



**INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI**

ATT TALA UNDER KAOS

En retorisk analys av myndigheters
kriskommunikation under skogsbranden i
Västmanland 2014 och attentatet på Drottninggatan
2017

Michelle Langeblad

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Magisteruppsats
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2018
Handledare:	Cajsa Ottesjö
Examinator:	Åsa Abelin

Abstrakt

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Magister
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2018
Handledare:	Cajsa Ottjesjö
Examinator:	Åsa Abelin
Nyckelord:	Kris, kriskommunikation, retorik, ethos, logos, pathos, myndighetskommunikation, skogsbranden i Västmanland, attentatet på Drottninggatan.

I denna uppsats undersöks hur fem myndigheter kommunicerade under två olika kriser; skogsbranden i Västmanland 2014 respektive attentatet på Drottninggatan 2017. Syftet var att undersöka de berörda myndigheternas kriskommunikation och deras användande av de retoriska appellformerna ethos, logos och pathos utåt mot samhället under respektive kriser och jämföra dem med varandra. När en kris inträffar fungerar myndigheter som viktiga krisaktörer och de har ett ansvar att nå ut med snabb information till allmänheten. Men hur exakt utformar sig detta i praktiken?

Varje krissituation är en retorisk situation eftersom situationen kräver ett kommunikativt agerande för att informera, övertyga, eventuellt trösta och ena de inblandade och drabbade. Det gäller för myndigheter att retoriskt finna medel och att skapa kunskap för att kunna bemästra krissituationens krav. Den här uppsatsen undersöker hur myndigheterna gestaltar detta genom presskonferenser och intervjuer.

Resultatet visar att myndigheterna i hög grad anpassar deras retoriska strategier efter den kommunikativa situationen. Myndigheterna använder ethos, logos och pathos i olika omfattning och det finns mer likheter än skillnader i myndigheternas sätt att hantera kriskommunikationen. En slutsats som dras av resultatet är att det inom myndigheten alltid bör finnas en beredskap och att alltid öva på hur de ska gå tillväga för att kommunicera vid en krishändelse. Efter krisen måste myndigheten utvärdera och analysera hur krisen hanterades och ta lärdom av detta. Med de nya lärdomarna är myndigheten ännu bättre rustad för att kommunikativt hantera de kriser som kan tänkas uppkomma i framtiden.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.2. Syfte och frågeställningar	1
1.3. Disposition.....	2
2. Bakgrund och ämnesval	3
2.1. Skogsbranden i Västmanland	3
2.2. Attentatet på Drottninggatan	4
3. Tidigare forskning	5
3.1. Ledarskap vid skogsbranden i Västmanland	5
3.2. Intern kommunikation vid Polismyndigheten	5
3.3. ”Registerskandalen”	6
4. Teori	7
4.1. Krisens faser	7
4.2. Kriskommunikation – intern kommunikation	7
4.2.1. Kriskommunikation – extern kommunikation.....	9
4.3. Retorik - appellformen ethos	9
4.3.1. Appellformen logos	12
4.3.2. Appellformen pathos	12
4.4. Retorik i förhållande till kriskommunikation	13
4.5. Situationsteorin.....	14
5. Metod	16
5.1. Material och urval.....	16
5.2. Metod – tillvägagångssätt och avgränsning.....	17
6. Resultat.....	19
6.1. Akutfasen.....	19

6.1.1. Skogsbranden – presskonferens 5 augusti 2014	19
6.1.2. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos.....	19
6.1.3. Skogsbranden – presskonferens 12 augusti 2014	23
6.1.4. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos.....	23
6.1.5. Attentatet – presskonferens 7 april 2017	26
6.1.6. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos.....	26
6.1.7. Attentatet – presskonferens 9 april 2017	29
6.1.8. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos.....	30
6.2. Återhämtningsfasen	33
6.2.1. Skogsbranden – intervju med myndigheterna 29 augusti	33
6.2.2. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos	33
6.2.3. Attentatet – intervju med myndigheten 8 april	36
6.2.4. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos	36
6.3. Lärofasen	39
6.3.1. Skogsbranden – Intervju med myndigheten 30 juli 2015	39
6.3.2. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos	39
6.3.3. Attentatet – Intervju med myndigheten 25 april 2017	41
6.3.4. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos	41
7. Diskussion och slutsats.....	46
7.1. Slutdiskussion.....	46
7.2. Slutsats.....	50
8. Referenslista	52

1. Inledning

Det sägs att vi lever i ett krissamhälle. I dagspress, radio, teve och på webben rapporteras ideligen om de faror och hot som vi som samhällsmedborgare ständigt utsätts för (Heide & Simonsson 2016:9). Samhällets myndigheter är styrda av tydliga strukturer och strategier som ska vara konkret användbara för att hantera varje situation de möter, men trots dessa distinkta riktlinjer finns det alltid en allmän risk att drabbas av en kris – både inom myndigheten i sig men också gällande hela samhället i sig. Det är förstås viktigt att urskilja kriser från varandra då kriser kan orsakas av såväl naturen som av människan själv. Generellt kan man då påstå att vissa kriser är oavsiktliga medan andra kriser är avsiktliga. Exempel på oavsiktliga kriser är naturkatastrofer och epidemier, och exempel på avsiktliga kriser är terrorism, upplopp och sabotage (Falkheimer et al. 2009:18–19).

Den 31 juli 2014 startade skogsbranden i Västmanland – en brand som var Sveriges största i modern tid (Länsstyrelsen Västmanlands län 2014:12). Skogsbranden är en kris som kan karaktäriseras som en *teknologisk kris*, dvs. en olycka, enligt den terminologi som Falkheimer et al. (2009:19) använder. Den 7 april 2017 sker en annan kris, nämligen attentatet på Drottninggatan i Stockholm. En person sätter sig i en lastbil och kör på människor som går på Drottninggatan, vilket resulterade i att fem människor dödades och flera skadades allvarligt (Länsstyrelsen Stockholm 2017). Enligt Falkheimer et al. (2009:19) kan attentatet definieras som en *social kris*, dvs. en våldskris.

När samhället drabbas av en oavsiktlig alternativt avsiktlig kris är vissa myndigheter (baserat på vad det är för slags kris) viktiga krisaktörer. Det är deras ansvar att till exempel via media nå ut med snabb information kring krisen till den enskilde medborgaren och således bidra med allomfattande krisbudskap. Men hur exakt utformar sig detta i praktiken?

1.2. Syfte och frågeställningar

Syftet med min uppsats är att studera två olika fall av kriser, dvs. skogsbranden i Västmanland samt attentatet på Drottninggatan, ur ett myndighetsperspektiv. Jag avser att undersöka berörda myndigheters (se avsnitt 5.1) kriskommunikation och deras användande av retoriska appellformer utåt mot externa intressenter, dvs. samhället, under respektive kriser och jämföra dem med varandra. Mina förhoppningar är att det går att finna likheter och

skillnader i kriskommunikationen. Utifrån detta syftar jag till att besvara följande frågeställningar:

1. Hur hanterades kriskommunikationen med avseende på de retoriska appellformerna ethos, logos och pathos gällande skogsbranden i Västmanland kontra attentatet på Drottninggatan?
2. I vilken mån kan myndigheternas kriskommunikation kopplas till situationsteorin?
3. Vad finns det för likheter och skillnader mellan myndigheternas sätt att hantera kriskommunikationen?

1.3. Disposition

Under avsnittet *Inledning* ges introducerande information kring ämnet som uppsatsen ska behandla. Detta efterföljs av avsnittet *Syfte och frågeställningar* där jag ger mer explicit information till vad mitt syfte med uppsatsen är samt vilka frågeställningar jag syftar till att besvara med min studie. Under avsnittet därefter, *Bakgrund och ämnesval*, presenteras anledningen till varför uppsatsens ämne valdes samt vilka kriser som uppsatsen behandlar. Detta efterföljs av avsnitten *Tidigare forskning* och *Teori* som behandlar tidigare forskning inom ämnet samt de teorier jag utgått ifrån som är viktiga aspekter för uppsatsens analys och resultat. I avsnittet *Material och urval* ges en beskrivning av studiens material, och under avsnittet *Metod – tillvägagångssätt och avgränsning* ges en redovisning av den valda metoden för uppsatsen. Detta efterföljs sedan av avsnitten *Resultat* samt *Diskussion och slutsatser* där studiens resultat diskuteras utifrån teorier inom ämnet, studiens frågeställningar besvaras explicit och slutsatser som studien visar på ges.

2. Bakgrund och ämnesval

Efter att ha läst första terminen på Kommunikatörsprogrammet har jag fått upp ögonen för kriskommunikation och vad det innebär. Ett särskilt intresse för kriskommunikation ur ett myndighetsperspektiv och frågan rörande hur myndigheten agerar kommunikativt vid akuta och pressade situationer är både viktig och intressant att undersöka. Nedan ges bakgrundsinformation om de kriser som ska studeras i uppsatsen. Båda dessa kriser är omfattande och de är därför intressanta att studera.

2.1. Skogsbranden i Västmanland

Torsdagen den 31 juli 2014 startar en skogsbrand i Seglingsberg mellan Sala och Surahammar i Västmanland. Branden uppstår i samband med ett markberedningsarbete på ett hygge genom gnistbildning från en skogsmaskin (Svt nyheter 2018). Det första larmsamtalet kommer in till SOS vid lunchtid (Demicom 2016:6). Räddningstjänsten infinner sig snabbt i området men inser att släckningsarbetet försvåras av den svårtillgängliga terrängen. Det blåser också kraftigt. Branden sprider sig snabbt under dagen och vid 22-tiden var branden fortfarande inte under kontroll. Ett område på ca 1,5 kilometer brinner och ett 30-tal man från olika kårer och en helikopter med vattenbehållare arbetar med att förhindra så att branden sprider sig ytterligare (Sveriges radio P4 Västmanland 2014). Brandområdet spred sig inte mycket dagen efter men läget förvärrades den 2 augusti. Då brann närmare 2000 hektar och den 4 augusti hade branden spridit sig till en yta på 10 000 hektar, motsvarande 100 km². Efterföljande dagar sprider sig branden snabbt vidare på grund av hårda vindar och extremt torr mark som en påföljd av varma dagar med en temperatur på runt 30 grader (Demicom 2016:6).

Släckningsarbetet skedde till en början av de lokala räddningstjänsterna i de fyra berörda kommunerna (Sala, Surahammar, Fagersta, Norberg) men eftersom branden spridit sig okontrollerat övertogs ledningen av Länsstyrelsen i Västmanlands län. Räddningsarbetet bestod också av evakuering av människor och tamdjur, undsättning av människor i direkt fara samt sjukvård. För att underlätta räddningsinsatsen bistod polisen räddningstjänsten genom att framförallt bevaka och patrullera avspärrade områden. Från försvaret utnyttjades helikoptrar för vattenbegjutning från luften (Demicom 2016:6–7).

Konsekvenserna av branden blev många. Stora ytor av skog förstördes såväl som bostadshus och ekonomibyggnader. Även oron bland områdets invånare blev stor. Sammanfattningsvis blev skogsbranden i Västmanland den största branden i Sverige sedan 1950-talet eftersom 13 800 hektar skog drabbades tillsammans med ungefär 25 nedbrunna eller brandskadade byggnader. Branden krävde också ett dödsoffer (Demicom 2016:6).

2.2. Attentatet på Drottninggatan

Fredagen den 7 april 2017 körs en stulen Spendrups-lastbil ner för Stockholms folktätaste gata – Drottninggatan. Mitt i fredagsrusningen kör lastbilen i hög fart på flera personer och fortsätter sedan in i Åhlénshuset i korsningen Mäster Samuelsgatan – Drottninggatan. Lastbilen börjar kort därefter att brinna (Aftonbladet 2017).

Klockan 14.53 larmas polisen till Drottninggatan och alla deras resurser drar igång. Sida vid sida med polisen arbetar Säkerhetspolisen (Säpo) som själva säger att attentatet skedde under deras radar – de hade alltså ingen indikation på att detta var i görningen. Polisen släpper en bild i media på en person som de vill komma i kontakt med. De uppmanar allmänheten, dvs. personen själv eller den som har information om personen, att kontakta polisen (Aftonbladet 2017).

En knapp halvtimme efter larmet uppges tre människor döda och flertalet skadade. Det är fullständigt kaos och det råder panik bland människorna som befinner sig i området. Nya poliser anländer löpande till platsen. All trafik stoppas inom det avspärrade området och tunnelbana, pendeltåg och bussar begränsas. Polisen uppmanar människor att lämna de centrala delarna av Stockholm då det inte anses vara säkert att vistas där. Slutligen stoppas all kollektivtrafik helt (DN 2018).

Vid 16-tiden konstaterar statsminister Stefan Löfven att Sverige har drabbats av ett terrordåd. Säpo medger att terrordådet inte är förvånande med tanke på liknande händelser utomlands. När klockan blivit 20.30 på kvällen grips en misstänkt man för dådet norr om Stockholm i Märsta. Vid det här laget är fyra människor konstaterade döda, och tre veckor senare dör ännu ett av offren i sviterna av terrordådet. Totalt dödades fem personer och många skadades under de minuter som lastbilen färdades på Drottninggatan (DN 2018, Aftonbladet 2017).

3. Tidigare forskning

I detta avsnitt kommer forskning som berör kriskommunikation ur ett myndighetsperspektiv, och i vissa fall också ett retoriskt perspektiv, att redovisas. Forskningen som redovisas behandlar liknande eller samma krissituationer som de jag behandlar i denna studie. De som redovisas fokuserar på intern och extern kommunikation, och deras resultat syftar till att jämföras med mina resultat i kommande diskussion.

3.1. Ledarskap vid skogsbranden i Västmanland

Forskningscentret Demicom vid Mittuniversitet genomförde 2015 en studie som handlade om ledarskap och koordination av ett nätverk för kriskommunikation under skogsbranden i Västmanland. I studien innebar nätverk en sammanslutning av representanter från olika organisationer och myndigheter som samverkade under krisen, och huvuduppgiften att samordna information från kommuner, länsstyrelse och myndigheter till allmänheten. Syftet med studien var att undersöka hur ett nätverk för kriskommunikation leds och koordineras, och hur deltagarna uppfattar att nätverkets arbete fungerar. Intervju med deltagarna skedde via telefonkonferenser som spelades in (Demicom 2015:3).

Resultaten visade att de intervjuade deltagarna uppfattade att konferenserna fyllde en samordnande, stödjande, informerande och synkroniserande funktion. Aktörer som inte befann sig i akut krisläge var mycket positiva, medan de aktörer som var akut upptagna med krishantering inte upplevde behovet av telefonkonferens som särskilt stort. Analysen av kommunikationen visade att användningen av strategier såsom relationsskapande och anpassande strategier användes mycket lite, och en styrande strategi användes mest. Slutsatser utifrån studien var att nätverkets ledning och koordination var anpassad till den speciella situationen som råder vid akut krishantering (Demicom 2015:3).

3.2. Intern kommunikation vid Polismyndigheten

I uppsatsen *Intern kommunikation under krissituation – en kvalitativ studie av Polismyndighetens interna kommunikation under och efter terrorattentatet i december 2010* (2011) var syftet att redogöra för huruvida retoriska strategier tagits i beaktande under den interna kommunikationens skapande och förmedlande. Genom en kvalitativ fallstudie analyserades den interna skriftliga kommunikationen (Tanase Karlsson 2011:2).

Resultatet visade att flera delar inom den interna kriskommunikationen kan sammankopplas till olika retoriska strategier. Polismyndigheten ställdes inför det faktum att ett bombattentat ägt rum och var då tvungna att kommunicera det skedda internt. Sändarna av den interna kommunikationen var då inte bara tvungna att redogöra för situationen för medarbetarna, utan också ge information av vad utomstående personer kan ha för uppfattning av krishändelsen i sig. Polisen arbetade utifrån krisen som en helhet och använde inte en retorisk strategi baserat på vilken fas på krisen som de befann sig i. Slutsatser som drogs utifrån studien var att polismyndigheten är en organisation som konstant får arbeta med extern kommunikation av olika typer, som i sin tur gör att den interna iblands sätt i andra hand. Väsentligt är att hela tiden lära sig av det som skett och ta till sig inför kommande situationer (Tanase Karlsson 2011:26–33, 39).

3.3. "Registerskandalen"

Bylund och Johansson Blom (2014) skriver i uppsatsen *Polis, polis, registerkris – en retorisk analys av polisens kriskommunikation i samband med "registerskandalen"* om polisens externa kriskommunikation under akutfasen i samband med det som svenska medier kommit att kalla "registerskandalen". Syftet med studien var att urskilja vilka retoriska strategier (Image repair theory och ethos/logos/pathos) som kunde definieras i organisationens kriskommunikation. Nyhetsmeddelanden publicerade på polisen.se och presskonferenser var studiens material (Bylund & Johansson Blom 2014:2,10).

Studiens resultat visade att utifrån image repair theory var "bortförklaring", "minska händelsens anstättlighet" och "tillrättaläggande" de strategier som förekom. Den appellformen som förekom tydligast var logos. Polisen använde flertalet strategier som förvillade åhöraren och bad inte om ursäkt. En slutsats utifrån studien är att om polisen hade erkänt sitt misstag och inte gömt sig bakom polerade ord skulle förtroendekrisen lindrats (Bylund & Johansson Blom 2014:57).

4. Teori

I detta avsnitt redogörs för de teorier som min studie baseras på. Avsnittet inleds med en beskrivning av en kris fasen som sedan följs av redogörelse för intern och extern kommunikation. Efter det redovisas retorikens appellformer ethos, logos och pathos. Avsnittet avslutas sedan med en beskrivning av situationsteorin.

4.1. Krisens fasen

Kriskommunikation utgör en del av organisationers agerande vid kriser och ingår därmed i begreppet krishantering (Larsson 2014:304). Enligt Larsson (2014) föredrar forskare att dela in krisens fasen i fem steg: förebyggandefasen, förberedelsefasen, akutfasen, återhämtningsfasen och lärofasen (Larsson 2014:305).

Enligt Larsson (2014) syftar den första fasen, *förebyggandefasen*, till att förebygga en krissituation. För myndigheter gäller det att stifta lagar och förordningar som minimerar risker för såväl samhället som näringslivet. Den andra fasen, *förberedelsefasen*, innebär att bygga upp en förmåga att hantera svåra påfrestningar – alltså att skapa resurser för att möta en krishändelse, bland annat genom utformning av krisplaner och kommunikationsformer liksom övningar och utbildning. Den tredje fasen, *akutfasen*, innebär organisationens beredskap och möjligheten att hantera ett krisskeende. De planer som har skapats i tidigare fasen ger i akutfasen förutsättningar för den koordinering som måste till vid en krissituation. Den fjärde fasen, *återhämtningsfasen*, innebär att organisationen försöker återgå till ordinarie arbetsformer. Den sista fasen, *lärofasen*, handlar sammanfattningsvis om att organisationen tar tillfället att utvecklas och lära sig av eventuella misslyckanden (Larsson 2014:305).

4.2. Kriskommunikation – intern kommunikation

Intern kommunikation och kriskommunikation (sammansatt intern kriskommunikation) innebär den kommunikation som sker inom en organisation i samband med en kris (Heide & Simonsson 2016:59). Larsson (2014) skriver att intern kommunikation måste uppfylla ett antal kriterier såsom saklighet, trovärdighet och aktualitet/snabbhet för att bli effektiv (Larsson 2014:89). Han redogör också för att människors behov och motivation är väsentliga styrmekanismer för att de ska nås i en kommunikativ process, och att specifikt motivation är en lika viktig faktor vid extern information som intern information (Larsson 2014:185).

Heide & Simonsson (2016) förespråkar bland annat ett brett och meningsorienterat synsätt på kommunikation där kriser ses som processuella och integrerade fenomen. De lyfter fram vikten av en kontinuerlig och symmetrisk relation mellan organisationen och dess intressenter. En organisations intressenter omfattar alla de grupper som har förväntningar på en organisation och dess agerande, dvs. alla som organisationen på något sätt interagerar med (Vigsø 2016:31–32). Heide & Simonsson (2016) skriver också att varje krissituation tenderar att vara unik och att det således krävs förmåga att improvisera och agera utifrån den aktuella situationen. De redogör också för att olika faser kräver olika typer av intern kommunikation. Dessa är följande:

Före krisen: i den här fasen måste organisationen skapa lojalitet, engagemang och en krismedvetenhet. I det här läget aktiveras i många organisationer en krisorganisation vars uppgift bland annat är att bedöma situationen och att vidta åtgärder. Enligt tidigare forskning i ämnet visar sig kriser hanteras bättre ifall det har etablerats förtroendefulla relationer mellan ledning och anställda, dvs. om medarbetarna har känt sig trygga och informerade av sin arbetsgivare. Organisationens kommunikationsfunktion har en viktig roll i att skapa en stark organisationsidentitet och det är också viktigt att i den här fasen skapa en krismedvetenhet och en öppenhet kring misstag och problem.

Under krisen: under den här fasen bör fokus ligga på instruerande kommunikation och betoningen måste ligga på kommunikation som syftar till att minimera skadorna för de drabbade. Fokus bör också ligga på de medarbetare som har direktkontakt med externa intressenter eftersom dessa medarbetare är en av de viktigaste kanalerna utåt. I den här fasen gäller det också att så fort som möjligt informera journalister som i sin tur kan sprida informationen vidare.

Efter krisen: i den här fasen är det dags att ge information som syftar till att hjälpa de berörda att bearbeta det som inträffat. Det kan till exempel handla om att informera kring vad som görs för att lösa krisen eller hur man kan vara bättre förberedd nästa gång. Det är alltså viktigt att reducera osäkerheten och att skapa en förståelse för vad som har inträffat. Efter att krisen har klingat av är det återigen viktigt att betona kommunikation som skapar engagemang och stärker identiteten, samt att summera och utforma lärdomar kring det inträffade vilket frambringa en krismedvetenhet. Det sker under den här fasen således en återhämtning för att

minska risken för att motsvarande eller liknande krissituation uppstår igen samt, om det behövs, återställa förtroendet för organisationen (Heide och Simonsson 2016:38–39, 72–74).

Vad gäller intern kriskommunikation i relation till de berörda myndigheterna i min studie (se avsnitt 5.1) kommer jag att generellt beakta i vilken mån myndigheterna visar på intern kriskommunikation och dess kriterier (se ovan). Eftersom uppsatsen syftar till att undersöka användandet av myndigheternas retoriska appellformer utåt mot externa intressenter, dvs. samhället, är extern kommunikation central vilket efterföljande avsnitt kommer behandla.

4.2.1. Kriskommunikation – extern kommunikation

Gränserna mellan intern och extern kommunikation är svåra att definiera eftersom de går hand i hand. Enligt Falkheimer & Heide (2007) beskrivs den externa kommunikationen som riktad mot målgrupper utanför själva organisationen, till exempel intressegrupper, politiker, journalister m.fl. Ytterligare exempel är kriskommunikation och presskontakter (Falkheimer & Heide 2007:22). Genom den externa kommunikationen uttrycks en del av organisationsidentiteten och i bästa fall stärks medarbetarnas identifiering med organisationen. Kommunikationsbudskapet måste givetvis anpassas efter mottagare, situation, medium m.m. (Falkheimer & Heide 2007:22–23).

Baserat på detta kan extern kriskommunikation sammanfattas som lyckad och framgångsrik om det från början finns en fungerande och bra intern kriskommunikation. Som ovan nämnts är extern kommunikation den kommunikation som explicit riktas mot externa intressenter. I den här studien handlar det om myndigheternas kriskommunikation till samhället och det rör sig därför om *hur* myndigheterna kommunicerar. Med andra ord handlar det om retorik, vilket nästa avsnitt kommer att behandla.

4.3. Retorik - appellformen ethos

I Aristoteles skrift *Retoriken* presenteras appellformerna *ethos*, *pathos* och *logos*. Han beskriver att det inom retoriken finns tre arter av övertalning och övertygande (*pistis*) som kan skaffas genom talet. Vad det gäller ethos skriver han:

Genom karaktären (ethos): när talet framförs på ett sådant sätt att talaren framstår som trovärdig. Vi brukar lita på hederliga människor både mer och snabbare i nästan alla sammanhang, till och med reservationslöst när oklarhet råder och det finns rum för tvivel.

Också detta bör åstadkommas genom talet, och inte genom förutfattade meningar om hurdan talaren är. Det är inte så som i vissa handboks författare påstår i sina läroböcker, att talarens ärlighet inte bidrar till det som är övertygande; i stället är karaktären nog nästan det mäktigaste övertalningsmedlet (Aristoteles 2012:70)

Aristoteles redogör således för att ethos är det viktigaste medlet för en talare att skapa trovärdighet hos åhöraren. Lindqvist (2016) menar att Aristoteles talade om ethos som en karaktär talaren låter visa upp i talarsituationen, och att det är ett övertygelsesmedel som en talare kan använda sig av i nutiden likaväl som i det antika Aten (Lindqvist 2016:20). Enligt Kjeldsen (2008) menar Aristoteles att ett retoriskt ethos inte skapas av vår förhandskunskap av talaren, utan genom talet självt. Talaren konstruerar sitt ethos genom de val som görs, genom de argument som används, själva dispositionen av talet, orden och uttrycken som används och sättet som talaren framför sitt budskap på. När Aristoteles framhäver att ethos skapas under talets gång och inte beror på en förhandsuppfattning innebär det att ethos måste skapas genom logos (se avsnitt 4.3.1) (Kjeldsen 2008:124–125).

I den klassiska retoriken läggs tonvikten på att talaren måste anpassa sig till de åsikter och värderingar som gäller i den givna situationen, alltså att talet alltid måste förhålla sig till *doxa* (de föreställningar som hela publiken, de flesta av åhörarna eller de mest respekterade av dem uppfattar som sanna) (Lindqvist 2016:176). Om en talare uppvisar ett konstlat beteende blir det svårare att övertyga, men enligt Lindqvist (2016) bör den som är yvig och spontan basera sitt ethos på att vara ärlig eftersom ärlighet inte bara varar längst utan också för det mesta är helt nödvändig för att lyckas övertyga. Lindqvist (2016) redogör också för att en talare redan på förhand uppfattas som mer eller mindre trovärdig på grund av allt från utseende, ålder, kön, utbildningsnivå, yrke eller social ställning. Därför är det viktigt att poängtera att ethos bara handlar om vad talaren gör, och att exempelvis ett starkt ethos inte är liktydigt med att talaren faktiskt vinner åhörarnas förtroende utan med att talaren har gjort allt som var möjligt för att vinna det (Lindqvist 2016:176).

Den klassiska retoriken delade in ethos i tre olika huvudkategorier – *arete* (dygd), *fronesis* (förnuft) och *eunoia* (god vilja). En talare bör på något sätt visa på en god karaktär, ett sunt förnuft och att vara välvilligt inställd gentemot publiken. Då varje talarsituation är unik varierar talarens förutsättningar, och därmed är dessa kategorier användbara (Lindqvist 2016:177). Enligt Kjeldsen (2008:128) kan dessa tre kategorier bidra till att förklara både

varför vissa människor väcker tillit och utstrålar trovärdighet och vilken form av trovärdighet de tillskrivs. Den första kategorin, *arete*, innebär att synpunkten på vad som anses vara moraliskt rätt skiljer sig åt beroende på individ, situation och tid. I det antika Grekland innebar *arete* vilka *egenskaper* en människa hade och idag handlar det om mod och handlingskraft, förmågan att lösa problem och förmågan att förhålla sig rättvist och till sina medmänniskor. Begreppet *arete* kan alltså än idag sägas handla om det som vi värderar som goda karaktärsegenskaper (Lindqvist 2016:177–178). Den andra kategorin, *fronesis*, står för omdömesförmåga. För talaren handlar det alltid om att visa på sitt förnuft och sina kunskaper inom ämnet som talet handlar om. Detta kan till exempel göras genom att hänvisa till utbildning eller till andra meriter som talaren har. Även användandet av ett vårdat och reflekterat språk och ordval kan vara effektivt, då man genom att uttrycka sig nyanserat och eftertänksamt som talare visar upp sin klokhet och sitt förnuft (Lindqvist 2016:179–180). Den tredje och sista kategorin, *eunoia*, innebär att vinna publikens förtroende genom att ta in publiken, visa sig intresserad och uttrycka sympati för dem. Det handlar om att genomgående visa upp sin goda vilja mot åhörarna och på så sätt belönas man själv med deras sympati. Användande av ironier, sarkasmer eller elakheter mot publiken skapar motsatt effekt och lönar sig sällan (Lindqvist 2016:180).

Sammanfattningsvis redogör Kjeldsen (2008) för att ethos förändrar sig, eftersom ethos inte är ett statiskt utan ett dynamiskt fenomen och varje gång man pratar eller kommunicerar förstärks eller försvagas ethos beroende på hur man framstår i situationen. Denna förändring kan delas in i tre former; *inledande ethos*, *härlett ethos* samt *slutgiltigt ethos* (Kjeldsen 2008:133). Enligt Kjeldsen (2008) innebär inledande ethos det ethos som en talare tilldelas innan hen börjar tala – det har inte att göra med vad talaren faktiskt säger eller på vilket sätt som det sägs, utan vilken uppfattning som mottagarna har om talaren innan själva talet börjar. Ett starkt inledande ethos är därför viktigt då det bildar utgångspunkten för mottagarnas tolkning för resten av talet (Kjeldsen 2008:133–135). Härlett ethos är det ethos en avsändare tilldelas under talet, dvs. medan vi talar så skapar vi för åhörarna en bild av vilken person vi är. Härlett ethos skapas också genom den position en talare intar i förhållande till mottagarnas förväntningar (Kjeldsen 2008:135–136). Avslutningsvis innebär slutgiltigt ethos det intryck som åhörarna har av talaren när talet är avslutat – det är således en produkt av växelverkan mellan inledande och härlett ethos, och eftersom dagens slutgiltiga ethos blir morgondagens inledande ethos är det lika viktigt som de två tidigare nämnda formerna (Kjeldsen 2008:140).

4.3.1. Appellformen logos

När det gäller retorikens appellform logos skriver Aristoteles:

(logos): de beror på talarens karaktär, på möjligheten att försätta åhörarna i ett visst tillstånd och på själva argumentet (logos), genom att man bevisar (*to deiknynai*) något eller ger sken av att göra det (Aristoteles 2012:70)

Utifrån detta kan Aristoteles definition av logosargument innebära att de hellre ska vara övertygande än sanningsenliga. Enligt Lindqvist (2016) handlar logos om att ge ”bevis” eller ”sakskäl” för ett påstående, och det är oftast med ordet *argument* som logos översätts med i retoriska sammanhang. Logos kan då också betyda själva språket och orden som man använder i ett tal, och därför är logos grunden för alla tre retoriska övertygelsemedlen (Lindqvist 2016:82). Enligt Kjeldsen (2008) hänger till exempel logos ihop med ethos eftersom ethos är en oskiljaktig del av såväl den retoriska som den rationella argumentationen. Logos bildas genom ethos och tvärtom eftersom det är smartast och mest rationellt att böja sig för kompetensen, dvs. i vår tids samhälle är det ett kompetent beteende att lyssna till och foga sig efter auktoritet och kompetens – vi är tvungna att lyssna på specialisterna (Kjeldsen 2008:142,144–145).

4.3.2. Appellformen pathos

Den tredje och sista övertygandemedlet är pathos som innebär de känslor som används för att påverka. Enligt Lindqvist (2016) handlar pathos om att talaren måste väcka åhörarnas känslor och ta in känslornas betydelse för att förstå vad som bör och kan påverka publiken. Genom detta kan åhörarna känna för det som talaren säger. Talaren måste skaffa kunskap och förstå vad det är som berör publiken för att lyckas väcka publikens känslor (Lindqvist 2016:82).

Aristoteles beskriver pathos likt:

Genom åhörarna: när de leds till en känsla (*pathos*) av talet. Vi brukar inte kunna avkunna samma domar när vi är bedrövade som när vi är glada; när vi är vänskapligt respektive fientligt sinnade. Vi menar att det är enbart detta de nuvarande handboks författarna försöker syssla med. Vad gäller detta skall enskildheter klargöras när vi diskuterar känslorna (Aristoteles 2012:70)

4.4. Retorik i förhållande till kriskommunikation

Varje krissituation är en retorisk situation eftersom situationen kräver ett kommunikativt agerande för att informera, övertyga, eventuellt trösta och ena de inblandade och drabbade (Mral & Vigsø 2013:11). Retorik i krissammanhang handlar således om att finna medel och att skapa kunskap för att kunna bemästra situationens krav (Mral & Vigsø 2013:7). Inom och mellan myndigheter handlar det till stor del om förmågan att kommunicera på ett ändamålsenligt och trovärdigt sätt, men framför allt handlar det om att kommunicera *till* och *med* medborgarna (Mral & Vigsø 2013:8). Sammanfattningsvis kan retorikens bidrag till kriskommunikation sammanfattas med faktorerna *struktur, fokus på (språklig) förmedling* samt *förståelse för kommunikationens villkor utöver den rena informationsförmedlingen* (Mral & Vigsø 2013:9).

De retoriska appellformerna ethos, logos och pathos är som ovan nämnts de tre grundpelarna i retorikens sätt att se på kommunikation. Enligt Mral & Vigsø (2013:10) bör de betraktas var för sig men också i samspel med varandra. Vad det gäller kommunikation överlag men också specifikt kriskommunikation är ethos av överordnad betydelse eftersom det innebär *talarens trovärdighet*. När kommunikation kring en kris ska ges ligger trovärdigheten gentemot talaren i betraktarens ögon. En aktör kan till exempel ha med sig ett ethos konstruerat av tidigare handlingar eller framträdanden, men i den aktuella retoriska situationen ändras oftast synen på aktörens trovärdighet till det bättre eller sämre (Mral & Vigsø (2013:10). Pathos är som tidigare nämnts de känslor som finns eller väcks hos de berörda, och har därför en stor betydelse för hur ett budskap tas emot – både generellt men också framför allt när det gäller att kommunicera kring en kris (Vigsø 2016:41, Mral & Vigsø 2013:10). Logos som innebär *det rationella* är också lika viktigt när det gäller kriskommunikation, eftersom det i en kris handlar om att förmedla information kring krisen som tilltalar rationaliteten hos publiken/medborgaren (Vigsø 2016:41, Mral & Vigsø 2013:9).

Jag kommer att undersöka på vilka sätt som ethos, logos och pathos förekommer i fallen med kriskommunikationen under skogsbranden i Västmanland och attentatet på Drottninggatan eftersom det krävs en kombination av dessa tre retoriska faktorer för att få framgångsrik kommunikation. Varje retorisk strategi tenderar att vara enskild för den specifika situationen, vilket nästa avsnitt kommer behandla.

4.5. Situationsteorin

Enligt Falkheimer, Heide & Larsson (2009) är *situationsteorin* en teori som i vanliga fall kopplas till kriser. Teorin finns dock som två olika typer; den första är *contingency theory* som härstammar från organisationsforskningen och innebär att en verksamhet bör ledas med anpassning till en rad interna och externa omständigheter istället för att ledas på ett enhetligt sätt. Den andra är *situational theory*, vilket är den jag kommer att beakta i min studie då den är kommunikativt inriktad och innebär att man bör använda sig av olika strategier i sina relationer beroende på hur omvärlden och de grupper som den består av ser ut för tillfället (Falkheimer et al. 2009:18). Jag kommer i fortsättningen att benämna den svenska termen *situationsteorin* i uppsatsen.

Kim & Grunig (2011) definierar situationsteorin som *the situational theory of publics*, och redogör för att det är en förklaring till när och varför individer blir aktiva gällande kommunikation. Enligt författarna grundade Grunig situationsteorin som en teori för individuella kommunikationsbeteenden och beslutsfattande (Kim & Grunig 2011:120). Larsson skriver i boken *Tillämpad kommunikationsvetenskap* (2014:52–53) om situationsteorin. Han redogör för att spridningsmodeller (*tvåstegshypotesen* som innebär nyheter och nya impulser som förmedlas av massmedier till opinionsledare som i sin tur förmedlar dem till den övriga delen av befolkningen samt *spridningsteorin* som förklarar hur nya idéer och budskap förmedlas över tid genom olika kanaler och bland medlemmarna i olika sociala grupper) har legat till grund för de forskare som ägnat sig åt människors mottagande av information och att ny forskning har kommit fram till att ny kunskap möjligen kan skapa attityder men sällan önskat beteende. Andra faktorer som i högre grad har visat sig avgöra effekten är bland annat mottagarnas motivation och den situation som de befinner sig vid i kommunikationstillfället. Detta ledde till Grunigs situationsteori som alltså går ut på att individers beteende i stor utsträckning är situationsanpassat över tid i olika sammanhang (Larsson 2014:53,143). Han redogör också för att Grunig anser sig ha identifierat fyra olika beteenden – ett problemlösande, ett med ständiga upplevelser av hinder, ett rutinbeteende och ett fatalistiskt beteende (Larsson 2014:53).

Med utgångspunkt i situationsteorin undersöker jag två olika kriser, en omfattande skogsbrand och ett attentat på civila, två kriser med olika situationella utgångspunkter. Som Vigsø (2016) skriver är retorik *situationell* eftersom varje försök att påverka innefattar en

specifik talare (eller avsändare) och en specifik publik som är bunden till en bestämd tid och plats, som dessutom genomförs på ett specifikt sätt och behandlar ett specifikt problem (Vigsø 2016:41). Utifrån detta blir det därför intressant att sätta situationsteorin i perspektiv till kriskommunikationen gällande skogsbranden i Västmanland och attentatet på Drottninggatan.

5. Metod

I detta avsnitt redogörs för materialet som studien baseras på samt den metod som använts för att analysera materialet.

5.1. Material och urval

Materialet för uppsatsen består av två presskonferenser samt två intervjuklipp med berörda myndigheter ifrån vardera kris. Sammanlagt är det alltså åtta mediematerial som har samlats in. Varje kris har således fyra olika kommunikativa tillfällen vardera som utgör materialet. De myndigheter som studeras gällande skogsbranden i Västmanland är räddningstjänsten, Länsstyrelsen i Västmanland, polisen samt försvarsmakten. I fallet med attentatet på Drottninggatan är polisen och Säkerhetspolisen (Säpo) de myndigheter som studeras. Det ska också tilläggas att det är enskilda individer från de utvalda myndigheterna som får representera myndigheterna i sig i studien.

Mitt urval av materialet baseras på krisens faser *akutfasen*, *återhämtningsfasen* samt *lärofasen* (se avsnitt 4.1). När materialet skulle väljas ut valde jag att googla på respektive kris och fick som väntat många olika träffar i form av uppslagsverk (Wikipedia), tidningsartiklar etc. Materialet hade således kunnat vara väldigt omfattande men mitt syfte var att materialet skulle representera tidpunkten som stämde överens med krisens faser, och då upptäckte jag att det fanns material som representerade detta explicit på Sveriges radios hemsida, polisens hemsida samt Youtube. På Youtube, som är en global videotjänst med miljontals klipp, valde jag att använda sökorden *attentatet på drottninggatan presskonferens* och *skogsbranden i västmanland intervju* och valde därefter första klippet i sökresultatet eftersom det i båda fallen föll sig tidpunktsmässigt till krisens faser. Presskonferenserna från båda kriserna äger rum under akutfasen, dvs. när krisen pågår. Presskonferenserna från skogsbranden i Västmanland publicerades den 5 augusti 2014 (14 min) och den 12 augusti 2014 (7:01 min) på Sveriges radios hemsida. Gällande attentatet på Drottninggatan publicerades presskonferenserna den 7 april 2017 (15:26 min) samt den 9 april 2017 (7:19 min) på Youtube, men sändes av SVT respektive TV4. Intervjuklippen är utvalda baserat på återhämtningsfasen och lärofasen eftersom de publicerades under tiden då det mest akuta börjat lägga sig. Klippet från skogsbranden som representerar återhämtningsfasen publicerades den 29 augusti 2014 (8:54 min) på Youtube med Länsstyrelsen i Västmanland som avsändare, och klippet som

representerar återhämtningsfasen i fallet med attentatet publicerades den 8 april¹ 2017 (7:49 min) på Youtube med TV4 som avsändare. Slutligen, det klipp som representerar lärofasen i fallet med skogsbranden publicerades på Youtube den 30 juli 2015 (9:45 min) med TV4 som avsändare, och den 25 april 2017 på polisens hemsida (27:19 min) gällande attentatet.

5.2. Metod – tillvägagångssätt och avgränsning

Jag har valt att använda mig av en kvalitativ metod för att analysera de utvalda myndigheternas sätt att hantera kriskommunikationen. Kvalitativ metod intresserar sig för meningar eller innebörder snarare än för statistiskt verifierbara samband (Alvehus 2013:20). Kvalitativ metod kan anses vara en tolkande metod, men poängen med tolkning i kvalitativ forskning är att man ska bidra till en mer generell förståelse av ett fenomen (Alvehus 2013:22). Ur ett kritiskt perspektiv kan metoden således förefalla vara subjektivt präglad eftersom alla människor kan göra olika tolkningar. Jag har som sagt ändå valt att använda mig av en kvalitativ metod eftersom jag anser att den kommer att ge mig möjlighet till att undersöka och förstå helheten i studiens material. Genom att jag analyserar materialet kvalitativt är det ett tillvägagångssätt som ger materialet mest rättvisa – på så vis ges svar på uppsatsens frågeställningar på mest tillförlitliga sätt. I analysen har jag valt att vara så objektiv som möjligt genom att inte ta in mina egna åsikter utan bara fokuserat på vad materialet säger, och mina förhoppningar är att bedömningen av materialet kan anses vara konsekvent.

Jag har valt att utgå från en kronologisk ordning när jag analyserar materialet eftersom jag utgår från krisens olika faser (se avsnitt 4,1, 5.1) vilket bör ge en bra överblick av själva kriserna och kriskommunikationen. Enligt Patel & Davidson (2003) är det i de fall då materialet består av video-och ljudinspelningar vanligt att i text skriva ut vad som händer på filmen eller det som sägs på inspelningen så att det skapas en text att arbeta med (Patel & Davidson 2003:119), och eftersom jag syftar till att genomföra en grundlig analys av materialet har jag under arbetets gång valt beakta detta. Då mitt material endast består av video-och ljudinspelningar i form av presskonferenser och intervjuer, har jag i enlighet med Patel & Davidsons (2003) tillvägagångssätt lyssnat samt tittat på materialet flera gånger och

¹ Klippet sänds dagen före presskonferensen den 9 april som jag valt att definiera som akutfasen. Detta beror på själva krisens utformning, dvs. den gick över snabbt. Enligt Larsson (2014) kan återhämtningsfasen ha en delfas – en fas då krisen avklingar (Larsson 2014:305).

sedan skrivit ner allt i form av en utskrift. Detta gjorde att jag fick texter att arbeta med där varenda ord som myndigheterna uttalade under presskonferenserna och intervjuerna förekom, och i vissa fall var andra faktorer såsom klädstil på den som talade också noterade för skapa en helhetsbild. Texterna underlättade såväl översiktligt som tidsmässigt; de gjorde att jag genomgående under analysarbetet kunde titta på texterna regelbundet, som i sig sparade tid då jag inte behövde titta och lyssna på video-och ljudinspelningarna om och om igen under arbetets gång. Sammanlagt bidrog texterna till att analysen av materialet kunde genomföras grundligt och på bästa möjliga vis.

Som nämnts i avsnitt 5.1. är det en individuell representant från vardera myndighet som i studien får representera hela myndighetens sätt att hantera kriskommunikationen vid kriserna. Jag kommer endast att fokusera på hur kommunikationen såg ut vid de utvalda kriserna och inte på till exempel hur myndigheterna kommunicerar eller har kommunicerat vid andra tillfällen. I studien väljer jag också att skriva ut namnet på myndighetsrepresentanterna eftersom de redan är publika individer. Under presskonferenserna samt intervjuerna förekommer andra personer, till exempel kommunalråd eller representant från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Dessa personer har jag valt att bortse från helt eftersom jag endast fokuserar på de myndigheter som är mest centrala för kriserna (se avsnitt 5.1).

Materialet är som nämnts i föregående avsnitt hämtat från Sveriges radios hemsida, polisens hemsida och Youtube. Materialet hämtat från polisens egna hemsida är den enda källan som kan anses vara direkt kopplat till myndigheten själv och därmed är källan i sig också trovärdig. Sveriges radio som källa är dock också trovärdig eftersom det är en källa som har till uppgift att förse allmänheten med viktig information. Slutligen är Youtube som källa möjligen ifrågasatt vad det gäller trovärdighet, men då klippen som rör skogsbranden i Västmanland samt attentatet på Drottninggatan laddades upp av seriösa användare såsom TV4 och SVT kan också Youtube som materialkälla i det här fallet anses vara tillförlitlig. Sammanfattningsvis kan alla dessa kanaler anses vara källor som på det lättaste sättet ger samhället möjligheten att skaffa information och kunskap om kriserna – jag anser därför det överlag vara en rimlig avgränsning att göra för studien och att materialet är av hög trovärdighet eftersom det är myndigheterna själva som når ut med information via mediekällorna.

6. Resultat

I detta avsnitt redovisas studiens analys och resultat. Eftersom det rör sig om två olika kriser presenteras analysmaterialet var för sig utifrån krisfasen. Materialet redovisas utifrån de retoriska appellformerna samt situationsteorin.

6.1. Akutfasen

6.1.1. Skogsbranden – presskonferens 5 augusti 2014

Tisdagen den 5 augusti 2014 samlas fem personer vid ett podium i Ramnäs. På bordet har varje person en mikrofon framför sig som tillhör olika mediekanaler från SVT, TV4 m.fl.

Rummet är fyllt av journalister som sitter redo med kamera och anteckningsmedel.

Personerna som samlats vid bordet representerar insatsledningen som har sammansatts med anledning av den stora skogsbrand som rasar i området. Landshövding Ingemar Skogör är en av insatspersonerna tillsammans med Surahammars kommunalråd Britt-Inger Fröberg, Länsstyrelsen i Västmanlands kommunikatör Erik Bergman, insatschefen och räddningsledaren Lars-Göran Uddholm och den militära insatschefen Krister Larsson. Den som välkomnar journalisterna till presskonferensen är Bergman – han håller genomgående en trevlig ton och presenterar de övriga deltagarna med namn och myndighetstitel. Han avslutar med att redogöra för hur presskonferensen går till (de ger information och svarar sedan på frågor) och förtydligar att Uddholm ska berätta om det senaste läget kring branden.

6.1.2. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos

Den som uttalar sig allra mest under presskonferensen är som ovan nämnts Uddholm, tillika räddningsledare och insatschef för krisen. Uddholm kan antas ha ett så kallat inledande ethos gentemot åhörarna redan innan han börjar tala som då baseras på att han är räddningsledare och insatschef. Uddholm använder ethos som räddningsledare som medel för att övertyga intressenterna och han säger:

”Vi har något mer gynnsamma förhållanden (.) vi har lite mindre vind idag och än så länge så lyckas vi att med dom vattenbombningar vi gör hålla tillbaks den”

Uddholm visar med ethos att intressenterna inte har någon anledning att tro annat än att myndigheten har branden under kontroll. Han fortsätter att säga:

”Det vi jobbar med nu är dels att förstärka insatsen (.) både med ytterligare kapacitet för vattenbombning [...] att släcka och åtminstone få ner det så att det inte sprider sig (.) det är någonting som man gör från marken med vatten så därför har vi också beslutat att försöka fördubbla markinsatsen [...]”

Uddholm konstruerar här ethos ännu en gång; genom att använda sig av vi-termer ger det en indikation på att såväl hans myndighet som alla berörda myndigheter inblandade i krisen återigen har läget under kontroll. Det skapas också ett härlett ethos eftersom intressenterna har förväntningar om att räddningstjänsten ska behärska branden. Då Uddholm talar i vi-termer indikerar det även på att logos förekommer i hans uttalanden, och eftersom Uddholm och resterande myndigheter kan antas inneha kompetensen för att hantera krisen kan intressenterna därför förlita sig på deras auktoritet. Under dessa uttalanden visar Uddholm också på *arete* och *fronesis* eftersom intressenterna får information om hur myndigheterna bör och ska gå tillväga för att lösa problemet med branden. Då krisen är en omfattande skogsbrand styrs mycket av hanteringen av väderförhållanden, vilket är något som Uddholm är noga med att tala om. Han säger:

”Det vi också jobbar med nu då det är att förbereda för en eventuell vindkantring som kan komma framåt kvällen och den ändrar ju då förutsättningarna (.) lite positivt för vissa delar eftersom det pratas om att vinden ska vrida mot nord och då minskar ju kanske behovet av evakuering av Norberg men å andra sidan så får vi ju tillbaks branden in i området och det kan ju då få konsekvenser i andra delar så där har vi en planering för det”

Till intressenterna kan Uddholms uttalande peka på osäkerhet eftersom han använder ordval såsom *kan* och *kanske*, men sett till situationen är det möjligtvis ingenting som förändrar ethos eftersom han ändå visar att myndigheten har en plan baserat på väderförutsättningarna. Under presskonferensen får Uddholm senare en fråga från en journalist som lyder:

”När man har pratat med folk som liksom bor väldigt nära där det brinner och nära dom evakuerade områden så säger dom att dom har fått höra väldigt lite information och inte vet om deras hus är hotade (.) om dom ska packa (.) om dom ska evakuera (.) hur har ni lyckats nå ut med information till dom berörda tycker ni?”

Uddholms svar på frågan är då:

“Ja jag kan förstå att man känner att det är tveksamheter och det är inte minst så att vi vet ju inte heller men vi kan väl säga såhär att alla som av någon anledning ska förbereda eller evakuera dom vet om det [...] jag vet att det har förekommit uppgifter om att man borde och så vidare men det som har gått ut härifrån är inte annat än till dom som då är berörda”

Han håller genomgående en god ton, pratar lugnt och här förekommer också pathos. Uddholm har skapat en förståelse för hur de berörda känner i situationen och han visar medkänsla genom att inleda med att poängtera detta (”ja jag kan förstå”). Tack vare att han uttrycker just medkänsla visar Uddholm på *eunoia* vilket möjligtvis kan resultera i att myndigheten belönas med intressenternas sympati. Han visar också på att myndigheten är på samma nivå som intressenterna när det gäller att veta exakt hur branden kommer att utforma sig. Uddholm får därefter en följdfråga av samma journalist som då undrar om de är nöjda med informationsinsatsen såhär långt varpå han svarar:

“Alltså vi går ut med så mycket information vi kan men betygsättarna är ju dom som du pratar om och dom är ju uppenbarligen inte nöjda så vi ska naturligtvis försöka förbättra oss”

Journalisten ställer således en fråga utifrån de berördas perspektiv, som utifrån journalistens formulering på frågan tycks vara upprörda. Redan här finns ett hinder för myndighetens ethos, logos och pathos eftersom Uddholm måste lyckas med att omvandla intressenternas negativa känslor till positiva. Han fortsätter att hålla en lugn och god ton och ger genom uttalandet en indikation på att de gör så gott de kan utifrån situationen men att det alltid finns plats för förbättring, vilket kan anses stärka ethos och logos. Då Uddholm också förmedlar en positiv känsla i form av förbättring stärks också pathos. Landshövding Skogör inflikar senare och kompletterar Uddholms tidigare utsagda argument som då förmodligen stärks, och han säger:

”vi är ju i ett läge där det finns mycket oro (.) en del ogrundat och mycket grundat och vi vet inte hur förloppet kommer ske (.) det är klart det sprids rykten (.) det sprids information och vi får nog leva det med detta tyvärr men vi gör ju allt vad vi någonsin kan för att ge och vara så fullödiga som möjligt”

Uddholm får senare under presskonferensen en fråga från en journalist om hur brandmännen mår i situationen, varpå han förklarar att det stundtals är väldigt jobbigt. Han säger:

”det här sliter jättemycket så att nu letar vi också resurser för avlösningar och förstärkningar i andra delar av Sverige [...] för att vi planerar ju på att det här kommer att pågå under en tid och vi måste alltså få fram resurser som kan ta vid när dom här tar slut”

Genom uttalandet visar han återigen på ethos och också på en god omdömesförmåga (*fronesis*) eftersom myndigheten, på grund av sina kunskaper inom området, förstår att krisen kommer att pågå under en längre tid och har därför skapat en långsiktig plan. Efter detta får Uddholm en fråga om hur många som jobbar med branden och han svarar att det är cirka 100 personer som är ute i skog och mark och arbetar med släckningsarbetet. Kommunikatör Bergman inflikar då genom att berätta mera om resurserna, och han säger:

“det är 110 stycken som bekämpar branden specifikt sen är det ju dom som hjälper till med brandgator och sånt och sen dom som förser brandpersonalen med mat och förmödenheter (.) ytterligare 30 personer och sen är det 50 personer som jobbar med helikopterbevakningen så totalt är det som 200 personer”

Eftersom uttalandet innehåller fakta om situationen visar det på att det är logos som förekommer. Intressenterna får explicit höra om hur stort antal resurser det är som arbetar med branden, vilket i kontexten ger bevis på att myndigheterna gör allt de kan för att bekämpa krisen. I slutet av presskonferensen vill en journalist att Uddholm förklarar mer specifikt om hur de kommer att jobba vidare under dagen varpå han svarar:

“Det vi jobbar med nu då det är att försöka (.) vi hade ju lagt en begränsningslinje igår som den bröt igenom branden och nu försöker vi trycka tillbaks den dit och på så sätt smalna av området och det klarar vi än så länge (.) vi har varit rätt så framgångsrika men vi vet ju också att får vi vind och motsvarande förutsättningar som var igår så blir det mycket svårare och då finns det risk att det bryter över igen då (.) och då tittar vi också på om det skulle inträffa var har vi nästa möjlighet att liksom lägga ett stopp [...] och sen som jag sa då att försöka få fram mer folk som kan vara ute i skogen [...]”

Återigen talar han i vi-termer och visar genomgående för intressenterna att de arbetar på bästa möjliga vis utifrån de förutsättningar som finns. Han talar också om både upp- och nedgångar i släckningsprocessen, vilket för intressenterna är bra eftersom det kan antas indikera att myndigheten inte försöker måla upp en falsk bild om att allting går perfekt. Sammanfattningsvis har intressenterna möjligtvis ännu en gång ingen anledning att misstro

myndigheternas arbetsmoral och de kan utifrån vad som sägs förlita sig på att myndigheterna hanterar krisen väl.

Om vi betraktar presskonferensen utifrån situationsteorin kan vi se en strategi vad det gäller beteenden som tycks förekomma här, nämligen det problemlösande beteendet. Utifrån situationen försöker Uddholm, dvs. räddningstjänsten, genomgående att kommunikativt lyfta fram att de tillsammans med de övriga myndigheterna gör sitt yttersta för att lösa problemet utifrån de förutsättningar som finns. Myndigheterna befinner sig i akutfasen av krisen vilket gör att uttalandena bygger på att framhäva ethos, logos och pathos så att intressenterna förstår och kan lita på att myndigheterna har möjlighet att hantera krisskedet som de befinner sig i.

6.1.3. Skogsbranden – presskonferens 12 augusti 2014

Exakt en vecka efter förra presskonferensen samlas insatsledningen återigen vid ett podium i Ramnäs. Anledningen till denna presskonferens är att ge intressenterna uppdaterad information kring hur läget med branden nu ser ut samt hur myndigheterna fortsätter att arbeta med krisen. En man, vars namn aldrig framgår, hälsar journalisterna välkomna och presenterar sedan insatsledningen. De som medverkar under presskonferensen är Anders Åhlund från Länsstyrelsen i Västmanland, räddningsledaren Lars-Göran Uddholm, försvarsmaktens ställföreträdande insatschef Anders Grenstad och polismästare Per Ågren. Denna gången är det inte endast Uddholm som får till uppdrag att förse åhörarna med information och svara på frågor, utan det gör även Grenstad och Ågren.

6.1.4. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos

Precis som vid den tidigare presskonferensen den 5 augusti har Uddholm ett inledande ethos i form av räddningsledare. När Uddholm väl börjar tala börjar han med att påpeka att insatsen är i ett annat läge. Han säger:

“våra prioriteringar är nu att så fort som möjligt se till att man kan få komma hem (.) att få upp vägar i området och att vi också ska göra det vi kan för att säkra branden (.) både mot spridning men också att den flammar upp igen”

Då Uddholm väljer att formulera sig likt *våra prioriteringar* och *man kan få komma hem igen* får intressenterna höra att det är en prioritering för myndigheterna att se till så att de kan få återgå till det egna hemmet, vilket stärker myndighetens ethos, pathos och logos. Ordet *hem* kan väcka positiva känslor hos intressenterna och det kombinerat med att han framhäver att de

ska göra allt de kan för att säkra branden resulterar troligtvis i att trovärdigheten stärks. Uddholm fortsätter med att berätta att omfattningen av insatsen på marknivå är ungefär detsamma som han uppgett vid tidigare presskonferens, men att insatsen från luften har trappats ner på grund av att läget kräver att de arbetar från marken istället. Han är då också noga med att förklara att han har begärt förstärkt resurshjälp från bland annat försvarsmakten, och han berättar också att de rapporterar till honom om hur arbetet fortgår. Uddholm säger:

“Dom rapporter jag har fått det är att arbetet har gått bra (.) det är fortfarande lite svårt att säga vilken tidsplan vi har men ett exempel på det är ju att vi idag har fattat beslut om att ytterligare några kan återvända alltså såna som har bostäder som inte egentligen har varit hotade av branden nu på senare tid men dit det inte har varit möjligt att ta sig (.) där har vi lyckats röja och säkra vägar och på så sätt kunna ge dom möjlighet att återvända hem”

Uddholm visar här på ethos och logos i form av att myndigheten har fattat beslut utifrån intressenternas bästa, och det påvisar därmed på *eunoia* eftersom uttalandet pekar på god vilja mot intressenterna. Uttalandet visar också på pathos eftersom han ännu en gång riktar sig direkt till intressenterna och använder sig av ordvalet *hem*. Då han talar om/till de människor som har fått evakuera från sina hem samt de människor som har kunnat återvända hem igen framgår myndighetens medkänsla gentemot intressenterna. Han fortsätter att säga:

“det finns dom som inte kommer att kunna återvända hem på ganska lång tid och några utav dom har ju tyvärr också fått vidkänna stora förluster där deras hem och byggnader i större mindre omfattning är skadade (.) och därför har jag vänt mig med en fråga till försvarsmakten [...] och det är att erbjuda en överflygning över deras egendom för att dom ska kunna från luften i alla fall se hur det ser ut”

Uttalandet indikerar att myndigheten förutom att visa medkänsla och god vilja mot intressenterna också har förmågan att lösa problem baserat på hur läget ser ut (*arete*). Uddholm utgår från kriskontexten, som i sig förstås skapar negativa känslor hos intressenterna, och försöker göra det bästa av situationen och genom att visa medkänsla följt av en positiv ”nyhet” kan möjligen intressenternas känslor kring situationen förändras till det bättre. Den som får ordet efter Uddholm är Grenstad, tillika försvarsmaktens insatschef. Han börjar med att berätta för åhörarna att han är glad över att försvarsmakten kan bistå räddningsledaren med resurser, och samtidigt ger han en eloge till räddningsledaren och alla inblandade myndigheter och civila som har arbetat med att hantera branden. Ifrån

försvarsmaktens sätt att se på situationen har arbetet således fungerat väldigt bra. Medan Grenstad talar skapar han ett härlett ethos åt försvarsmakten som visar på att myndigheten har en god karaktär och sunt förnuft (*arete* och *fronesis*) eftersom intressenterna genom uttalandet får en förståelse för att försvarsmakten bryr sig om sina medmänniskor som arbetar med krisen. Genom att han i sitt uttalande även öppet berömmar arbetet stärks också räddningstjänstens ethos. Polismästare Ågren är den person som avslutar presskonferensen och han börjar med att berätta vad polisens fokus är. När Ågren talar påpekar han att det är glädjande att rätt många människor vid denna tidpunkt får återvända till sina hem. Han talar också om tekniska förundersökningar och att det fortfarande är mycket juridiska aspekter som återstår. Ågren väljer även att berätta att det är slitsamt för polisen under insatsen, men att de trots det vill göra sitt bästa för att prestera. Han säger:

“det är många utav våra också som har det ganska slitsamt [...] dedikationen tror jag går igenom hela insatsen även för vår del om att vi ska göra det bästa (.) självklart finns det tillfällen när vi kanske borde ha sagt ja till någon att komma igenom men av säkerhetsskäl förstås med tryggheten framför våra ögon inte har tillåtit någon att passera men det är såna olyckligheter som inträffar under en sån här stor insats”

Under uttalandet visar han på myndighetens ethos då han talar i vi-termer och samtidigt vänder sig direkt till intressenterna och redogör för att de arbetar för deras trygghet. Ågren visar också på myndighetens auktoritet och en god omdömesförmåga (*fronesis*) när han väljer att ta upp brister som har skett i arbetet men att det skedde med hänsyn till intressenternas säkerhet. Då han också använder ordval såsom *säkerhetsskäl* och *tryggheten* stärks möjligtvis trovärdigheten gentemot intressenterna som således kan förlita sig på att de ska känna sig trygga. Ågren avslutar med att också berömma arbetet, vilket återigen stärker alla myndigheters ethos, pathos och logos. Han säger:

“det är ett fantastiskt jobb skulle jag vilja påstå sker där ute och det är ju faktiskt dom som är i bland regnet (.) rätt mycket i solen (.) men ett tufft jobb är det och det måste vi komma ihåg hela tiden och inte bara hamna i den här miljön så att säga och sända bilder ifrån om man får tillåtelse att säga så”

Gällande situationsteorin verkar samma beteendemönster som vid presskonferensen den 5 augusti förekomma igen. Myndigheterna tycks fortfarande följa det problemlösande beteendet som strategi för att hantera situationen och detta resultatet är inte förvånande eftersom

myndigheterna fortfarande befinner sig i akutfasen. Den retoriska situationen måste fortfarande grunda sig på att förklara problemen för intressenterna och genomgående visa att de fortsätter att arbeta aktivt för att lösa dem.

6.1.5. Attentatet – presskonferens 7 april 2017

Fredagen den 7 april samlas tre män vid ett podium i Stockholm med anledning av att det några timmar tidigare skett ett förmodat terrorattentat vid Drottninggatan. En av männen är klädd i polisuniform, medan de andra två är civilt klädda i kavaj. Bortsett från de tre är rummet fyllt av journalister som är angelägna att få information om händelsen som har inträffat. Den person som hälsar alla välkomna är den polisklädda mannen, och han presenterar sig som Stefan Hector ifrån NOA (Nationella operativa avdelningen). Han inleder med att säga att han är något okunnig inom den här kontexten men att han ändå har fått i uppdrag att hålla i presskonferensen, och han fortsätter sedan att berätta att han för denna kris jobbar som biträdande kommenderingschef för den ”nationella särskilda händelsen”. De andra två deltagarna presenterar sig sedan som Johan Olsson, operativ chef vid Säkerhetspolisen, samt Jan Evensson, biträdande kommenderingschef vid Stockholmspolisen. Hector meddelar att syftet med presskonferensen är att uppdatera om läget och han poängterar också att de möjligtvis kommer att vara kortfattade och inte svara på allt såsom det önskas, och att det beror på att krisen är en pågående händelse. Han beskriver sedan att han kommer att ge en nationell bild, Evensson ger en regional bild från Stockholm och Olsson ger en bild från Säkerhetspolisen.

6.1.6. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos

Redan när de tre männen sätter sig vid podiet har de alla ett inledande ethos gentemot intressenterna. Den person som möjligtvis har det mest uppenbara inledande ethos är Hector, eftersom intressenterna tydligt kan se att han är polis på grund av hans klädsel. Med en lugn ton inleder Hector med att berätta om den nationella bilden av händelsen och ger därmed intressenterna bakgrundsinformation om händelsen, dvs. vad exakt det är som har skett. Han tillämpar här ethos och logos som polis då han säger:

“Våran bild just nu är att det är fyra döda och femton skadade (.) det är våran bild just nu (.) den kan komma att ändras”

Genom uttalandet ger han ett bevis till att myndigheten är säkra på hur krisens utgångsläge ser ut just för tillfället, och eftersom han också är noga med att poängtera att deras bild kan komma att ändras så är uttalandet trovärdigt. Hector fortsätter att säga:

“vi har en arbetshypotes att det här är ett terroristbrott (.) jag påstår inte att det är ett terroristbrott men vår arbetshypotes för att kunna arbeta på rätt sätt är att vi behandlar det så som ett terroristbrott”

Genom uttalandet visar Hector på myndighetens logos samt ethos och påvisar för intressenterna vad myndighetens metod och tillvägagångssätt är för att hantera krisen. Han fortsätter att tillämpa ethos och säger:

“vi har förtätat polisnärvaron i samtliga regioner (.) på tider och platser där många människor vistas (.) det som typiskt sett är mål för angrepp av det här slaget”

Utifrån det Hector säger vill han förmedla trygghet till intressenterna – genom att redogöra för att arbetsinsatsen har ökat i mängden vill han troligtvis indikera att myndigheten har läget under kontroll och att de därför kan känna sig trygga då fler poliser finns tillgängliga på plats för att skydda dem. Hector fortsätter sedan att använda argument med logos som ger ytterligare bevis på omfånget av myndighetens arbete och roll i krisen, och han säger:

“vi kraftsamlar ett antal specialister som finns på nationella operativa avdelningen och stödjer bland annat region Stockholm (.) vi samverkar nationellt med andra myndigheter (.) särskilt säkerhetspolisen och i viss mån försvarsmakten med visst stöd men vi har också en omfattande samverkan internationellt med samarbetspartner av olika slag som hjälper oss i arbetet”

Efter detta uttalande ger Hector ordet till Evensson. Han skapar direkt ett härlett ethos där det framgår vad Stockholmspolisen haft för specifik inriktning på insatsen. Evensson säger:

“vi har haft inriktningen på den här insatsen då i den senaste tidsskalan dom sista timmarna (.) att jaga gärningsman och gripa gärningsman (.) förebygga nya brott och jobba med trygghetsskapande åtgärder och stor polisiär synlighet”

Eftersom han i uttalandet är rak på sak och tydligt förklarar myndighetens arbetsstrategi kan intressenterna utifrån detta förlita sig på att de arbetar för deras trygghet. Uttalandet kan också ses som bevis på myndighetens vilja att lösa krisens konsekvenser, och därför förekommer även logos. Vidare säger han:

”vi har för en liten stund sedan gripit en person som vi är särskilt intresserad av [...] (.) den här personen som är gripen stämmer överens med signalementet vilket gör att vi har särskilt intresse för honom i den fortsatta utredningen (.) dock så sänker vi inte trycket i vårt arbete (.) vi fortsätter med oförminskad styrka och jobbar på bred front”

Evensson fortsätter här alltså att använda ethos och logos för att peka på att Stockholmspolisen har framgång i krisarbetet (de har gripit en misstänkt) men att myndigheten trots det inte slutar att arbeta tills de har gripit rätt gärningsman. Uttalandet indikerar att intressenternas fulla trygghet är en högsta prioritering. Efter Evenssons uttalande börjar Olsson att tala, och han visar direkt på säkerhetspolisens härledda ethos. Han säger:

“vi hanterar detta som ett fullbordat terrorbrott (.) vi agerar efter dom planer och övningar vi haft tidigare för detta scenario (.) vi har mobiliserat alla våra resurser som vi jobbar med detta nu (.) vårt viktigaste mål är naturligtvis att säkerhetsställa att inte fler attentatet sker och för att nå det målet så är ju naturligtvis huvudsaken är att försöka hjälpa polisen med att identifiera och gripa personen eller personerna som ligger bakom”

Här visar Olsson att myndigheten har ett starkt målinriktat arbete – genom uttalandet framstår det som att myndigheten vet exakt hur de ska agera utifrån situationen, vilket ger bevis (logos) och trovärdighet (ethos) för intressenterna. Han fortsätter sedan att redogöra för att Säkerhetspolisen arbetar brett och tittar i sitt egna nätverk efter en potentiell gärningsman, och att de ser samverka med andra myndigheter såsom polisen samt nationella och internationella samarbetspartners som en central prioritering i arbetet. Till intressenterna visar det möjligen på en god omdömesförmåga att förstå exakt vad det är som ska göras baserat på kontexten (*fronesis*) och att de arbetar så effektivt som möjligt för att lösa problemet (*arete*). När Olsson har talat färdigt tar biträdande kommenderingschef Hector över igen och använder ethos och logos för att övertyga intressenterna om att myndigheten/myndigheterna är förberedda för den här typen av scenario. Han inleder med att redogöra för det uppenbara; det går inte att ställa upp några garantier för att ett land inte kommer att utsättas för brott. Han påstår också att svensk polis och andra myndigheter har god förmåga att stå emot terror eftersom det finns förutsättningar som gör det lättare – till exempel att alla svenska poliser är beväpnade, har kroppsskydd, tjänstgör två-och-två samt har utbildning om hur man ska agera vid terrorangrepp. Även ledningsmässigt övar man enligt Hector på liknande scenarier, både inom den egna myndigheten och tillsammans med andra myndigheter, vilket till åhörarna

stärker trovärdigheten ytterligare om att myndigheten vet hur de ska agera vid en sådan här kris. Därefter tillämpar han pathos, och han säger:

“man behöver inte vara rädd (.) man ska inte ändra sin livsstil (.) man ska leva sitt liv precis som vanligt (.) man ska inte låta angrepp av det här slaget göra oss rädda”

Hectors uttalande visar på myndigheten har tagit in intressenternas känslor och försöker utifrån det uppmana att man ska blicka framåt, trots den negativa situationen som är i nuläget. Eftersom han använder ordet *oss* kan intressenterna genom uttalandet troligtvis få en känsla av gemenskap och på så vis skapas positiva känslor istället för negativa. Uttalandet stärker också ethos i form av *eunoia* eftersom myndigheten, genom att ha tagit in intressenternas känslor, möjligen vinner intressenternas förtroende. Presskonferensen avslutas med frågor från journalisterna, men eftersom attentatet är en pågående utredning baseras majoriteten av svaren från Hector, Evensson och Olsson ifrån det. De fortsätter tala om att de inte utesluter någonting i utredningen, att myndigheterna fortsätter arbeta brett och att Säkerhetspolisens hotnivå är oförändrad. Överlag ger de journalisterna inte mycket detaljerad information eftersom de, som de själva säger, ”inte vill försvåra utredningen”.

Sammanfattningsvis tycks myndigheterna visa på ett rutinbeteende och ett problemlösande beteende som strategi för att hantera den kommunikativa situationen. Det rutinbaserade beteendet blir tydligt då myndigheterna i situationen är noga med att redogöra för att de har som rutin att träna för den här typen av scenario. Det problemlösande beteendet visar sig genom att myndigheterna informerar om att de syftar till och har som mål att lösa situationen vilket då är att gripa gärningsmannen som utfört attentatet. Eftersom de befinner sig i akutfasen är det inte ett förvånande resultat att de retoriska appellformerna framför allt grundar sig på att framhäva deras trygghetsskapande position i kriskontexten, och att de samtidigt poängterar att de inte har möjlighet till att vara så informativa om krishändelsen då det är en utredning som fortgår.

6.1.7. Attentatet – presskonferens 9 april 2017

Två dagar efter attentatet skett samlas återigen myndigheterna för att informera journalister och övriga Sverige om hur lägesbilden ser ut. Jan Evensson, biträdande kommenderingschef vid Stockholmspolisen samt Johan Olsson, operativ chef vid Säkerhetspolisen, medverkar precis som vid den tidigare presskonferensen den 7 april. Ett nytt ansikte och röst är Jonas Hysing som är nationell kommenderingschef hos polisen. Evensson och Hysing är de som får

ett tydligt inlett ethos i och med att de båda är klädda i polisuniform, medan Olsson precis som vid den förra presskonferensen är civilt klädd i kavaj.

6.1.8. Presskonferensen utifrån ethos, logos och pathos

Hysing är den som inleder presskonferensen med att tala om hur det allmänna läget ser ut. Han talar med en lugn och bestämd röst, och han använder ethos som polis för att övertyga intressenterna om att läget är under kontroll. Hysing säger:

“det är fortsatt polisförtätning i hela landet och det är främst på dom platser där många människor samlas och platser vid dom allmänna (.) knutpunkter för allmänna kommunikationsmedel (.) syftet med det det är att förhindra fortsatt brottslighet och trygghetsskapande åtgärder”

Uttalandet visar för intressenterna att de kan känna sig trygga eftersom myndigheten gör ett omfattande arbete. Han fortsätter sedan att redogöra för exakt hur omfattande arbetet är och berättar att polis region Stockholm får hjälp av nationella insatsstyrkan, nationella bombskyddet, polisflyget, utredningsresurser samt övrig spetskompetens från nationella operativa avdelningen. De får också hjälp av övriga polissverige från olika regioner som sammanlagt bidragit med ungefär 100 ytterligare poliser. Detta uttalande ger således bevis (logos) på att myndigheterna arbetar brett, precis som de har sagt vid den tidigare presskonferensen den 7 april, och intressenterna kan därför förlita sig på att det finns tillräckligt med resurser för att hantera krisen på bästa sätt. Evensson får därefter ordet, och börjar med att redogöra för inriktningen på insatsen i Stockholm. Evensson, precis som Hysing tidigare, tillämpar ethos som polis för att övertyga åhörarna om att insatsen de gör är produktiv, och han säger:

“det är ett målmedvetet arbete i vår insats (.) vi arbetar metodiskt vidare och våra huvudpunkter för insatsen är 1. förhindra nya brott (.) vi fortsätter jakten på eventuella andra gärningsmän eller kopplingar till den gärningsman som sitter frihetsberövad (.) vi säkrar förundersökningen och vi jobbar med trygghetsskapande åtgärder”

Eftersom Evenssons uttalande indikerar att myndigheten har satt upp tydliga mål för att arbetet ska effektiviseras kan intressenterna troligtvis förlita sig på att myndigheten hanterar krisen med bästa möjliga förmåga. När han väljer att berätta att det är ett målmedvetet arbete tillsammans med att de har en tydlig metod och struktur stärks trovärdigheten, likaså är det

när Evensson väljer att upprepa Hysings ordval *trygghetsskapande åtgärder*. Då får intressenterna återigen en indikation på att de kan känna sig trygga med att myndigheten ser till intressenternas bästa. Evensson fortsätter sedan med att tillämpa ethos genom att berätta att myndigheten har fått lägga till en punkt under söndagen jämfört med fredagen den 7 april, vilket är att de ska säkerhetsställa skydd för demonstrationer eftersom de nu börjar komma som en följd av attentatet. Det uttalandet indikerar *fronesis* eftersom det visar på att myndigheten, baserat på sina kunskaper, förstår att det är en nödvändig åtgärd baserat på den aktuella situationen. Han fortsätter sedan att tillämpa logos då han ger explicit information om polisens tillvägagångssätt att arbeta med krisen, och han säger:

“vi har gjort ca 500 förhör (.) vi har ett 70-tal digitala bevis (.) mestadels filmer och foton som vi fortsätter att gå igenom och vi har mängder av tips som har kommit in och som kommer in som vi fortsätter att bearbeta och analysera”

Uttalandet stärkes således trovärdigheten (ethos) om att myndigheten arbetar brett, som de har uttalat flera gånger tidigare. Därefter visar även Olsson på Sakerhetspolisens logos, då han säger:

“vi fortsätter att arbeta 24/7 (.) det är ett intensivt underrättelsearbete (.) det är stora mängder underrättelser att gå igenom (.) vi tittar också på beslag (.) sociala medier (.) spanar och samarbetar med internationella partners och har mycket material i det här läget (.) vi samverkar förstås nära med polisen och information går emellan myndigheterna”

Olssons uttalande visar återigen på att det är ett brett och omfattande arbete som myndigheten gör för att lösa krisen. Han fortsätter sedan att tala om att de själva anser att arbetet går bra och att de börjar få en bild av individen som misstänkts ha begått attentatet. Detta stärker trovärdigheten (ethos) till intressenterna om att det effektiva arbetet har gett framgång. Eftersom krisen innefattar dödsfall ger Hysing sedan fördjupad information kring hur polisen arbetar med att identifiera och säkerhetsställa identiteten på avlidna. Han säger:

“om vi har en avliden så inhämtar polismyndigheten antemortem uppgifter det vill säga uppgifter som finns innan den här personen avled (.) det är i form utav noggranna signalementsuppgifter (.) fingeravtryck (.) dna (.) och sen inhämtar vi också tandröntgenbilder (.) samtidigt med här så undersöks också kroppen med motsvarande inhämtning (.) postmortem uppgifter (.) dom här antemortem uppgifterna och postmortem uppgifterna dom

jämförs sen i en jämförande analys och när dom väl stämmer analys då har vi en säkerställd identifiering (.) svensk polis följer helt nationell standard i den här frågan [...]"

Uttalandet indikerar logos eftersom det ger fakta till intressenterna på hur polisen har arbetat med att säkerhetsställa identiteterna på de dödsoffer som krishandlingen krävde. Vad det gäller identifieringen i det här fallet säger dock Hysing att de väljer att inte bekräfta identiteten (offentligt vid presskonferensen) på de avlidna med hänsyn till de avlidnas anhöriga, vilket är ett uttalande som visar på pathos. Trots att det är en tragisk situation som skapar negativa känslor kan uttalandet väcka positiva känslor hos intressenterna i form av att myndigheten anses som respektfulla. Presskonferensen avslutas med att Hysing och Evensson ger ytterligare information om den gärningsman som sitter anhållen misstänkt för attentatet. De båda använder ethos samt logos och ger information om den misstänkta personens tid i Sverige. De informerar om hur myndigheterna har hanterat processen kring personen som tidigare blivit nekad svenskt medborgarskap men ändå stannat i landet under radarn av myndigheternas omfattande arbete att hitta personen i fråga. Evensson avslutar med att berätta för intressenterna om att bevisningen och misstankarna kring den anhållna har stärkts och bekräftar därmed att utredningen går väldigt bra. Således får intressenterna återigen bevis på att myndigheternas arbete hittills är framgångsrikt.

Gällande situationsteorin kopplat till den här presskonferensen tycks myndigheternas strategier vara detsamma som vid presskonferensen den 7 april. Det finns fortfarande ett rutinbaserat beteende hos myndigheterna, eftersom de fortfarande syftar till att lösa situationen rörande vem eller vilka som har begått attentatet. Det rutinbaserade beteendet handlar nu om att man följer de rutiner man har för att lösa ett brott, dvs. förhör, analyser m.m. Därmed är också det problemlösande beteendet fortfarande aktuellt eftersom rutinerna gör att de förhoppningsvis kommer lösa krisproblemet. De retoriska appellformerna grundar sig fortfarande på att framhäva att myndigheterna ser till intressenternas trygghet och att det sker ett omfattande arbete, men då de fortfarande befinner sig i en pågående utredning har de därmed inte all den information de behöver för att lösa situationen helt ännu.

6.2. Återhämtningsfasen

6.2.1. Skogsbranden – intervju med myndigheterna 29 augusti

I ett filmklipp skapat av Länsstyrelsen i Västmanland intervjuas berörda myndigheter och drabbade civila, och genom intervjuerna framgår det hur den första tiden har varit efter brandens utbrott. I klippet intervjuas närpolischefen Agneta Kumlin, räddningsledaren Håkan Fehne, räddningsledaren Lars-Göran Uddholm, Johan Ahlström som arbetar med stöd för drabbade vid Länsstyrelsen i Västmanland samt Åke Jacobsson, chef för särskild krisorganisation vid Länsstyrelsen i Västmanland.

6.2.2. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos

Ahlström, tillika stödsamordnare vid Länsstyrelsen i Västmanland, är den personen som först talar och tillämpar ethos och logos för intressenterna. Genom hans uttalande kan intressenterna övertygas om att myndigheten agerade kvickt såsom situationen krävde. Han säger:

“när vi insåg att vi skulle göra stora evakueringar så påkallade vi mycket mera resurser upp till Ramnäs i form utav poliser (.) kommunala tjänstemän (.) folk från krisgrupper och liknande så vi kunde börja planera den här evakueringen för det vart ju tal om att även Norberg skulle evakueras så då satte vi genast igång med dom planerna och planerade för en mottagningsstation för fyra till fem tusen personer med bussar och annat”

Eftersom Ahlström talar i vi-termer och bland annat använder sig av ordet *planerna* och *planerade* innebär det att intressenterna kan tolka det som att myndigheten visste hur de skulle agera. Hans uttalande indikerar därför myndighetens *fronesis*, dvs. att de på grund av sina kunskaper visste hur de skulle handskas med situationen som medföljt krisen. Om en liknande kris skulle uppstå i framtiden kan intressenterna, baserat på hans uttalande, förlita sig på att myndigheten kommer att agerat lika snabbt och effektivt. Polisens ethos i kriskontexten framhävs när Kumlin börjar tala. Hon talar om vad myndighetens uppgifter är och har varit under krisens gång, och därmed använder hon logos för att bygga upp myndighetens ethos. Hon säger:

“polisens arbete i en sån här sak det är ju att ha vägspärrar (.) att se till att räddningspersonal får göra sitt jobb (.) och att se till att folk inte blir skadade i branden som i det här fallet (.)”

Intressenterna övertygas genom uttalandet om att polisens roll är viktig för att den mest centrala myndigheten i kontexten, dvs. räddningstjänsten, ska kunna hantera krisen. Uttalandet pekar således på att polisen finns där som stöd, och implicit också att *samverkan* är en central faktor i myndigheternas arbetssätt för att hantera situationen. Detta i sin tur övertygar intressenterna om att myndigheterna arbetar och har arbetat effektivt, och intressenterna kan förlita sig på att krisarbetet har gått till på rätt sätt. Kumlin fortsätter sedan med att använda logos i form av att tala om för intressenterna hur omfattande samverkan är och har varit, och nämner att det förutom polis och räddningstjänst är personal från frivilligkåren, trafikverket och landstinget som arbetat dygnet runt med krisen. Ahlström och Uddholm väljer också att använda logos för att berömma samverkan som skett mellan myndigheterna, och för intressenterna kan deras uttalanden övertyga om att det är ett omfattande och effektivt arbete som utförts. Ahlström berömmar lokala och regionala parter och hur de alla har ställt upp för att hjälpa till, och Uddholm säger:

“hela samhället (.) alla delar (.) från frivilliga till organiserade och myndigheter med olika ansvar (.) alla har jobbat jättebra tillsammans (.) man har verkligen kunnat sätta uppdraget att försöka hjälpa dom drabbade i fokus”

När Fehne sedan talar använder han logos för att förklara för intressenterna om hur branden blev så pass stor varpå han säger att det berodde på en kombination av temperatur, luftfuktighet och vind. Han använder därmed myndighetens ethos för att visa på kunskaper inom området (*fronesis*) vilket kan tänkas övertyga intressenterna om anledningen till krisens omfattning. Uddholm visar också på ethos när han talar om brandens utbredning, och han säger:

“den utbredning som den fick på måndag eftermiddag kväll (.) den har vi lyckats begränsa den till och från tisdag tycker jag att arbetet har gått bra (.) vi lyckades få ihop tycker jag hela samhället (.) alla dom delar som behövs”

Uddholms uttalande skapar möjligtvis trovärdighet för intressenterna om att de trots brandens stora omfattning har kunnat känna att myndigheterna har haft läget under kontroll. Under intervjun talar de medverkade myndigheterna mycket om vikten av kommunikation under krisen ur ett självkritiskt perspektiv. Enligt Ahlström har de på bästa sätt försökt att hantera situationen eftersom det är en stor utmaning att få ut ett budskap när det är så mycket människor inblandade, men att det är något som de kan bli mycket bättre på. Kumlin säger

att det är viktigt att prata samt diskutera med människor men eftersom branden var instabil kunde polisen inte kommunicera ut att det var säkert att släppa in folk. Uddholm talar om att det till en början var en kaotisk situation när evakueringarna gjordes. Många blev formellt beordrade att utrymma medan många grupper endast blev rekommenderade att göra det, men att räddningstjänsten aldrig informerade om att de rekommenderade grupperna hade kunnat återvända hem. Överlag kan dessa uttalanden antas visa på myndigheternas ethos och logos i form av att de trots förutsättningarna som situationen gett ändå haft förmågan och viljan att lösa krisen (*arete*), samt att myndigheterna inser att det har funnits brister längs vägen men att de förstår intressenternas synvinkel och ska utifrån det förbättra sig (*eunoia*). Intervjun avslutas med att Jacobsson och Ahlström använder Länsstyrelsens ethos när de talar om hur de ska hjälpa de drabbade i fortsättningen. Jacobsson säger:

“det gäller för oss att vi ska koordinera övriga aktörer i samhället och det är två stycken huvudområden som är viktiga för oss (.) den ena är att koordinera psykosocialt stöd till dom drabbade och drabbade är egentligen alla som känner sig drabbade utav det hela [...]”

I uttalandet använder han pathos gentemot intressenterna, och detta beror på att Jacobsson använder ordval såsom *hjälpa*, *viktiga för oss* och *dom drabbade*. Myndigheten visar således på att de prioriterar att omvandla intressenternas känslor från negativa till positiva så gott det går utifrån situationen, och de riktar sig inte till någon speciell grupp utan ser till alla grupper. Ahlström fortsätter med att säga:

“vi har satt till kontaktpoliser så att dom drabbade ska ha ett och samma ansikte som dom möter (.) kommunen har också utsett från sina krisstödsgrupper kontaktpersoner också för dom värst drabbade (.) sen har vi en rad med erbjudanden som vi erbjuder dom drabbade (.) vi vill inte pådyvla dom något stöd som dom inte vill ha men det finns allt ifrån självhjälpsgrupper via landstinget (.) svenska kyrkan erbjuder stöd och många andra så då får man lite själv välja om man vill ha det stödet”

Då han talar i vi-termer samt ger konkret information om vad myndigheten har gjort för att hjälpa de som känner att de behöver hjälp visar uttalandet således återigen på pathos och logos, och myndigheten visar ännu en gång på att de är måna om att se till intressenternas välbefinnande.

När man kopplar denna intervjun till situationsteorin tycks myndigheternas kommunikativa strategi vara ett rutinbaserat beteende. Detta beror på att krisen fortfarande pågår, men att det

värsta är över, och de retoriska appellformerna utgörs således av att myndigheterna talar om det som har hänt, hur de agerade utifrån situationen samt ger en återblick av själva krisen och vad utgångspunkten blev av det hela. Sett till situationen blir det alltså ett rutinbeteende eftersom man överlag tenderar att reflektera över det som har hänt när allt håller på att återgå till det normala.

6.2.3. Attentatet – intervju med myndigheten 8 april

Lördagen den 8 april inkallas Stefan Hector, biträdande kommenderingschef på NOA (nationella operativa avdelningen), till en intervju i Nyhetsmorgons studio. Precis som vid hans tidigare publika deltagande vid presskonferensen den 7 april har han till intressenterna ett inlett ethos som polis eftersom han bär polisuniform. Hans syfte med intervjun är att uppdatera intressenterna om vad det är som har hänt och hur myndighetens arbete fortgår.

6.2.4. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos

Första frågan som Hector får rör vad det allra senaste är som polisen vet om mannen som sitter anhållen för attentatet. Han svarar på frågan med en tydlig och lugn röst och använder logos då han ger faktainformation till intressenterna, och han använder även ethos som polis för att stödja informationen som han ger. Hector säger:

“polismyndigheten arbetar på två plan med den här händelsen (.) det ena planet är i region Stockholm där det faktiska arbetet med förundersökningen brottsplatsundersökningen pågår (.) det är det ena planet (.) det andra planet det är det nationella planet [...]”

Uttalandet visar på att myndigheten har en tydlig arbetsstruktur vilket gör att intressenterna kan förlita sig på att myndigheten arbetar effektivt. Hector fortsätter sedan att tala om att polisen har gripit den misstänkte, men att myndigheten endast ”ser gripandet som en framgång och inte mera än så”. Trovärdigheten för myndigheten stärks när han fortsätter med att säga:

“det är inte på något sätt klart (.) om vi tittar på modus från världen modus från Europa så finns det ingen anledning att anta att allt skulle vara utrett i och med ett gripande (.) det kan finnas mer gärningsmän”

Hectors formulering indikerar att myndigheten är rättfram och inte försöker ge intressenterna falska förhoppningar om att krisen är helt löst, vilket överlag visar på förnuft (*fronesis*). Han

fortsätter sedan med att tillämpa logos och redogör för att framgången med gripandet måste styrkas med en förundersökning för att nå ett slutgiltigt resultat som håller. Detta är ett uttalande som för intressenterna återigen möjligtvis ger en ökad trovärdighet gentemot myndigheten då det pekar på att de arbetar grundligt. Hector använder sedan ethos som polis när han talar om myndighetens snabba agerande med krisen, och han säger:

“polis region Stockholm var i allmänhet snabba att starta arbetet och tidigt kunde vi hämta in film och bilder och sätta den här mannen på bilden i ett sammanhang tid och rum som överensstämde med angreppet”

Hans uttalande pekar på att polisen inte hade några problem med att redan från start börja arbeta snabbt och gripa en trolig gärningsman för attentatet. Det i sin tur innebär att intressenterna kan känna sig någorlunda mer trygga och förlita sig på att myndigheten fortsätter att jobba effektivt tills de har den rätta gärningsmannen. När Hector sedan ska förklara myndighetens arbetshypotes för krisarbetet fortsätter han att tillämpa ethos och logos. Han säger:

“utgångsvärdet och det ska man ha med sig att huruvida någonting är ett terroristbrott eller inte (.) det avgörs i domstol (.) men i vårt arbete kan vi inte avvakta ett sånt förhållande så vi tog som arbetshypotes att det här är ett terroristbrott [...]”

Uttalandet indikerar således att polisen använde sin kompetens inom arbetsområdet och bortsåg från juridiska hinder, vilket till intressenterna visar på *fronesis* och övertygar återigen om ett tydligt strukturerat och effektivt arbetssätt att hantera krisen. Hector får sedan en fråga som rör att säkra miljön kring attentatet och hur polisen lyckades utrymma hela Stockholm city skyndsamt. Som svar berömmar han den egna myndigheten och använder ethos som polis och redogör för att de fick en lyckad start i arbetet. Han vänder sig också direkt till intressenterna och ger implicit beröm i form av pathos, och han säger:

“[...] men jag har också tagit del av stockholmarnas alltså samhällets insatser i anslutning till det här (.) att tömma Stockholms city det är ingen lätt sak och det är ingenting du gör med poliser som dirigerar ut människor utan snarare så uppfattar jag det nästan som något av en folkrörelse att man hjälpte varandra att ta sig ifrån Stockholms city”

Genom att Hector uttrycker sig på det viset kan det skapa positiva känslor hos intressenterna i form av gemenskap. Uttalandet indikerar att myndigheten bekämpar krisen tillsammans med

intressenterna, och uttalandet visar också på myndighetens ethos i form av *eunoia* då de har tagit till sig vad intressenterna har åstadkommit själva och berömmar dem för det. Hector poängterar också att myndigheten inte kommer att kunna slappna av förrän de med någon grad av säkerhet anser sig vara färdiga, vilket till intressenterna stärker polisens trovärdighet (ethos) om att de genomgående tänker arbeta produktivt med krisen. Hector avslutar intervjun med att vända sig ännu en gång direkt till intressenterna och då tillämpa pathos. Han säger:

“jag tror att medborgarna i Sverige idag och kommande dagar kommer se betydligt fler poliser (.) man kommer se poliser med förstärkningsvapen men dom är där för att generera säkerhet och trygghet (.) och det betyder ju att vi ska ju inte ändra vårt beteende för att vi har blivit angripna för syftet med terror är att skrämmas och att vi ska ändra vårt beteende och det ska vi inte göra [...]”

Genom uttalandet uppmanar han således intressenterna att inte känna någon rädsla över situationen, även om den är negativ och obehaglig, och återgå till det normala livet. Återigen kan intressenterna troligtvis också få en känsla av gemenskap eftersom han talar i vi-termer och syftar på såväl myndigheten som hela samhället. Uttalandet visar således även att polisen finns där för intressenternas trygghet, vilket skapar trovärdighet (ethos) gentemot myndigheten.

Gällande situationsteorin kan myndighetens kommunikativa strategier, precis som i tidigare fall, förefalla tillhöra ett rutin-och problemlösande beteende. Trots att de är i återhämtningsfasen och har gripit en misstänkt gärningsman för attentatet är ingenting spikat och klart ännu. De måste fortfarande följa rutiner med en förundersökning och fortsätta arbeta för att lösa problemet med krisen helt. De retoriska appellformerna blir i situationen anpassade efter förutsättningarna som de har, och detta är också något som Hector explicit uttalar. Han säger:

”för att kunna samla ihop förundersökningen på ett samlat sätt så finns det en hel del detaljer som vi inte kan berätta om, dessvärre, även om det skulle vara önskvärt i ett upplysningssyfte så går det inte att berätta för då riskerar vi förundersökningen”

6.3. Lärofasen

6.3.1. Skogsbranden – Intervju med myndigheten 30 juli 2015

Ett år efter skogsbranden intervjuas brandchefen Lars-Göran Uddholm, tillika räddningsledare under skogsbranden, i Nyhetsmorgons studio tillsammans med Jan Wisén från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Syftet med intervjun är att ta reda på vad myndigheterna har lärt sig av krisen och vad man bör tänka på ifall en liknande kris uppkommer i framtiden. Eftersom MSB inte studeras i uppsatsen är det endast Uddholms uttalanden som beaktas.

6.3.2. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos

Uddholm får redan innan han börjar tala ett inledande ethos till intressenterna eftersom han är klädd i sin arbetsuniform. Den första frågan som han får rör vad myndigheten har lärt sig av insatsen och vad man möjligtvis hade kunnat göra annorlunda, och när Uddholm svarar skapar han ett härlett ethos åt myndigheten. Han säger:

“det har gjorts väldigt mycket utredningar och jag kan ju tala för min egen bransch också och det är klart att (.) vi har konstaterat mycket att hade vi gjort annorlunda så hade vi kanske kunnat få se en annan utveckling”

Uddholm gör ett uttalande som till intressenterna möjligtvis försvagar myndighetens ethos eftersom uttalandet indikerar att det förekom brister i deras hantering av krisen. Dock visar Uddholm genom uttalandet att myndigheten har lagt märke till de egna bristerna, vilket kan stärka ethos igen. Han fortsätter sedan att redogöra för vad myndigheterna hade kunnat göra annorlunda; de måste enligt honom ta en sådan här händelse mera på allvar och agera snabbare. Han ansåg att de själva var för försiktiga och naiva vilket resulterade i att de hamnade i ett läge där de inte kunde kontrollera branden. Anledningen till detta beteende tror Uddholm beror på att man är ”lite svensk” och vill gärna veta innan att man agerar på rätt sätt på grund av rädslan för att agera fel, samt att det finns ett ekonomiskt system och ett system där man upplever sig som betraktad av andra vilket gör att man avvaktar och ser hur händelsen ter sig. Han fortsätter sedan med att redogöra för att ”man borde dra på lite för mycket och att det är någonting som man inte ska behöva få kritik för”. Att han uttalar sig på detta sätt pekar på att myndigheten återigen är självkritisk och ser sina brister i arbetet med krisen, vilket fortsätter att stärka myndighetens ethos. Däremot, själva händelsen i sig – att

myndigheten har fått kritik – stärker givetvis inte myndighetens ethos, men myndighetens ethos kan antas räddas genom Uddholms självkritiska uttalande som indikerar att myndigheten är villiga att lära sig av sina misstag, och intressenterna kan därmed möjligtvis förlita sig på att de inte agerar på samma sätt igen vid en liknande kris.

Uddholm fortsätter sedan att tillämpa logos när han talar om myndigheternas resurser och erfarenheter kring händelsen, och visar samtidigt på ethos för att övertyga intressenterna om hur resurserna såg ut vid krisen. Han säger:

“[...] det går aldrig att alla är bra på det här (.) vi måste ha en nationell resurs som man kan sätta in (.) Sverige är ett litet land (.) det talades om semester resursbrist det är inte sant (.) på ett dygn så har vi över trehundra man sannolikt kanske upp mot sexhundra som jobbar med den här händelsen (.) mitt i semestern det är ingen resursbrist det är en oförmåga att liksom ta till sig (.) förstå och sätta igång å jobba”

Uttalandet visar således på att myndigheten är noggrann med att redogöra att det tekniskt sett fanns tillräckligt med resurser och därmed övertyga intressenterna om att det har förekommit falska uppgifter kring resurserna. Överlag kan dock uttalandet anses indikera att myndigheten öppet visar upp sina brister inför intressenterna, och därmed stärks troligtvis myndighetens ethos och logos. Uddholm avrundar intervjun med att tillämpa logos då han berättar att myndigheterna tidigare gjort iakttagelser kring en sådan här typ av kris och nämner den stora branden i Västervik på 50-talet, och att myndigheterna drog samma lärdom av den som de har nu vid denna kris. Avslutningsvis tillämpar Uddholm pathos och han säger:

“det som är viktigt för mig det är att det här är den branden som gör att vi ställer om i samhället och verkligen tar tillvara på den kunskapen för det går ju liksom inte att vrida klockan tillbaks men om det händer igen så ska det inte bli lika illa”

Uddholm talar med ethos som räddningsledare (“det som är viktigt för mig”) och vänder sig sedan direkt till intressenterna genom att referera till en omställning i samhället. Han uttrycker också en förändring i form av förbättring (“om det händer igen så ska det inte bli lika illa”) vilket hos intressenterna kan skapa positiva känslor gentemot myndigheten.

Nu när myndigheten är i lärofasen kan det kommunikativa beteendet igen anses vara ett rutinbaserat, precis som det var i återhämtningsfasen. Situationen som de befinner sig i blir per automatik, dvs. som på rutin, att man som myndighet tittar på olika faktorer kring krisen –

vad och hur gjorde man, och vad kan man i framtiden göra för att agera på ett bättre sätt. Överlag handlar det om vilka lärdomar myndigheten drog ur krisen. Det är viktigt att ha som rutin att se över dessa för att utvecklas inför framtida kriser. De retoriska appellformerna handlar om att ge logiska förklaringar kring hanteringen av krisen, visa sympati för intressenterna och slutligen övertyga de om att man fortfarande är en tillförlitlig myndighet.

6.3.3. Attentatet – Intervju med myndigheten 25 april 2017

Drygt tre veckor efter attentatet intervjuas Stockholms regionpolischef Ulf Johansson samt kommenderingschef Erik Widstrand i en studio tillhörande polismyndigheten region Stockholms poddradio. Intervjun handlar om myndighetens arbete under attentatet och vad för erfarenheter det har gett för framtiden.

6.3.4. Intervjun utifrån ethos, logos och pathos

Johansson börjar med att berätta vad han tänkte när han fick höra talas om händelsen på Drottninggatan. Han använder ethos som regionpolischef och säger att han genast tänkte att det var ett terrorattentat med anledning av de erfarenheter som samhället har. Det viktigaste för honom då var att få reda på att någon ledde krisarbetet samt att krisstaben kom igång. Widstrand fortsätter sedan med att använda logos och ethos som kommenderingschef som övertalningsmedel, och han säger:

“det kändes som att det var en händelse vi hade väntat på skulle komma men det blir ju ändå obehagligt när den kommer (.) men samtidigt har vi tränat för den här händelsen och (.) det är otroligt professionella människor som jobbar uppe på regionledningscentralen och den viktigaste delen för mig är ju att formulera vad vill jag med insatsen”

När Widstrand talar i vi-termer indikerar det att myndigheten i sig var förberedda på en sådan händelse, men det kan också peka på ett *vi* där de förstår att intressenterna, dvs. hela samhället, har haft i åtanke att ett attentat är en befarad företeelse. Han poängterar också att myndigheten har goda erfarenheter av händelsen på grund av övningar, samt högst kompetenta medarbetare. Detta kan övertyga intressenterna om att myndigheten är trovärdig och kapabel till att hantera krisen. Johansson får sedan en fråga som rör hur det är att vara stockholmarnas polischef, varpå han svarar med att tillämpa ethos och logos. Johansson säger:

“vi har ju haft stora händelser tidigare i Stockholm så systematiken och strukturen är ungefär likadan varje gång egentligen å det gäller att lita på dom man utser samtidigt då som man tittar

lite runt om kring sig (.) vad händer i omvärlden (.) vad behöver vi göra å vad behöver vi ta höjd för och hur kan jag biträda den eller dom jag utsett som ska leda det (.) det är en viktig tanke inledningsvis”

Genom uttalandet kan intressenterna förlita sig på att Johanssons/myndighetens erfarenheter har bidragit till en god omdömesförmåga och de är medvetna om hur de ska arbeta effektivt och framgångsrikt med krisen. Fortsättningsvis börjar Widstrand att tala om erfarenheten som han och myndigheten har fått efter en liknande händelse som skedde i Stockholm 2010, dvs. terrorådet på Bryggaregatan², och han använder sig av logos när han redogör explicit för vad myndigheten har gjort sedan dess:

“[...] vi har satsat mycket på utrustning (.) utbildning (.) och hur vi ska leda den här typen av händelser och sen har vi ju erfarenhet också från händelserna i Frankrike Belgien (.) tre m som vi hade i Sverige och så dom stora statsbesök som vi haft i Sverige”

Uttalandet pekar således på att myndigheten har beaktat vad som har behövts utvecklas och förbättras, vilket till intressenterna kan antas skapa en trovärdighet (ethos) om att myndigheten är pålitliga vad gäller att hantera en sådan här typ av kris. Widstrand säger också att i grunden är arbetet likadant som det vid händelsen 2010, men att myndigheten vid denna kris fattade beslut mycket snabbare och de var också snabbare på att anta att händelsen sannolikt var ett terrorattentat. Detta blir således ett uttalande som till intressenterna indikerar att myndigheten har lärt sig av tidigare kris och därefter har förbättrat sin organisation, vilket stärker myndighetens ethos. Johansson, som också var kommenderingschef under krisen 2010, stödjer uttalandet och säger samma sak – myndigheten var betydligt mycket snabbare att agera vid den här händelsen, vilket återigen gör att förtroendet för myndighetens arbete blir större för intressenterna. Johansson fortsätter sedan att använda ethos och logos som polischef när han talar om myndighetens framgång under åren, och han säger:

“tittar man till exempel på våra yttre polisers inställning så har vi vässat den väsentligt tycker jag och man har ett offensivt anslag idag när det gäller ingripande och så vidare vid såna här tillfällen (.) jag kan också se på utredningssidan att vi har jobbat mycket med å se till att den är

² En man sprängde sig själv till döds. Mannen bar på sex sammankopplade rörbomber samt en ryggsäck full med spikar och ett misstänkt sprängämne. Bara en av rörbomberna exploderade, vilket gjorde att det bara var han som dog och inga oskyldiga civila (Aftonbladet, 2010).

effektivare och mera samordnad och vi har satsat mycket kraft på att förbättra den och det såg vi också resultat av den här gången kontra förra gången”

Genom uttalandet ger han konkret information om hur myndighetens arbete genom åren visar sig ha lönat sig i praktiken, och detta gör att intressenterna kan förlita sig på att myndigheten gör framsteg i sin utveckling som organisation. Widstrand inflikar senare med att fortsätta att förtydliga vad det är myndigheten har gjort resursmässigt sedan dådet 2010, och detta är något som direkt stärker myndighetens ethos eftersom det är ett bevis (logos) på att myndigheten har satsat mycket på att förbättra möjligheterna till att hantera den här typen av kris. Johansson styrker detta uttalande och använder ethos för att troligtvis övertala om att detta är ett arbete som även kommer att fortgå efter denna händelse; han talar om att det är otroligt viktigt att myndigheten ser över vad de behöver utveckla och redogör för att de överlag behöver trimma organisationen ytterligare. Widstrand talar sedan och tillämpar då logos för att återigen övertala intressenterna om exakt hur myndigheten har arbetat för att kunna hantera ett terrorattentat. Han poängterar att det är en målmedveten insats där myndigheten har utbildat all personal och de är noga med att diskutera om hur man ska agera i terror-situationer. Enligt Widstrand var detta något som gav resultat för arbetet vid attentatet på Drottninggatan, vilket stärker trovärdigheten (ethos) för myndigheten. När Widstrand får frågan rörande om det var nödvändigt att stänga ner så stora delar av Stockholm på grund av händelsen använder han ethos och logos som kommenderingschef när han svarar, och hans svar indikerar *fronesis* gentemot intressenterna eftersom myndighetens agerande baserades på deras kunskap och tidigare erfarenheter. Han säger:

“ja men det är ju därför att vi har erfarenhetsmässigt sett att det kommer ytterligare händelser och vi måste ju skydda medborgarna (.) och det finns ju också dom som tycker att vi skulle stängt av ännu mer”

Johansson får sedan en fråga om myndighetens sätt att kommunicera när en sådan här omfattande kris inträffar varpå han svarar att det är en av myndighetens viktigaste frågor. Han tillämpar logos och delar upp resonemangen i numeriska steg; för det första handlar det om att myndigheten är oerhört källkritiska så att de inte går ut med falska uppgifter eller sprider rykten, och för det andra handlar det om att myndigheten via deras interna kanaler och sociala medier/etermedier ska kommunicera ut vad medborgare ska och kan göra. Johanssons uttalande visar således att myndigheten prioriterar ett högst kvalificerat arbete och att inga

missförstånd får ske när det är skarpt läge, vilket i sig stärker myndighetens ethos. Senare under intervjun talar Johansson om att den här typen av kris kan vara ett normalläge i samhället. Han tillämpar då pathos och säger:

”ja över överskådlig tid så tror jag att vi kommer att få se det här fler gånger och det är det vi måste vara beredda på samtliga som bor och vistas i Sverige (.) och då får vi ha förhållningssätt som då kan göra att det minskar risken för att det händer igen och när det händer så måste vi vara beredda att agera tillsammans (.) så det här är ett läge som vi får acceptera att det händer [...] vi måste jobba hårt för att se till att vi får bort dom här elementena från samhället på olika sätt”

Eftersom Johansson talar i vi-termer såsom *vi måste vara beredda att agera, vi får acceptera, vi måste jobba hårt* etc. målar han upp en bild om att alla tillsammans ska bekämpa den här typen av kris vilket skapar en känsla av gemenskap och således positiva känslor i en negativ situation. Uttalandet kan antas visa på att myndigheten uttrycker solidaritet med samhället i sig som således indikerar ethos i form av *eunoia* gentemot intressenterna. Johansson avslutar intervjun med att tillämpa ethos, logos och pathos för att övertyga intressenterna om att Stockholm som stad är trygg att bo i. Han säger:

“[...] jag har stor förståelse för att man blir orolig när den här typen av allvarliga händelser inträffar men i grunden är den trygg och i grunden är det viktigt att vi går tillbaka till den normala vardagen men med den förhöjda beredskapen och med dom erfarenheter vi har och använder dom framåt [...]”

Johansson visar genom uttalandet att myndigheten visar medkänsla med medborgarna, och eftersom han talar i vi-termer kan det återigen ge en känsla av gemenskap och skapa positiva känslor (pathos) hos befolkningen. Han redogör också för att myndighetens erfarenheter och kunskaper gör att intressenterna kan förlita sig på att det är en trygg stad att bo samt vistas i, vilket indikerar ethos och logos.

Myndigheten befinner sig i lärofasen, alltså i en fas där de reflekterar över krisen och dess utgångar. Utifrån situationsteorin kan därmed myndigheten anses använda sig av ett rutinbaserat beteende eftersom deras arbetssätt grundar sig på att avslutas med en genomgång av krisarbetets alla delar och vad man kan förbättra utifrån dem. Myndigheten använder sig av ethos, logos och pathos för att visa medkänsla över händelsen och ge resonemang på hur de

har arbetat med krisen och därefter lärt sig av den. Exempel på myndighetens rutinbeteende är när Johansson uttrycker sig likt:

”[...] men det viktiga vid såna här tillfällen är att man lyssnar med dom som har varit med i kommenderingen från polisen (.) man lyssnar med samverkande organ från olika håll och gemensamt sätter sig och ser vad behöver vi nu göra egentligen och det har vi gjort efter tidigare händelser och det gör vi nu också och att man verkligen tar det på allvar och ser det som ett tillfälle nu att förstärka verksamheten mot terrorbrott”

Även Widstrand ger ett exempel på myndighetens rutinbeteende när han säger att myndigheten efter den här situationen får utgå från vad det var som fungerade bra samt vad det är som de behöver komplettera, och att detta är ett utvecklingsarbete som man ständigt måste göra.

7. Diskussion och slutsats

I detta avsnitt kommer studiens resultat att sammanfattas och diskuteras. Studiens resultat kommer att kopplas till tidigare forskning och studiens teoretiska ramverk. Frågeställningarna kommer även att besvaras explicit.

7.1. Slutdiskussion

Syftet med denna studie var att undersöka berörda myndigheters kommunikation gentemot de externa intressenterna, dvs. samhället, kring kriserna skogsbranden i Västmanland kontra attentatet på Drottninggatan. Avsikten med studien var således att ta reda på hur myndigheterna använde sig av de retoriska appellformerna ethos, logos och pathos som medel för att informera intressenterna om respektive kris. Eftersom det handlar om två olika typer av kriser – skogsbranden i Västmanland kan definieras vara en *teknologisk kris* medan attentatet på Drottninggatan är en *social kris* – var syftet också att jämföra och se om myndigheterna applicerar de retoriska appellformerna på liknande sätt. Frågeställningarna var följande:

1. Hur hanterades kriskommunikationen med avseende på de retoriska appellformerna ethos, logos och pathos gällande skogsbranden i Västmanland kontra attentatet på Drottninggatan?
2. I vilken mån kan myndigheternas kriskommunikation kopplas till situationsteorin?
3. Vad finns det för likheter och skillnader mellan myndigheternas sätt att hantera kriskommunikationen?

Som svar på den första och tredje frågeställningen visade resultatet att myndigheterna i båda krisfallen använde sig av ethos, logos och pathos i ungefär samma omfattning. Alla myndigheterna tycks genomgående framför allt använda sig av ethos och logos för att övertyga intressenterna om att de har erfarenheten och kompetensen för att hantera och lösa den kris som de handskas med. Detta är ett resultat som övergripande kan kopplas till det som Bylund & Johansson Blom (2014:57) får fram i sin studie, dvs. att logos är en appellform som

förekommer tydligt. Överlag är detta inte ett förvånande resultat, varken för min studie eller för Bylund & Johansson Blom (2014), eftersom logos är grunden för alla tre retoriska övertygelsemedlen enligt Lindqvist (2016:82). Enligt den här studiens resultat visar myndigheterna, beroende på vilken kanal de använde för att informera (presskonferens eller intervju), på att deras retoriska strategier är anpassade efter den kommunikativa situationen. Resultatet visar alltså att appellformerna används i olika omfattning beroende på vilken krisfas som myndigheterna befinner sig i, vilket givetvis beror på att såväl krisen i sig som myndigheternas hantering av krisen är i olika skeenden. Detta är ett resultat som kan anses skilja sig åt det resultat som Tanase Karlsson (2011:28) redogör för gällande polisens interna kommunikation vid terrorattentatet 2010, då de i det fallet inte anpassade sig efter den kommunikativa situationen beroende på fas utan istället arbetade likadant genomgående under hela krisprocessen. Enligt mig är det ett resultat som överlag kan ifrågasättas eftersom de tre krisfaserna (akutfasen, återhämtningsfasen och lärofasen) per automatik ställer olika villkor för vilken typ av retorisk situation som krävs. Detta beror på att det handlar om att förmedla olika typer av information beroende på krisstadie. Mitt resultat kan därmed generellt liknas mer med det som Demicom (2015:3) fick fram i sin studie av skogsbranden; de kommunikativa strategierna är anpassade efter den speciella situationen.

Enligt denna studies resultat visade räddningstjänsten, försvarsmakten, polisen och Länsstyrelsen i Västmanland gällande skogsbranden att de i akutfasen prioriterade att förmedla trygghet till intressenterna i form av att genomgående använda ethos och logos för att visa på att de, trots brandens omfattning, kunde hantera den. Resultatet visade också att de förstod att den retoriska situationen inte bara krävde trovärdiga och logiska argument utan också att det var viktigt att sätta sig in i de drabbades känslor. Genom att myndigheterna uttryckte pathos kunde det antas minska på den formella barriär som generellt finns mellan myndighet och privatperson, eftersom den medkänsla som de visar kan tolkas likt solidaritet i kriskontexten. Deras retoriska strategi påverkade möjligtvis inte bara de människor som drabbats av krisen, utan i viss mån också övriga intressenter runt om i Västmanland under den långa perioden som branden pågick. Myndigheternas sätt att applicera appellformerna överlag för skogsbranden kan liknas vid hur polisen och Säkerhetspolisen visar i fallet med attentatet. De försöker också i akutfasen att förmedla trygghet till intressenterna, och i deras fall är det att genom ethos och logos poängtera att de har gripit en potentiell gärningsman för dådet. Myndigheterna såg det som en prioritering i den retoriska situationen att genomgående

förmedla trygghet, vilket kan bero på att krisen är en ”terrorattack”. De använder, precis som myndigheterna för skogsbranden, i den här krisfasen pathos för att visa medkänsla för de drabbade. En generell skillnad mellan myndigheterna rörande de båda krisfallen är däremot att attentatet är en krissituation där myndigheternas retoriska strategier kan antas fungera ännu mer likt solidaritet i kontexten, eftersom attentatet skapade en lokal och kortvarig känslostorm för människorna i Stockholm. Oskyldiga människor dödades, viktiga samhällsfunktioner (tåg, bussar etc.) upphörde att fungera tillfälligt och vardagslivet i Stockholm förändrades.

Däremot, eftersom det var ett terroreattentat, resulterar det möjligen i att när polisen samt Säkerhetspolisen väljer att använda ethos, logos och pathos för att förmedla informationen kring attentatet så berörs möjligtvis inte endast de som har kopplingar till de drabbade, utan alla övriga intressenter. Attentatet påverkade hela samhället, eftersom terrordådet kan sägas vara en attack mot Sverige som land. Som tidigare nämnts har myndigheternas retoriska val i fallet med skogsbranden också den lokala och solidariska effekten, och troligtvis ansåg hela Sverige att krisen var tragisk, men det skapade förmodligen inte samma slags känslor som attentatet gjorde.

En annan likhet med myndigheternas sätt att hantera kriskommunikationen är att de alla visar evidens på det som akutfasen innebär, nämligen att framhäva organisationens beredskap och möjligheten att hantera ett krisskeende. Alla myndigheter använder ethos och logos för att bevisa den beredskap som finns inom myndigheten innan själva krisen uppstod som då blir ett bevis på att de har möjlighet att hantera krisen när den väl uppkommer. Därför kan myndigheterna i båda krisfallen antas visa på intern kommunikation och det som Heide & Simonsson (2016:72–73) beskriver vara *före krisen* samt *under krisen*. Före krisen har alla myndigheterna internt skapat en krismedvetenhet där de är beredda att vidta åtgärder vid en kris, och under krisen lägger myndigheterna internt fokus på att så fort som möjligt sprida information (genom olika kanaler, t.ex. journalister) om krisen till externa intressenter.

Enligt resultatet, när krisskeendet efter en tidsperiod går in i återhämtningsfasen, verkar myndigheterna i fallet med skogsbranden fortsätta med att tillämpa ethos och logos där de vill fullfölja övertygelsen om att de har hanterat krisen efter sina bästa förmågor. Då återhämtningsfasen innebär att organisationen försöker återgå till ordinarie arbetsformer kan myndigheternas retoriska strategier således peka på att de följer deras normala arbetsrutiner i en sådan här typ av situation. Resultatet visar också att myndigheterna använder pathos för att

visa att de är måna om att se till så de drabbade får eventuell hjälp med att hantera krisen i efterhand. Det pekar på att de har en intern kommunikation likt det Heide & Simonsson (2016:73) beskriver som *efter krisen* eftersom det visar på att myndigheterna vill ge information som syftar till att hjälpa men också öppet reflektera över hur man ska lösa krisen i nuläget och inför framtida liknande scenarion. Här kan vi också se en likhet mellan de båda kriserna, då myndigheterna i fallet med attentatet tenderar att göra samma sak i återhämtningsfasen. De fortsätter att använda ethos och logos för att informera om gärningsmannen som sitter anhållen, och samtidigt är noga med att tala om hur de ska arbeta framåt med krisen. Baserat på att krisen, rent juridiskt, inte är över ännu är det rimligt att myndigheterna använder den retoriska strategin. Då polisen också väljer att använda pathos för att framhäva att medborgarna/intressenterna inte ska vara rädda för den här typen av kris, är det överlag ett tecken på att myndighetens interna kommunikation blir till extern kommunikation där de förmedlar att de vill hjälpa alla att gå tillbaka till den normala vardagen, och samtidigt framhäva att de arbetar vidare med att lösa krisen helt.

När myndigheterna sedan befinner sig i lärofasen visar resultatet att beroende på krisfall hanteras kriskommunikationen någorlunda olika. I fallet med skogsbranden tenderade räddningstjänsten att använda sig mest av ethos och logos som ett medel för att framhålla vilka resurser som fanns tillgängliga för krisen och då både framhäva det positiva och det negativa. Det positiva tycks vara att det skedde ett enormt samarbete för att hantera branden tillsammans, och det negativa var att myndigheterna hade kunnat vidta åtgärder snabbare. Överlag verkar myndigheten således vara mycket självkritiska och i hög grad se sina egna brister med krisarbetet. Detta gör att myndigheten förhoppningsvis kommer att utvecklas ännu mera inför framtida liknande kriser, vilket kommer att effektivisera hela krishanteringen och underlätta både resursmässigt och ekonomiskt. När räddningstjänsten också är så självkritiska pekar det på Larssons (2014:305) definition av vad lärofasen innebär – att organisationen tar tillfället att utvecklas och lära sig av eventuella misslyckanden. Gällande myndigheterna för attentatet visar resultatet att de i den här fasen istället väljer retoriska strategier där det tydligt framgår endast positiva värderingar av den egna myndighetens insatser för krisen. De använder genomgående ethos och logos för att framhäva att de ständigt är förberedda för den här typen av kris, såväl resursmässigt som mentalt på grund av adekvata övningar. Myndigheten poängterar att de har tagit lärdom och anpassat sig efter tidigare händelser, och att de genom omvärldsanalys har lärt sig av liknande krishändelser som har skett i andra

länder. Således förekommer det lite av konkret uttalad självkritik, men de uttalar ändå att de utifrån den här händelsen är förberedda för en liknande händelse i framtiden som då kan antas visa på det som lärofasen innebär – de är måna om att utvecklas ytterligare.

Som svar på den andra frågeställningen tillsammans med den tredje frågeställningen visade resultatet att myndigheterna vid skogsbranden mest uppvisar det problemlösande beteendet. Detta grundar sig givetvis på vilken krisfas de befinner sig i eftersom olika krisfaser således också kräver olika retoriska situationer. Under hela akutfasen förekommer det problemlösande beteendet, medan när krisen börjar lägga sig någorlunda och till slut har avtagit helt verkar myndigheterna retoriskt istället använda sig av det rutinbaserade beteendet. Vad man kan konstatera är att detta inte är en förvånande handling från myndigheterna eftersom i takt med att situationen förändrar sig, måste också de retoriska strategierna anpassas efter det. Här kan vi se en viss likhet med hur myndigheterna för attentatet tillämpar de retoriska valen utifrån situationen, då de också genomgående använder sig mest av det problemlösande beteendet. Däremot är en skillnad att myndigheterna vid attentatet i större mån använder det rutinbaserade beteendet, och detta är inte ett förvånande resultat eftersom attentatet är en kris som per automatik måste bestå av att myndigheterna retoriskt följer rutiner vad det gäller att nå ut med information kring gärningsman etc.

7.2. Slutsats

En kris är en process som har en början men aldrig ett riktigt slut. Myndigheters uppgift är att se till så att det finns en ständig beredskap och en medvetenhet inom myndigheten, som i sin tur gör att hela hanteringsförloppet av en kris underlättas. Det gäller att hela tiden öva och hålla människor inom den egna myndigheten informerade och uppdaterade om hur de kommunikativt bör gå tillväga vid en riktig krishändelse. När en kris inträffar blir det viktigt för myndigheterna att använda media som en kanal för att nå ut med information kring det som har hänt. Genom att kommunicera via media visar myndigheten på att de ser till intressenternas rätt att få veta vad som sker, och det kan då skapas en trovärdig bild av myndigheten som samhällsaktör. Efter krisen måste myndigheten utvärdera och analysera hur hanteringen av krisen kommunicerades och hur det hade kunnat hanteras annorlunda. Myndigheterna bör se krisen som en chans till nya lärdomar som således skapar möjligheter för framtida kriser. Med de nya lärdomarna som följer av krisen är således myndigheten ännu

bättre rustad för att kommunikativt hantera de kriser som kan tänkas uppkomma inom framtida ramar.

Räddningstjänsten, Länsstyrelsen, polisen, försvarsmakten, Säkerhetspolisen – de är alla myndigheter som är förberedda på eventuellt kommande kriser. I fallet med skogsbranden kan man konstatera att myndigheterna tekniskt sett var beredda, men kanske inte mentalt beredda på den stora omfattning som branden visade sig få. Men på grund av övningar, generell lärdom av liknande kriser och med tillräckligt mycket resurser i slutändan löste sig situationen på bästa möjliga sätt. Vad det verkar som fick myndigheterna dock kritik från de drabbade om att informationen kring den individuella evakueringen ibland inte var tillräcklig, och att det därmed skapades missförstånd. Generellt är detta något som kan förstöra myndighetens förtroende hos intressenterna, men eftersom de explicit uttalade att de skulle förbättra sig skapades ingen större förtroendekris. I fallet med attentatet var polisen och Säkerhetspolisen förberedda på så sätt att de gick och väntade på att en sådan typ av kris skulle hända, men att den i slutändan skedde under myndigheternas radar och de var inte förberedda på att den skulle ske just där och då. Trots den plötsliga och traumatiska händelsen lyckades myndigheterna snabbt vidta åtgärder och de fick mycket beröm och uppskattning ifrån samhället i stort, bland annat i form av blomsterprydda polisfordon. Som vi vet i dagsläget var det rätt gärningsman som greps för attentatet på en gång men myndigheterna tog självfallet lärdomar av hela krisprocessen. Framför allt kan man säga att de i slutändan också lärde samhället en viktig kunskap – vi ska aldrig låta den här typen av kris skrämma oss och vi ska alltid leva på som vanligt.

8. Referenslista

Litteratur

Alvehus. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. (1. uppl.) Stockholm: Liber.

Aristoteles. (2012). *Retoriken*. (1 utg.) Ödåkra: Retorikförlaget.

Falkheimer, J., Heide, M. (2007). *Strategisk kommunikation*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Falkheimer, J., Heide, M., Larsson, L. (2009). *Kriskommunikation*. (1. uppl.) Stockholm: Liber.

Heide, M., Simonsson, C. (2016). *Krisen inifrån*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Kjeldsen, J.E. (2008). *Retorik idag: introduktion till modern retorikteori*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Larsson, L. (2014). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. (4. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Lindqvist, J. (2016). *Klassisk retorik för vår tid*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Mral, B., Vigsø, O. (2013). *Krisretorik*. (2. uppl.) Ödåkra: Retorikförlaget.

Patel, R., Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. (3. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Vigsø, O. (2016). *Kriskommunikation*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Artikel/rapport (elektroniska)

Bergfeldt, C., Stenqvist, V. (2010, 11 december). Man sprängde sig själv. Ska ha haft en ryggsäck med spikar och bomber. *Aftonbladet*. Hämtad 2018-05-19 från

<https://www.aftonbladet.se/nyheter/article12701091.ab>

Bylund, C., Johansson Blom, J. (2014). *Polis, polis, registerkris – en retorisk analys av polisens kriskommunikation i samband med ”registerskandalen”*. Halmstad: Medie-och kommunikationsvetenskap, Högskolan i Halmstad.

Demicom/Mittuniversitet. (2015). *Nätverksledarskap för samordning vid kriser: En studie av Skogsbranden i Västmanland*. (Rapport nr: 25). Hämtad 2018-05-15 från https://www.miun.se/siteassets/forskning/center-och-institut/demicom/demicomrapporter/johansson-back_natverksledarskap_2015_webpdf

Demicom/Mittuniversitet. (2016). *”Det brinner överallt”: Medierapporteringen av skogsbranden i Västmanland*. (Rapport nr: 29). Hämtad 2018-03-16 från <https://www.miun.se/demicom/DEMICOMsrapportserie/>

Engelro, E., Dahlberg, M. (2018, 26 januari). Företag anklagas för skogsbranden i Västmanland. *Svt nyheter Gävleborg*. Hämtad 2018-03-16 från <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/gavleborg/foretag-anklagas-for-skogsbranden-i-vastmanland>

Kim, J.N., Grunig, J.E. (2011). *Problem Solving and Communicative Action: A Situational Theory of Problem Solving*. *Journal of Communication*. (61). S. 120-149. Hämtad 2018-03-14 från <https://onlinelibrary.wiley.com/toc/14602466/61/1>

Loman, S. (2014, 31 juli). Skogsbrand utanför Virsbo. *Sveriges radio P4 Västmanland*. Hämtad 2018-03-16 från <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=112&artikel=5927039>

Länsstyrelsen i Västmanland. (2014). *Skogsbranden i Västmanland 2014: en dokumentation utgiven av Länsstyrelsen i Västmanland*. Hämtad 2018-03-16 från <http://www.lansstyrelsen.se/vastmanland/SiteCollectionDocuments/Sv/manniska-och-samhalle/krisberedskap/Skogsbranden/Dokumentation-Skogsbranden-2014.pdf>

Länsstyrelsen i Stockholm. (2017, 8 april). Angående fredagens händelser i Stockholms innerstad. *Länsstyrelsen i Stockholm*. Hämtad 2018-03-16 från <http://www.lansstyrelsen.se/Stockholm/Sv/nyheter/2017/Sidor/Angaende-handelserna-idag-pa-eftermiddagen-i-stockholms-city.aspx>

Länsstyrelsen i Västmanland [LänsstyrelsenVastman]. (2014, 29 augusti). *Skogsbranden i Västmanland 2014* [Videofil]. Hämtad från <https://www.youtube.com/watch?v=eFd8d6ht7Nk>

Nyhetsmorgon [Nyhetsmorgon]. (2015, 30 juli). *Ett år efter skogsbranden: "Vi kunde gjort annorlunda"* – *Nyhetsmorgon (TV4)* [Videofil]. Hämtad från <https://www.youtube.com/watch?v=mVIRCXwjrsI>

Nyhetsmorgon [Nyhetsmorgon]. (2017, 8 april). *Polischef berömmar stockholmarnas agerande* – *Nyhetsmorgon (TV4)* [Videofil]. Hämtad från <https://www.youtube.com/watch?v=0BZX5dKBljc>

Politics [Politics]. (2017, 7 april). *Polisens presskonferens om terrordådet i Stockholm 2017-04-07* [Videofil]. Hämtad från <https://www.youtube.com/watch?v=mpNfw73YTxU>

Polismyndigheten region Stockholms poddradio. (producent). (2017, 25 april). *Terrordådet på Drottninggatan – polisarbetet, kritiken och framtidstankar* [Podcast]. Hämtad från <https://polisen.se/aktuellt/nyheter-2016-2017/2017/april/podd-terrordadet-pa-drottninggatan--polisarbetet-kritiken-och-framtidstankar/>

Svensk, J. (2018, 30 januari). *Terrordådet på Drottninggatan – det hände den 7 april 2017*. *DN*. Hämtad 2018-03-16 från <https://www.dn.se/sthlm/terrordadet-pa-drottninggatan-det-hande-den-7-april-2017/>

Sveriges radio P4 Västmanland. (2014, 5 augusti). *Lyssna: Presskonferens om branden* [Ljudfil]. Hämtad från <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=112&artikel=5930393>

Sveriges radio P4 Västmanland. (2014, 12 augusti). *Presskonferens med senaste nytt om skogsbranden* [Ljudfil]. Hämtad från <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=112&artikel=5935718>

Tanase Karlsson, S. (2011). *Intern kommunikation under krissituation – en kvalitativ studie av Polismyndighetens interna kommunikation under och efter terrorattentatet i december 2010*. Stockholm: Institutionen för Kommunikation, it & media, Södertörns högskola.

TV4nyheterna [TV4nyheterna]. (2017, 9 april). *Se polisens presskonferens på söndagen – Nyheterna (TV4)* [Videofil]. Hämtad från <https://www.youtube.com/watch?v=11rt7Yw-5Po>

Westin, A., Nilsson, C., Tagesson, E., Magnå, J., Furuşjö, J., Novalli, K., Micic, M., Eriksson, N. (2017, 7 april). Attentatet på Drottninggatan i Stockholm: ”Flera döda” och stort antal skadade. *Aftonbladet*. Hämtad 2018-03-16 från

<https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/M04XE/attentat-pa-drottninggatan-i-stockholm-flera-doda-och-stort-antal-s>