



JMG – INSTITUTIONEN FÖR JOURNALISTIK,
MEDIER OCH KOMMUNIKATION

FEAR AND LOATHING IN HUSARÖ

En kvalitativ studie av Anders Borgs kriskommunikation

Hravn Forsne
Elin Jedefeldt

Kandidatuppsats:	15 hp
Program och/eller kurs:	Medie och kommunikationsvetarprogrammet MK 1500
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Ht 2017
Handledare:	Orla Vigsø
Kursansvarig:	Malin Svenningsson

Abstract

Kandidatuppsats:	15 hp
Program och/eller kurs:	MK 1500
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Ht 2017
Handledare:	Orla Vigsø
Kursansvarig:	Malin Svenningsson
Sidantal:	42
Antal ord:	14132
Nyckelord:	Image repair, Retorisk situation, Anders Borg, Kriskommunikation, Skandal

Syfte	Syftet med studien är att pröva om kombinationen av image repair-teorin och teorin om den retoriska situationen kan bidra till att skapa förståelse för ett krisförlopp.
Teori:	Image repair-teori och teorin om den retoriska situationen
Metod:	Kvalitativ textanalys
Material:	22 artiklar från under perioden 3:e - 8:e augusti 2017
Resultat	Studien visar att genom att kombinera image repair-teorin och teorin om den retoriska situation går det att se vilka begränsningar och möjligheter som finns beroende på påträngande problem. För en kriskommunikatör är detta avgörande för att veta vilka möjligheter som finns att komma fram till ett passande svar för olika publikter.

Executive summary

During the summer of 2017 Anders Borg, the former finance minister of Sweden, was accused of gross and inappropriate behaviour after attending a party on an island north of Stockholm. News reports started to circulate that he had shown his genitalia, called women whores and sluts and threatened the host. After the first publication by the news site Dagens Opinion, Borg wrote a statement on his private Facebook page where he apologized but also claimed that he had a blackout and could not remember what had happened nor be completely responsible for his actions. The scandal that ensued did not only surround Borgs apology, or lack thereof, but also how powerful men are treated in Sweden comparatively to other social and demographic groups. The police started to investigate what had happened and at the same time Borg resigned from a number of prestigious board and advisory positions. After a few days the police cancelled their investigation but Borg had already left a majority of his positions and his reputation was in shambles.

The purpose of this study is to analyze the scandal surrounding Borg using Benoit's (1995) image repair theory and Bitzer's (1992) theory of the rhetorical situation. Through the combination of these two theories, where the first is used to analyze Borgs statements and the second to create a temporal framework for easier analysis of publics and discourse, this study hopes to provide a better understanding of the options one caught in a crisis can use. Criticism has been leveled at image repair theory for being too focused on the communication of the accused whilst ignoring or not including stakeholders or publics enough. This study will therefore aim to correct this weakness through the combination of these two theories.

To collect the data we have chosen a starting and end date for the crisis. The start is the first publication by Dagens Opinion and the last is the article detailing criticism against the police for cancelling their investigation. The scandal lasted for 6 days and about 400 news articles, op eds and commentary was written. We focused on information that was reported in the traditional news media and not on social media. The articles we picked were the ones that were new information or opinions arised. This amounted to 22 articles that helped us build our framework. After structuring the articles and Borgs attempts at image repair in a chronological order we conducted a rhetorical analysis. The goal was to clarify the rhetorical situation and its constraints and exigences.

Through the analysis we could see that the rhetorical situation behaved in a constricting fashion both because of how Borg communicated and the response from different publics. He was immediately after his first publication supported by friends and former colleagues but quickly mounting criticism came from feminist journalists and opinion makers who accused him of sexism. His response was to say that the accusations were baseless which of course did not fit the story that he had had a blackout. This resulted in a big debate which concerned if his apology was acceptable or not in the circumstances, as they were reported in the media. A major dimension of the debate was how powerful men are treated compared to others. When the police started to investigate after anonymous complaints Borg resigned whilst at the same time denying wrongdoing. This strange double communication resulted in the appearance of Borg saying he was

innocent whilst willingly accepting punishment as if he was guilty. Finally after a public spat with the leader of his former party and once more denying guilt he resigned from even more positions. At this point most publics had fallen silent and the rhetorical situation disintegrated.

The recommendation that this study delivers is that it is imperative for a crisis communicator to be able to understand what kind of response he or she is able to give with regard to the rhetorical situation. As we can see in the study Borgs initial Facebook post imposed constraints on him that hindered him from responding effectively to new situations. Furthermore the communicator must always be aware that the initial crisis might evolve into something different no matter what it originally was about. With that in mind it is useful to combine these two theories and views to be able to map out all possible strategies to reach a fitting response for ones target audience. This is important for both practitioners and scientists.

Innehållsförteckning

Kapitel 1: Inledning, syfte & bakgrund	5
1.1 Inledning.....	5
1.2 Syfte & frågeställningar	6
1.3 Bakgrund	7
1.3.1 Vem är Anders Borg?.....	7
1.3.2 Vad för skandal?.....	7
1.3.3 Prestationshistorik.....	10
Kapitel 2: Teori & tidigare forskning	11
2.1 Teori.....	11
2.2 Den retoriska situationen.....	12
2.2.1 Kritik mot den retoriska situationen.....	13
2.3 Image repair-teorin.....	14
2.3.1 Kritik mot image repair-teorin.....	16
2.4 Tidigare forskning.....	17
2.4.1 Tillämpning av image repair-teorin.....	17
2.4.2 Tillämpning av teorin om den retoriska situationen i kriskommunikation	18
2.4.3 Kriskommunikation via Facebook.....	19
Kapitel 3: Metod & material	21
3.1 Metod.....	21
3.2 Material.....	23
Kapitel 4: Resultat & analys	24
4.1 Den 3 augusti.....	24
4.2 Den 4 augusti.....	25
4.3 Den 5 augusti.....	27
4.4 Den 6 augusti.....	30
4.5 Den 7 augusti.....	30
4.6 Den 8 augusti.....	31
Kapitel 5: Diskussion	32
5.1 Framtida forskning.....	34
Referenser	35

Kapitel 1: Inledning, syfte & bakgrund

1.1 Inledning

Under augusti 2017 fick Anders Borg stor medial uppmärksamhet efter att ha betett sig olämpligt på en privat fest i Stockholms skärgård. Ryktet sade att Borg hade varit otrevlig mot arrangören, kallat kvinnor för hora och slampa, tagit andra män på könet samt visat sitt eget kön. Borg gick kort därefter ut med en ursäkt via sin Facebooksida, där han förklarar att han fick en blackout samt ångrar sitt beteende. Skandalen fick snabbt nationell spridning både via traditionella medier samt sociala medier, och trots Borgs försök till kriskommunikation skadades hans rykte och anseende allvarligt under krisen och som en konsekvens av detta lämnade han flera prestigefyllda konsult- och styrelseuppdrag.

Denna uppsats kommer att ta avstamp i två olika teorier för att förstå Borgs krishantering samt dess mediala mottagande. Den första är image repair-teorin (Benoit, 1995), som beskriver strategier som kan användas för att reparera sitt rykte efter att det har skadats av anklagelser om felaktigt beteende (Benoit, 1995: VII). Den andra är teorin om den retoriska situationen (Bitzer, 1992, & Hauser, 2002), som är behjälplig för att strukturera upp omständigheter kring kommunikationen och beskriva såväl talare som publik. Tidigare studier i ämnet image repair har främst haft Benois (1995) image repair-teori som enda teori att utgå ifrån. Image repair-teorin är erkänd och väletablerad i forskningssammanhang, framförallt eftersom att strategierna kan appliceras på en mängd olika situationer som omfattar såväl individer som organisationer (Epstein, 2017:12). Teorin har dock fått kritik för att den fokuserar för ensidigt på att analysera kriskommunikatören och i för liten utsträckning tar hänsyn till publiken och kontexten (Epstein, 2017: 13-14). Genom att kombinera image repair-teorin med teorin om den retoriska situationen bör vi fylla igen de luckor som finns i image repair-teorin, samt skapa ett nytt angreppssätt som inkluderar en större förståelse för publiken samt de begränsningar som den retoriska situationen i vilken Anders Borg befann sig i utgjorde. Med andra ord kommer vår studie att bygga vidare på den forskning som har gjorts kring image repair-teori, samtidigt som att den kommer att erbjuda ett nytt angreppssätt som förhoppningsvis kan ge fördjupad förståelse. Borg-skandalen är en lämplig kris att pröva teorierna på då den pågår under en skapligt kort tid, fokus för krisen förflyttas relativt ofta samt många publik gör sig hörda. Om de teoretiska föreställningarna inte får stöd här får de det sannolikt inte under andra omständigheter heller (Esaïasson, et.al.2007:183).

I en tid där vi varje dag kan läsa om nya kriser och skandaler blir det relevant också ur ett samhällsligt perspektiv att förstå interaktionen mellan den anklagade och media. Internet har bidragit, och fortsätter att bidra, till stora förändringar i hur organisationer och personer svarar i krissituationer. Frånvaron av geografiska- och tidsmässiga barriärer, uppkomsten av nya medier som sociala nätverk samt den ständiga tillgången till information har lett till att kanalerna för kriskommunikation har ökat i komplexitet (González-Herrero & Smith, 2008:152, Krimsky, 2007:2). En medialiserad skandal, i folkmun kallad ett mediedrev, kan exemplifiera denna utveckling. Ny information om händelsen pumpas ständigt ut och sprids via traditionella samt sociala medier, en stor

del av kommunikationen sker via media och krisen kan pågå under en relativt lång tid (Thompson, 2000:61). Borg-skandalen är inget undantag, här spelar både de traditionella samt sociala medierna en avgörande roll i hur krisen utvecklades. Det är i de traditionella medierna som avslöjandena dyker upp, men det är främst via sociala medier som Anders Borg framför sin kriskommunikation.

Borg-skandalen är också intressant att studera då den visar att det inte går att skilja privatliv från livet i offentligheten. Offentliga personer lever ständigt i strålkastarljuset vilket blir tydligt i Borgs fall, där en blackout-fylla på en privat fest bland vänner och bekanta resulterade i en nationell skandal som ledde till att Borg förlorade en mängd arbetsuppdrag. Vid tidpunkten för skandalen var det dessutom tre år sedan Borg avgick som finansminister och lämnade politiken, men det är nog legitimt att påstå att han blev lika hårt granskad som en sittande minister skulle ha blivit. En annan intressant aspekt är att Anders Borg innan skandalen främst var känd som en respekterad finansminister, som ledde Sverige framgångsrikt under en finanskris. Han har ingen historia av tidigare skandaler, med detta verkar inte ha bidragit till att lindra krisen väsentligt.

1.2 Syfte & frågeställningar

Syftet med studien är att pröva om kombinationen av image repair-teorin och teorin om den retoriska situationen kan bidra till att skapa förståelse för ett krisförlopp. Anledningen till att vi har valt image repair-teorin i kombination med den retoriska situationen framför till exempel Coombs SCCT eller retorisk arenaanalys är att image repair dels används mer på personer framför organisationer vilket är mer passande i Borgs fall samt att den retoriska situationen som teoretiskt ramverk är väl anpassat för att användas på såväl talare som omgivning. Något som till exempel, arenaanalys eller stasismodell inte täcker in lika väl. Slutligen bygger båda dessa teorier på liknande axiomer eller fundament i hur de tillskriver vikt, ansvar och kontroll över situationen men gör det i olika utsträckning (Arendt, Lafleche & Limperopulos, 2017, Bitzer, 1992, Burns & Bruner, 2000, Grant-Davie, 2009).

Många tidigare studier har gjort ansatser till att förklara varför viss kriskommunikation har lyckats eller misslyckats genom att analysera kriskommunikatörer (bl.a. Sheldon & Sallot, 2008; Koerber, 2014; Benoit, 2016). Nytt med denna studie är ansatsen att inkludera viktiga publikationer, teman samt hur den retoriska situationen utvecklas genom att analysera medias rapportering. Detta eftersom att krisen utspelas i media, det är här som inflytelserika publikationer och viktiga teman blir framträdande. Om kombinationen av teorierna visar sig vara lyckad uppnås en större förståelse för krisens utveckling. Kombinationen av teorierna är med andra ord menade att komplettera de brister som finns i image repair-teorin.

RQ1: Hur såg den retoriska situationen ut för Anders Borg efter de första mediepubliceringarna och hur utvecklades den?

RQ2: Vilka var anklagelserna mot Anders Borg och vad för image repair-strategier använde han för att svara på dem?

RQ3: Svarade användningen av den retoriska situationen på kritiken mot image repair-teorin?

1.3 Bakgrund

1.3.1 Vem är Anders Borg?

Anders Borg, född 1968, är främst känd som moderat finansminister mellan åren 2006 och 2014. Borg var en av drivkrafterna bakom omläggningen av Moderaternas politik under Fredrik Reinfeldts tid som partiledare och han hade en stark ställning i den borgerliga regeringen (Nationalencyklopedin, 2017). Som ansvarig för regeringens ekonomiska politik under den internationella finanskrisen som startade under hösten 2008 tillskrevs Borg en stor del av de framgångar som ledde till ett succéval för Moderaterna år 2010 (ibid.). Tidningen Financial Times utsåg Borg till EU:s främsta finansminister 2011 i sin årliga ranking av unionens 19 finansministrar (Karström, 2011, 23 nov).

Borg har studerat nationalekonomi och statsvetenskap och innan sin tid som finansminister har han arbetat som bland annat politiskt sakkunnig i statsrådsberedningen (1991–1994), analytiker och ekonom vid S-E-Banken (1999–2001) och vid Sveriges riksbank (2001–2002). Han var även kanslichef och chefsekonom hos Moderaterna (2002–2006) (Nationalencyklopedin, 2017).

Efter valförlusten 2014 avgick Borg som finansminister tillsammans med övriga regeringen och meddelade i samband med detta att han lämnar partipolitiken (Nationalencyklopedin, 2017). Därefter har Borg haft en rad andra uppdrag, bland annat som ordförande för Global financial system initiativ inom World Economic Forum (2015-2017), rådgivare till Finlands regering (november 2014 - mars 2015), vice styrelseordförande i Investment AB Kinnevik samt styrelsemedlem i Bima (2015-2017), rådgivare för finanshuset Citigroup (2015-2017), styrelsemedlem i Stena international sedan 2016 (Helsingborgs dagblad, 2017) och rådgivare för investeringsbanken Asian Infrastructure Investment Bank sedan 2016 (Munkhammar, 2016, 18 okt). World Economic Forum, Citigroup, Kinnevik och Bima lämnade han i samband med skandalen.

1.3.2 Vad för skandal?

Många författare och forskare har gjort ansatser till att definiera olika sorters kriser och förklara hur de skiljer sig ifrån varandra. En av dem är Coombs (1995), som genom sin matris erbjuder ett förslag till hur man kan avgöra krisstyp. Coombs använde sig av attributionsteori för att utveckla en matris som bygger på två huvudegenskaper: intern eller extern, samt avsiktlig eller oavsiktlig. Dessa egenskaper samverkar i att skapa fyra olika kristyper: *transgression*, *accident*, *terrorism* och *faux pas* (Coombs, 1995:454-455). Coombs matris utvecklades ursprungligen för att användas på

organisationer, men har därefter även tillämpats på enskilda personer som är inblandade i en kris eller skandal (exempelvis Sheldon och Sallot, 2008).

Figuren visar Coombs kristyp-matris:

	Oavsiktlig	Avsiktlig
Extern	Faux Pas	Terrorism
Intern	Accident	Transgressions

(Coombs, 1995:455)

Enligt Coombs är en *faux pas* en oavsiktlig händelse som en extern aktör försöker omvandla till en kris. Den externa aktören ifrågasätter med andra ord om handlingen verkligen var lämplig. Faux pas-kriser karaktäriseras ofta av en tvetydighet, och de involverade publikerna måste avgöra vilken definition av händelsen som ska accepteras. Till följd av en faux pas oavsiktliga natur i kombination med den externa utmaningen så attribueras ett litet ansvar till den anklagade. Dock innehar den anklagade kontroll då denne kan ändra händelsen eller dess inramning (Coombs, 1995:455). En *accident* kännetecknas av att den sker oavsiktligt i den dagliga verksamheten, därför attribueras ofta lågt ansvar hos den anklagade. Accidents eller *olyckor* är okontrollerbara och instabila (Coombs, 1995:456). *Transgressions* är avsiktliga handlingar som begås trots vetskap om att man utsätter andra för risk eller skada. En transgression-kris attribuerar till att den anklagade har kontroll till följd av dess avsiktlighet, och skapar ofta en upprörd publik. *Terrorism* refererar till händelser begångna av en extern aktör med avsikten att skada antingen direkt eller indirekt. Det behöver dock inte handla terrordåd begångna av en terroristorganisation, utan det kan exempelvis röra sig om sabotage. Eftersom att handlingen har begåtts av en extern aktör så ligger kontrollen hos denne, och den anklagade attribueras låg kontroll för händelsen (Coombs, 1995:457).

Det är inte helt enkelt att kategorisera Borg-skandalen utefter Coombs matris. En av diskussionerna som uppstod i samband med krisen är frågan om hur stort ansvar Borg hade för det han gjorde på fyllan. Enligt Borg själv drabbades han av en blackout, och han beskriver händelsen som en olycka, en *accident-kris* utan uppsåt. Denna beskrivning accepteras av många, men inte av kritikerna som anser att en person trots alkoholpåverkan har ett stort ansvar för sitt beteende, och därmed menar att krisen är av typen *transgression*. Om nu en publik attribuerar lågt ansvar och låg kontroll till Borg, medan en annan attribuerar stort ansvar och stor kontroll, då blir det inte helt enkelt att kategorisera krisen utefter Coombs matris.

Thompson (2000) är en annan forskare som har inriktat sig just på politiska skandaler och som har ett annat sätt att definiera kristyp. Thompson har skapat en typologi av olika skandaler som sträcker sig över var tidsligt och rumsligt skandalen äger rum såväl som vad för typ av felaktigt beteende som skett.

Hans definition av en skandal, det vill här mena en handling, händelse eller omständighet, har fem delar (Thompson, 2000:13-24):

1. De innehåller övertramp av normer, värderingar eller moraliska koder
2. De innehåller ett mått av hemlighållande men publiker utanför själva händelsen vet att det hänt eller har starka skäl att tro att det hänt.
3. Publiker utanför själva händelsen anser att det var omoraliskt eller tar anstöt.
4. Publiker utanför själva händelsen yttrar offentligt att de är upprörda över det som skett.
5. Att händelsen har uppmärksammats på detta sätt skadar den person/personers rykte som varit involverade.

Thompson påpekar här att skandaler har alltid funnits men det är i och med massmedia har den tagit en ny form. Tidigare skandaler var ofta lokala affärer som att någon i byn varit otrogen eller att kungen förolämpade en ambassadör. Idag blåses lätt skandaler upp och når långt fler människor. Han kallar den första typen för en lokal skandal och den andra för en medierad skandal (Thompson, 2000:60-62).

Thompsons uppdelning i lokala och mediala skandaler:

Egenskap	Lokal skandal	Medial skandal
Övertramp	Direkteffekt	Direkt och sekundäreffekt
Offentlighet	Ansikte mot ansikte	Mediedriven offentlighet
Avslöjande	Ansikte mot ansikte	Medial publikation
Fördömande	Ansikte mot ansikte	Medial publikation
Bevis	Flyktiga	Hårda
Rum/tid-ramverk	Lokalt bundna	Fria från begränsningar

(Thompson, 2000:61)

Vad den här matrisen visar är hur den lokala skandalen skiljer sig från den mediala på flera olika punkter. Det viktigaste är att se att den mediala skandalen kan föra med sig sekundäreffekter som har att göra med hanteringen av skandalen. En sekundäreffekt är att om den som är utsatt för en skandal för att försvara sig säger något som senare inte visar sig stämma kan den sedan bli dömd även för det och därmed förlänga och förstärka den ursprungliga skandalen.

Förutom att skandaler kan vara lokala eller mediala gör han också en uppdelning i om det är en politisk, en finansiell eller en sexuell skandal (Thompson, 2000:120). Både den politiska och den finansiella skandalen ligger utanför vad den här studien kommer att undersöka. Istället kommer mer fokus att läggas på den sexuella skandalen.

Borgs fall är inte heller här något skolboksexempel, men ligger inom ramen för en sexskandal. Enligt Thompson (2000:97-98) bygger de personer som är i maktställning upp symbolisk makt som är nära kopplad till deras gärningar och rykte. Genom att

nyttja den makten får personerna kontroll över flöden av information, resurser och inflytande. Den kan förstöras genom att personen som innehar den betar sig på ett sätt som står i stark kontrast till sitt rykte då även i sexuella sammanhang. Övertrampet behöver alltså inte nödvändigtvis vara kriminellt men det är något som bryter mot gängse moral och normer. Det leder till att den politiska och/eller symboliska makt en person byggt upp skadas. Förutom detta handlar sexuella skandaler i första hand inte om att alla anser att beteendet är fullständigt över gränsen utan det har också att göra med den känsla som skapas av att en person i maktställning agerar på ett hycklande sätt. Hyckleriet är då, i en anglosaxisk miljö, ofta kopplat till personer som kampanjat på sina familjevärderingar eller på att stärka konservativa normer (Thompson, 2000:123-126).

1.3.3 Prestationshistorik

För att förstå Borgs förutsättningar för sin kriskommunikation blir det också relevant att ta upp hans tidigare rykte samt prestationer och hur det kan påverka allmänhetens bedömning av Borgs kriskommunikation efter festkvällen på Husarö. Som tidigare nämnt hade Borg ett gott rykte när händelsen inträffade, han hade inte varit inblandad i några andra stora skandaler sedan tidigare och under den pressande tidsperiod som finanskrisen kan sägas ha utgjort prisades Borg för sitt agerande. Med andra ord har han vad många kriskommunikationsforskare kallar för positiv "performance history", eller på svenska prestationshistorik. Anledningen till att detta blir relevant att diskutera är då forskning visar att en persons eller organisations tidigare prestationshistorik och rykte har stor påverkan på hur publiken tar emot kriskommunikationen under den aktuella krisen, eftersom att publiken använder prestationshistoriken för att bedöma hur stort ansvar den anklagade har över krisen eller handlandet som ledde fram till den (Coombs, 1998, 2004; Coombs & Holladay, 1996, 2001, 2002 i Sheldon & Sallot, 2008:6).

Allmänheten har visats sig vara mer villig att förlåta en organisation eller person med positiv prestationshistorik, än en med negativ sådan. En positiv prestationshistorik, det vill säga att de tidigare handlingar har betraktats som positiva, skapar trovärdighet för en organisation eller person gentemot dess publik. Detta brukar kallas för en "Halo effekt", eftersom att de tidigare positiva prestationerna bidrar till att projicera en positiv bild på organisationen/personen (Coombs, 1995:460). Det handlar dock inte om någon form av sköld, som skyddar ryktet från att skadas av en kris, utan snarare tillåter en positiv prestationshistorik personen eller organisationen att snabbare återfå förtroendet och reparera ryktet efter en kris (Coombs & Holladay, 2012:59). Kort sagt, en organisation eller person med positiv prestationshistorik ses som mer trovärdig och har därmed större chans att få sina image repair-strategier accepterade. Motsatsen kallas ibland för en "Velcro effekt", vilket innebär att en negativ prestationshistorik, i form av en historia av tidigare kriser, får publikerna att attribuera högre ansvar hos personen eller organisationen. En negativ prestationshistorik leder till lägre trovärdighet, vilket försvårar för kriskommunikatören att få publikerna att acceptera image repair-strategierna (Coombs & Holladay, 2012:59).

Dock blir det relevant att poängtera att politiker är en laddad yrkesgrupp, och en före detta toppolitiker och minister kan i viss mån alltid betraktas som kontroversiell i en meningsmotståndares ögon. Eftersom att en organisation eller person kan ha flera olika publikker, är det också möjligt att olika publikker har olika åsikter om huruvida den tidigare prestationshistoriken bör betraktas som positiv eller negativ (Coombs, 1995:461). Med andra ord kan det finnas meningsmotståndare till Borg som inte alls tycker att hans tidigare handlande i rollen som politiker har varit positiv, vilket kan påverka hur de bedömer Borgs trovärdighet och det i sin tur hans kriskommunikation.

Även om de flesta studier visar att en positiv prestationshistorik - där organisationen eller personen inte har varit inblandad i tidigare kriser och har ett gott rykte - är fördelaktigt, samt att en negativ prestationshistorik - där personen eller organisationen har varit inblandad i flera kriser tidigare - är ofördelaktigt, så är forskningen inte alltid ense om hur, och i vilken grad, den tidigare prestationshistoriken påverkar publikens uppfattning av den aktuella kriskommunikationen. Coombs (2004) visar exempelvis i en studie att publikker attribuerar högre ansvarsgrad till organisationer som har en historia av kriser, än om organisationen inte har varit drabbad av kriser eller om organisationens krishistorik är okänd. Detta resultat var väntat, dock visar samma studie att det inte är någon signifikant fördel när publikken känner till att organisationen är fri från tidigare kriser, gentemot när organisationens krishistorik är okänd (Coombs, 2004:20). Detta är intressant eftersom att det talar för att det finns en "Velcro effekt", men ingen "Halo effekt" eftersom att den okända historiken bedöms på samma vis som den positiva. Sheldon och Sallot (2008) visar i en experimentell studie att om en politiker har en positiv prestationshistorik eller en negativ prestationshistorik inte spelade någon roll när det kommer till hur politikerns rykte skadades av en faux pas-kris (Sheldon & Sallot, 2008:22). Studien undersöker dock bara prestationshistorik i förhållande till kristypen faux pas, och kan därför inte uttala sig om ifall slutsatsen hade kunnat vara densamma även för andra typer av kriser. Det är dock intressant eftersom att det ifrågasätter ideerna om både en "Velcro effekt" och en "Halo effekt". Kontentan blir att det inte finns något exakt mått som säger hur väl en positiv prestationshistorik hjälper i en krissituation, kontra hur mycket en negativ prestationshistorik skadar. Som med mycket annat i kriskommunikationsforskningen så skiljer det sig åt från fall till fall, och det kan vara svårt att eliminera bakomliggande variabler. I en kris spelar många faktorer stor roll för att man ska kunna förstå händelseförloppet samt kriskommunikationens mottagande.

Kapitel 2: Teori & tidigare forskning

2.1 Teori

Ramen för studien är tvådelad. Den första är teorin om den retoriska situationen som visar hur en retorisk situation kan beskrivas. Här har Bitzer (1992, Hauser, 2002) givit svar på hur det går att klassificera budskap från den som har förmåga att styra situationen. Beroende på perspektiv kan det vara talaren (Vatz, 1973) eller den

kringliggande situationen (Bitzer, 1992) som är kontrollerande. Förutom detta är också den situationen som talaren befinner sig i föränderlig och går igenom flera stadier. Den andra teorin är Benoits (1995) image repair-teori, som beskriver olika image repair-strategier som en individ eller organisation kan använda under en kris i syfte att reparera sitt rykte (Benoit, 1997:178).

2.2 Den retoriska situationen

Den retoriska situationen är en teori som beskriver under vilka omständigheter som retorik är användbart för att lösa påträngande problem. Dess huvudsyfte är att skapa en avgränsning mellan när retorik gör sig gällande och inte. För detta ställer Bitzer (1992:1-2) upp ett antal kriterier för när en situation är retorisk. För det första ska det finnas ett påträngande problem. Det vill säga en omständighet som kräver ett svar eller en lösning. Detta påträngande problem måste kunna lösas genom att en publik har förmåga att lösa problemet och kan övertygas genom kommunikation. Det betyder att för att vara publik räcker det inte med att kunna höra eller läsa budskapet utan att också kunna agera på det.

Men i en retorisk situation finns också begränsningar av olika slag som påverkar kommunikationen från den som söker att övertyga. Dessa begränsningar kan vara allt från att situationen kan vara hård eller lös. En lös situation kan vara att en person ställer upp en låda på ett torg och står med megafon medan en hård kan vara en partsinlaga i en domstol. Andra begränsningar kan vara vilket medium talaren kommunicerar genom eller vilka fördomar som finns kring talaren eller ämnet. Viktigt att påpeka är att begränsningar både kan vara positiva och negativa för talaren. De är inte konstanta utan kan förändras utefter situationens utveckling. Vad som ytterligare försvårar för talaren är att flera påträngande problem kan existera samtidigt och att publikerna kan överlappa varandra. Det vill säga att en retorisk situation är absolut inte statisk utan förändras kontinuerligt. Men i och med att situationen utvecklas brukar *ett* påträngande problem bli det primära eller kontrollerande. När detta sker är det det problemet som definierar publik, begränsningar och vad för svar som kan göra sig gällande. Målet för talaren i den här situationen är att ge ett korrekt svar. Det korrekta svaret är det som lyckas övertyga publiken och lösa det påträngande problemet i enlighet med talarens vilja (Bitzer, 1992:5-13).

Retoriska situationer kan som nämns ovan utvecklas. Det finns fyra steg i en retorisk situation som beskriver hur det påträngande problemet och begränsningar förändras (Hauser, 2002:50-57).

1. **Origin/ursprung:** Det är här det huvudsakliga påträngande problemet finns, och om det är intressant nog arbetar det sig vidare till nästa stadium.
2. **Maturity/mognad:** Här klarnar vad som är det påträngande problemet och det blir tydligt vilka som är publik, vem som kan skapa ett passande svar och vilka begränsningar som finns.
3. **Deterioration/fallande:** Vid detta stadium kan det vara svårt att lösa det påträngande problemet med retorik och det kan börja bli klart vad situationen är och att intresset börjar svalna.

4. **Disintegration/rämnande:** I detta stadium är det inte längre möjligt att påverka det påträngande problemet.

Dessa fyra delar ska inte ses som fasta punkter som alla situationer alltid går igenom på samma sätt. Vissa situationer kan hålla på i flera år medan andra är över efter en mycket kort tid. Det relevanta med uppdelningen är att ge en modell för att kunna tolka de möjligheter till kommunikation som finns. Målet med uppdelningen är att det blir lättare att sätta in det som sägs eller skrivs i ett sammanhang. Retoriska situationer skapas, utvecklas och försvinner vilket illustrerar att det finns en rumslig och tidlig aspekt. Genom att förstå den kan svar sättas in i ett sammanhang och därmed se om det är passande eller inte. Det ger också möjlighet att se när och hur olika publiker är engagerade i situationen.

2.2.1 Kritik mot den retoriska situationen

Bitzer har fått utstå en del kritik för hur han beskriver att påträngande problem skapas och existerar av Richard Vatz (1973:155-157). Vatz främsta kritik är att retoriska situationer är inte någonting som kommer utifrån och som skapas av externa händelser utan är något som skapas av en talare. Retoriken är inte en respons utan en grund för en situation att stå på. Utan att någon talar om att det finns ett påträngande problem så existerar det inte. Detta ligger i linje med att språk och kommunikation är det som bygger vår värld och därför också skapar de begränsningar och uppfattningar som gör att händelser kan uppfattas som retoriska situationer (Vatz, 1973:158-161). Viktigt att påpeka är dock att denna kritik inte underkänner existensen av retoriska situationer utan gör en ny beskrivning av vilka förutsättningar som är gällande för att uppnå ett korrekt svar och förstå sina begränsningar. Den här kritiken är relevant för att diskutera vilken aktör det är som är pådrivande av en situation vid vilket tillfälle.

Ytterligare kritik och/eller utveckling av teorin kommer från Grant-Davie (1997:264-265, 276-277). Han menar att Vatz kritik är rimlig men att den måste kompletteras med ytterligare teoretisk utveckling och koppling till delarna av den retoriska situationen. För att kunna förstå en retorisk situation måste den sättas i ett större sammanhang av tidigare händelser, metadiskurser och ideologi hos de som deltar. Det blir då en "compound" eller sammansmältning som skapar en helhet i förståelsen. För begränsningar och publiker kan agera utifrån faktorer som inte alltid är explicita i den aktiva retoriska situationen. Det förklarar varför små händelser kan generera stora kriser eller situationer eftersom de kan kopplas till större diskussioner.

Benoit (1994) har gjort en synteskritik av både Bitzer och Vatz där han jämför den retoriska situationen med Burke's beskrivning av retorisk invention. Enligt Burke bygger förståelse för en situation på fem aspekter:

- Act - Vad som händer i handling eller tanke.
- Scene - Bakgrund och plats för händelsen.
- Agent - Vem det var och dennes persona.
- Agency - I vilken kapacitet personen utförde handlingen.
- Purpose - Med vilken avsikt eller skäl till handlingen.

Genom att kombinera retorisk situation med retorisk invention påpekar Benoit (1994) att den viktiga skillnaden mellan Burke å ena sidan och Bitzer och Vatz å den andra är att de gör för stora uppdelningar i förståelsen och båda missar att lägga tillräckligt med vikt på *purpose*. Förutom det fångar den retoriska situationen inte in skälen eller rollen den som talar har. Genom att inte kunna särskilja talarens kapacitet från begränsningar blandar den retoriska situationen ihop vad som är talarens motivation och vad som är begränsningar (Benoit, 1994:348, 350, 353). Kontentan av detta är att den retoriska situationen har en brist eftersom den utgår från just situationen som kommunikationen äger rum i utan att ta hänsyn till kontext och vilja hos talaren.

2.3 Image repair-teorin

Image repair-teorin bygger vidare på tidigare teorier om apologia men är mer uttömmande. Teorin fokuserar på att beskriva olika svarsalternativ i en kris, också kallade image repair-strategier. Med andra ord, vad kan en individ eller organisation säga när krisen slår till för att bevara eller reparera sitt rykte? (Benoit, 1997:178).

Image repair-teorin utgår från att ryktet och bilden av en individ eller organisation är essentiell, och därför blir det viktigt att reducera skadan på ryktet samt återupprätta bilden av organisationen eller individen under en kris (Benoit, 1997:177). Teorin är användbar för yrkesutövare som hjälp för att designa meddelanden under kriser, men också för kritiker och forskare för att kritiskt utvärdera meddelanden som har producerats under en kris (ibid.).

Nyckeln för att kunna förstå image repair-strategier är att förstå vilken typ av attacker eller klagomål som skapar en kris och ett behov av att svara. En sådan attack har enligt Benoit (1997:177) två komponenter:

1. Den anklagade hålls som ansvarig för händelsen.
2. Händelsen anses vara stötande.

Om en organisation eller individ inte anses vara ansvarig för händelsen, eller om händelsen inte upplevs vara stötande, så uppstår inget hot mot individen eller organisationens rykte och individen eller organisationen behöver inte svara. Det är dock viktigt att poängtera att perception är viktigare än verkligheten. Det handlar inte om ifall en individ eller organisation *är* skyldig till anklagelsen, utan om individen eller organisationen *upplevs* vara skyldig. För så länge som publiken anser att individen eller organisationen är skyldig så finns det ett hot mot ryktet, oavsett om individen eller organisationen faktiskt är skyldig (ibid.).

Image repair-teorin erbjuder fem breda kategorier av image repair-strategier med olika varianter inom varje kategori (Benoit, 1997:178). Vi har valt att använda oss av de engelska begreppen för att minska risken för felöversättningar. De engelska begreppen är väletablerade vilket gör det lättare för läsaren att jämföra med andra studier.

De fem kategorierna är Denial, Evasion of Responsibility, Reducing Offensiveness of Event, Corrective Action och Mortification. Denial handlar om att den anklagade avvisar ansvaret för handlingen. Det finns två varianter av denial; *simple denial*, vilket

innebär att den anklagade hävdar att denne inte har utfört handlingen, samt *shift the blame*, som innebär att den anklagade skyller ifrån sig på någon annan (Benoit, 1997:179-180).

Evasion of responsibility innebär den anklagade försöker tona ner eller skjuta undan ansvaret över händelsen. Det finns fyra olika evasion-strategier; provocation, defeasibility, accident och good intentions. *Provocation* innebär att den anklagade hävdar att handlingen framtvungades av annan aktör. *Defeasibility* betyder att den anklagade påstår att avsaknad av information eller kontroll ledde till fram till händelsen. *Accident* innebär att handlingen skedde av misstag, att det var otur eller en olycka. *Good intention*-strategin betyder att den anklagade hävdar att handlingen hade goda avsikter (Benoit, 1997:180).

Reducing offensiveness of event innebär att den anklagade försöker minska händelsens upplevda anstötlighet. Detta kan ske genom sex olika strategier. *Bolstering* innebär att den anklagade framhäver sina styrkor i syfte att få publiken att minska sina negativa känslor för händelsen. *Minimization* betyder att den anklagade försöker att hävda att händelsen eller dess konsekvenser inte är så farliga. *Differentiation* betyder att den anklagade jämför den utförda handlingen med ännu värre handlingar. *Transcendence* innebär att den anklagade försöker framhäva händelsen i en mer fördelaktig kontext. *Attack accuser* betyder att den anklagade attackerar den anklagande i syfte att reducera dennes trovärdighet. *Compensation* innebär att den anklagade försöker bevara sitt rykte genom att kompensera eller återgälda händelsens offer (Benoit, 1997:180-181).

Den fjärde kategorin är corrective action, vilket innebär att den anklagade säger att man ska ta till handling för att lösa problemet eller se till att det inte upprepas (Benoit, 1997:181).

Den sista och femte kategorin är mortification, vilket betyder att den anklagade försöker upprätta bilden av sig själv genom att be om förlåtelse, man "gör en pudel" (Benoit, 1997:181).

Tabellen nedan går igenom varje strategi samt deras nyckelegenskap.

<i>Strategi</i>	<i>Nyckelegenskap</i>
Denial	
Simple Denial	Man påstår att man inte utförde handlingen
Shift the Blame	Man hävdar att någon annan utförde handlingen
Evasion of Responsibility	
Provocation	Man framhåller att handlingen framtvungas av annan aktör
Defeasibility	Man påstår att avsaknad av information eller kontroll ledde till handlingen

Accident	Man framhäver att handlingen berodde på yttre faktorer
Good Intentions	Man säger att handlingen hade goda avsikter
Reducing Offensiveness of Event	
Bolstering	Man framhäver sina styrkor
Minimization	Man hävdar att det inte är så farligt
Differentiation	Man jämför handlingen med värre handlingar
Transcendence	Man ger handlingen en annan inramning
Attack Accuser	Man ifrågasätter trovärdighet hos den anklagande
Compensation	Man kompenserar offren
Corrective Action	Man säger att man har en plan för att lösa eller förebygga problemet
Mortification	Man ber om ursäkt för handlingen

(Benoit, 1997: 179)

2.3.1 Kritik mot image repair-teorin

Som nämnt i inledningen har image repair-teorin fått kritik för att den fokuserar för ensidigt på kriskommunikatören och inte tar tillräcklig hänsyn till publiken och kontexten. Burns och Brumer (2000) menar att forskare behöver inkludera teman, frågor och perspektiv från viktiga publikgrupper för att få bättre förståelse för teorin. Utöver detta påpekar Burns och Brumer (2000:32-38) att en annan brist i image repair-teorin är att den inte är multimodal. Det innebär att den inte tar i beaktande hur bildsättning, medial inramning, medium och dylikt påverkar krisen. Dess aktörsfixering gör att den inte på ett systematiskt sätt tar in kontexten som krisen utspelar sig i. En av rekommendationerna som Burns och Brumer ger är att teorin bör utvecklas för att ta in publikperspektiv och koncentrera sig på att se skillnader och likheter mellan olika publikgrupper. Förutom detta menar de att strukturella faktorer bör inkluderas som: tidigare viktiga händelser, samhällsanda, maktposition, resursstyrka och kompetens. Detta för att förstärka helhetsbilden och bättre kunna förklara varför vissa strategier fungerar bättre än andra. Benoit har svarat på Burns och Brumers kritik och håller med om att publiken behöver tas i beaktning, samtidigt som att han vidhåller att det är oundvikligt att image repair-teorin fokuserar mer på källan och mindre på publiken (Benoit, 2000:41). Benoit påpekar också att han tar i beaktande olika publikgrupper och försöker skapa en helhetsbild. Men det blir uppenbart både i hans svar och vid en genomgång av flera av hans studier (Benoit & Henson, 2009, Benoit, 2011, Len-Rios & Benoit, 2004) som använder teorin att det inte sker någon form av systematik i hur information samlas in eller vilka faktorer som bedöms relevanta eller som väljs bort. Även om Benoit

nämner en mängd omständigheter och redovisar såväl artiklar som uttalanden och faktiska händelser är bristen på konsekvens stor. Det går inte från han studier att utröna varför han har valt de delar av verkligheten han presenterar. Ej heller finns det delar i teorin som behandlar vilken effekt olika former av medium har på hur kriskommunikationen tas emot. Teorin behandlar inte vad för påverkan det har om den som kommunicerar gör det via ett pressmeddelande, ett brev, en intervju eller ett Facebookinlägg.

2.4 Tidigare forskning

2.4.1 Tillämpning av image repair-teorin

Image repair-teorin har använts extensivt både för att analysera politiker såväl som sportstjärnors krishantering (Sheldon & Sallot, 2008). Teorin har bland annat använts på ett flertal amerikanska politiker, däribland Torontos borgmästare Tom Ford (Koerber, 2014). Också svenska politikere hanteringar av presskonferenser har studerats utifrån image repair-teorin (Eriksson & Eriksson, 2012). Av dessa studier går det att dra slutsatser om vilka image repair-strategier som har visats sig vara mest effektiva, men det visar sig också att det är mer komplext än så.

Enligt en meta-analys av 110 studier av image repair-strategi har ett antal slutsatser dragits om vilka strategier som är effektiva och vilka som inte är det. Författarna har jämfört vilka strategier som är närvarande i de studier där kommunikatören har lyckats med sin kriskommunikation samt tittat på vilka kombinationer av strategier som fungerar bäst. Slutligen har de lagt ytterligare ett analyslager som handlar om vilka yttre faktorer som existerar för krishantering i syfte att se vilka mönster som är gynnsamma eller inte. Resultaten visar att av de studier som använde sig av *corrective action* lyckades krishanteringen i 57 % av fallen och i de fall när den kombinerades med *bolstering* eller *reducing offensiveness* var också lyckandegraden på över 50 %. *Evading responsibility* var även den en lyckad strategi. Den minst lyckade strategin, men också den vanligaste av dem, var *denial* som användes i över 50 % av de fall som misslyckades med sin krishantering. Om strategin kombinerades med *reducing offensiveness* och *evasion of responsibility* blev resultatet än sämre (Arendt, Lafleche & Limperopulos, 2017:521-524).

Meta-analysen visar också att det inte är helt okomplicerat att bedöma vad som är lyckad kriskommunikation. Lyckad kriskommunikation bör bedömas utefter vad den anklagade har för mål med sin kriskommunikation, vilket kanske aldrig ens offentliggörs. Dessutom kan effekten av kriskommunikation mätas både på kort och lång sikt. Därför kan det ibland ta år innan man kan avgöra om en aktörs kriskommunikation lyckades eller misslyckades (Arendt, Lafleche & Limperopulos, 2017:518).

När det kommer till de enskilda fallstudier som tidigare har genomförts finns det såklart inga exakta kopior av Borgs fall som en före detta politiker, men det går att se likheter utifrån kristyp och omständigheter som gör den tidigare forskningen relevant. Vad som framkommer i denna forskning är att image repair-teorin till viss del är enkelspårig

eftersom att den utgår från ett krisaktörsperspektiv. Det vill säga att den som talar är den som är central i relation till anklagelserna och att det utifrån det finns kriskommunikation som är bra och dålig. Men som Koerber (2014:323-326) påpekar krävs en förståelse för att olika publikers kan ha skilda uppfattningar om vad som är en kris. Torontos borgmästare Tom Ford blev anklagad för att på en film ha setts röka crack. Hans svar var att det inte var han på filmen och att han inte hade gjort det (*denial*). Lokala såväl som internationella medier uppmärksammade nyheten, men trots att journalister, oppositionspolitiker och andra sa att han måste berätta sanningen och avgå så vägrade han. När det efter ett år kom det fram att filmen visade sig vara korrekt erkände Ford att det var han på filmen och att det väl var dåligt, men att han hade en kalasfylla och att vi nu går vidare. Hans opinionssiffror låg under hela perioden stadigt på 44 %. Detta eftersom att de som valt honom inte brydde sig om den skandal han var involverad i så länge han sänkte skatten och effektiviserar administrationen i staden. Vad detta innebär är att det finns flera publikers varav den så kallade "Ford Nation" inte brydde sig om vad deras borgmästare gjorde på fritiden, och därmed inte uppfattade händelsen som en kris. Det vill säga, "Ford Nation" upplevde inte händelsen som stötande och höll därmed inte den anklagade Tom Ford för ansvarig (Benoit, 1997:177).

Liknande slutsatser drogs av Sheldon och Sallot (2008) som uppmärksammade rasbetingade kommentarer från senatoren Trent Lott i Mississippi. Som i Ford-fallet visade det sig att krisen var begränsad till specifika publikers. Samma slutsats går att dra av Benois (2016) studie av Trumps "pussygate" där krishanteringen enligt image repair-teorin inte var trovärdig, men trots det inte hade någon effekt på valet. Detta trots att tidigare presidenter, presidentkandidater, kongressledamöter och andra i Republikanerna tog avstånd från Trump. Det här betyder att kriser kan bedömas olika av olika publikers och att olika krishanteringsmetoder kan ha olika effekt hos desamma. Det är alltså svårt att uttala generella sanningar om vad som är bra eller dåliga krishantering om inte publikerna är identifierade.

2.4.2 Tillämpning av teorin om den retoriska situationen i kriskommunikation

Det finns en mängd av tidigare studier som använder sig av den retoriska situationen som utgångspunkt. En studie som kan vara väl passande för denna uppsats är av Mortensen (2000) som behandlar den retoriska situationen av kriser med inslag av alkohol. Det som kanske särskiljer den är att den tar sin utgångspunkt i den forntida romerska republiken och senare imperiet. Vad den visar är att alkohol och fylla läggs samman ofta med andra negativa drag och används för att påvisa förfall, vanvård, megalomani och självishet. Detta i koppling till att alkoholmissbruk är lätt att använda mot politiska motståndare. Men Mortensen visar också på begränsningarna som finns utifrån en politisk och faktisk verklighet och hur dessa arbetar med såväl som emot den beskrivning av situationen som en talare vill uppnå. En annan studie som äger rum över en lång tidsperiod är Lewellyn (1997) som tar sin utgångspunkt i hur debatten om legaliserad casinoverksamhet sett ut i USA. Den utgår från de ekonomiska, politiska och sociala omständigheter som kretsar kring debatten om att legalisera spel. Genom att titta på vilka aktörer som gett sig in i diskussionen på båda sidor och vilka argument och ståndpunkter de haft formulerar han en bild av vilken situation som rått. Genom att inte bara titta på deras uttalanden utan också försökt sätta deras motivationer i

sammanhang när han fram till en intressant slutsats om hur ekonomiska och rättighetsfrågor styrde en nationell diskussion.

Johnsson (2012) har tagit upp ett mer modernt exempel där hon analyserar Mitt Romney's användande av twitter under sin valkampanj mot Barrack Obama. Hon lyfter fram att pressen från Obama tvingade Romney att ge sig ut och vara mer aktiv på sociala medier framförallt för att publiken där kunde interagera direkt med talaren. I och med att det moderna mediasystemet agerar som ett filter mellan kandidater och väljare gör det att begränsningar som kan vara till talarens nackdel uppstår. Genom att använda sig av sociala medier som ett retoriskt medium försvinner en del begränsningar även om andra, som att det bara fick vara 140 tecken, också uppstår.

Men den bästa sammanfattningen av tidigare forskning som går att hitta är gjord av Durian (2016) som inte bara beskriver när och hur den retoriska situationen har tillämpats men också går in på hur de teoretiska diskussionerna om den har format vad den är idag och vilka synsätt som finns på den. I hennes litteratur och forskningsöversikt framgår det tydligt att den har sedan sin uppkomst diskuterats mycket och utvecklats. Från den ursprungliga debatten om vilken plats talaren har kontra situationen till vilka komponenter som ska ligga var samt frågor om vad som ska tas med för att förklara och inte. Hennes slutsatser är att all kritik och nya perspektiv som lagts mot teorin måste ingå i förståelsen av den genom att hitta en syntes och en förståelse för vad som är en begränsning och inte.

2.4.3 Kriskommunikation via Facebook

Eftersom att Borg i huvudsak använde sig av Facebook i sin kriskommunikation blir det relevant att titta närmare på vad tidigare forskning har visat om kriskommunikation via sociala medier, och då främst Facebook. Den största delen av denna forskning har dock riktat sig mot organisationer, exempelvis företag och myndigheter, vilket kan vara en nackdel för denna studie. Dock har både image repair-teorin och Coombs matris kunnat appliceras på både organisationer och personer, därför blir det ändå relevant att lyfta fram den kunskap som faktiskt finns om kriskommunikation via sociala medier trots att det är organisationer som studerats.

Vilket medium man väljer att kriskommunicera genom har stor betydelse för hur budskapet kommer att tas emot. Utifrån en laborativ studie av hur olika mediekanaler (traditionella och sociala) och källor (organisationer och "tredje person") används och tilltros i fysiska krislägen hävdar nämligen Schultz, Utz och Göritz att mediet som levererar ett krisbudskap har större betydelse än själva budskapet i sig (2011:26). Detta helt i enighet med Marshall McLuhans (1967) klassiska maxim: "The medium is the message". Olika medier har olika förutsättningar vilket i sin tur påverkar hur kommunikationen kan presenteras och hur den kommer att tas emot. Teknikens möjligheter och begränsningar kan direkt avgöra både dess användbarhet och effekter (Schultz, Utz & Göritz, 2011:22).

Utmärkande för sociala medier gentemot traditionella medier är att de erbjuder nya möjligheter att föra dialog samt dela information med andra användare. Sociala medier är betydligt bättre anpassade till tvåvägskommunikation än vad traditionella medier är,

något som kan sägas utgöra ett ideal inom public relations. De kan nå en stor publik och gör det möjligt för mottagarna att svara eller kommentera meddelanden på ett bekvämt sätt (Pleil, 2007; Seltzer & Mitrook, 2007 i Schultz, Utz & Göriz, 2011:22) Sociala medier är dock inte något homogent fenomen med en sammanhängande roll i all kriskommunikation. Olika sociala medier har olika funktioner vilket gör att de lämpar sig för olika typer av kommunikation. Facebook är det största sociala mediet över två miljarder användare år 2017, vilket är en 100 procentig ökning på bara ett år (Mackhé, 2017, 24 okt). Facebook är också det sociala mediet som upplevs vara det mest användbara för kriskommunikation både av allmänheten och av professionella kommunikatörer (Eriksson & Olsson, 2016:204). Studier visar att Facebook är en lämplig kanal för kriskommunikation framförallt när det kommer till att bygga relationer och föra dialoger med intressenter, leverera snabba meddelanden samt för att identifiera specifika målgrupper (Eriksson & Olsson, 2016:204-205).

Forskning har visat att det kan finnas flera fördelar med att använda sig av Facebook i kriskommunikation. Genom ett online experiment som handlar om kärnkraftsolyckan i Fukushima drar Utz, Schultz och Glocka (2013:45) slutsatsen att kriskommunikation via Facebook resulterar i ett bättre rykte och lindrigare sekundära krisreaktioner än kriskommunikation via traditionella nyhetsmedier. Ki och Nekmat (2014) hävdar genom sin studie av Fortune 500 företags Facebookanvändning under kriser att om organisationer svarar på kommentarer och engagerar sig i tvåvägskommunikation blir responsen från intressenter mycket mer positiv än om företaget bara för en envägskommunikation. Detta leder inte bara till att de negativa effekterna på organisationens rykte minskar, utan också att fler får reda på information om organisationen och att ett positivt rykte istället sprids till fler (Ki & Nekmat, 2014:145-146).

Används inte Facebook på ett bra sätt kan istället krisen förvärras. I och med de tekniska möjligheter som Facebook ger till spridning kan det lätt bli en boomerang-effekt. Dålig respons sprids snabbt till många människor varefter de besöker organisationens Facebooksida och kräver mer information eller ursäkter (Ki & Nekmat: 2014:144-145).

Sammanfattningsvis kan Facebook användas som ett effektivt krishanteringsverktyg, men det kan också leda till att kriser istället triggas. Å ena sidan erbjuder Facebook en ny plattform samt nya metoder för att identifiera samt kommunicera med sina intressenter, å andra sidan kan samma plattform bidra till att en kris eskalerar och orsakar negativa effekter. Det blir med andra ord viktigt att använda Facebook på ett genomtänkt sätt vid kriskommunikation, ett antagande som förmodligen gäller för såväl enskilda personer som det har visat sig göra för organisationer.

Kapitel 3: Metod & material

3.1 Metod

Studien är en kvalitativ textanalys, som metod kommer en retorisk analys att användas. Den kvalitativa studiens styrka är att den bör göra det lättare att djupdyka i texten och även se de implicita budskapen som kan ligga där. Genom att skapa en djupare förståelse och analysera argumenten bör det också bli lättare att matcha Borgs uttalanden gentemot image repair-strategier. Styrkan med den retoriska analysen är att den kan strukturera upp varje del i ett uttalande (Esaiasson, et.al.2012:210-214, Vigsø, 2010).

Vi kommer först att göra ett materialurval som är kopplat till anklagelserna mot Anders Borg samt hans uttalanden, mer om detta i nästa kapitel om material. Efter att materialurvalet är klart kommer en tidslinje sättas upp varefter texterna kommer att analyseras genom en retorisk analys. I enlighet med teorin om den retoriska situationen kommer beskrivningar av vad som har hänt vävas in i resultatdelen tillsammans med analysen.

Enligt Vigsø (2010:217-219) börjar den retoriska analysen med att besvara fem frågor:

1. Vem är det som försöker övertyga?
2. Vem är det som man försöker övertyga?
3. Vad är det man vill övertyga om?
4. Vilken kontext sker det i, det vill säga tid och plats?
5. Hur försöker man övertyga?

Vad dessa frågor gör är att de strukturerar upp delarna i den retoriska analysen genom att identifiera avsändare, mottagare, budskap, kontext och metod. Genom denna uppdelning blir det lätt att se argumenten som används, vem de är avsedda för och hur de används (Vigsø, 2010:223-225). Framförallt låter det oss att även se de implicita budskapen som förmedlas i texterna.

Därefter kommer analysenheterna att analyseras utifrån en retorisk argumentationsmodell, vilket också bör underlätta matchning gentemot image repair-strategier. Vad det innebär är att varje uttalande som någon gör, oavsett om det är Borg som publicerar ett inlägg på Facebook eller om det rör sig om en kritiker som kommenterar Borgs beteende i media, kommer att analyseras. En retorisk argumentationsmodell bygger på att hitta vilka påståenden som talaren gör och hur de är kopplade till varandra. Argumentationsanalys arbetar med ett antal begrepp. Här nedan redovisas hur grund, garant och påstående samverkar. Vigsø (2010:223-226) ställer upp tre frågor som förklarar hur de olika delarna kan hittas i en text:

1. Påståendet finner man genom att fråga: Vad vill sändaren uppnå mottagarens anslutning till?
2. Grunden finner man genom att fråga: Vad bygger sändaren påståendet på?

3. Garanten finner man genom att fråga: Hur kommer man från grunden till påståendet?

Ett exempel från Anders Borg; “Jag var på fest i helgen och drabbades av en blackout. Jag dricker inte mer än de flesta men har varit under hård press de senaste månaderna och det måste ha tagit ut sin rätt.” (TT, 2017a, 4 augusti). Borg gör här ett antal påståenden som tillsammans skapar flera argument med syfte att urskulda hans beteende.

Uppställning av Borgs citat ovan.

Typ av argumentationsdel	Förklaring av del	
Grund	<i>Stöd för påstående</i>	Jag hade en olycklig fylla med minnesförlust
Garant	<i>Regel som sammankopplar grund och påstående</i>	När man arbetar hårt och är stressad kan ibland alkoholen slå fel.
Implicit påstående	<i>Slutsatsen och poängen som talaren vill framföra.</i>	Det var en olyckshändelse som byggde på positiva egenskaper

Men det är inte det enda argumentet som finns i citatet. Ibland krävs inte långa analyser utan vissa hävdanden existerar i enskilda ord.

Jag var på fest i helgen och drabbades av en blackout.

Typ av argumentationsdel	
Grund	Jag fick en blackout
Implicit garant	Blackout innebär att man inte minns något och att alkoholen har tagit över
Implicit påstående	Jag är inte ansvarig för det som sker under en blackout

Som ni kan se här går det att också dra ut argument ur mindre delar. Allt detta är relevant för att kunna göra en korrekt matchning mot de image repair-strategier som Borg använder.

För att analysen ska hålla hög reliabilitet kommer båda författarna av uppsatsen att genomföra analysen och därefter kommer resultaten att jämföras. Eftersom att det materialet som ska analyseras är av en mindre mängd bör det vara möjligt att genom diskussion nå en grad av reliabilitet som är tillräcklig (Bucy & Holbert, 2011:271-274). Sammantaget bör detta ge oss en god bild av vilka omständigheter, publiker och krav

som Borgs retoriska situation ger upphov till under krisens olika stadier, vilket bör bidra till att skapa förståelse för faktorerna bakom Borg-skandalens utveckling.

Det finns givetvis brister med den metod som vi har valt. Som i all kvalitativ forskning så ställer studien höga krav på oss som utför analysen, det är våra tolkningar som utgör resultatet. Genom att göra en kvalitativ textanalys kan vi inte säga hur läsarna faktiskt tolkar en text, till exempel Anders Borgs Facebookinlägg, utan vi kan bara peka på vad som är mest troligt med tanke på utfallet. Dessutom kan vi inte bevisa hur en händelse påverkar en annan, utan vi kan bara visa vilka sammanhang som är sannolika eller logiskt sammanhängande. Trots detta anser vi att den kvalitativa textanalysen är den bäst lämpade metoden givet syftet, då den kan visa varför texter tolkas på ett visst sätt och därigenom bidra till att förstå Borgs agerande och medias rapportering och därmed utvecklingen av krisen. Den kvalitativa textanalysen hjälper oss dessutom att bryta isär och systematisera innehållet i analysenheterna, vilket är nödvändigt när vi ska utföra analysen (Esaiasson, et.al.2007:238).

Det påverkar hur väl vår vi kan bevisa validitet i vår studie. För att kunna göra det blir det viktigt att kunna väl koppla samman våra teorier och visa hur Borgs fall är en retorisk situation. Eftersom begreppen, både från den retoriska situationen och från image repair är öppna för tolkning innebär det att det är rimligt med en diskussion om resonemangsvaliditet (Esaiasson, et.al.2007:63-65, 251-254). Kan verkligen en koppling mellan dessa två teorier göras genom att applicera argumentationsanalys? Vårt svar är ja eftersom det som krävs från image repair är en förståelse för talaren, i detta fall både Borg och media. Genom att ordens mening och uttryck systematiseras går det att väl påpeka vad för uttalanden som kan kopplas till vilken del av den retoriska situationen.

3.2 Material

Vi har gjort ett strategiskt urval, där valet av analysenheter är innehållsstyrt utefter vad som är relevant för image repair-teorin samt teorin om den retoriska situationen (Esaiasson, et.al.2007:178-182). Det vill säga, för att kunna uttala sig om Borgs image repair-strategier måste hans uttalanden analyseras, samt för att kunna förstå den retoriska situationen så måste publik och teman som kommer upp i media inkluderas. Materialet som ligger till grund för analysen av Anders Borgs image repair-strategier består därmed av de uttalanden som Borg gjorde, både via hans Facebookinlägg samt i kommentarer till media. Det viktiga för vilka analysenheter som ligger till grund för mediaanalysen är att dessa texter integrerar med varandra, antingen genom att komma med nya anklagelser mot Borg eller genom att kommentera Borgs uttalanden. Texterna ska alltså inte enbart återge vad som har hänt. Vilka som kommer till tals och vad de säger om Borg är intressant eftersom att detta bidrar till att uppmärksamma olika publik, teman, påträngande problem och i sin variation visar på hur den retoriska situationen utvecklas. Många av artiklarna i urvalsramen består av upprepningar, det vill säga att något som redan har rapporterats i en tidning återges sedan i flera andra tidningar. Texter som har återgivits många gånger i olika medium har setts som extra intressanta att ta med i analysen då de visar att händelsen har ett högt nyhetsvärde. Dock har de upprepande texterna sällats ut för att inte tid ska läggas på texter som återger precis samma sak som redan analyserats.

Vi har begränsat urvalsramen till svenska tidningsartiklar publicerade på webben eller i tryckt press mellan den 3 augusti och den 8 augusti, samtliga artiklar har vi hämtat via Mediearkivet på Retriever. Tidsperioden är baserad på att krisen startar den 3 augusti, och var som intensivast mellan den 4 augusti, då Borg namngavs första gången, och den 8 augusti, då förundersökningen lades ner. Efter den 8 augusti lugnar sig krisen väsentligt, vilket blir tydligt om man gör en sökning på Mediearkivet. Vid en sökning på “Anders Borg” publicerades mellan den 4 augusti och den 8 augusti i genomsnitt 87 artiklar per dag i svensk tryckt press samt på svensk webb. Efter den 8 augusti sjunker denna siffra stadigt ned till omkring ett tiotal artiklar om dagen en vecka senare.

Vi har gått igenom hela urvalsramen, det vill säga samtliga 434 artiklar i svensk tryckt press samt på svensk webb som uppkommer om man söker på “Anders Borg” på Mediearkivet inom den utvalda tidsperioden, för att välja ut analysenheterna utefter de ovan nämnda kriterier. Vi har dock inte lagt vikt vid om det rör sig om kvälls- eller morgontidningar, eller landsorts- eller storstadspress. Detta eftersom att det vi är intresserade av att titta på är vad olika publikationer lyfter fram för frågor och åsikter om Borg-skandalen, och genom att ha en stor bredd av olika sorters tidningar bör vi täcka in fler publikationer. Detta har dragit ner mängden artiklar till 22 som vi har läst på detaljnivå för att kunna kartlägga händelsen. Sammantaget bör dessa artiklar samt Borgs Facebookinlägg ge oss tillräckligt mycket information för att vi ska kunna genomföra en funktionell analys utifrån bägge teorierna.

Kapitel 4: Resultat & analys

4.1 Den 3 augusti

Runt klockan åtta på kvällen fredagen den 28 juli ankom Anders Borg till en fest på Husarö i Stockholms skärgård tillsammans med sin fästmo Dominika Peczynski. På tillställningen finns ett 60-tal gäster, varav flera barnfamiljer. Exakt vad som hände på festen är oklart, men Borg ska ha blivit full och betett sig olämpligt. Detta blir en nyhet när Dagens Opinion den 3 augusti publicerar uppgiften om att en ex-minister har spårat ut på en privat fest. Van den Brink (2017, 3 augusti) skriver i Dagens Opinion att ex-ministern blottade sitt kön och hotade arrangören. Tidningen väljer dock att inte namnge ex-ministern med hänsyn till hans familj.

En kris har uppstått och ännu finns många frågor kvar. Vem är anklagad, vad är anledningen till att det som hände hände och varför går de inte ut med namn? Utöver detta beskrivs beteendet som udda på en sådan plats. Rubriken; “Ex-minister blottade sitt kön på barnfamiljsfest” har alla kännetecken för en sexuell skandal. Det är en person med stor symbolisk makt som bryter aktivt mot sexuella normer. Därefter har de sexuella ofredandet och de grova orden drag som verkar brottsliga. Artikeln insinuerar att det också kan röra sig om lagbrott genom att fråga festens värd om han kommer att ta till rättsliga åtgärder. I en kommentar från “ex-ministerns sambo” nämns också för första gången att han drabbades av en blackout. Summerat går det att säga att anklagelserna är att han under en fylla har haft ett aggressivt beteende med sexuella och

kränkande inslag gentemot människor som inte egentligen har gjort honom något. Det är alltså ett självpåkallat och oprovocerat beteende.

4.2 Den 4 augusti

Dagen därpå går Borg ut med en ursäkt på sin Facebooksida. Han skriver att han drabbats av en blackout på festen, efter att ha varit under hård press under månaders tid. Ursäkten riktar sig till de personer som befunnit sig på festen, men var offentligt publicerad så att även de som inte var vänner med Borg på Facebook kunde läsa den. Efter att Anders Borg publicerat Facebookinlägget med ursäkten fattar Aftonbladet utgivarbeslutet att börjar nämna honom vid namn, vilket övriga media tar efter (Westin, 2017, 8 augusti). Nyheten om att Borg har tagit andra män i skrevet, velat jämföra penisstorlekar och kallat kvinnor för hora och slampa sprids nu i media tillsammans med uppgiften om att beteendet ska ha triggats av att han blev upprörd över den sängplats han blivit tilldelad.



Foto: Screenshot

Borg inleder sin krishantering med att använda sig av *denial*, *evade responsibility*, *reduce offensiveness* och *mortification*. Genom att först berätta vad som hänt men också säga att det var en blackout menar Borg att även om han var ansvarig för sitt drickande kunde han inte förutse konsekvenserna av det. Strategin är att säga att det var en *accident*, en olycka som därmed är olycklig men inte gjord med berått mod. Samtidigt använder han sig av *shift blame* mot blackout-Borg eftersom man under en blackout vare sig har kontroll eller något minne av det som skett. I grund och botten säger han att det inte var han som gjorde det. Därefter skyller han det som hänt på att han arbetat mycket hårt under den senaste tiden vilket leder in på strategin *bolstering*, där han försöker framhäva sina goda drag. Detta är menat att hjälpa att stärka bilden av Borg som en hårt arbetande och seriös man. Efter det går han in på *mortification* där han berättar att han hört att hans beteende var olämpligt och att han vill be om ursäkt om någon tagit illa vid sig. Slutligen avslutar han med att han upplever besvikelse och ånger men berättar inte hur han tänker åtgärda beteendet.

Den retoriska situationen kan sägas ta sin början i det här första uttalandet av Borg efter att Dagens Opinions artikel är publicerad. Det är situationens *ursprung*. Vad Borg gör här är att han erkänner det han anklagas för i artikeln, samtidigt som att han inte erkänner. Han hävdar att han har begått handlingar som bryter mot normerna men att han inte var ansvarig för sina handlingar. Det påträngande problemet som då uppkommer är om han kan lyckas eller inte med att övertyga olika publikationer om att så är

fallet. Han har dock skapat ett antal begränsningar för sig själv. För det första menar han att han inte minns något. För det andra att han accepterar att det dåliga beteendet har skett. För det tredje att han känner skuld för sitt beteende. Det påträngande problemet handlar därmed inte om ifall det som skett är sant eller inte, utan om det går att acceptera hans ursäkt.

Snabbt börjar Borgs Facebookinlägg fyllas med kommentarer. Många av dem handlar om att misstag är acceptabla och kommer som stöd från högt uppsatta moderater, däribland moderaternas rättspolitiska talesperson Tomas Tobé samt den före detta infrastrukturministern Catharina Elmsäter Svärd (Adolfsson, 2017, 4 augusti; Ekot/TT, 2017, 5 augusti). Thambert (2017, 4 augusti) skriver i Resumé att Borg får beröm för sin krishantering av krishanteringsexperten Jeanette Fors-Andrée;

Att be om ursäkt är en styrka, inte en svaghet. För det ska han ha en stor eloge. Det är mänskligt att göra misstag, och när allt kommer omkring handlar det om att kunna be om ursäkt. Det gör han riktigt snyggt tycker jag (Fors-Andrée i Resumé, Thambert, 2017, 4 augusti).

I ett mejl till Dagens industri samma dag uttrycker Borg att han naturligtvis ska ta hjälp och stöd för att säkra att händelsen inte upprepas. Han säger att om man gör fel får man försöka ställa till rätta och be de berörda om ursäkt (Öhrn, 2017, 4 augusti). Här använder han sig återigen av *mortification*, genom att säga att han har gjort fel och be de berörda om ursäkt. Han använder sig också av *corrective action* när han säger att han ska ta hjälp för att säkra att detta inte kommer att upprepas. Dock specificeras inte vad för hjälp eller vilket problem det ska lösa.

Responsen på Borgs krishantering är initialt främst positiv och hans bild av det hela som en olyckshändelse som hade att göra med yttre faktorer såsom stress och ovana av för mycket alkohol ser ut att få genomslag. Det kan vid första anblick se ut som en bra krishantering, eftersom att be om ursäkt sägs vara ett korrekt första steg, men det uppkommer snabbt ett antal frågor. Om han inte minns något av det som hänt är det inte beteendet under blackouten som är problemet, utan händelserna som ledde upp till alkoholkonsumtionen.

Det dröjer inte heller länge innan kritiken kommer. Många tycker inte att Borgs ursäkt är tillräcklig, och det starka stöd han får det får i sin tur skarp kritik (Ekot/TT, 2017, 5 augusti). Både Katarina Wennstam och Elisabeth Massi Fritz vänder sig emot att det för så många personer är okej att tafsa och kalla kvinnor för sexistiska skällsord. De frågar sig om inte Borg har brutit mot lagen, och tycker att han bör låta sig utredas av polis. Wennstam jämför Borgs beteende med sommarens tafsningskandaler på festivaler, och tycker att det är viktigt att man även diskuterar värderingarna som ligger bakom att man tafsar på någon på en fin fest (Cosar, 2017, 4 augusti). Lady Dahmer (2017, 4 augusti) kallar Borg för en kvinnohatare i en debattartikel på Nyheter24 (delad 3761 gr) och skriver att; "Anders Borgs ursäkt är inte värd ett jävla skit". Nina Marjavaara, featureredaktör på Jönköpings Posten, kritiserar även hon det stöd Borg får och frågar sig om en kvinna hade fått samma stöd; "Borgs blottning blottlägger vår dubbelmoral. En kvinna hade kölhalsats. Som man hyllas han för sitt mod att stå upp för skiten, efteråt." (Marjavaara, 2017, 4 augusti). Även den liberala EU-parlamentarikern Cecilia

Wikström ger uttryck för en liknande tanke när hon twittrar; “Vad hade hänt om en kvinna agerat som Anders Borg? Eller om en vanlig man skylt på sprit och stress och sedan bett om ursäkt på Facebook?” (CeciliaWikstrom, 2017). Åklagaren Zilla Hirsch säger till TT att Borg riskerar rättsliga följder för sitt bettende. På objektiva grunder är att visa könet, kalla kvinnor för horor och slampor samt klämma män i skrevet sexuellt ofredande (TT, 2017b, 4 augusti).

Här kan vi se en ny aspekt av krisen komma fram. Hanteringen av krisen accepteras inte från kritikernas sida. Därmed lyckades han inte övertyga alla med sitt första inlägg. En publik han inte hade räknat med var de som satte hans beteende i en kontext där sommarens och vårens omfattande tafsningsskandaler och en efterföljande debatt om sexism varit präglande. Det intressanta är att anklagelserna inte längre enbart fokuserar på Borgs påstådda beteende utan också på hur andra stöttar honom. Attackerna som förs fram handlar om att Borg, och hans stöd, inte är medvetna om den kontext som krisen äger rum i. Det vill säga att den retoriska situationen har förändrats från en fråga om hans skuld eller oskuld till att handla om hans egna och hans följares insikter om en påstådd maktstruktur.

Den retoriska situationen har nu utvecklats till att bli *mogen*. Det har utkristalliserat sig två distinkta publikker. De som accepterar hans ursäkt och de som inte gör det. Publiken som accepterar Borgs ursäkt anser att det beteende som Borg har uppvisat inte är tillräckligt anstötligt för att hans ursäkt inte ska vara nog. De som däremot inte accepterar hans ursäkt anser att det beteende som Borg har uppvisat genom tafsning och sexistiska kommentarer inte kan förlåtas genom en ursäkt. Kritiken mot honom handlar inte längre om hur de på festen uppfattade honom, utan om hur allmänheten betraktar en person med stor symbolisk makt som betar sig sexistiskt och utnyttjar sin maktställning. Därmed blir det nya påträngande problemet för Borg, i relation till att hans mål måste vara att övertyga om att hans ursäkt är acceptabel, hur han ska få de som är kritiska mot honom att inte längre vara det. Hittills har inga vittnen framträtt utan endast anonyma källor från festen uttalar sig i media. Det betyder att Borg inte har någon hjälp från vittnen som kan bedyra hans oskyldighet eller förminska det som skett, utöver hans sambo Dominika Peczynski som kan ses som partisk. Därmed är frågan om hur hans ursäkt ska accepteras i ljuset av att det inte finns några hårda bevis åt ena eller andra hållet.

4.3 Den 5 augusti

Jerdén skriver i Svenska Dagbladet den 5 augusti att Kinneviks styrelse är informerad om det inträffade, men har inga kommentarer då det är en privatsak för Borg. Inte heller Citigroup eller World Economic Forum vill kommentera händelsen, utan hävdar även dem att det är en privatsak (Jerdén, 2017, 5 augusti).

Samma morgon den 5 augusti meddelar Kristoffer Samsing, stationsbefäl vid Norrmalmspolisen i Stockholm, att han har upprättat en anmälan mot Anders Borg. Detta efter att flera anonyma personer ringt in och anmält Borg. Polisanmälan rör sexuellt ofredande i två fall, olaga hot alternativt ofredande samt förolämpning (Hellberg och Nilsson, 2017, 5 augusti).

Kort därefter meddelar Anders Borg att han lämnar sina uppdrag som vice ordförande i Kinneviks styrelse och styrelseledamot i Bima av omsorg om bolagen. Borg gör ytterligare ett inlägg på Facebook, där han understryker att hans ursäkt inte innebär att han erkänner brott. ”Jag har inte gjort något brottsligt. Rykten, hörsägen och överdrifter i tredje hand bör inte ligga till grund för spekulationer om brottsanklagelser.”, skriver Anders Borg på Facebook (Westin, 2017, 8 augusti).



Foto: Screenshot

Man får säga att Anders Borg har misslyckas med att lösa det påträngande problemet med att övertyga kritikerna eftersom att han blir anonymt polisanmäld och polisen väljer att gå vidare med anmälan. Återigen sker här en förändring av situationen som låser den än mer och den bli *fallande*. Polisen har genom sitt beteende bekräftat att det rör sig om tillräckligt allvarliga anklagelser för att utreda händelsen. Här spelar Borgs självpåtaga begränsning, att han inte minns någonting, en avgörande roll i att minska hans möjligheter till ett passande svar.

I sitt andra inlägg på Facebook börjar han med att använda sig av *simple denial*. Han menar att han inte har gjort något brottsligt. Därefter går han in på *attack accuser* genom att ifrågasätta alla som kommenterar hans beteende. Han nämner också att han ”betett sig otrevligt” vilket är ett uttryck för *differentiation*. Att bete sig otrevligt är inte ett brott vilket gör att han försöker att ändra beskrivningen av det som skett. Slutligen berättar han att han lämnar sina uppdrag av omsorg för bolagen, men han förklarar inte varför det skulle vara nödvändigt om nu allt ovan är hörsägen och lögner samt att han är oskyldig. Det finns därmed ett antal saker som är svåra att förstå i relation till varandra. Det Borg här gör är att försöka skapa en ny retorisk situation och samtidigt skapa en ny publik. Det han påpekar är att de som sprider ut dessa rykten om honom, som han själv har sagt stämmer tidigare om än inte i vilken utsträckning, gör det illvilligt. Överdrifter i tredje hand betyder att han har insikt om att berättelsen har tagit sig ett eget liv och att rykten om honom florerar. Men eftersom han har hävdade att han haft en blackout från början kan han här inte berätta vad som stämmer och inte. Det blir därmed, utifrån ett trovärdighetsperspektiv, svårt för honom i den här situationen.

Senare samma dag kommenterar Moderaternas partiledare Anna Kinberg Batra händelsen. I samband med pride-festivalen säger hon till Aftonbladet att hon ser mycket allvarligt på det som Borg anklagas för att ha gjort, och att det är bra att det utreds (Yoldas och Kardell, 2017, 5 augusti). Också Tomas Tobé kommentar händelsen, men

denna gången låter han inte lika förlåtande som han gjorde när han tidigare stöttade Borg i en kommentar till Borgs första Facebookinlägg vilket han fick kritik för. På Facebook skriver Tobé:

I samband med att Anders Borg igår publicerade en ursäkt för hur han betett sig på en fest så skrev jag "Alla kan göra fel. Ta hand om dig!" som en kommentar på hans Facebook-konto. Jag vet inte om vad som skett men av vad som framgått är det ett oacceptabelt beteende. Några har tolkat kommentaren, som var och är på ett personligt plan, som att jag tar lätt på att någon kallar någon för "hora" eller på ev. ofredanden. Det gör jag verkligen inte. Alla människor är lika inför lagen och måste ta ansvar för sina handlingar (Tomas Tobés Facebookinlägg i Yoldas och Kardell, 2017, 5 augusti).

Situationen har nu åter förändrats. Från att ha varit stöttad av före detta moderatkollegor börjar nu kvalificeringar av det stödet och till och med kritik rulla in. Det är inte längre lika uppenbart att Borg får moderat uppbackning. Anna Kinberg Batra är kritisk, och Tomas Tobé som tidigare stöttat Borg verkar dra tillbaka sitt stöd och menar nu att Borg har betett sig oacceptabelt och måste ta ansvar för sina handlingar. Det är uppenbart att den kritik de personer som har stöttat Borg har fått har haft påverkan. Nu är det betydligt färre offentliga personer som uttrycker stöd för Borg, åtminstone offentligt.

Anders Borg slår tillbaka mot Kinberg Batras kommentar genom att skriva ett nytt inlägg på Facebook där han påstår att hon försöker plocka politiska poäng på rykten, och att han känner allt större förståelse för att hennes omdöme ofta ifrågasätts (Darab och Wilhelmson, 2017, 5 augusti).



Anders Borg

3 timmar · 🌐

Anna Kinberg Batra väljer att kommentera
mediarykten baserade på hörsägen och kalla dessa
för "anklagelser". Jag känner mig djupt besviken. Jag
kan inte förstå hur en tidigare kollega och nära vän
kan välja att göra politiska poäng på basis av rykten.
Anna Kinberg Batras omdöme har ofta ifrågasatts, jag
kan känna allt större förståelse för det ifrågasättandet.

Foto: Screenshot

Borg tar Anna Kinbergs Batras kommentar som en attack på sig. Han går till motangrepp och använder sig av *attack accuser* när han ifrågasätter hennes omdöme. Han påpekar återigen att det rör sig om hörsägen vilket är ytterligare ett exempel på *denial*. Förutom det försöker han här förändra situationen genom att i stället för att tala om anklagelserna mot sig, hävda att Kinberg Batra har svikit honom. Genom att besvara henne, till skillnad från andra kritiker han hade kunnat svara, visar han på en strategi som kallas för *differentiation*. Genom att påpeka sveket och omdömeslösheten

hos Kinberg Batra vänder Borg på vem som av situationen har betett sig mest felaktigt. Vad vi ser här är ett uttryck för att Borg försöker att kontrollera den retoriska situationen. Han anklagar här Kinberg Batra för att sprida rykten men han har ju själv redan sagt att han inte minns något av händelsen och att han inte är ansvarig för den. De olika krishanteringsstrategierna krockar med varandra.

För sitt agerande på sociala medier får Anders Borg nu kritik från PR-experten Niclas Löwqvist. Löwqvist säger till TT att det är ett märkligt agerande av Borg att först be om ursäkt för att sedan påstå att det rör sig om rykten och hörsägen. Han säger också att det inte var särskilt klipskt av Borg att gå till attack på Anna Kinberg Batra. Han får dock beröm för sitt beslut att avgå (Sundström/TT, 2017, 5 augusti).

Från att Borg-skandalen har handlat mycket om sexism börjar nu fler teman lyftas fram i media. Hittills har de flesta personer som fått medialt utrymme tyckt att det är bra att händelsen utreds av polisen. Alla håller dock inte med, Peter Springare (2017, 5 augusti) skriver i en krönika i Nyheter idag (med 5,3 t “gillningar” på Facebook) att polisens val att upprätta en anmälan efter att ha tagit del av sociala medier och press tyder på mycket inkompetent polisarbete;

Detta med att upprätta en polisanmälan mot Anders Borg är inget annat än ett kvalificerat rättsövergrepp. Det strider mot all praxis, när det gäller anmälningsupptagning och tillvitelse av olika brottsanklagelser. Anders Borg har rätt till samma rättssäkerhet som vilken annan medborgare som helst (Springare, 2017, 5 augusti).

4.4 Den 6 augusti

Den 6 augusti är en relativt lugn dag, Borg ligger lågt och det publiceras i jämförelse med de andra dagarna under perioden mycket få artiklar om skandalen. Den ursäkt som Borg tidigare fick beröm för av Jeanette Fors-Andrée får nu kritik av ännu en PR-expert, Marianne Djudic. Djudic, vd på Taste PR, säger i Aftonbladet; “Det här att Anders Borg går ut på en helt öppen Facebook-sida som vem som helst kan läsa och ber alla i hela världen om ursäkt för något han inte ens vet vad det är - det var väldigt dumt”. Hon menar att Borg har handlat i panik, och istället för att släcka elden med vatten har han slängt tändvätska på den (Ahlborg, 2017, 6 augusti).

Borgs kriskommunikation får mer kritik från experthåll, och kritiken riktas mot hans sätt att kommunicera. PR-experterna påpekar dubbelmoralen i hans sätt att bete sig. Han bedyrar sin oskuld samtidigt som att han meddelar att han lämnar sina uppdrag. Det blir svårbegripligt att en person som säger att han är oskyldig ändå villigt avgår, vilket är en form av bestraffning. Det kan summeras som att hans tal inte motsvarar hans handlingar. Den nya tolkningen som här kommer in i och med Djudics uttalanden är ett ifrågasättande om Borg över huvud taget varit genuin i sin första ursäkt.

4.5 Den 7 augusti

Huruvida Borg gjorde rätt i att avgå efter att polisen inledde en förundersökning mot honom råder det delade meningar om bland experterna. Claes Hemberg, ekonom på Avanza, anser att det inte hade varit hållbart för Kinnevik att ha en person i styrelsen som blivit anmäld och anklagad för sexuellt ofredande. Hans de Geer, rådgivare inom etik och värdegrundsarbete, tycker däremot att Borgs avgång är något av en överreaktion från styrelsens sida. Att det är en följd av ett mediedrev (Zeidler/TT, 2017, 7 augusti).

På måndagseftermiddagen den 7 augusti är det fortfarande oklart huruvida polisen kommer att ta anmälan mot Borg vidare. Polisinspektör Magnus Berntsen, som är ansvarig förundersökningsledare, säger till TT att så vitt han vet finns det inga kända vittnen eller målsägare (Mårtensson/TT, 2017, 7 augusti). Samma eftermiddag står det klart att Anders Borg även lämnar sitt uppdrag som rådgivare för Citigroup. Enligt Anneli Sundström, kommunikationsdirektör på Citigroup, var det helt och hållet hans eget beslut, som han informerade finanshuset om under lördagseftermiddagen (Kaderstedt, Blume och Bratt, 2017, 7 augusti).

Den retoriska situationen har nu återigen förändrats. Frågorna som kretsar kring Borg handlar inte längre om hans skuld eller oskuld, att han är skyldig till att ha betett sig oacceptabelt och sexistiskt är det ingen som ifrågasätter. Det påträngande problemet handlar nu istället om hur han bör behandlas eller bestraffas. Var hans handlingar så allvarliga att det är rimligt att de utreds av polis? Är det rätt eller överdrivet att han lämnar flera arbetsuppdrag till följd av krisen? Är mediedrevet kanske straff nog? Här är de personer som får medialt utrymme att uttala sig om Borg-skandalen inte lika eniga.

4.6 Den 8 augusti

På tisdagen den 8 augusti står det klart att polisen lägger ner förundersökningen mot Borg då de inte har fått in några målsäganden eller vittnen (Paulsson Rönnbäck/TT, 2017a, 8 augusti). Borg ger inget svar till detta. PR-experten Marianne Djudic tror dock inte att en nedläggning av anmälan kommer att rädda Borgs varumärke, utan en sån här stämpel tar lång tid att bli av med. Djudic säger nu att Borg redan från början borde lagt locket på och skött händelsen privat, istället för att pudla (ibid).

Efter nedläggningen av förundersökningen ifrågasätts nu polisens utredningsarbete av advokat Elisabeth Massi Fritz, som tidigare uttalat sig i media om att Borg självmant borde låta polisen utreda om ett brott har begåtts. Massi Fritz skriver i en kommentar till TT att det rör sig om en av de snabbaste förundersökningarna som hon någonsin stött på under 26 år (Rönnbäck/TT, 2017b, 8 augusti). Enligt Massi Fritz är det här ett brott som faller under allmänt åtal och borde tas på större allvar, oavsett vem som är anklagad. Hon säger vidare till TT att vänta på tips från allmänheten inte är att vidta utredningsåtgärder;

Det är anmärkningsvärt att polisen inte ansträngt sig för att kontakta eventuella målsäganden som kan ha blivit utsatta för brott. Även kontaktat eventuella vittnen som befann sig på festen. Även hört Anders Borg hade också varit på sin plats och hade med all säkerhet lett till ytterligare utredningsåtgärder (Massi Fritz i en kommentar till TT, Rönnbäck/TT, 2017b, 8 augusti).

Här antyder Massi Fritz att Borg blir särbehandlad till följd av sin maktposition. Det påstod även Peter Springare, men Massi Fritz menar på att Borg blir lindrigare behandlad medan Springare hävdade att han blir hårdare behandlad.

I samband med att polisen lägger ner anmälan kan den retoriska situationen sägas ha *rämnat* eftersom det inte längre finns något som kan lösa den för någon av publikerna. Med andra ord, det finns inte längre något påträngande problem som kan lösas genom retorik. Borg har avgått från en ansenlig mängd av sina uppdrag och fått sitt anseende skadat, samtidigt som det från polisens sida sägs att det inte går att bevisa att brott har skett. Efter dessa händelser riktas inga nya anklagelser mot Borg, även från Borgs håll förblir det tyst, och nu börjar krisens aktualitet att gå över.

Kapitel 5: Diskussion

Syftet med studien var att pröva om kombinationen av image repair-teorin och teorin om den retoriska situationen kan bidra till att skapa förståelse för ett krisförlopp. Syftet kan sägas ha uppnåtts. Vi lyckades genom syntesen skapa en bra ram för att systematisera krisens olika delar och se vilka begränsningar som fanns vid varje given situation. Genom att använda oss av den retoriska situationen rådde vi bot på två av image repair-teorins brister, att publiken inte finns med och att omständigheter inte beaktas (Burns och Brumer, 2000). Det som blir tydligt är att den retoriska situationen är användbar som mall för att göra utvärderingar och strukturera ofta komplicerade sammanhang. Den retoriska situationen ger en bra framställning för att förstå hur en krissituation utvecklas och är användbar för att konstruera vilka begränsningar som existerar för talaren. Image repair-teorin kan där användas för att värdera vilka av de tillgängliga alternativen som är troliga att lyckas. Genom att i en krissituation skapa en uppfattning om den retoriska situationen möjliggör det för en bättre förståelse av sin position och sina möjligheter som kommunikatör och vad för påträngande problem som olika publikgrupper kan ha. Med det sagt är kombinationen av teorierna användbara för såväl kriskommunikatörer som för de forskare som studerar området.

Dock fann vi under arbetets gång ett problem som försvårar tillämpningen av teorin om den retoriska situationen, och detta problem rör urvalet. Det är svårt att göra en värdering av vilka artiklar som är mest relevanta för att förstå den retoriska situationen. Tillämpningen av teorin kräver djupläsning, vilket gör det relevant att ha ett mer effektivt system för hur analysenheterna ska väljas ut. Att läsa samtliga 434 artiklar ur urvalsramen så som vi gjorde är mycket tidskrävande, och hade kanske inte varit möjligt vid en studie av en större kris som pågår under en längre tidsperiod.

Det är också viktigt att poängtera att vi genom vår metod aldrig kan få en fullständig förståelse för ett krisförlopp, då vi inte har tillgång till all information. Vi är bundna till Borgs egna offentliga uttalanden samt till den information som framkommer i media, vi vet till exempel inte vilka interna diskussioner som har pågått mellan Borg och hans arbetsgivare innan han beslutade sig för att avgå från flera uppdrag.

Resultaten är också intressanta för det studerade fallet. Som vi kan se är Borg-skandalen en mycket föränderlig kris. Från att ha handlat om vad som har skett eller inte utvecklades den till att placera in alla som framträdde i media i en större debatt om makt, sexism och likabehandling. I början rörde det sig om en fylleskandal i bästa skvallerpressmanér men sedan förändrades inramningen till att handla om mäktiga mäns privilegierade ställning i vårt samhälle och hur de behandlas när de begår fel, fel som enligt Borgs kritiker skulle fått andra lynchade. Ytterligare en debatt som ägde rum var metadebatten om Borgs kriskommunikation och dess lyckande tillika misslyckande. Det som är intressant med den diskussionen är hur den anpassar sig i linje med krisens utveckling. Detta visar att kriskommunikation är ett komplext område, och att det på förhand inte går att veta med säkerhet hur en viss strategi kommer att tas emot.

Borg kan inte sägas ha lyckats med krishanteringen, i alla fall inte på kort sikt. Genomgående i krisen använde han sig av ofördelaktiga kombinationer av image repair-strategier (Arendt, Lafleche & Limperopulos, 2017:521-524). Borgs krishantering är ofta fylld av motsägelser. Å ena sidan har han inget minne av det som skett. Å andra sidan är han ledsen och ska försöka göra något åt det. Men det är inget brott, vilket vissa åklagare hävdar, utan han har bara varit otrevlig vilket han ber om ursäkt och ska söka hjälp för. Mätt mot Arendt, Lafleche och Limperopulos (2017) metastudie är det som Borg gjorde en ineffektiv metod för att reparera sitt förtroende. Framförallt kombinationen av *denial*, *reducing offensiveness* och *evasion of responsibility* har visat sig vara mycket ofördelaktiga (Arendt, Lafleche, Limperopulos, 2017:523-524). Hans sätt att kommunicera var inte heller anpassat efter hur situationen förändrades och istället för att se på allvaret i det som skett angrep han dem som pekade på att det är bra att eventuellt brott utreds. För att krishantering ska vara lyckad måste den som anklagas förstå varför det är en kris och vad det är som upplevs som felaktigt. I detta fall verkar det som att Borg trodde att en generisk mea culpa skulle räcka. Dock visade det sig att situationen över huvud taget inte gav utrymme för det. Utöver det är det tydligt att Thompsons (2000:60-62) förutsägelser att mediala skandaler ofta får sekundäreffekter stämmer. Genom att måla in sig i ovan nämnda hörn direkt förändras situationen och gör den ännu värre. Det privata hamnar i det offentliga öga och flera beteenden som väcker förargelse sker samtidigt.

I samband med detta blir det dock återigen relevant att påpeka att det inte är helt okomplicerat att bedöma vad som är lyckad kriskommunikation. Som Arendt, Lafleche och Limperopulos (2017:518) uttrycker i sin metastudie kan effekten av kriskommunikationen mätas både på kort och lång sikt, och eftersom att Borg-skandalen inträffade relativt nyligen har vi inte möjlighet att avgöra hur Borgs kriskommunikation kommer att tas emot på lång sikt.

Eftersom att kriskommunikation är ett stort och komplext område, och vi i denna studie ämnar skapa förståelse för ett krisförlopp, så blir det också relevant att diskutera faktorer som kan påverka förloppet men som vi inte har studerat närmare i denna uppsats. Ett av dem är Borgs sätt att kriskommunicera via Facebook. Utifrån tidigare studier om hur man bör kriskommunicera via Facebook har Borg begått misstag. Forskning (Ki & Nekmat, 2014; Eriksson & Olsson, 2016; Utz et.al., 2013) visar att Facebook med fördel kan användas i kriskommunikation för att identifiera samt föra dialog med viktiga publiker. Genom att läsa kommentarer kan kriskommunikatören bilda sig en uppfattning om vilka teman som är viktiga för publikerna, och genom att ägna sig åt tvåvägskommunikation kan krisen lindras och ett gott rykte spridas (Ki & Nekmat, 2014:145-146; Eriksson & Olsson, 2016:204-205). Här blir det återigen relevant att nämna att merparten av dessa studier har genomförts på organisationer, och inte på enskilda individers kriskommunikation. Vi kan dock se att Borg inte fört tvåvägskommunikation i kommentarsfältet på hans Facebookinlägg, vilket skulle kunna bidra till att de publiker som inte kände att de fick gehör för sina åsikter blev än mer upprörda och sprider en negativ bild, den så kallade "boomerang-effekten" (Ki & Nekmat: 2014:144-145). Det är också tänkbart att Borg läste kommentarerna och därför fick en felaktig bild av läget då en stor del av dessa kommentarer var stöd, framför allt de kommentarer som kom tidigt efter publiceringen. Denna tolkning är möjlig då de första som ser Borgs Facebookinlägg är hans Facebookvänner, och om man är vän med Borg på Facebook har man förmodligen också en positiv bild av Borg och är mer angelägen att acceptera hans ursäkt. Detta kan vi dock bara spekulera i då vi i denna studie inte avser undersöka kriskommunikation via Facebook och inte har djupdykt i kommentarsfältet, men eftersom att det är en faktor som kan spela in blir det ändå relevant att diskutera här.

5.1 Framtida forskning

Våra slutsatser är att kombinationen av fler än en teori för att bättre förstå en krissituation är lyckad. Det öppnar upp för mängder av nya och spännande områden att studera. För att utveckla image repair-teori skulle fler andra teorier eller modeller inriktade på att strukturera upp tid eller sammanhang appliceras för att pröva vilken som gav det bästa utfallet eller kunde svara på frågan om vad som gick rätt och/eller fel i en krissituation. Utöver det vore det intressant att istället för image repair-teori istället genomföra analysen med Coombs SCCT eller en aristotelisk *apologia*-studie. Än mer hade det kunnat ge något att titta på Borgs uttalanden och göra en mer specifik genreuppdelning i epitetisk, forensisk eller deliberativ argumentation och även koppla det till topos och stasislära. Alla dessa aspekter och vilka av de som skapar en bättre bild av förloppet hade varit intressant.

Men det mest relevanta i framtida forskning inom detta området hade varit att hitta etablerade mönster för att kunna bedöma relevans i material och jobba med reliabilitet. Att värdera en nyhetsartikel eller kommentator över en annan, att kunna identifiera publiker som är tysta eller storlek kontra väsen hade varit av stor hjälp. För att göra det skulle historisk dataanalys av en mängd kriser behöva genomföras med multimodal metodik. Det är nog en till viss del ett herkulesdåd men genom att skapa algoritmer som

kan tugga sig igenom och på ett begripligt sätt jämföra omständigheter hade det kunnat förklara saker för oss som vi idag måhända inte har verktygen för att förstå.

Referenser

- Adolfsson, V. (2017, 4 aug). Dominika Peczynski: ”Jag älskar dig Anders”. Aftonbladet. Hämtad 2017-12-12, från <https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/zqB6w/sa-stottas-anders-borg-av-ex-kollegorna>
- Ahlborg, K. (2017, 6 aug). Pr-experten: Anders Borg har handlat i panik. Aftonbladet. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/XVmbn/pr-experten-anders-borg-har-handlat-i-panik>
- Arendt, Lafleche, & Limperopulos. (2017). A qualitative meta-analysis of apologia, image repair, and crisis communication: Implications for theory and practice. *Public Relations Review*, 43(3), 517-526.
- Benoit, William L. *Accounts, Excuses, and Apologies: a Theory of Image Restoration Strategies*. Albany: State University of New York, 1995. Print.
- Benoit, W. (1994). The genesis of rhetorical action. *Southern Communication Journal*, 59(4), 342-355.
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public relations review*, 23(2), 177-186.
- Benoit, W. L., & Henson, J. R. (2009). President Bush’s image repair discourse on hurricane katrina. *Public Relations Review*, 35, 40–46.
- Benoit, W. (2011). NPR's Image Repair Discourse on Firing Juan Williams. *Journal of Radio & Audio Media*, 18(1), 84-91.
- Bitzer, L. F. (1992). The rhetorical situation. *Philosophy & rhetoric*, 1-14.
- Bucy, Herbert, and Holbert, Lance (eds) (2011): *The Sourcebook for Political Communication Research*. Routledge.
- Burns, J. P. & Bruner, M. S. (2000). Revisiting the theory of Image Restoration Strategies, *Communication Quarterly*
- CeciliaWikstrom. (2017, 4 aug). Vad hade hänt om en kvinna agerat som Anders Borg? Eller om en vanlig man skyllt på sprit&stress och sedan bett om ursäkt på FB?#svpol [Twitter post]. Hämtad från <https://twitter.com/CeciliaWikstrom/status/893463947516534785>

Coombs, W. T. (1995). Choosing the right words: The development of guidelines for the selection of the appropriate crisis-response strategies. *Management Communication Quarterly*, 8, 447–476.

Coombs, T. (2004) Impact of Past Crises on Current Crisis Communication : Insights From Situational Crisis Communication Theory. *Journal of Business Communication* 2004 41: 265

Coombs, W.T. & Holladay, S.J. (red.) (2012). *The handbook of crisis communication*. (Pbk. ed.) Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell.

Cosar, S. (2017, 4 aug). Kritiken mot Anders Borg: ”Räcker inte med en ursäkt”. SVT Nyheter. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.svt.se/nyheter/kritiken-mot-anders-borg-efter-fylleskandalen-racker-inte-med-en-ursakt>

Darab, A. & Wilhelmson, A. (2017, 5 aug). Borg till motangrepp på Kinberg Batra: ”Djupt besviken”. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/borg-till-motangrepp-pa-kinberg-batra-djupt-besviken/>

Durian, E. L. (2016). *The rhetor's audience is also a fiction: A unified theory of rhetorical situation and a universal example*(Doctoral dissertation, Northern Illinois University)

Ekot/TT (2017, 5 aug). Borgs berusade beteende får stöd - som får kritik. SR. Hämtad 2017-12-17, från <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6751115>

Epstein, A., & Mulvaney, Becky. (2017). *Image Restoration in the Apologetic Rhetoric of Professional Athletes: A Case Study of Tiger Woods, Kobe Bryant, and Michael Phelps*, ProQuest Dissertations and Theses.

Eriksson, Göran, & Eriksson, Mats. (2012). Managing political crisis: An interactional approach to "image repair". *Journal of Communication Management*, 16(3), 264-279.

Eriksson, M. & Olsson, E-K. (2016) Facebook and Twitter in Crisis Communication: A Comparative Study of Crisis Communication Professionals and Citizens. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 2016, Vol.24(4), p.198(11)

Esaiasson, P. (2007). *Metodpraktikan : Konsten att studera samhälle, individ och marknad*(3., [rev.] uppl.. ed.). Stockholm: Norstedts juridik.

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan : Konsten att studera samhälle, individ och marknad* (4., [rev.] uppl.. ed.). Stockholm: Norstedts juridik.

González-Herrero A. & Smith S. (2008). Crisis communications management on the Web: How Internet-based technologies are changing the way public relations professional handle business crisis. *Journal of contingencies and crisis management* 16(3). pp. 143-153.

Grant-Davie, K. (1997). Rhetorical situations and their constituents. *Rhetoric Review*, 15(2), 264-279

Hauser, G. A. (2002). *Introduction to rhetorical theory*. Waveland Press.

Hellberg, M. & Nilsson, A. (2017, 5 aug). Anders Borg polisanmäls efter fylleskandalen. *Expressen*. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.expressen.se/nyheter/anders-borg-polisanmals-efter-fylleskandalen/>

Jerdén, E. (2017, 5 aug). Kinnevik om Anders Borg: "Styrelsen är informerad". *Svenska Dagbladet*. Hämtad 2017-12-17, från <http://web.retriever-info.com/go/?u=http://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument&a=6414&d=05080320170805bddd53116614ceea374c8fd3b7f80662&i=0&s=50803&sa=2001208&t=1512648345&x=b54014c68306d25749602f0c54eb2f71>

Johnson, J. (2012). Twitter bites and Romney: Examining the rhetorical situation of the 2012 presidential election in 140 characters. *Journal of Contemporary Rhetoric*, 2.

Jørgensen, C., & Onsberg, M. (2008). *Praktisk argumentation*, Nytt Teknisk forlag

Kaderstedt, D., Blume, E. & Bratt, F. (2017, 7 aug). Anders Borg lämnar ännu ett prestigeuppdrag: "Hans val". *Svenska Dagbladet*. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.svd.se/anders-borg-lamnar-citigroup>

Karström, J. (2011, 23 nov). Därför är Anders Borg Europas bästa finansminister. *Affärsvärlden*. Hämtad 2017-11-17, från <https://www.affarsvarlden.se/bors-ekonominyheter/darfor-ar-anders-borg-europas-basta-finansminister-6676100>

Ki, E.J. & Nekmat, E. (2014). Situational crisis communication and interactivity: Usage and effectiveness of Facebook for crisis management by Fortune 500 companies. *Computers in Human Behavior*. 35, 140-147.

Koerber, D. (2014). Crisis Communication Response and Political Communities: The Unusual Case of Toronto Mayor Rob Ford. *Canadian Journal of Communication*, 39(3), 311-331.

Krimsky, S. (2007). Risk communication in the Internet age: The rise of disorganized skepticism. *Environmental hazards* 7. pp. 157-164.

Lady Dahmer (2017, 4 aug). Anders Borgs ursäkt är inte värd ett skit – han är en kvinnohatare. *Nyheter24*. Hämtad 2017-12-17, från <https://nyheter24.se/debatt/890750-anders-borg-lady-dahmer-kvinnohat>

Len-Ríos, & Benoit. (2004). Gary Condit's image repair strategies: Determined denial and differentiation. *Public Relations Review*, 30(1), 95-106.

Lewellyn, D. J. (1997). A rhetorical situation: Contemporary arguments on the legalization of gambling in America.

Mackhé, P. (2017, 24 okt). Facebook som har över 2 miljarder användare fortsätter att växa. *Dagensanalys*. Hämtad 2018-01-18, från <https://www.dagensanalys.se/2017/10/facebook-har-over-2-miljarder-anvandare-och-de-fortsatter-vaxa/>

Marjavaara, N. (2017, 4 aug). Borgs blottning blottlägger vår dubbelmoral. *Jönköpingsposten*. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.jp.se/article/borgs-blottning-blottlagger-var-dubbelmoral/>

McLuhan, M. (2001[1967]). *The medium is the message: An inventory of effects*. London: Random House, Gingko Press.

Mortensen, D. E. (2000). Wine, drunkenness, and the rhetoric of crisis in ancient Rome.

Munkhammar, V. (2016, 18 okt). Anders Borg till ny bank. *Dagens industri*. Hämtad 2017-11-17, från <https://www.di.se/nyheter/anders-borg-till-ny-bank/>

Mårtensson, R. (2017, 7 aug). Oklart om polisen tar Borg-anmälningar vidare. TT Nyhetsbyrån. Hämtad 2017-12-17, från <http://web.retriever-info.com/go/?u=http://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument&a=6414&d=05080620170807509337&i=0&s=50806&sa=2001208&t=1513853750&x=71a07ea4abd7571fb057d84cd162d16f>

Nationalencyklopedin, Anders Borg. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/anders-borg> (hämtad 2017-11-20)

Paulsson Rönnbäck, E. (2017a, 7 aug). Förundersökning mot Borg har lagts ner. TT Nyhetsbyrån. Hämtad 2017-12-17, från <http://web.retriever-info.com/go/?u=http://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument&a=6414&d=05080620170808510283&i=0&s=50806&sa=2001208&t=1513853750&x=69505a09980696702da067008829dfa7>

Paulsson Rönnbäck, E. (2017b, 7 aug). Massi Fritz: Det är anmärkningsvärt. TT Nyhetsbyrån. Hämtad 2017-12-17, från <http://web.retriever-info.com/go/?u=http://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument&a=6414&d=05080620170808510471&i=0&s=50806&sa=2001208&t=1513852150&x=8ffd5991e8587f3551dde8369d4251cf>

Schultz, F., Utz, S. & Göritz, A. (2011). Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via twitter, blogs and traditional media. *Public Relations Review*, 37, 20-27.

Sheldon, C., & Sallot, L. (2008). Image Repair in Politics: Testing Effects of Communication Strategy and Performance History in a Faux Pas. *Journal of Public Relations Research*, 21(1), 25-50.

Springare, P. (2017, 5 aug). Polisanmälan mot Anders Borg ett "rättsövergrepp". *Nyheter Idag*. Hämtad 2017-12-17, från <https://nyheteridag.se/polisanmalan-mot-anders-borg-ett-rattsovergrepp/>

Sundström, E. (2015, 5 aug). "Omdömeslöst av Borg". *TT Nyhetsbyrån*. Hämtad 2017-12-17, från <http://web.retriever-info.com/go/?u=http://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument&a=6414&d=05080620170805509113&i=0&s=50806&sa=2001208&t=1513793277&x=8e20344438440235b796d610a3913b1d>

Thambert, F. (2017, 4 aug). Anders Borgs krishantering: Ber om ursäkt för skandalfesten på Facebook. Resumé. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.resume.se/nyheter/artiklar/2017/08/04/anders-borgs-krishantering-ber-om-ursakt-for-skandalfesten-pa-facebook/>

TT. (2017a, 4 aug). Borg ber om ursäkt: Fick blackout. *Aftonbladet*. Hämtad 2017-12-12, från <https://www.aftonbladet.se/senastenytt/ttnyheter/inrikes/article25563368.ab>

TT. (2017b, 4 aug). Åklagare: Borg riskerar rättsliga påföljder. *Östra Småland Nyheterna*. Hämtad 2017-12-17, från <http://www.ostrasmaland.se/tt-inrikes/aklagare-borg-riskerar-rattsliga-pafoljder/>

Utz, S., Schultz, F., Glocka, S. (2013). Crisis communication online: How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster. *Public Relations Review*, 39, 40-46.

van den Brink, R. (2017, 3 augusti). Ex-ministern blottade sitt kön på barnfamiljsfesten. *Dagens Opnion*. Hämtad 2017-11-30, från <http://www.dagensopinion.se/ex-ministern-blottade-sitt-k%C3%B6n-barnfamiljsfesten>.

Vatz, R. (1973). The Myth of the Rhetorical Situation. *Philosophy & Rhetoric*, 6(3), 154-161

Westin, A. (2017, 8 augusti). Anders Borg-skandalen: Detta har hänt. *Aftonbladet*. Hämtad 2017-12-12, från <https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/pqy4G/anders-borg-skandalen-detta-har-hant>

Yoldas, A. & Kardell, E. (2017, 5 aug). Anna Kinberg Batra om Anders Borgs festnatt: "Väldigt väldigt allvarligt". *Expressen*. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.expressen.se/nyheter/tomas-tobe-om-stodet-till-anders-borg-maste-ta-ansvar-for-sina-handlingar/>

Zeidler, K. (2017, 7 aug). "Överreaktion" att göra sig av med Borg. TT Nyhetsbyrån. Hämtad 2017-12-17, från <http://web.retriever-info.com/go/?u=http://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument&a=6414&d=05080620170807509852&i=0&s=50806&sa=2001208&t=1513852150&x=85d1546a9bd2f3017b48160aaf15f476>

Öhrn, L. (2017, 4 augusti). Styrelsekollega: Anders Borg har inte visat gott omdöme. Dagens industri. Hämtad 2017-12-17, från <https://www.di.se/nyheter/styrelsekollega-anders-borg-har-inte-visat-gott-omdome/>