop, February 1979. National Academy of Sciences. Washington D.C.
- Lagadec, P (1993) Preventing Chaos in Crisis. London: Mc Graw Hill.
- Landahl, P-A. (1989) "Om sanningen skall fram." Det psykologiska försvaret i Sverige under 35 år. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Larsson, L och Nohrstedt, S.A (1996) "Det ser verkligen illa ut..." Kommunikationsproblem i samband med Estoniakatastrofen 1994. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 168-1.
- Lauristin, M. och Vihalemm, P. (1996) "The disaster in Estonian media." Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 168-5.
- Leivik Knowles, B-M: (1991) Den civila delen av totalförsvaret. En beskrivning av två förändringsprocesser inom det civila försvaret och civilförsvaret. B-uppsats i statskunskap. Göteborgs universitet.

- Leivik Knowles, B-M., Pettersson, C. och Skoglund, P. (1994) Dealing with the unforeseen. With routines developed for the expected. Paper presented at the 1st International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies," Israel, Tel Aviv 16-19 oktober 1994.
- Leivik Knowles, B-M., Nohrstedt, S.A., Pettersson, C. och Skoglund, P. (1995) "Möta eller mota." Båtflyktmottagning på Gotland 1992/93. Novemus, rapport nr. 1995:1. Högskolan i Örebro. ISSN 1102-8696
- Leivik Knowles, B-M (1996) Sekundäranalys av tre extraordinära samhällsstörningar. En kvalitativ metoduppsats. Forskarutbildning. Göteborgs universitet.
- Lowery, S.A., de Fleur, M.L. (1988) Milestones in Mass Communication Research. Media effects. New York: Longman.
- Lundin, N.I. och Nohrstedt, S.A. (1995) "Risk-, katastrof- och kriskommunikation." I Kommunikationens villkor, Larsson, I och Rosengren, K-E. (red.). Lund: Studentlitteratur.
- Lundgren, C. (1978) "Tuveraset i lokalradion." En undersökning av Radio Göteborgs bevakning av en lokal katastrof. Stockholm: Beredskapsnämnden för psykologiskt försvar, rapport nr. 88.
- Mileti, D., Fitzpatrick, C. (1991) "Communication of Public Risk: Its theory and Its Application" I *Sociological Practice Review*, Vol 2, No. 1. ss 20-28.
- Mral, B. (1994) "Kommunikativt handlande - teori och empiri i historisk belysning." I Nordicom Information - om medie och kommunikationsforskning i Norden. Nr. 3/1994 Nordicom, Göteborgs universitet.
- Nationalencyklopedin, (1992) band 9. Höganäs: Bokförlaget Bra böcker.
- Nationalencyklopedin (1995) band 17. Höganäs: Bokförlaget Bra böcker.
- NHK Broadcasting Culture Research Institute (1996) Studies of Broadcasting. An International Annual of Broadcasting Science. Tokyo: Maruzen Planet Co., Ltd.
- Nohrstedt, S.A. och lekare, K. (1987) "Att rapportera det oförutsedda." En studie av lokaltidningarnas Tjernobylnyheter i Uppsala och Gävleborgs län under maj och juni 1986. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 138.
- Nohrstedt, S.A. och Skoglund, P. (1987) "Ljudbortfallet den 5 september 1987." En undersökning av informationsförmedlingen i samband med elavbrottet i Kaknästornet. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, meddelande nr. 115.

- Nohrstedt, S.A. (1988) "Informationskrisen efter Tjernobyli." Ett processperspektiv. I Forskning om journalistik. Red. Ulla Carlsson. Nordicom-Nytt/Sverige 4-88.
- Nohrstedt, S.A och Nordlund, R. (1993) "Medier i kris." En forskningsöversikt över mediernas roll vid kriser. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 163:4.
- Nohrstedt, S.A. och Tassew, A. (1993) "Communication and Crisis." An Inventory of Current Research. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport nr. 163:1.
- NOU 1986:19. Informasjonskriser. Oslo: Universitetsforlaget.
- Nowak, K. (1996) "The Estonia disaster in the Swedish news media" I Crisis Management at the National Level, Proceedings from an International Conference, Stockholm, Sweden, March 20-22, Johansson, I och Skoglund, P. (eds).
- Okabe, K., Hirose, H. (1985) "The General Trend of Sociobehavioral Disaster Studies in Japan" I *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, Vol.3, No. 1, ss 7-19.
- van Oostveen, N. (1996) Media-management: the responsibility of the local government, the interest of the victims and the needs of the press. Paper presented at the 2nd International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies," Amsterdam 22-24 april 1996.
- O'Riordan, T., Jungermann, H., Kasperson, R., Wiedemann, P. (1989) "Themes and Tasks of Risk Communication." Report of an International Conference held at KFA Jülich, I *Society for Risk Analysis*, Vol. 9, No. 4. ss 513-518.
- Pauchant, T.C. och Mitroff, I.I. (1992) Transforming the Crisis-Prone Organization. Preventing individual, organizational and environmental tragedies. San Fransisco: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Pligt, J., Midden, C (1990) "Chernobyl: Four Years Later: Attitudes, Risk Management and Communication" I *Journal of Environmental Psychology*, No. 10, ss 91-99.
- Quarantelli, E.L. (1988) Lessons learned from Research on Disasters. 1988 Symposium on Science Communication, Environmental and Health Research, December 15-17, 1988. Annenberg School of Communication, University of Southern California, Los Angeles.

- Quarantelli, E.L. (1989) "The Social Science Study of Disasters and Mass Communication." I Walters, Wilkins and Walters (eds). Bad Tidings: Communication and Catastrophe. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Ass. Publishers.
- Raboy, M och Dagenais, B. (1992) Media, Crises and Democracy. Mass Communication and the Disruption of Social Order. London: Sage Publications.
- Raittila, P (1996) "Mediernas Estonia - Myndigheter och massmedier som informatörer i Finland". Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport 168-2.
- Regeher, M. (1987) Crisis management. Krishantering till företagets fördel. Borgå: Svenska Dagbladets Förlags AB.
- Rosengren, K-E. (1992) "Medie- och kommunikationsvetenskap. E pluribus unum." I Forskning om journalistik, medier & kommunikation. Ämnesområdet idag och i framtiden. Red: Ulla Carlsson & Anders Lindblad. Nordicom-Sverige.
- Rosenthal, U., van Duin M. (1996) Conclusions of the 2nd International Conference, "Local Authorities confronting Disasters and Emergencies", Amsterdam 22-24 april 1996.
- Rubin, D. (1987) "How the News Media Reported on Three Mile Island and Chernobyl" I *Journal of Communication* , Vol.37, No. 3, ss 42-57.
- Sam RIK Del 2A, (1981) "Rundradioverksamheten vid kris och katastrof som drabbar samhället" 2:a upplagan. Stockholm: Sveriges Radio och Televerkets Radiodivision.
- Scanlon, J. (1980) The Media and the 1978 Terrace Floods: An Initial Test of a Hypothesis. Disasters and the Mass Media, Proceedings of the Committee on Disasters and the Mass Media Workshop, February 1979. National Academy of Sciences, Washington D.C.
- Scanlon, J. (1984) "Domestic Terrorism and the Media: Live Coverage of Crime" I *Canadian Police College Journal*, Vol. 8, No. 2, ss 154-178.
- Scanlon, J. Alldred, S, Farrell, A., Prawzick, A. (1985) "Coping With the Media in Disasters: Some Predictable Problems." *Public Administration Review*, Volume 45, Special Issue.
- Scanlon, J. (1989) "The Hostage Taker, the Terrorist, the Media: Partners in Public Crime" I BAD TIDINGS: Communication and Catastrophe. Edited by Walters L.M., Wilkins L., Walters T. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

- Skoglund, P., Pettersson, C. och Leivik Knowles, B.-M. (1996) "Mellan fred och krig." Tre perspektiv på extraordinära händelser och svensk risk- och krishantering. Novemus, rapport nr. 1996:1. Högskolan i Örebro. ISSN 1102-8696
- Slovic, P. (1986) "Informing and Educating the Public About Risk." I *Risk Analysis*, Vol. 6, NO. 4, s.410
- Sood, R., Stockdale, G. och Rogers, E.M. (1987) "How the News Media Operate in Natural Disasters." *Journal of Communication*, 37 (3).
- Sourbag, B. (1996) The use of scenarios for crisis management in The Netherlands. Paper presented at the 2nd International Conference, "Local Authorities Confronting Disasters and Emergencies," Amsterdam 22-24 april 1996.
- Stefenson, B, Landahl, P.A. och Ritchey, T. (1993) Nuclear Accidents and Crisis Management. Proceedings of the International Conference in Stockholm, march 16-18, 1993. Kungliga Krigsvetenskapsakademien.
- Syrén, S. (1981) "Organiserad aktivitet efter Tuveskredet." Uppsala: Disaster Studies, nr. 10.
- Trost, J och Levin, I (1996) Att förstå vardagen - med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv. Lund: Studentlitteratur.
- Waxman, J. J. (1973) "Local Broadcast Gatekeeping During Natural Disasters." *Journalism Quarterly*, 50:4, 751-758.
- Wenger, D. & Quarantelli, E.L. (1989) Local Mass Media Operations. Problems and Products in Disasters. Disaster Research Center, University of Delaware.
- Wilkins, L. och Patterson, P. (1987) "Risk Analysis and the Construction of News." I *Journal Of Communication* 37 (3), Summer, s. 80.
- Örberg, L. (1988) Lokalradions funktion vid katastrofer. Lokalradions funktion och förutsättningar vid katastrofer, med avseende på kontakter med andra organisationer. Specialarbete, Informationsteknik, Göteborgs universitet.

BILAGOR

Bilaga 1 Beskrivning av fyra samhällsstörningar

TUVERASET 1977

Den 30 november 1977 inträffade ett jordskred i ett villaområde i Tuve (Göteborg). Jordskredet var den största katastrofen i Sverige om man mäter i raserade fastigheter och berörda individer. 67 hus förstördes helt, ytterligare 130 var i riskzonen, nio människor omkom och 600 människor bodde i området som berördes. Polis och brandkår kallades in från flera distrikt. Övriga inblandade i räddningsarbetet var Röda korset, länsstyrelsen och sjukhus. Radio Göteborg (lokalradion), som bara var en månad gammal, gick ut med direktsändning från katastrofplatsen redan en timme efter raset (Lundgren 1978).

SNÖSTORMEN I SKÅNE 1978/79

Under nyårshelgen 1978/79 drabbades Skåne av en kraftig och långvarig snöstorm, vilken tidvis lamslog all verksamhet utom räddningsarbetet. Radio Malmöhus (lokalradion) kom under detta oväder att fylla en viktig funktion genom att vidarebefordra information mellan allmänhet och myndigheter och inom och mellan organisationer (Flodin 1980).

UBÅTSINCIDENTEN I HÅRSFJÄRDEN

Rapporter om främmande ubåtar i svenska farvatten har varit ett återkommande tema i svenska nyhetsmedier under ett flertal år. Omfattningen av förekomsten av främmande ubåtar, som den rapporteras från försvaret, har ifrågasatts i massmedierna liksom till och med om det överhuvudtaget förekommit några utbåtar eller främmande undervattensverksamhet. De återkommande ubåtsjakterna är i princip ett militärt agerande som normalt förekommer under krig även om omfattningen av åtgärderna inte på något sätt kan jämföras. Beträffande ubåtsjakterna i Hårsfjärden och vid Mysingen, koncentrerades massmediernas uppmärksamhet på att ubåtsjakten misslyckades, trots de förväntningar som skapats (Hvitfelt 1988).

LJUDAVBROTETT 1987

Klockan 10.07 på förmiddagen den 5 september 1987 blev det plötsligt tyst i radio- och TV-apparaterna runt om i landet. En överbelastad säkring i Kaknästornet bröt strömtillförseln till bland annat ljudmataranläggningen. I och med att även övervakningssystemen berördes i Kaknästornet blev sökandet efter felkällan komplicerad för de tre tekniker som var i tjänst (Nohrstedt och Skoglund 1987).

Bilaga 2 Utförlig förklaring av nivåerna i diagnostisk "lök"-modell

Nivå 1

En av de *minst* uppmärksammade aspekterna av crisis management är den existentiella komponenten (nivå 1), och då speciellt erfarenhet av död. Forskning inom modern psykologi kan emellertid hjälpa oss att bättre förstå betydelsen av denna erfarenhet, menar Pauchant och Mitroff (1992:53). Ett flertal forskare inom psykologi poängterar också att den viktigaste motivationen för människor i väst är att till varje pris bevara sina personliga känslor, sin självbild och bilden av världen, och att kunna hävda detta jag, att kunna göra, att skapa, att känna sig levande etc.

Forskarna skiljer i sammanhanget på fysisk och psykisk död, den första syftar på att kroppen genomgår en biologisk död, den andra innebär att en individs erfarenheter skakas om, förstörs eller utmanas på ett traumatiskt sätt. Båda typerna av död är så skrämmande att vi människor försöker att motstå dem på alla möjliga sätt (ibid).

Industriella kriser kan utlösa båda typerna av död. Offren kan utgöras av de psykiskt skadade eller dödade, som i Bhopal. Andra individer - räddningsmanskap, ögonvittnen, förbipasserande, ledare och anställda, anhöriga, kommuninvånare - kan bli offer för psykologiska trauman (ibid).

Omfattande surveys har visat att ca hälften av de största mest framgångsrika företagen i USA saknar krisplanering över huvudtaget. En liknande situation kan man finna i Kanada och Frankrike (ibid, s.79-80).

Nivå 2

Under de senaste åren har de som studerat, guidat och hjälpt organisationer förändras insett de krafter som styr beteenden inom organisationer. Förutom de mer observerbara faktorerna som ett företags/organisations miljö, struktur, finansiella status etc. som i hög grad påverkar t ex en företagsledares beteende, så finns det också mindre observerbara faktorer som utövar en stark effekt. Dessa senare faktorer brukar refereras till som en organisations kultur (ibid, s.81).

Här syftar Pauchant och Mitroff (1992: 81 ff) i första hand på de mindre observerbara faktorerna, t ex organisationsmedlemmarnas antaganden om sig själva och om sin organisation, sin omgivning, eller människors natur eller livet i allmänhet. Dessa uppfattningar är till stor del omedvetna och sällan artikulera. Kultur, kan man därför säga, handlar om de oskrivna regler som styr beteendet inom en organisation (jfr. etnometodologin, Angelöw och Jonsson, 1990:29 ff).

Precis som nivå 1 är nivå 2 övervägande osynlig. Människors beteende kan t ex förklaras utifrån motivation, men inte direkt observeras, och det samma gäller för beteenden på organisationsnivå. Konceptet organisationskultur är relativt nytt, till stor del beroende på att det är osynligt och för att de flesta företagsforskare hittills har varit omedvetna om dess existens (ibid, s. 82).

Företags- eller organisationskultur är för det första en subkultur, då den är en del av en större samhällelig kultur. Detta betyder att rationaliseringar som göres inom företaget/organisationen också existerar i samhället i stort. För det andra har organisationskultur en existentiell funktion. Förutom att ett företag eller en organisation producerar eller ger service, så menar Pauchant och Mitroff att en organisation också möjliggör för medlemmarna att fly från sin egen oro. Detta skulle vara orsaken till varför många individer välkomnar de normer som utvecklas inom en organisation, även om de skulle leda till kriser (ibid).

Krisbenägna företag/organisationer (m.a.o. företagsledare och anställda) är emellertid benägna att utveckla rationaliseringar som godkänner de dagliga aktionerna, utan att man tar hänsyn till att detta beteende efter ett tag kan leda till kriser. Det "psykiska limmet" som håller dessa organisationer samman och som formar kulturen, kan alltså bestå av felaktiga förutsättningar och rationaliseringar (ibid, s.83).

Exempel på felaktiga rationaliseringar kan vara: vår storlek kommer att skydda oss, välskötta företag upplever ej kriser, vår speciella geografiska lokalisering skyddar oss, vissa kriser händer bara andra, det är tillräckligt att reagera inför en kris efter det att den har inträffat osv. osv. (ibid, s. 86).

Pauchant och Mitroff anser emellertid också att dessa felaktiga rationaliseringar är viktiga för ett företags eller en organisations medlemmar, då de hjälper individerna att fungera i sina dagliga aktiviteter. Så trots att dessa rationaliseringar alltså är negativa från ett krishanteringsperspektiv, skyddar de individen på en existentiell nivå. De hjälper individerna att fungera, att existera. Men, de är trots allt farliga för en organisation och dess omgivning därför att de hindrar effektiva insatser som skulle kunna förhindra att många kriser inträffar (ibid, s.103).

Nivå 3

Den stora frågan är då, vilken organisationsstruktur skall en organisation ha för att både kunna minimera möjligheterna för en kris och samtidigt på ett bra sätt hantera en sådan om den skulle inträffa? För det första anser Pauchant och Mitroff att vi i dagens samhälle kontrollerar teknologi som hör hemma i det 21:a århundradet, med ett tänkande från det 19:onde århundradet. Och det faktum att vi mer och mer i modern tid upplever mega-kriser är ett resultat av att företagsledare och andra som har till uppgift att utveckla och kontrollera denna teknologi, är efter sin tid och icke kompetenta för sin uppgift! (Pauchant och Mitroff 1992:105).

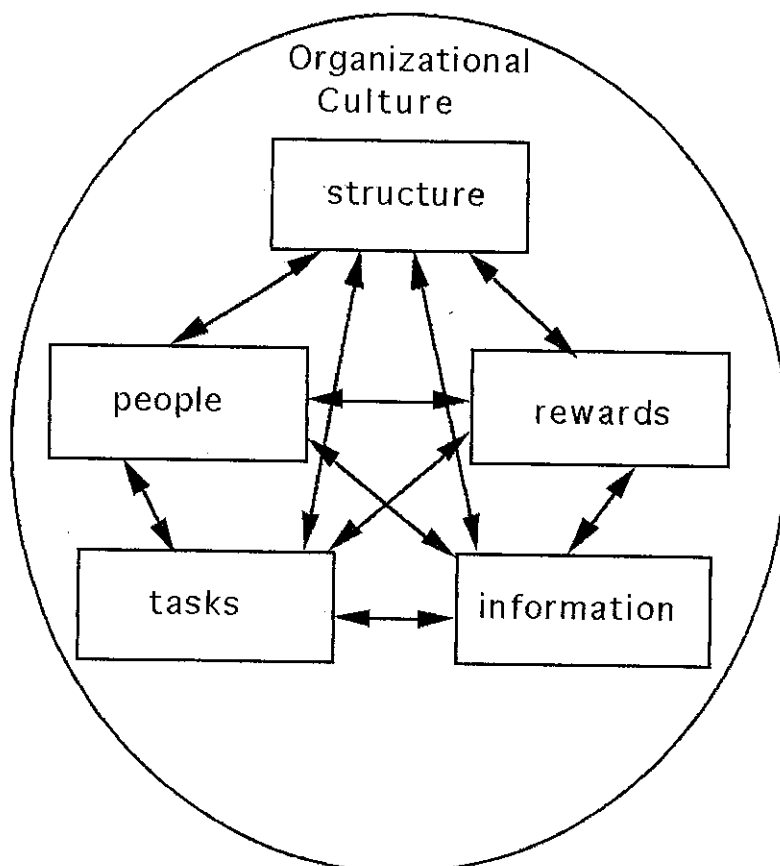
För närvarande, anser forskarna, finns ingen organisation som kan stå modell för "a System Age organization", speciellt en modell för krishantering, så istället utgår

Pauchant och Mitroff från en "idealmodell". Här syftas inte på en utopisk modell, utan en organisationsdesign som skulle kunna bli standard i strävandet efter att utvärdera en aktuell organisations agerande. Forskarna syftar också på en modell som kan realiseras (ibid. s.197).

För det första vill Pauchant och Mitroff utgå från Galbraith's klassiska modell av en organisationsdesign. Denna modell väljer man bland annat för att den utgår från ett systemperspektiv. Modellen ger exempel på variabler som kan påverka organisationens struktur/design och beteende.

Figur (11) Variabler som influerar en organisations design och beteende.

Ursprunglig källa: J.K. Galbraith, 1977 (här i Pauchant och Mitroff 1992:108).



Viktigt att notera är att alla variabler är förenade med varandra. Det här betyder att det är inte möjligt att göra en förändring i en komplex organisation utan att detta får betydelse för organisationens alla aspekter. Fortsättningsvis en kort presentation av de olika variablerna (ibid, s.107 ff).

People, syftar förutom på människorna i organisationen även på deras allmänna kompetens och färdigheter.

Tasks, refererar inte bara till de uppgifter organisationen måste utföra utan också till hur dessa uppgifter är grupperade i självständiga jobb.

Structure, syftar på det antal arbets- och ledningsnivåer i organisationen som rapporterar och kommunicerar med varandra, med det handlar också om hur makt och auktoritet delegeras. Den vanliga beskrivningen av en organisations struktur brukar man finna i organisationsplanen, men också i de vardagliga rutinerna.

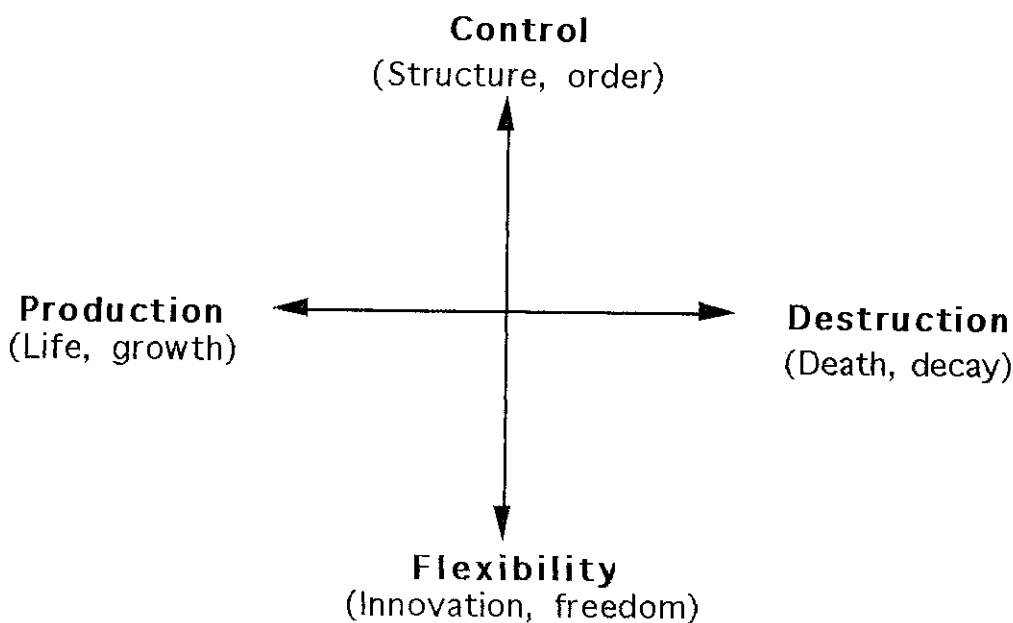
Information, refererar till typ och kvalitet på kommunikationskanalerna, det syftar också på den typ av kunskap som föredras av organisationen.

Reward, slutligen handlar om hur organisationen belönar acceptabelt beteende eller hoppas på att utrota oacceptabelt beteende - belöningen kan vara symbolisk, materiell, psykisk eller ekonomisk.

Ett sätt att utvärdera om en organisation har en beredskap för kriser, är att utvärdera dess krishanteringsenhet. En sådan enhet bör ha funktionen att organisera den totala krishanteringen i företaget/organisationen. Noterbart är emellertid att det endast är ca fyra av tio företag som har utvecklat en sådan enhet, och existensen av en sådan är inte en garanti för att organisationen verkligen är krisberedd (ibid, s.109).

Pauchant och Mitroff introducerar ett nytt koncept av en organisations design enligt följande illustration:

Figur (12) Två paradoxer inom organisationsdesign.
Källa: Pauchant och Mitroff 1992:121.



Den första paradoxen, som illustreras i figuren ovan är behovet av ett mänskligt system som samtidigt är **kontrollerande och flexibelt**: kontroll behövs för struktur, hierarki, instruktioner, tillförlitlighet, rutin och stabilitet; flexibilitet behövs för behovet av förändring, adaptation, kaos, osäkerhet, innovation, rörelse etc. (Pauchant och Mitroff 1992:121).

Den andra paradoxen innebär att man från ett krishanteringsperspektiv behöver se organisationen både som ett **destruktivt och produktivt system**. Produktion syftar på utveckling, liv, produktivitet, tillväxt, framsteg, aktualitet, framgång. Destruktion, handlar däremot om att vara medveten om kriser, katastrofer, död, skador, nedsmutsning, främlingskap etc.(ibid, s.122).

Viktigt i sammanhanget är att paradoxerna order/kaos, liv/död inte kan förstås enbart på en kognitiv eller logisk nivå, utan de behöver också hanteras utifrån en existentiell nivå, baserad på personlig erfarenhet. Om dessa två divergenta paradoxer integreras, kan detta leda till ett totalt annorlunda fokus i krisförberedd organisationsdesign och strategi (ibid, s.123).

Pauchant och Mitroff anser dessutom att krishantering måste representeras på ledningsnivå. Ledningen bör inte bara känna till de allmänna krisplanerna utan också de viktiga förutsättningar som styr organisationens krishantering. Pauchant och Mitroff går till och med så långt att de önskar se en lagstiftning inom området, speciellt för högriskindustrier. När det gäller organisationers design anser forskarna att frågan även berör en organisations omgivning. T ex föreslår forskarna att försäkringsbolag ger speciella incitament till företag som engagerar sig i effektiva krishanteringsprogram (ibid. 124 f).

Nivå 4

Samma grundläggande processer är involverade när det gäller å ena sidan krishantering och å andra sidan strategiskt ledarskap. Ledare inom krisförberedda företag och organisationer har lärt sig denna fundamentala läxa: krishantering angår en organisation i sin helhet, precis som dess relation till sin omgivning och är ett uttryck för organisationens mål eller strategiska vision. Uttryckt annorlunda, om en organisation ej har en beredskap för krishantering kan man utgå ifrån att organisationen ej heller har en beredskap för hur man framgångsrikt konkurrerar i den nya globala ekonomin (ibid, s.126).

Området strategiskt ledarskap har följande karaktäristika: fokus på relationer med omgivningen, en komplex enhet av ekonomiska uppbackare, involvering av den högsta ledningen, en omtanke om organisationen i sin helhet, ett regelbundet mönster och en framväxande process. Samma koncept är viktigt för krishantering; med tillägget, ett krishanteringsperspektiv innebär nya utmaningar för den traditionella synen på strategiskt ledarskap (ibid, s.127).

PUBLIKATIONER UTGIVNA AV INSTITUTIONEN FÖR JOURNALISTIK OCH MASSKOMMUNIKATION (JMG)

Institutionen för journalistik och masskommunikation (JMG) har två publikationsserier:

- **JMG:s bokserie:** Göteborgsstudier i journalistik och masskommunikation
- **JMG:s arbetsrapportserie:** Arbetsrapporter från Institutionen för journalistik och masskommunikation

Redaktörer för JMG:s bokserie och arbetsrapportserie är professorerna Kent Asp och Lennart Weibull. Publikationer i de två serierna säljs genom institutionens försorg. Beställningar kan ske på den talong som finns efter publikationsförteckningen.

Mellan 1991 och 1994 utgavs även en särskild rapportserie. Titlarna i den finns förtecknade separat.

JMG:s bokserie

Göteborgsstudier i masskommunikation (1980 -- 1990)

1. Lennart Weibull (1983) *Tidningsläsning i Sverige*. Stockholm, Liber. 521 sid.
2. Anders Ohlsson (1989) *Politiska nyheter till nytta och nöje*. Almqvist & Wiksell International, Stockholm. 350 sid.
3. Lennart Weibull, Karin Björkqvist (1989) *Dagspressen och dess läsare*. Stockholm, Almqvist & Wiksell International. (slut)

Göteborgsstudier i journalistik och masskommunikation (1990 --

1. Robert Burnett (1990) *Concentration and Diversity in the International Phonogram Industry*. (slut)
2. Roger Wallis (1991) *Internationalisation, Localisation & Integration*. Pris: 200 kronor. 281 sid.
3. Ronny Severinsson (1994) *Tidningar i konkurrens*. Dagstidningarnas agerande på lokala läsarmarknader i Västergötland 1950 - 1985. Pris: 200 kronor. 278 sid.
4. Bo Reimer (1994) *The Most Common of Practices*. On Mass Media Use in Late Modernity. Almqvist & Wiksell International. Stockholm. (slut)

5. Ulf Wallin (1995) *Vad fick vi veta? En studie i svenska nyhetsmediers rapportering åren före folkomröstningen om EU*. Pris: 200 kronor. 271 sidor.
6. Lennart Weibull och Charlotta Kratz (red) (1995) *Tidningsmiljöer. Dagstidningsläsning på 1990-talet*. Pris: 210 kronor. 216 sidor.
7. William Borden (1995) *Power Plays. A Comparison Between Swedish and American Press Policies*. Pris: 200 kronor. 323 sidor.
8. Admassu Tassew (1995) *Reporting a Pandemic. A Comparative Study of AIDS News Coverage in African and European Dailies*. Pris: 200 kronor. 235 sidor.
9. Monika Djerf Pierre (1996) *Gröna nyheter. Miljöjournalistiken i televisionens nyhetssändningar 1961 - 1994*. Pris: 275 kronor. 486 sidor.
10. Tomas Andersson Odén (1996) *Principer på präny. En studie av redaktionella mål inom den svenska dagspressen*. Institutionen för journalistik och masskommunikation, Göteborgs universitet. Pris 200 kronor, 168 sidor.
11. Margareta Melin-Higgins (1996) *Pedagoger och spårhundar. En studie av svenska journalisters yrkesideal*. Institutionen för journalistik och masskommunikation, Göteborgs universitet. Pris 200 kronor, 171 sidor.
12. Maria Elliot (1997) *Förtorendet för medierna. TV, radio och dagspress i allmänhetens ögon*. Institutionen för journalistik och masskommunikation. Göteborgs universitet, Pris: 275 kronor, 364 sidor.
13. Kent Asp, Bengt Johansson och Larsåke Larsson (1997) *Nära nyheter. Studier om kommunaljournalistik*. Institutionen för journalistik och masskommunikation. Göteborgs universitet. Pris 200 kronor, 310 sidor.

JMG:S RAPPORTSERIE (avslutad 1994)

Rapporter från Avdelningen för masskommunikation

1. Lennart Weibull (1984) *Dagspress och etermedier i Sverige 1979-1983*. (slut)
2. Jan Strid och Lennart Weibull (1984) *Läsvanor och Läsintressen. 1979-1983*. (slut)
3. Ingela Strid och Lennart Weibull (1984) *Annonssbladsläsning i Sverige*.
4. Ronny Severinsson (1985) *Publiken möter kabel-TV*. (slut)
5. Lennart Weibull (1985) *Närradiolyssnandet i Stockholm 1984*. (slut)
6. Bo Reimer och Lennart Weibull (1985) *Dagspress på arbetsplatsen*.

7. Informatörer i Sverige: Arbetsmarknad Framtidsutsikter (1986) Utdrag ur utredningen om informationsutbildning i Sverige (UHÄ-rapport 985:13)
8. Ingela Strid och Lennart Weibull (1986) *Mediesverige 1986*.
9. Bo Reimer (1986) *Läsaren och tidningen*.
10. Rutger Lindahl (1986) *Nyheten om mordet på Olof Palme*.
11. Monika Djerf (1986) *Funktioner hos kabel-TV*.
12. Anders Ohlsson (1986) *Att svara eller inte svara - det är frågan*.
13. Ronny Severinsson (1987) *Den nya medieframtiden - TV via satellit och kabel*.
14. Ingela Strid och Lennart Weibull (1988) *Mediesverige 1988*.
15. Ronny Severinsson (1989) *Agerande och utveckling inom dagspressen i Västergötland*.

Rapporter från Institutionen för journalistik och masskommunikation (avslutad 1994)

1. Emanuelsson, Eva & Karlsson, Kristina (1991) *Informatörer inför 90-talet*.
Pris: 90 kronor.
2. Wallin, Ulf (1991) *Bilden av EG*.
Pris: 120 kronor.
3. Wallin, Ulf (1992) *EG - Hot eller löfte? Argument i dagspress, radio och TV för och emot svenskt EG-medlemskap*.
Pris: 100 kronor.
4. Flodin, Bertil (1993) *Samhällskommunikation under 80-talet*. En kunskapsöversikt.
Pris: 150 kronor.
5. Severinsson, Ronny (red), (1995) - *Studier i medielandskapet*. Ett urval av analyser genomförda på uppdrag av Pressutredningen -94.
Pris: 200 kronor.

Arbetsrapporter

Arbetsrapporter från Avdelningen för masskommunikation (1980 -- 1990) (Pris: 60 kr + moms och porto)

1. Lennart Weibull (1984) *Trender i massmedieanvändningen*.
2. Bo Reimer (1985) *Tidningsläsning i södra Halland*.

3. Lennart Weibull (1985) *Läsvanor för svensk morgonpress 1979-1984*.
4. Ingela Strid, Lennart Weibull (1985) *Sport i medierna*.
5. Lennart Weibull (1985) *Masskommunikationen i Sverige*. Några reflektioner om läget 1985.
6. Karl Erik Rosengren, Bo Reimer (1985) *Internaliserad kultur*. Ett forskningsprogram om värden, individer och massmedier.
7. Robert Burnett, Peter Esaiasson, Bo Reimer (1985) *Milestones in Mass Communication Research: Media Effects. A Review Essay*.
8. Bo Reimer (1985) *Values and the Choice of Measurement Technique*. The Rating and Ranking of Postmaterialism.
9. Lennart Weibull (1986) *Press, radio, TV och nya medier i Japan*.
10. *Nyhets-spridningen om mordet på statsminister Olof Palme*. En sammanställning av Statistiska Centralbyråns intervjuundersökning 2-4 mars 1986.
11. Rune Hedberg och Lennart Weibull (1986) *Kassettidningsläsning på Gotland*.
12. Lennart Weibull (1986) *Massmediernas framtida utveckling*.
13. Ronny Severinsson (1986) *Tidningsläsning i Södermanland*.
14. Maria Elliot, Bo Reimer och Lennart Weibull (1986) *Tidningsläsning i Kalmar län*.
15. Lennart Weibull, Dagspresskollegiet (1986). *Läsvanor 1986*.
16. Bo Reimer och Karl Erik Rosengren (1986). *Maps of Culture: Macro and Micro*.
17. Maria Elliot (1986). *Allmänhetens syn på massmediernas trovärdighet*.
18. Lennart Weibull (1986) *Tendenser i svensk dagstidningsläsning*.
19. Bo Reimer (1986) *Social Space and the Structuring of Communication Processes*.
20. Lennart Weibull och Ronny Severinsson (1987) *Actions and Reactions - the Nordic Countries in Age of Satellite Broadcasting*.
21. Lennart Weibull (1987) *Massmediernas räckvidd 1985/86*.
22. Ronny Severinsson (1987) *Dagspressutvecklingen i Västergötland*.
23. Keith Roe (1987) *The Swedish Moral Panic over Video 1980-84*.
24. Bo Reimer (1987) *Dagens Nyheter i västra Sverige*.

25. Ann-Marie Hellerström (1987) *Lokal-TV- ett reellt alternativ till satellit-TV.*
26. Ronny Severinsson (1987) *Skaraborgspressens innehåll 1950-1985.*
27. Ronny Severinsson (1987) *Tidningsläsning i Essunga, Götene och Vara.*
28. Karin Björkqvist (1988) *Tidningsläsning i Gästrikland - presentation av en läsarundersökning.*
29. Bo Reimer (1988) *Reading Postmaterialism.*
30. Lennart Weibull (1988) *Publicistisk sed. Ett forskningsprogram om ett regelsystem och dess betydelse för svensk journalistik.*
31. Magnus Anshelm och Lennart Weibull (1988) *Läsvanestudien 1986. Huvudresultat och metodjämförelse.*
32. Magnus Anshelm (1988) *Sverige - nu - SOM 86 - en jämförelse av två undersökningar.*
33. Rutger Lindahl och Lennart Weibull (1988) *Palme i amerikanska ögon. En studie av den amerikanska pressens behandling av nyheten om mordet på statsminister Olof Palme 1986.*
34. Magnus Anshelm (1988) *Massmediernas räckvidd 1986/87 - en analys av Mediebarometern.*
35. Ingela Strid (1988) *Svenska folkets intressen 1973-1982. En sekundärbearbetning av Testologens mätningar av intressen.*
36. Anders Ohlsson och Keith Roe (1988) *Mått på mätning - En förundersökning av fördelningsegenskaper och stabilitet hos linje- och kategoribaserade mått.*
37. Britt Börjesson (1988) *Brott och publicitet. Kriminaljournalistik och pressetik under 1900-talet.*
38. Lennart Weibull (1988) *Rapport från kontaktresa till Uruguay 10-22 april 1988.*
39. Gunilla Jarlbro (1988) *En kvalitativ studie av hur människor upplever tidningsinnehåll.*
40. Monica Löfgren (1988) *Kabel-TV i Göteborg.*
41. Lennart Weibull (1988) *Lokal-TV via kabel. Synen på en ny kanal bland andra medier.*
42. Karin Björkqvist (1988) *Tidningsläsning i Värmland. Presentation av en läsarundersökning från våren 1977.*
43. Keith Roe (1988) *Adolescents' VCR Use: How and Why.*

44. Monika Djerf (1989) *Finns det funktionsdimensioner i medieanvändningen? En faktoranalys.*
45. Karin Björkqvist (1989) *Det politiska tidningsvalet.*
46. Magnus Anshelm och Jan Strid (1989) *Läsvanor och läsintressen.*
47. Monika Djerf (1989) *Massmedier och beslutsfattare: en litteraturstudie.*
48. Britt Börjesson (1989) *Pressens själösanering. Ett regelsystems framväxt.*
49. Magnus Anshelm (1989) *Mediebarometern resultat från 1988/99.*
50. Lennart Weibull (1989) *Rapport från en andra kontaktresa till Uruguay. Om massmedier, utbildning och forskning i social kommunikation samt Instituto Comunicacion y Desarrollo.*
52. Monica Löfgren (1989) *Nyhetstidningen 8 sidor - innehåll, spridning och läsning.*
53. Keith Roe (1989) *Notes on the Concept of Aggression and its (Mis) Use in Media Research.*
54. Charlotta Kratz (1989) *Tidningsläsning i Kalmar och på Öland.*
55. Catharina Kisch och Mikael Stoltz (1989) *City 103 och dess lyssnare - en undersökning om lyssnandet på svenska arbetsgivareföreningens närradiostation i Göteborg.*
56. Karin Björkqvist (1990) *Mediebarometern under åttiotalet.*
57. Roger Wallis (1990) *Music, music everywhere, and so much of it the same...*
58. Charlotta Lekvall och Patrik Vult von Steyern (1990) *City 103 och tre livsstilar.*
59. Margareta Melin (1990) *Kommunaktuellt - studier av tidningens spridning och abonnenternas läsvanor.*
60. Maria Elliot (1990) *Förtroendet för medierna.*
61. Keith Roe (1990) *Never Has so Much Been Written by so Many about so Few, or, Why Youth Research?*

Arbetsrapporter från Institutionen för journalistik och masskommunikation (1990 -
(Pris: 80 kr + moms och porto)

1. Ronny Severinsson (1990) *Massmedier, allmänhet och flyktingfrågor i Sverige och Sjöbo. En fallstudie på Sjöbo.*

2. Ronny Severinsson (1990) *Tidningsläsning i Nordvästra Skåne*.
3. Charlotta Kratz (1990) *Tidningsläsning i sydöstra Skåne*. En presentation av en läsarundersökning.
4. Bo Reimer (1990) *Kulturdiskussioner - Inlägg i tre eviga debatter*.
5. Charlotta Kratz (1990) *Tidningsläsning i Jönköping*. En presentation av en läsarundersökning.
6. Charlotta Kratz (1991) *Verklighetsval och kapital*. En studie av det ekonomiska och det kulturella kapitalets betydelse för läsningen av stockholmstidningar utanför Stockholm.
7. Deanna Hultman (1991) *Dynamisk public relations*. En explorativ studie av Public Relations i fyra företag.
8. Admassu Tassew (1991) *Public service broadcasting concept and practice: a preliminary overview of the ideals and some swedish experience*.
9. Ronny Severinsson (1991) *Tidningsvanor i Gästrikland 1989*. Presentation av en läsarundersökning.
10. Lennart Weibull (1991) *Publik och medier i samspel*. En analys gjord för MedieSverige 1991.
11. Monica Löfgren (1991) *Massmediernas räckvidd 1979 - 1990*.
12. Lennart Weibull (1991) *Masskommunikation som ämnesområde*. Ett försök till empirisk bestämning.
13. Charlotta Kratz (1991) *Tidningsläsning i Södra Halland 1990, jämförelser med situationen 1984*.
14. Margareta Melin (1991) *Från kulturteori till journalistkultur*. En litteraturöversikt över diskussionerna kring kulturbegreppet.
15. Charlotta Kratz (1991) *Från icke-läsare till allätare*. Fyra läsartyper i Stockholm och i landsorten.
16. Kent Asp (1992) *Partiskheten i Sveriges Radios och TV4:s nyhetsprogram under 1991 års valrörelse*.
17. Ronny Severinsson (1992) *Med eller utan prenumeration i Eskilstuna och Katrineholm*. Presentation av en läsarundersökning från hösten 1990.
18. Karin Björkqvist Hellingwerf (1992) *Mediebarometern 1979-1991*.

19. Karin Björkqvist Hellingwerf (1992) *Dagspress och medievanor*. En analys av läsvanestudien 1991.
20. Lennart Weibull och Karl Erik Rosengren (1992) *Swedes' view of the world*. A Descriptive Report from the First Two BALTICOM Surveys.
21. Monica Löfgren Nilsson (1992) *Kvinnligt, manligt, journalistiskt - journalisters syn på nyhetsvärdering*.
22. Monika Djerf-Pierre (1992) *A Toaster With Pictures*. The Evolution of American Broadcasting 1921-1991.
23. Charlotta Kratz (1992) *En fråga om smak*. Om stabila och rörliga gruppers kulturella preferenser.
24. Thomas Östberg (1992) *Sportjournalistik - en analys av fyra dagstidningar 1961 - 1991*.
25. Karin Björkqvist Hellingwerf (1993) *Mediebarometern 1979 - 1992*.
26. Carin Nilsson, Åsa Widgren (1993) *Videotex - massmedium eller ej?* En litteraturstudie och begreppsanalys.
27. Margareta Melin (1993) *Var finns kvinnorna?* En analys av manligt och kvinnligt i kurslitteraturen vid Journalisthögskolan i Göteborg.
28. Karin Björkqvist Hellingwerf (1993) *Läsvanestudiens mått på läsvanor*. En analys av två mått på läsvanor.
29. Gunilla Jarlbro (1993) *HIV-aktuellt - En läsarundersökning*.
30. Monica Löfgren Nilsson (1993) *Klimat och kön - Journalisters bedömningar av arbetsklimatet på nyhetsredaktioner*.
31. Bengt Carlsson, Inger Lindstedt, Lennart Weibull (1993) *Studieresa till amerikanska högskoleutbildningar i journalistik, medier och kommunikation - En personlig reserapport*.
32. Håkan Hvitfelt, Lennart Weibull (1993) *Pendeln har svängt - En reserapport från Kina*.
33. Ulf Wallin (1993) *Den franska folkomröstningen - En analys av rapporteringen om den franska folkomröstningen om Maastrichtfördraget i svensk press, radio och TV samt i övriga nordiska länders press*.
34. Karin Björkqvist Hellingwerf (1994) *Tidningsläsning i Luleå och Kiruna*. Presentation av en läsarundersökning.

35. Tomas Andersson (1994) *Jönköpings-Posten och Smålandsposten - två småländska tidningsstrategier.*
36. Karin Björkqvist Hellingwerf (1994) *Mediebarometern 1979 - 1993.*
37. Bengt Johansson (1994) *Att studera massmediernas innehåll. En genomgång av innehållsstudier inom svensk forskning om journalistik, medier & kommunikation.*
38. Maria Edström, Maria Jacobson (1994) *Massmediernas enfaldiga typer. Kvinnor och män i mediebruset den 17 mars 1994.*
39. Ingela Wadbring, Lennart Weibull (1994) *På konsumenternas sida. En analys av hur konsumentfrågorna speglas i göteborgspressen.*
40. Bo Reimer (1994) *Kulturell identitet och massmedieanvändning på Åland.*
41. Olof Hultén, Carin Nilsson (1994) *Det svenska TV-utbudet 1987 och 1993. Undersökning av sändningstid och programkategorier.*
42. Kent Asp (1994) *Medieval 94'.* Anförande vid Folkrorelsernas Medieforum torsdagen den 20 oktober 1994 (framfört i urval). Forskningsprogrammet Journalistik och demokrati - studier kring mediekvalitet.
43. Margareta Melin (1995) *Can Women Become Cowboys? The Importance of Journalist Education for the Professional Ideal Among Swedish Journalists.*
44. Margareta Melin (1995) *Female Educators and Male Craftsmen? The Professional Ideals Among Swedish Journalists.*
45. Ingela Wadbring (1995) *Sista ordet är inte sagt än! - en analys av läraernas syn på jämställdhet vid journalistutbildningen i Göteborg.*
46. Karin Björkqvist Hellingwerf (1995) *Tidningsläsning i Gästrikland.*
47. Gunilla Jarlbro (1995) *Barn, ungdom och reklam.*
48. Karin Björkqvist Hellingwerf (1995) *Mediebarometern 1979 - 1994.*
49. Lennart Weibull (1995) *Journalister om Journalisten. Redovisning av en läsarundersökning från hösten 1994.*
50. Kent Asp (1995) *Kommersialiserade TV-nyheter - på gott och ont. En jämförande undersökning av Rapport TV2 och Nyheterna TV4.*
51. Monica Löfgren Nilsson (1995) *"Pennskaften" Female Journalists in Sweden.*
52. Gunilla Jarlbro (1995) *Våldsbrott i svensk press. En jämförelse mellan åren 1983 och 1993.*

53. Jakob Bjur och Jörgen Thörnqvist (1995) *Samma röster med nya ansikten*. En studie av Rapports innehålls-, form- och presentationsmässiga förändring över en tioårsperiod med tyngdpunkt på begriplighet.
54. Dino Viscovi (1995) *Med Loket mot framtiden*. Om unga arbetarklassmän, invandrare, EU och massmedier.
55. Ingela Wadbring (1995) *Tidningsläsaren - vem är det?* En analys av olika gruppers tidningsanvändning.
56. Marina Ghersetti (1996) *Jakten på den försvinnande publiken*. Om besök och besökare på svenska biografer.
57. Kent Asp (1996) *Sverige bilden i TV-nyheterna*. En undersökning av Stockholmsdominansen i Rapport (1986 - 1995) och Nyheterna (1991 - 1995).
58. Lennart Weibull (1996) *Bio, film och samhälle 1995*. En analys av svenskarnas biobesök, filmpreferenser och syn på film och samhälle.
59. Birgitte Christiansen (1996) *IT-brug - en litteraturoversigt ud fra et humanistisk-samfundvidenskabeligt perspektiv*.
60. Ylva Brune (1996) *Välberg i nyheterna - en kamp mellan tolkningsmönster*.
61. Karin Björkqvist Hellingwerf (1996) *Mediebarometern 1979 - 1995*.
62. Ingela Wadbring (1996) *Den journalistiska vägen - vadan och varthän?* En studie om kvinnliga och manliga journaliststudenter i Göteborg.
63. Ylva Brune (1996) *Svenskar, invandrare och flyktingar i rubrikerna*.
64. André Jansson (1996) *TV-tittarna och det sociala rummet* - En studie av den sociala positionens betydelse för kanalpreferenser och självuppfattning.
65. Bo Reimer (1996) *Inte utan relevans* - Om ungdomars användning av massmedier.
66. Birgitte Christiansen (1996) *IT-brug i hverdagslivet* - en kvalitativ interviewundersøgelse om ti menneskers computer- og Internetbrug i privatsfæren.
67. Ebba Sundin (1997) *Barn och massmedier* - En forskningsöversikt.
68. Monica Löfgren Nilsson (1997) *Hon och han i journalistutbildningen* - Ett pedagogiskt projekt.
69. Bertil Flodin (1997) *Medborgarna och EU-informationen* - En studie av inställning, aktivitet och kunskap hos svenska folket inför folkomröstningen 1994.

70. Maria Edström (1997) *Kön och journalistik - att utvidga medieöverkligheten. En litteraturöversikt.*
71. Larsåke Larsson (1997) *Forskningsöversikt - Kommunjournalistik.*
72. Torsten Malmström och Lennart Weibull (1997) *Snöstormen den 17 november 1995.*
73. Anna Maria Andersson (1997) *Vem är den svenske journalisten? - En studie av journalistkåren i yrkesliv och vardagsliv 1994 - 1995.*
74. André Jansson (1997) *Svensk dagstidningsläsning i förändring. Resultat från Riks-SOM-studien 1996.*
75. Britt-Marie Leivik Knowles (1997) *Inter-organisatorisk kommunikation mellan myndigheter och medier. Forskningsöversikt över myndigheters och mediers interaktion i samband med allvarliga samhällsstörningar.*

BESTÄLLNINGAR

Till institutionen för journalistik och masskommunikation (JMG)
Sprängkullsgatan 21
411 23 GÖTEBORG
tel: 031 - 773 12 17
fax: 031 - 773 45 54

Undertecknad beställer härmed följande skrifter från Institutionen för journalistik och masskommunikation (JMG):

JMG:S bokserie

Titel	Författare	Nummer
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

JMG:s arbetsrapportserie

Titel	Författare	Nummer
.....		
.....		
.....		
.....		

Namn:.....

Adress:.....

.....

.....