



**INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,  
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI**

# **HUR KOMMUNICERAR MYNDIGHETER UNDER KRIS?**

En retorisk analys av Svenska kraftnäts  
kriskommunikation vintern 2019

**Nils Jobring**

---

Kurs:	KT2501, Magisteruppsats/Självständigt arbete, 15 hp
Program:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning, 60/120 hp
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	VT 2019
Handledare:	Tomas Nilson
Examinator:	Åsa Abelin

## Abstract

Kurs:	KT2501, Magisteruppsats/Självständigt arbete, 15 hp
Huvudområde:	Kommunikation med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning
Program:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning, 60/120 hp
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	VT 2019
Handledare:	Tomas Nilson
Examinator:	Åsa Abelin
Nyckelord:	Retorik, Svenska kraftnät, kriskommunikation, förtroendekris, appellformerna, ethos, logos, pathos, imagereparerande strategier

---

Syfte:	Att utifrån retoriska perspektiv undersöka Svenska kraftnäts kriskommunikation under januari-februari 2019.
Teori:	De retoriska appellformerna (ethos, logos, pathos) och imagereparerande strategier.
Metod:	Kvalitativ textanalys
Resultat:	Svenska kraftnäts kriskommunikation utifrån <i>appellformerna</i> ( <i>ethos</i> , <i>logos</i> , <i>pathos</i> ) är i stora drag kriskommunikativt anpassad. <i>Logos</i> tar stort utrymme i kommunikationen, medan <i>pathos</i> används mer differentierat och i mindre utsträckning. <i>Ethos</i> påverkas av <i>logos</i> men uttrycks också separat. Det finns dock brister i användningen, bland annat då <i>pathos</i> inte används ändamålsenligt kriskommunikativt.

Analysen utifrån *imagereparerande strategier* visar i sin tur på stora kommunikativa brister. Svenska kraftnät anpassar inte sin kriskommunikation mot anklagelserna på ett ändamålsenligt sätt.

## Förord

En uppsats skrivs inte i ett vakuum, även om det många gånger varit lätt att inbilla sig det sena kvällar framför denna studie eller under dagar där tvivlet på ens egen kunskap och förmåga tagit över. Samtidigt har det trots detta varit mycket stimulerande att få göra klart en uppsats inom ett spännande tvärvetenskapligt område, *Kommunikation med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning*.

Jag vill säga stort tack till min handledare Tomas Nilson som blev inkastad i att handleda min uppsats i början av vårtermin, och som med sin lyhördhet, intellektuella stringens och sitt lugn alltid har gett mig ro till att återta fokuset. Och givetvis vill jag också ge ett varmt tack till alla fina kursare som alltid varit lika inkluderande och stödjande. Mina vänner Christoffer och Tommie har med deras skärpa och stöd också alltid gett mig förhoppning om att uppsatsen går att klara av.

Men det största tacket går till Maria, som uthärdat mig frånvarande framför uppsatsen, men trots detta orkat lyssna på mig och alltid ge lika klara svar då jag dessutom velat prata om den (som om frånvaron inte räckte).

Göteborg,

sommaren 2019

# Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Problemformulering, syfte och frågeställningar.....	4
1.2 Disposition .....	4
1.3 Kort om Svenska kraftnät.....	4
1.4 Myndigheters kommunikation .....	5
1.5 Kris.....	5
1.6 En förtroendekris.....	6
1.7 Kriskommunikation och krisens faser.....	7
1.8 Sammanfattning av utgångspunkter .....	7
2. Tidigare forskning.....	8
2.1 Kriskommunikation och retorik .....	8
2.2 Svenska myndigheters retorik vid kriskommunikation.....	9
3. Teori.....	12
3.1 Teoretisk ram.....	12
3.2 Den retoriska situationen och det retoriska problemet.....	13
3.3 Retorikens appellformer .....	14
3.3.1 Ethos.....	15
3.3.2 Logos.....	16
3.3.3 Pathos .....	17
3.3.4 Appellformerna i kriskommunikation .....	18
3.3.5 Sammanfattning av genomgång av appellformerna .....	19
3.4 Imagereparerande strategier (IRT) .....	20
4. Metod och material.....	23
4.1 Val av metod .....	23
4.2 Metodologiska överväganden och metodkritik .....	23
4.3 Tillvägagångssätt.....	24
4.4 Material och urval – fallet Svenska kraftnät.....	25
4.4.1 Tematisk översikt och materialurval .....	27
5. Resultat och analys.....	29
5.1 Kontext och den retoriska situationen .....	29
5.2 Tematiskt krisområde: Jäv.....	30
5.2.1 Retorikens appellformer .....	30
5.2.2 Imagereparerande strategier .....	35
5.3 Tematiskt krisområde: Information.....	36
5.3.1 Retorikens appellformer .....	36
5.3.2 Imagereparerande strategier .....	39

5.4 Tematiskt krisområde: Agerande .....	40
5.4.1 Retorikens appellformer .....	40
5.4.2 Imagereparerande strategier .....	43
5.5 Tematiskt krisområde: Säkerhetsarbete.....	44
5.5.1 Retorikens appellformer .....	45
5.5.2 Imagereparerande strategier .....	51
6. Diskussion .....	52
6.1 Om studiens resultat .....	52
6.2 Om studiens genomförande och framtida forskning .....	55
7. Referenslista .....	56
7.1 Litteratur.....	56
7.2 Media.....	59
7.3 Offentligt tryck.....	62
7.4 Rapporter.....	62
7.5 Svenska kraftnäts texter.....	63
7.6 Uppsatser.....	65
7.7 Uppslagsverk.....	66
7.8 Övrigt .....	67

# 1. Inledning

I januari 2019 inledde Dagens Nyheter (DN) en granskning av myndigheten Svenska kraftnät. Den första artikeln handlade om misstänkt jäv, enligt denna hade (numera tidigare) generaldirektören Ulla Sandborgh i sin tidigare roll som marknadsdirektör på myndigheten gett en konsult uppdrag, varefter de åkte på resa tillsammans till Rio de Janeiro. Därutöver hade HR-direktören kontrakterat hennes tidigare samarbetspartner (Sköld & Örstadius, 2019f). I en följande artikel menade DN att Sandborgh velat förhålla information om höjning av elpriser inför riksdagsvalet 2018, vilket enligt en källa berodde på att en höjning av priser skulle kunna ge nackdel i valet för regeringen (S och MP) och därigenom irritera departementet (miljö- och energi) (Sköld & Örstadius, 2019a), myndigheten menade att det berodde på faktakontroll (Svenska kraftnät, 2019j). Den nionde januari 2019 aktiverade dock myndigheten krisledningsorganisationen (Sköld & Örstadius, 2019k). I DN:s fortsatta granskning rapporterade de bland annat om bristande säkerhetsprövning av personal (Sköld & Örstadius, 2019i), vilket Svenska kraftnät medgav förekommit (Svenska kraftnät, 2019i). Granskningen fortgick intensivt under januari (se nedan) och Sandborgh fick den sjunde februari 2019 sparken (Arenander, 2019).

Ordet säkerhetsprövning kan verka bekant från it-skandalen på Transportstyrelsen där också säkerhetsprövningen brast (Ohlin, 2018) och enligt it-säkerhetsföretaget Netnod finns likheter mellan kriserna (Clausen, 2019). Transportstyrelsens kris har utifrån ett kommunikativt perspektiv undersökts i kandidatuppsatsen *Få ordning på torpet* (Stenberg & Strömberg, 2018).

Utifrån ett kommunikativt perspektiv är även Svenska kraftnäts kris intressant då händelsen ligger i närtid och därför är utforskad, samtidigt som en undersökning av deras kriskommunikation kan illustrera en myndighets kriskommunikation. Kriser skiljer sig åt (Mral, 2013, s. 8) – även om en kris också ”innehåller faktorer som är förutsebara” (ibid.) – vilket gör det kontextuellt intressant; hur kommunicerade just den här myndigheten under just den här krisen?

Med detta som ingång kommer jag att undersöka kriskommunikationen från Svenska kraftnät under deras kris januari-februari 2019. Studieobjektet är således *Svenska kraftnäts kriskommunikation*. Tidsperioden är avgränsad till januari-februari 2019 då krisen ser ut att avta medialt i februari; enligt Vigsø (2016, s. 111) går det att med stöd av medierna se när en kris är i slutfasen när kritiken avtar. Omvänt menar Vigsø (2016, s. 20f.) att för att en kris ska uppstå behöver den avtäckas av medierna så att intressenter kan uppmärksamma denna (vilket inte är

densamma som att händelserna som föranledde krisen är reella). Majoriteten av artiklarna (ej ledare) i DN:s granskning, 35 av 44 stycken (genomgång 2019-05-08/2019-05-21, ämne ”Svenska kraftnät” på DN.se), förekommer i januari och februari 2019. Rapporteringen har därefter avtagit. Det finns dock mediala inslag under mars och april 2019, bland annat om att Justitieombudsmannen inlett förundersökning (Örstadius, 2019a), utfrågningar i Konstitutionsutskottet (Flores, 2019; Mossige-Norheim, 2019; se Riksdagsförvaltningen, 2019) och om att en chef tvingats lämna sin tjänst efter granskningen (Dutt, 2019). För att reda vidare i Svenska kraftnäts kriskommunikation går det att använda sig av retoriken som ett verktyg för tolkning:

Retoriken har två sidor. Den är ett verktyg för att *skapa* nya argument och texter. Men den skicklige retorikern äger framförallt en färdighet i att *tolka* texter och symboler som syftar till att påverka. (Lindqvist, 2016, s. 15)<sup>1</sup>

Retorik ”är studiet av hur ord och alla andra typer av symboler används för att påverka” (ibid.) Retorik kan också betraktas som en ”kunskapsform, dvs. en systematiserad kommunikationsteori som ger verktyg för att fördjupa insikter i komplicerade sammanhang” (Mral, 2013, s. 7). Då kriskommunikation handlar om såväl övertalning och information kan denna omvänt också ses som en typ av retorik (Coombs, 2009, s. 241).

Med anledning av detta har jag valt retorik och retorisk kritik (se vidare [3. Teori](#), s. 12) som teoretisk grund. I en retorisk undersökning behöver det (retoriska objektet) som studeras på något sätt bestå av påverkan (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 20). Studieobjektet är här *Svenska kraftnäts kriskommunikation* och påverkan, menar jag, handlar om hur Svenska kraftnät övertygar (eller inte övertygar) i sin kriskommunikation. I retorisk kritik är det enligt Mral et al. (2016, s. 22ff.) också studieobjekt och forskningsfråga som ligger till grund för de teoretiska utgångspunkter som väljs. Det som jag är intresserad av på ett övergripande plan handlar om hur myndigheters kriskommunikation ser ut/fungerar. Utvecklas detta retoriskt blir min problemformulering (1) hur myndigheters kriskommunikation retoriskt ser ut och (2) hur myndigheters kriskommunikation tillämpas retoriskt. Den första delen handlar om att visa kriskommunikationen retoriskt, den andra om hur myndigheter retoriskt övertygar (påverkar) eller inte i sin kriskommunikation. I den här studien blir ingången att se på Svenska kraftnäts kriskommunikation retoriskt utifrån dessa två delar. Vad gäller de teoretiska utgångspunkterna behöver

---

<sup>1</sup> I uppsatsen används J. Lindqvist (2016). I avsnittet om tidigare forskning refereras även K. Lindqvist (2001). Då den senare dock endast förekommer en gång kommer jag referera till J. Lindqvist som Lindqvist (2016).

också analysverktygen avgränsas, detta då retoriken är omfattande (se Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 24). Jag fokuserar därför på två retoriska teoretiska aspekter. Den första kan sammanfattas som *appellformerna* (Kjeldsen, 2008, s. 33); *ethos* (personlighet; karaktär), *pathos* (känsla), och *logos* (fakta) (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 35-40). Hur dessa samspelar respektive uttrycks har påverkan på kriskommunikationen (Mral, 2013, s. 10). I kriser finns en stor betoning på *logos*, ”att förmedla fakta och att argumentera rationellt” (ibid.), men om inte också de andra *appellformerna* används finns det en risk att kommunikationen försämras: ”Pathos, de känslor som finns eller väcks hos de berörda, har stor betydelse för hur ett budskap tas emot. Talarens trovärdighet, hans eller hennes ethos är av överordnad betydelse.” (ibid.).

Som jag förstår Mral är det vidare i den kriskommunikation som uttrycks centralt att ge fakta (*logos*), att visa empati (*pathos*) och att visa upp trovärdighet (*ethos*) (ibid.).

Den andra teorin är *imagereparerande strategier (IRT)*<sup>2</sup> som utvecklats av Benoit (1995) och handlar om att göra bilden av en organisation i kris mer positiv och innefattar en lista över strategier för detta (Vigsø, 2016, s. 42). I det fall en anklagelse uppfattas fel kan dock kommunikationen sedan bli fel då anklagelsen ska bemötas, vilket ger att en kategorisering av typen av försvar kan illustrera detta (jmf Vigsø, 2016, s. 42 och 44)

Teorin om *IRT* har bland annat utvecklats från *apologia* (Benoit, 2013), som på ett liknande sätt handlar om sätt att bemöta anklagelser och ger uppslag på olika typer av försvar (Hearit, 2006, s. 4).<sup>3</sup> Enligt Vigsø (2016, s. 46) har Hearit (2006) gjort den mest genomarbetade boken om *apologia*. Försvarsstrategierna som tagits fram inom ramen för *IRT* (Benoit, 1995) respektive av Hearit (2006) inom *apologia* är snarlika (se Coombs, 2009, s. 244), men jag använder *IRT* som analysverktyg då det ger ett bredare omfång försvarsstrategier (jmf ibid.). *Apologia* berörs dock i tidigare forskning och teoridelen då det enligt mig finns en kontextuell poäng i att visa på hur närliggande typer av analysverktyg används, och även då det utgör en av grunderna för *IRT*. Med de här delarna på plats går det också att konkretisera undersökningen.

---

<sup>2</sup> Begreppet samlas under ”*Image restoration theory/image repair theory*” (Coombs, 2010, s. 31). Då det är långt att upprepa flera gånger kommer jag som Coombs (ibid.) använda förkortningen *IRT*. Det skulle också kunna gå att förkorta Vigsø’s översättning ”’Imagereparerande’ strategier” (Vigsø, 2016, s. 42), men den engelska förkortningen fångar in de ursprungliga begreppen om de översätts till svenska, *imageåterställande teorier* respektive *imagereparerande teorier* (min översättning). I de fall förkortningen inte används använder jag *imagereparerande strategier* utifrån Vigsø.

<sup>3</sup> Hearit har även utvecklat *ideal apologia*, en idealmodell för att bemöta kritik etiskt (Vigsø, 2016, s. 50ff.; Hearit, 2006).



## 1.1 Problemformulering, syfte och frågeställningar

Det övergripande problemet handlar om hur myndigheters kriskommunikation retoriskt ser ut och tillämpas (se s. 2). Detta blir min ingång när jag undersöker Svenska kraftnäts kriskommunikation. Genom att studera Svenska kraftnäts kriskommunikation är ambitionen att illustrera deras kriskommunikation och fånga upp vad som fungerat respektive inte fungerat retoriskt kommunikativt (tillämpningen), med stöd av retoriska teorier om *appellformerna* och *IRT*.

**Syftet** är att utifrån retoriska perspektiv undersöka Svenska kraftnäts kriskommunikation under januari-februari 2019.

**Frågeställningarna** som ligger till grund för analysen är följande:

- Hur har Svenska kraftnät under krisen använt sig av retorikens *appellformer*?
- Hur har Svenska kraftnät under krisen använt sig av *imagereparerande strategier (IRT)*?

Frågeställningarna rymmer dels hur Svenska kraftnäts kriskommunikation ser ut retoriskt och dels hur deras kriskommunikation tillämpas retoriskt, utifrån teorierna som jag använder.

## 1.2 Disposition

I en studie om kriskommunikation finns det flera teoretiska begrepp som behöver presenteras och klargöras, vilket jag gör i detta kapitel. Här redogör jag också kort för Svenska kraftnäts verksamhet. Jag kommer därefter titta på tidigare forskning (kap. 2). Därefter går jag igenom de teoretiska retoriska begrepp jag använder i detalj (kap. 3) innan jag redogör för min metodologiska ingång och det använda källmaterialet. Materialredovisningen ger också en översikt över krisen (kap. 4). Utifrån detta analyseras sedan krisen (kap. 5). Studien avslutas med sammanfattande kommentarer och framtidsutsikter för forskningsfältet (kap. 6).

## 1.3 Kort om Svenska kraftnät

Svenska kraftnät är ett affärsverk,<sup>4</sup> vilket är myndigheter som står ”direkt under regeringen med större ekonomisk rörelsefrihet än vanliga ämbetsverk. De är affärsmässigt drivna serviceföretag men underkastade förvaltningsrättsliga föreskrifter, bl.a. offentlighetsprincipen, justitiekanslerns tillsyn och Riksrevisionsverkets revision” (”affärsverk”, u.å.). Skillnaderna gentemot en

---

<sup>4</sup> I uppsatsen kommer Svenska kraftnät att omnämnas som verket, myndigheten alternativt som Svenska kraftnät.

förvaltningsmyndighet är ringa, och rör framförallt ekonomiskt utrymme (se Riksrevisionen, 2018, s. 39ff.). Svenska kraftnät har som ”uppgift att driva och utveckla starkströmsnätet för el samt tillhandahålla detta för elmarknadens aktörer” (”Svenska kraftnät”, u.å.c). Verket har också systemansvar, vilket innebär att tillse att elsystemet i Sveriges har balans mellan ingående och utgående el (ibid.). Enligt egen utsago har verket i egenskap av så kallad elberedskapsmyndighet även en central roll vid kriser i Sverige vid exempelvis krig eller extremväder (Svenska kraftnät, 2018). Med andra ord har de att hantera samhällskriser (se ibid.), vilka enligt Rosenthal et. al (1989, citerad i Falkheimer, Heide, & Larsson, 2009, s. 15) innebär kriser som medför att system hotas både vad gäller grundvärden och funktioner.

## 1.4 Myndigheters kommunikation

Enligt Fredriksson och Pallas (2013, s. 9) har myndigheter i Sverige har ett omfattande arbetet med kommunikation, även om det finns oklarheter kring ändamål för denna. Myndigheter förefaller dock ha ett ansvar för att ge kommunikation, bland annat menar Larsson (2014, s. 297) att såväl samhället som organisationer måste vara beredda att snabbt kunna hantera olika kriser och kommunicera till berörda. I den statliga utredningen *Opinionsbildande verksamhet och små myndigheter* angavs initialt följande:

Information är och har under lång tid varit en viktig del av myndigheternas verksamhet. Alla myndigheter har en skyldighet att informera om sin verksamhet. Denna information har också betydelse för att främja ett öppet och upplyst offentligt samtal. (SOU 2007:107, 2007, s. 9)

De myndigheter som lyder under Förvaltningslagen (2017:900) ska också i sin verksamhet, enligt 5 §, vara sakliga och opartiska, samtidigt som de utifrån ovanstående också ser ut att ha ett ansvar för kommunikationen. Enligt detta kan således det som att myndigheter ska kommunicera och även göra det sakligt och opartiskt. För att vidare kunna undersöka kriskommunikationen behövs dock också svar på vad en kris är.

## 1.5 Kris

Det finns en rad olika krisdefinitioner (se Vigsø, 2016) här använder jag en från Ulmer et. al respektive Coombs, en ledande forskare i kriskommunikation (Vigsø, 2016, s. 24):

En kris i en organisation är en specifik, *oväntad* och *icke rutinartad* händelse eller serie av händelser som skapar höga nivåer av *osäkerhet*, samtidigt som det ställer en organisation inför ”såväl *möjligheter* för som hot mot dess högt prioriterade mål” (Ulmer et al. 2011, citerad i Vigsø, 2016, s. 19).

A crisis is the perception of an unpredictable event that threatens important expectancies of stakeholders related to health, safety, environmental, and economic issues, and can seriously impact an organization's performance and generate negative outcomes. ... A crisis is perceptual. (Coombs, 2015, s. 3)

Definitionerna tar fasta på det oväntade. Coombs ser stor risk för negativ påverkan från en kris medan Ulmer et al. tar fasta på både positiva och negativa möjliga utkomster. Coombs menar också att det måste finnas en perception för att krisen de facto ska ske, vilket liknar hur Vigsø (2016, s. 20f.) resonerar i det att en kris ”uppstår” först då den medialiseras (se ovan). Enligt mig blir det icke rutinartade här att myndigheten utsätts för press genom medial granskning, vilket genererar osäkerhet i organisationen vilket också ger perceptionen att Svenska kraftnät är i kris. *Stakeholders* – intressenter, de som organisationen ”interagerar med” (Vigsø, 2016, s. 32) – kan här bland annat tänkas vara regeringen. Då myndigheter är centrala som styrmedel för att regeringen ska kunna genomdriva sin politik (Regeringskansliet, 2014, uppdaterad 2016) är det av vikt för regeringen att de är välfungerande.

Det finns här ”*ett fall av*” (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, & Wängnerud, 2007, s. 33) kris som fungerar som grund för forskningsfrågan (jmf Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, & Wängnerud, 2007, s. 32). Svenska kraftnäts kris är en medialiserad, icke förutsedd kris som genererar osäkerhet och hotar intressenternas förväntningar.

## 1.6 En förtroendekris

Krisen vid Svenska kraftnät är, enligt mig, också en förtroendekris. Enligt Palm & Falkheimer (2005) finns ingen gängse definition av begreppet, men de definierar det som då ”tillräckligt många och tillräckligt inflytelserika målgrupper och intressenter förlorat tillräckligt mycket förtroende för en organisation” (Palm & Falkheimer, 2005, s. 26). Sohn & Lariscy (2014) definierar förtroendekris som ”... *a major event that has the potential to threaten collective perceptions and estimations held by all relevant stakeholders of an organization and its relevant attributes*”. (Sohn & Lariscy, 2014, s. 24, hämtat från Heide & Simonsson, 2014, s. 31f.)

Förtroende innebär enligt Nationalencyklopedin att man är förvissad om tillit till någon/något alternativt ”anseende för pålitlighet i viss krets el. i allmänhet” (”förtroende”, u.å.), där jag i det senare förstår anseende som perception.

Enligt medias artiklar handlar detta fall bland annat om jävsproblematik, bristande säkerhetsprovning och undanhållande av uppgifter (se inledning), således en negativ bevakning som utifrån Coombs och Sohn & Lariscy (se ovan) riskerar att påverka perceptionen av organisationens anseende, vilket enligt Nationalencyklopedins påverkar förtroendet. Utifrån Palm & Falkheimer (se ovan) finns en kris med risk för förlorat förtroende från intressenterna. Det bör noteras att detta inte bör sammanblandas med samhällskriser (se s. 5). Med ovanstående begreppen klarlagda vill jag även ta upp huvudfokus i uppsatsen, kriskommunikation.

## 1.7 Kriskommunikation och krisens faser

Kriskommunikation är då en organisation i kris kommunicerar. Kommunikationen går gentemot intressenter och sinsemellan organisationer, inte mellan individer (Falkheimer, Heide, & Larsson, 2009, s. 23). Det handlar om kommunikation på flera nivåer, exempelvis reaktion/respons, koordinering, och relationsskapande arbete (Falkheimer, Heide, & Larsson, 2009, s. 36).

Jag fokuserar på krisfasen, då kriskommunikationen är i fokus. Kriskommunikation är central för krisens utfall, både gällande reella skador och skadat anseende (Coombs, 2010, s. 28) och hur krisen uppfattas påverkas bland annat av kriskommunikationen (Heath & Millar, 2004, s. 6). Inom kriskommunikationsforskning är det vanligaste att dela in krisen i tre faser; förkris, kris och efterkris, även om andra indelningar förekommer (Vigsø, 2016, s. 83f.; Heide & Simonsson, 2016, s. 38). Det finns olika aspekter att beakta i faserna, i förkrisen är det bland annat relevant att vara aktiv i sin omvärldsbevakning och se efter såväl tydliga (starka) som mer långsökt (svaga) – men relevanta – signaler på att en kris kan komma. I efterkrisfasen är det centrala framförallt utvärdering och lärande (Vigsø, 2016). Här berörs krisfasen men även efterkrisfas implicit då studien kan medföra kunskap om kriskommunikation.

## 1.8 Sammanfattning av utgångspunkter

Myndigheters kommunikation är olika från fall till fall, samtidigt ska de agera sakligt. Kriskommunikation är viktig för hur krisen uppfattas, vilket gör det intressant att se på myndigheters kriskommunikativa praktiker. Jag tittar närmare på Svenska kraftnäts kriskommunikationen utifrån *appellformerna* respektive *IRT*, men först diskuteras tidigare forskning utifrån detta.

## 2. Tidigare forskning

Enligt Ekengren och Hinnfors (2012, s. 38) riskerar avsnittet om tidigare forskning i akademiska arbeten att bli tidsödande om inte problemformuleringen avgränsats. Genom en tydlig avgränsning går det att ringa in området med stöd av ”några centrala verk och/eller artiklar” (ibid.). Jag kommer utöka rekommendationerna och först behandla kriskommunikation/retorik övergripande för att sätta det i ett sammanhang, och sedan gå in på forskning om svenska myndigheters kriskommunikation ur ett retoriskt perspektiv. Den litteratur som varit till störst gagn här med tillhörande referenslistor (jmf Ekengren & Hinnfors, 2012, s. 34f.) har varit Barkengren & Pettersson (2011, uppsats), Mral & Vigsø (2013), Mral et al. (2016) och Vigsø (2016).

### 2.1 Kriskommunikation och retorik

Forskningen inom kriskommunikation har enligt Falkheimer et al (2009, s. 25) sin bas inom public relations (PR), vilket handlar om att upprätthålla eller skapa relationer (”PR”, u.å.). Johansen & Frandsen (2007, s. 200ff.) diskuterar hur området kriskommunikation utvecklats och pekar på två utvecklingslinjer. Den första utgår från text-studier och retorik, där basen tas från ”den nyretoriske apologiaforskning, der studerer retoriske forsvarsstrategier, og impression management” (Johansen & Frandsen, 2007, s. 200), det senare hur intrycket någon ger försöker kontrolleras genom presentationen (ibid.). Den andra delen är kontext-orienterad/strategisk. Kontexten vävs in på olika sätt, exempelvis genom att se på ansvarsutkrävande (Johansen & Frandsen, 2007, s. 200ff.; se även Falkheimer et al., 2009, s. 26. som utifrån Seeger et al. (2001) visar på en delvis annan uppdelning). Forskning om kriskommunikation med stöd av *apologia* om organisationer/företag (omnämnt *corporate apologia*) tog sin start vid 1988 (Coombs, 2009, s. 242f.), forskningsfältet är således relativt ungt.

Inom kriskommunikation forskas främst på svar under krisfasen, ”reputation repair”, hur en organisation ska hantera den skada en kris gett den (Coombs, 2010, s. 29f.). Coombs (2010) delar in forskningen om ”reputation repair” på metodologisk basis i tre områden: informell, övergång (transition) och formell. Den informella forskningen utgår främst från retorik, och inom denna finns tre dominerande idéer – *apologia*, *IRT*, och *förnyelse*. Förnyelsedelen fokuserar på positiva utkomster från en kris (Coombs, 2010, s. 29ff.). Det finns också andra retoriska teorier såsom *dramatism*, *narrativ teori* (se Sellnow & Seeger, 2013, s. 176-184) och *den*

retoriska arenan (se Vigsø, 2016, s. 40, 55-60) och teorier med delvis en retorisk koppling, som SCCT, *Situational Crisis Communication Theory* (se Coombs, 2009, s. 246ff., 2010, s. 38ff.).<sup>5</sup>

Centrala verk vad gäller retorik och kriskommunikation är boken *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies* (Benoit, 1995) där *IRT* utvecklas och Hearit bok om *apologia* (Hearit, 2006; se Vigsø, 2016, s. 46). I antologin *Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication* (Millar & Heath, 2004) ges uppslag för hur retorik kan appliceras i hela krisens faser. Vad gäller generell litteratur om kriskommunikation är *Ongoing Crisis Communication* (Coombs, 2015, första utgåva 1999), som beskriver hur krisen bör hanteras i samtliga krisfaser, viktig (Vigsø, 2016, s. 60). På svenska finns till exempel *Kris-kommunikation* av Falkheimer et al. (2009), som utgår från organisation och samhälle, *Krisen inifrån* (Heide & Simonsson, 2016) som fokuserar på internkommunikation och *Kriskommunikation* av Vigsø (2016, svensk översättning) som tar ett samlat grepp kring begreppet men med särskilt fokus på retoriska teorier. Vigsø (2016) och Coombs (2009, 2010) ger bra översiktliga genomgångar över kriskommunikationsfältet.

## 2.2 Svenska myndigheters retorik vid kriskommunikation

Utifrån att det ska handla om retorik, kriskommunikation, förtroende och (svenska) myndigheter har jag funnit analyser utifrån *appellformerna* och *IRT* (för hänvisningar till studier med *IRT*, se Bylund & Blom, 2014, s. 12f.; Coombs, 2009, s. 245), men även från närliggande *apologia*. Materialet ska inte ses som heltäckande utan är ett nedslag.

Studierna som berör *apologia* kommer från Vigsø (2008, 2013), i vilka han också tar upp hur kritiken bemöts etiskt utifrån *ideal apologia* (Vigsø, 2016, s. 50ff.; Hearit, 2006). I ett temanummer om kriskommunikation från tidskriften *Rhetorica Scandinavica* analyseras DN Debatt och en debattartikel från Försäkringskassan på denna utifrån *apologia* (Vigsø, 2008). Vigsø finner att Försäkringskassan knappast ber om ursäkt gentemot kunderna utan snarare ger en *apologia* mot deras beslutsfattare, riksdag och regering. DN:s redigering av artikelns ingress och brödtext gör också att den framstår som en tilltänkt ursäkt till medborgare men detta krockar med det innehållsmässiga i texten.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Coombs (2010) och Vigsø (2016) behandlar även teorier som ej utgår från retoriken.

<sup>6</sup> Vigsø noterar även att Hearit (2006) framförallt utgår från privata företag.

I antologin *Krisretorik* (Mral & Vigsø, 2013) (se vidare nedan) analyserar Vigsø (2013) Migrationsverket *apologia* under den kris som uppstod under det så kallade tårkalaset, där Migrationsverket firade avvisningar av flyktingar. *Apologian* var bristfällig, men som jag förstår det menar Vigsø att krisen blev värre av att *kategorian* (anklagelserna) mot verket var stor sedan tidigare från debatten om de så kallade apatiska flyktingbarnen.<sup>7</sup> Migrationsverkets hantering av *apologia* var här inte tillfredsställande: ”i stället för att bemöta anklagelserna i sin kriskommunikation glider man runt dem, vilket bara resulterar i nya anklagelser” (Vigsø, 2013, s. 26).

Det finns även studier inom ramen för Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och dåvarande Krisberedskapsmyndigheten (KBM), bland annat *Kriskommunikation i praktiken* (KIP). Där konstateras att det behövs ett bättre kunskapsläge om kriskommunikation nationellt (MSB, 2012, s. 20). KIP är en del av projektet ”Kriskommunikation i praktiken”, en fortsättning på projektet ”Retoriska aspekter på kriskommunikation” (MSB, 2012, s. 5; Mral, 2010, s. 1). Vissa av projektstudierna har sammanställts populärvetenskapligt i *Krisretorik. Retoriska aspekter på kriskommunikation* (Mral & Vigsø, 2013; se MSB, 2012), där det finns ett förord om kriskommunikation och retorik (Mral, 2013) som här varit viktigt för resonemangen om *appellformerna* i kriskommunikation och även nämnda studie från Vigsø (2013).

Närliggande studier om Svenska kraftnät behandlar verkets externa intressenter (Gutekvist & Nilsson, 2018) och internkommunikation med fokus på chefer (K. Lindqvist, 2001).<sup>8</sup> Fokus är dock inte på retorik/kriskommunikation. Det finns däremot flertalet uppsatser om kriskommunikation/retorik, exempelvis om myndigheters kriskommunikation vid skogsbranden i Sverige 2014 respektive terrordådet 2017 (Langeblad, 2018), om Bokmässans kommunikation kring Nya Tider (Anvestad, 2018) och om H&Ms kommunikation kring Kalla Faktas granskning av arbetsvillkor för produktionspersonal (Öhlin, 2013), men jag har avgränsat mig till studier som ligger närmast myndigheter och förtroendekriser. Utan att göra anspråk på att ge en heltäckande bild finner jag följande intressanta, inte minst då *appellformerna* används som analysverktyg.

Bylund & Blom (2014) undersöker polisens externkommunikationen under den så kallade registerkrisen, då det avslöjades att Polismyndigheten i Skåne hade ett hemligt register över romer, där flera fanns med utan att vara straffade. Kommunikationen undersöks utifrån *IRT* samt

---

<sup>7</sup> Debatten om de s.k. apatiska flyktingbarnen rörde anklagelser om att barn manipulerades av föräldrar för att stärka familjens position, detta var emellertid ett försök av Migrationsverket till påverkan (Vigsø, 2013, s. 21f.).

<sup>8</sup> Utgått från sammanfattning för K. Lindqvist (2001, se referens) då jag ej fått uppsats från Karlstads universitet (senast efterfrågad 2019-03-25).

retorikens *appellformer*. Det första används för att se på vilka försvarsstrategier som används, vilket kompletteras med *appellformerna* för att ge fler dimensioner. Det medförde dock en viss problematik då *logos* och *IRT* liknade varandra. Det är en kvalitativ studie som bottnar i retorisk analys. Material är från Polisen, nyhetsmeddelanden samt presskonferenser. Försvarsstrategier som Polisen använde var bortförklaring, ”minska händelsens anstötighet”, och ”tillrättaläggande” och *logos* dominerade som appellform (Bylund & Blom, 2014, s. 2). Uppsatsförfattarna menar att Polisen borde bett om ursäkt, att man inte gjorde detta ”var förmodligen anledningen till att debatten eskalerade” (Bylund & Blom, 2014, s. 57).

Stenberg & Strömberg (2018) skriver om Transportstyrelsen IT-kris och deras externa kriskommunikation då. De analyserar den utifrån retorisk analys med stöd från en modell av Karlberg & Mral (1998),<sup>9</sup> där de ser på kontext, disposition, övertygelsemedel (*appellformerna*), argument och stil. De ser även om Transportstyrelsens agerande är i paritet med Coombs (hänvisar till 2014, se 2015 här) teorier om kriskommunikation samt hur verkets agerande ser ut på sociala medier respektive andra kanaler. Metod är kvalitativ med fokus på text. Material är texter från Transportstyrelsen, tidningsartiklar, presskonferens och sociala medier. Den retoriska analysen visar på att fokus främst är på *ethos* och *logos*, men även ett visst *pathos* kan identifieras samtidigt som verket är ärliga och medger fel vilket ger en övertygande argumentation.

Vuorinen (2014) skriver om kriskommunikation rörande en avloppsläcka i vattentornet Svampen i Örebro utifrån *appellformerna* och *kairos*, det senare handlar om att tala vid rätt tillfälle utifrån situationen (Lindqvist, 2016, s. 68), och ser även på hur *ethos* påverkas. Metoderna är blandade; intervju av kommunens dåvarande kommunikationsdirektör, närläsning, ordvalsanalys och analys av den retoriska situationen. Material är text från kommunens hemsida, i media, presskonferens (transkriberad), enkät om avloppsläckan (extern) samt nämnda intervju. Enligt Vuorinen hade Örebro kommun kunnat minska missförstånd genom att vara mer språkligt konsekventa i sitt uttryckssätt, och en ökad användning *pathos* hade visat på mer medkännande. Samtidigt gjorde ett snabbt agerande och pålitlig information att en förtroendekris kunde stävjas. Även kommunens *ethos* bedöms intakt efter ett snabbt agerande (Vuorinen, 2014, s. 34).

Som översikten indikerar kan *IRT* (såväl som närliggande *apologia*) och *appellformerna* användas i retoriska studier. I nästa kapitel går jag igenom *IRT* och *appellformerna*.

---

<sup>9</sup> Boken *Kritisk retorikanalys* (Mral, Gelang, & Bröms, 2016), som används här, är en uppföljning av denna.



## 3. Teori

### 3.1 Teoretisk ram

Som jag tog upp initialt är kriskommunikationen avgörande för hur krisen utfaller (Coombs, 2010, s. 28; jmf Heath & Millar, 2004, s. 6) och för att se närmare på Svenska kraftnäts kriskommunikation utgår jag från *appellformerna* respektive *IRT*. I retoriska studier behöver också den så kallade retoriska situationen (Bitzer, 1968; Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 30-35) tas i beaktande, vilket handlar om att tydliggöra delar av kontexten (utvecklas på nästföljande sidor). Hur den retoriska situationen ser ut påverkar sedan kommunikationen, detta då retoriken är knuten till just situationen (Vigsø, 2016, s. 41).

De teoretiska begrepp som valts för den teoretiska ramen bottnar i det som kallas för retorisk kritik, eller på engelska *rhetorical criticism*, som är ett vedertaget ämne vid retorikforskning i USA och på svenska kan formuleras som retorisk kritik (Viklund, 2014, s. 14). Jag har valt att använda det begreppet. Det går också som Mral et al. (2016, s. 13) att använda begreppet kritisk retorikanalys men även detta bottnar från engelskans *rhetorical criticism*. Viklund definierar retorisk kritik bland annat enligt följande:

Den [retoriska kritiken] strävar efter att beskriva och förstå artefakten i dess fulla komplexitet, i sig själv eller i relation till andra material eller kontexter. Till sin hjälp har den begrepp, modeller och teorier från retorikens område eller närliggande discipliner. (Viklund, 2014, s. 14)

Med stöd i detta går det att förklara ett retoriskt fenomen (Svenska kraftnäts kriskommunikation) samtidigt som detta utöver retoriska teorier kan kombineras med olika teoribildningar. Vid retorisk kritik faller det sig naturligt att använda sig av retoriken som en vetenskap men även andra teoretiska uppslag kan användas, det viktiga är att söka efter det som kan ge stöd för tolkning av det som undersöks (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 25). Detta har föranlett mig att utgå från *appellformerna* och *IRT* som analysverktyg, då de förefaller användas inom studier gällande kriskommunikation (se tidigare forskning).

De begrepp jag använder utvecklas vidare nedan men för att tydliggöra uppsatsens teoretiska ram sammanfattas den först här (se tabell på nästa sida).

**Tabell 3.1. Den teoretiska ramen.**

Teoretiska begrepp	Vad innebär de	Varför med i undersökningen
<i>Den retoriska situationen</i>	Hur kontexten ser ut	Då retoriken är kontextbunden är det också nödvändigt att redogöra för situationen (jmf Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 26f.).
<i>Appellformerna (ethos, logos, pathos)</i>	Typer av retoriska övertygelsemedel	- En sammanvägning av samtliga är nödvändiga för en fungerande kriskommunikation (Mral, 2013, s. 10). - Hur kriskommunikationen uttrycks spelar roll för hur krisen utfaller och uppfattas (jmf Coombs, 2010, s. 28; jmf Heath & Millar, 2004, s. 6).
<i>IRT (Imagereparerande strategier)</i>	Retorisk försvarsstrategi, typologi	Kategorisering, se om ändamålsenliga delar används.

### 3.2 Den retoriska situationen och det retoriska problemet

Retoriken är situationsbunden till avsändare, mottagare och plats (Vigsø, 2016, s. 41). Enligt Mral et al. (2016, s. 26-35) bör en retorisk studie för analys av text, det visuella eller framförande alltid inledas av en redovisning av kontexten med vilket avses talare (avsändare), genre och den retoriska situationen. Syftet är att få ”en övergripande uppfattning om det retoriska objektet, dess delar och förutsättningar” (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 27). Foss (2009, s. 14) resonerar liknande men menar samtidigt att redovisningen i sig inte behöver vara heltäckande då studieobjektet alltmedan undersökningen fortskrider kommer att framträda.

I detta aktualiseras också begreppet den retoriska situationen som kommer från Bitzer (1968). Enligt Mral et al. (2016, s. 30-35) innebär den tre olika delar: det ska finnas ett ”problem” (*exigence*), något som gör det nödvändigt att avsändaren talar, budskapet behöver utgå från den aktuella retoriska publiken, *audience* (jmf med begreppet målgruppsanpassning), och det finns alltid specifika retoriska villkor i situationen, *constraints*.<sup>10</sup> Publik, förutsättningar och det retoriska problemet styr sedan vilka argument, vilken stil osv. som används (ibid.) Det retoriska problemet är också viktigt i kriskommunikation enligt Heath & Millar (2004). I en del av deras retoriska definition av en kris påpekar de att en organisation, talesperson etc. förväntas uttala sig och göra uttalanden som är ”wise, ethical, and [a] strategic response to a rhetorical problem”

<sup>10</sup> De engelska begreppen är från Bitzer (1968).

(Heath & Millar, 2004, s. 6). Generellt måste en ledning i regel också besvara kritik vid en kris (Mral, 2013, s. 11).

Här blir också begreppet *doxa* aktuellt. *Doxa* handlar om att utgå från de för tillfället innevarande ”troföreställningar som inte får eller kan ifrågasättas” (Lindqvist, 2016, s. 67), alltså innevarande rådande värderingar, vilket blir en del av de retoriska villkoren. I en retorikanalys blir denna därför viktig att tydliggöra (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 32ff.).

Begreppet den retoriska situationen är delvis omstritt akademiskt, då även talaren kan påverka situationen. Idag finns en växelverkan som utgångspunkt mellan hur avsändare respektive situation påverkar (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 30; se även diskussion i Kjeldsen, 2008, s. 97ff.).

### 3.3 Retorikens appellformer

Det finns inte en entydig enkel definition av *appellformerna*, vilket också innebär att vid en analys måste dessa begrepp tydliggöras utifrån den betydelse som de ska ges (Lindqvist 2016, s. 78ff.). Begreppen kan dessutom vara svåra att särskilja ifrån varandra och vara återkommande i en formulering. Som exempel kan ordet diskurs tolkas utifrån samtliga tre former; vetenskapsaspekter (*logos*), en beläst bild (*ethos*), samt olika emotionsreaktioner, exempelvis uttråkning eller att bli imponerad (*pathos*) (Lindqvist 2016, s. 80). Lindqvist (ibid.) väljer på grund av den här problematiken att benämna *appellformerna* som ”dimensioner av ett uttalande”. Begreppens mångfacettering gör det också nödvändigt att resonera kring tolkningsmöjligheter av dessa. Det medför också att de resonemang som sedan förs kring *appellformerna* kan synas mångordiga, vilket emellertid också är något som fyller en funktion, då en sådan genomgång kan ge djupare kunskap om den text som analyseras (Lindqvist 2016, s. 81).

Vidare är de klassiska retoriska övertygelsemedlen enligt Lindqvist (2016, s. 78) endast retoriska i meningen att de kan användas för tolkning av text, vilket gör att retorik kan användas som tolkningsstöd av text men inte av publikens mottagande. Inte heller yttre attribut är en form av övertygelsemedel, vilket dock inte alltid är fallet i modern forskning (Lindqvist, 2016, s. 77, fotnot 62). Exempelvis har begreppet *ethos* utvecklats till att handla om just de yttre förutsättningarna och vilken möjlighet till *ethos* dessa stipulerar (Lindqvist, 2016, s. 181f.).

### 3.3.1 Ethos

*Ethos* kan sammanfattas som ”alla de grepp som används för att etablera ett förtroende för textens avsändare” (Lindqvist, 2016, s. 74) eller beskrivas med att ”att talaren övertygar genom sin personlighet och trovärdighet” (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 35). Samtidigt är det situationsbundet, enligt den klassiska retoriken handlar det endast om det som talaren/texten uppvisar vid själva tillfället (Lindqvist, 2016, s. 83f.). Detta blandas dock inom modern forskning samman med andra delar som tangerats ovan.

Forskaren McCroskey har enligt Lindqvist (2016, s. 181f.) gjort en uppdelning av begreppet i tre delar: initialt, hur det ser ut innan ett tal eller en text, härlett,<sup>11</sup> det *ethos* som talet ger i stunden och avslutande *ethos*, alltså hur detta betraktas av publiken efter att exempelvis ett anförande har hållits (se också Barkengren & Pettersson, 2011, s. 9f.). Härlett *ethos* är således det som uppstår under kommunikationen med publiken. Det är detta som Aristoteles avsåg med *ethos* (Kjeldsen, 2008, s. 134). Risken för sammanblandning här blir dock uppenbar då begreppet är viktigt för stöd att anpassa sig till förutsättningar, men det handlar i den klassiska retoriken inte om ”förutsättningarna i sig själva” (Lindqvist, 2016, s. 182). Det här är också min utgångspunkt, jag fokuserar alltså på härlett *ethos*, vilket också ger att jag inte kommer analysera publikens reaktioner. Däremot redogör jag för den kontext som Svenska kraftnät befinner sig i, alltså de förutsättningar verket har (se [3.2 Den retoriska situationen och det retoriska problemet](#) s. 13f.).

Aristoteles lade tre olika belysningar i begreppet *ethos*: *arete*, *fronesis* och *eunoia* (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 37). *Arete* handlar om att ”uppvisa en god karaktär med de dygder som passar till uppgiften” (Mral, 2013, s. 10), vilket tidigare tog fasta på egenskaper men idag enligt Lindqvist utifrån begreppet *dygd* ”handlar om mod och handlingskraft, förmågan att lösa problem och förmågan att förhålla sig rättvist till sina medmänniskor” (Lindqvist, 2016, s. 177; jmf Langeblad, 2018, s. 10f.). *Arete* har tidigare till stor del betraktas som styrt från situationen (och så även idag) (Lindqvist 2016, s. 178), vilket också är en övergripande poäng när det gäller *ethos*: det gäller att utgå från och ta hänsyn till rådande *doxa* (jmf Lindqvist, 2016, s. 176f.).

*Fronesis* handlar om omdöme och kunnighet, och *eunoia* handlar om att visa en god vilja gentemot aktuell publik exempelvis genom att skapa en vi-känsla och på detta sätta stärka kopplingen

---

<sup>11</sup> Begreppet är från Kjeldsen (2008, s. 133)

till publik (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 37f.; Lindqvist, 2016, s. 179f.). Även om någon/några av dessa delar försvagas går det att behålla *ethos* i det fall de andra delarna är fungerande, om *ethos* ses som uppfattningen mottagarna har av avsändaren vid aktuellt tillfälle (Kjeldsen, 2008, s. 127ff.).

*Ethos* är således ett mångfacetterat begrepp men vid en analys av *ethos* handlar det om att se på att avsändaren har gjort det som varit möjligt i situationen för att stärka detta, vilket också ger att man inte behöver ha fått förtroende för att *ethos* ska vara starkt (Lindqvist, 2016, s. 176, se även Langeblad 2018, s. 10). Argument inom *ethos* ger trovärdighet och visar också på auktoritet (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 53). Lindqvist (2016, s. 84) skriver att det handlar om ”att intressera sig för hur varje aspekt av just *texten och dess framförande* påverkar förtroendet”. Utifrån dessa resonemang definierar jag här *ethos* som *de förtroendeaspekterna Svenska kraftnät visar genom sin kriskommunikation*.

### 3.3.2 Logos

*Logos* kan beskrivas som en användning av förnuft respektive fakta för att övertyga (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 38). *Logos* kan också betraktas som argument i sig själva, vilket ger implikationer då i sådana fall alla argument kan ses som *logos* (Lindqvist, 2016, s. 82).<sup>12</sup> Lindqvist påpekar dock att termen i de flesta fall betyder ”’argument’ eller ’rationella saksakäl’” (ibid.). Argument som kan betraktas som *logos* består framförallt av faktabaserade argument som försöker visa på reson gentemot mottagarna, men även argument som skapar samband för lyssnaren genom exempelvis uppräknings eller olika exempel och analogier (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 54f.)

Utifrån sin ingång till *logos* som de delar som rör fakta- och förnuftsbaseade delarna i en argumentation menar Mral et al. (2016, s. 38f.) att text/tal kan analyseras utifrån exempelvis den omfattning fakta används, eller genom att se på hur komplicerade termer används, och om delarna av *logos* är anpassade till publiken. Lindqvist (2016, s. 82) påpekar att vid analys av *logos* handlar det om att utgå från argumentationen men också från hur den byggs upp (exempelvis genom bilder). Mitt fokus dock är här primärt på de innehållsliga aspekterna, och jag definierar här *logos* som *de faktabaserade delarna av Svenska kraftnäts kriskommunikation*. Det här utgår

---

<sup>12</sup> *Logos* kan dessutom betyda ”språket” vilket i en sådan tolkning skulle innebära att *allt* i en text är *logos* (Lindqvist, 2016, s. 82; se Langeblad, 2018, s. 12).

också från krisaspekten, detta då kriskommunikation till stor del, enligt Mral (2013, s. 10), handlar som *logos* och i detta ”att förmedla fakta och att argumentera rationellt” (ibid.).

Värt att notera är också, som Langeblad är inne på (2018, s. 12), att enligt Kjeldsen (2008, s. 142ff.) fungerar *logos* i växelverkan med *ethos*. Det *ethos* avsändaren har påverkar de val vi gör, som exempel tar Kjeldsen att hos en mekaniker är det rationellt att lyssna på vad mekanikerna säger om bilen (*logos*) vilket i sin tur bottnar i det *ethos* vi tilldelar. På samma sätt påverkas de bedömningar vi gör med stöd från andra- eller tredjehandskällor av det *ethos* den initiala rapporten vi utgår ifrån; tilliten blir avgörande (*ethos*) för att vi ska kunna formera en bedömning utifrån källorna (*logos*). De två delarna hänger också ihop i en utsaga som görs, vilket Kjeldsen (2008, s. 144) illustrerar med att Mona Sahlin lyckades göra comeback efter den så kallade Toblerone-skandalen där argumentationen (*logos*) påverkade trovärdigheten (*ethos*) och vice versa.

### 3.3.3 Pathos

*Pathos* handlar om ”de känslor som används för att påverka” (Lindqvist, 2016, s. 82). I detta finns det dock flera betydelser; vilka känslor som används och metoder för denna användning, men också vilken känsloeffekt användningen ger och de metoder som används för känsloeffekter (ibid.). Mitt fokus är dels att se om känslor används, dels vilka typer av känslor. Detta är viktigt då *pathos* kan påverka olika och ge såväl glädje som ilska, förtvivlan med mera samtidigt som frånvaro av känslor kan uppfattas som arrogant (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 39f.). Att använda *pathos* är således i sig ingen garant för att det används väl, Heath & Millar (2004, s. 13) påpekar att när man ser på vilken stil i kriskommunikation som används är det i denna avgörande att stilen passar för det aktuella retoriska problemet (*exigency*). Argument för *pathos* är ”de som spelar på publikens känslor” (Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 56). Detta kan till exempel vara att visa på möjligheter, hopp eller hot (ibid.).

I min definition av *pathos* utgår jag från Lindqvist som menar att se närmare på *pathos* handlar om att se på ”de känslomässiga aspekterna på varje del av texten” (Lindqvist, 2016, s. 83), med tillägget att det jag fokuserar på är avsändarens, Svenska kraftnäts, användning av känslor i sin kriskommunikation. Det ger följande definition: *Svenska kraftnäts användning av känslomässiga aspekter i sin kriskommunikation.*

### 3.3.4 Appellformerna i kriskommunikation

I ovanstående genomgång har *appellformerna* definierats och jag har också initialt, främst utifrån Mrals (2013, s. 10) resonemang, påpekat vikten att samtliga beaktas och används i en kris-situation, och även kort behandlat vad som utifrån en krissituation kan fungera som kriskommunikativa uttrycksätt. Som nämnt ovan måste de uttryck som används vara passande för det aktuella påträngande, i.e. retoriska, problemet (*exigency*) (Heath & Millar, 2004, s. 13). För att se vidare på lämplig uttrycksform i kriskommunikation utgår jag primärt från Mral (2013), då boken avsnittet är med i har en svensk kontext och utgår från krisretorik.<sup>13</sup> Mral påpekar att för att bevara sitt *ethos* bör följande tas i beaktande: ”Poängen är att krishanterare bör bevara sin trovärdighet under hela krisprocessen genom kloka handlingar, god karaktär och visad välvilja och empati gentemot de drabbade.” (Mral, 2013, s. 10).

I diskussionen Mral (ibid.) har ingår även inledande *ethos* som en faktor i detta (se nedan), men som jag förstår citatet i sak innebär det att bevara trovärdigheten genom *fronesis* (klokhed), *arete* (karaktär) och *eunoia* (inställning). Begreppen har behandlats under avsnittet om *ethos*, vilket som synes är (se sid. 15f.) ett komplext begrepp vilket gör det svårfångat i hur det bör uttryckas. Men utifrån hur Mral formulerar det och med stöd av tidigare genomgång definieras dessa delar som centrala i kriskommunikation enligt karaktär och handlingskraft (*arete*), om-döme (*fronesis*) och *eunoia* (visa god vilja).

Mral (2013, s. 10) utgår i sin diskussion om hur kriskommunikation bör se ut att det är avgörande med ett starkt initialt *ethos* för organisationen, vilket också ger att talespersonen ”bör ha stor trovärdighet från början, dvs. ett starkt inledande *ethos*, visa en klok attityd gentemot mot-tagarna, som kan sammanfattas med välvilja och öppenhet” (ibid.). Som nämnt under avsnittet om *ethos* använder jag inte denna indelningen utan beaktar endast härlett *ethos* då jag inte tittar på hur förutsättningarna som sådana ser ut (jmf Lindqvist, 2016, s. 182). Jag menar ändå att Mrals diskussion fyller en poäng då jag tittar på uttrycksformer för *appellformerna* då det ger möjlighet att studera *appellformerna* kriskommunikativt. I hennes diskussion sammanfattas också *ethos* som att visa välvilja och öppenhet, vilket kan jämföras med Vigsø (2016, s. 100f.) resonemang om vikten av öppenhet mot medier och intressenter i en krissituation och Benoits

---

<sup>13</sup> Coombs (2015) ger också en rad uppslag på hur en kris bör behandlas.

(2013, s. 438) poäng om att det är fel att ljuga i en krissituation (se vidare nedan). Detta kan därför också kopplas till karaktär (*arete*).

Utifrån citatet på föregående sida, ”Poängen är att..”, kan också välvilja/empati utöver en del av *ethos* också ses som *pathos*, känslomässiga aspekter. Att uttrycka välvilja och empati är viktigt för att visa att de känslor som kan uppstå, oro, rädsla etc., tas på allvar (Mral, 2013, s. 10). *Logos* bör i en krissituation uttryckas genom faktaförmedling och en rationell argumentation (ibid.). De här delarna ger således en grund för hur *appellformerna* bör (kan) uttryckas i kriskommunikation.

### 3.3.5 Sammanfattning av genomgång av appellformerna

<b>Tabell 3.2.5. Definitionen av appellformerna och genomgång hur de bör (kan) användas i kriskommunikation.</b>		
<b>Teoretiska begrepp</b>	<b>Definition</b>	<b>Hur de bör (kan) uttryckas i kriskommunikation</b>
<i>Ethos</i>	De förtroendeaspekterna Svenska kraftnät visar genom sin kriskommunikation.	Karaktär, handlingskraft ( <i>arete</i> ), omdöme ( <i>fronesis</i> ), <i>eunoia</i> (visa god vilja).
<i>Logos</i>	De faktabaserade delarna av Svenska kraftnäts kriskommunikation	Ge ut fakta och argumentera förnuftsensligt.
<i>Pathos</i>	Svenska kraftnäts användning av känslomässiga aspekter i sin kriskommunikation (om används/vilka känslor).	Empati och välmening.



### 3.4 Imagereparerande strategier (IRT)

Teorin innehåller främst ”en typologi över kommunikativa strategier som man kan använda i en krissituation för att skapa en mer positiv image” (Vigsø, 2016, s. 42) och redovisas i slutet av avsnittet. Namnet var ursprungligen *image restoration* men har sedan ändrats då Benoit sett det som missvisande då det kunde ge intrycket att ett anseende helt kan återställas. Benoit har därför sedan anammat namnet *image repair* som istället illustrerar att det bästa som går att hoppas på är ett delvis återställt anseende (Benoit, 2015, s. ix–x; se även Vigsø, 2016, s. 42). *IRT* tar avstamp i flera teorier, däribland som nämnt *apologia* (Benoit, 2013). Hearit (2006, s. 4) definierar *apologia* som olika typer av stöd för att bemöta organisationskritik. Det ska inte förväxlas med ursäkter, även om en ursäkt kan vara en del av en *apologia*, utan handlar om bemötande av kritik och hur detta bemötande kan utvecklas: ”Central to this ‘counter description’ of an apologetic response is the use of a persuasive narrative that attempts to alter the interpretation of the alleged act.” (Hearit, 2006, s. 5).

I det fall en *apologia* lyckas framstår den som trovärdig (ibid). För att analysera *apologia* måste man också ta hänsyn till *kategoria*, aktuella anklagelser. Begreppen hänger samman, försvaret behöver utgå från aktuell *kategoria* (Vigsø, 2010, s. 45f.; se Ryan, 1982). *IRT* har liknande utgångspunkter då det utvecklades för att ge möjlighet att se vilka kommunikativa möjligheter som fanns för organisationer eller personer vars anseende hotades (Benoit, 2013). Även här behöver anklagelser beaktas och uppfattas korrekt i försvaret. Om ”den anklagade har en felaktig uppfattning om vad publiken betraktar som stötande i en specifik händelse kan det gå mycket snett” (Vigsø, 2016, s. 42, utifrån Benoit 2008).

*IRT* utgår dels från att kommunikation är målinriktad, dels från att skydd av anseendet (”reputation”, min översättning) är ett viktigt kommunikativt mål (även om det inte behöver vara den enda/viktigaste aktiviteten) (Benoit, 1995, s. 71). För att typologin ska kunna användas måste en ”attack” också handla om (1) en störande, olämplig handling – om inget stötande hänt finns inget som hotar anseendet och (2) den som *uppfattats* vara bakom handlingen försvara sig – det finns ingen anledning att hitta försvar för en person som inte är anklagad (Benoit, 1995, s. 71f.). Det senare innebär att det inte handlar om den anklagade de facto ligger bakom handlingen, utan det räcker om det *uppfattas* så för att anseendet ska hotas (ibid., se också Benoit, 2000, s. 40f., 2013, s. 437). Perception är således ett centralt begrepp även här – jmf Coombs definition av kris, se [1.5 Kris](#), s. 5f. – och det är vid en analys också viktigt att ta i beaktande att den som

anklagas endast kan utgå från den perception av publikens bild som denna har, vilket inte behöver överensstämma med den bilden publiken har som dessutom kan bestå av olika delar. Denna perception behöver således beaktas i en analys (Benoit, 1995, s. 82).

Vidare kan som indikerats ovan försvar/anklagelse användas som en analogi (Ryan, 1982, s. 254). Enligt Benoit (1995, s. 83ff.) analyserar dock Ryan (1982) inte relationer mellan anklagelser och försvar, vilket skulle ge fler uppslag på försvar, exempelvis kanske inte alla publikers har samma uppfattningar vilket inte gör det nödvändigt att bemöta alla anklagelser. Samtidigt skriver Benoit (1995, s. 85f.) att genom att förstå grunden för anklagelser kan det också ge stöd i att utveckla försvaret för att veta vilken mängd och typ av försvar som bör användas. Benoit (2013) specificerar vad som är viktigt att ta hänsyn till då anseendet hotas:

- (1) Vilka anklagelser hotar anseendet
- (2) Vem/vilka är den viktigaste publiken
- (3) Vilka argument appellerar mest troligt till publiken
- (4) Vilka medier är bäst för spridning för meddelande om "image repair"

(Benoit, 2013, s. 437, min översättning)

Hur väl *IRT* kan användas är differentierat och beror på handlingen, en del handlingar är förhemska för att kunna komma undan. Det är också lättare att "reparera" anseendet för de som de facto är oskyldiga än för de som är skyldiga, vilket Benoit också menar att det är så det borde se ut (Benoit, 2013, s. 439). I användandet av *IRT* ingår också att den som bär skuld direkt bör erkänna det och använda adekvat korrigerande (Benoit, 2013, s. 438). Det är även fel att idka lögn, då när/om lögnerna avslöjas kan det också rendera förtal (ibid.) Coombs (2009, s. 245f.) menar att med stöd av *IRT* går det att klargöra retoriska strategier som använts och genom detta också analysera vilka effekter denna kriskommunikation haft på anseendet.

Som nämnt ovan tar Benoit upp att perceptionen av publikens anklagelser som den anklagade har behöver beaktas i en analys. Han nämner emellertid även att vid utvärderingar av lyckat/effektivt försvar i hur anseendet "återställs" behöver även publikens perception av anklagelserna beaktas (om möjligt både före/efter försöket att återställa anseendet) (Benoit 1995, s. 82). Jag kommer i analysen främst utgå från det senare, alltså de anklagelser som riktas mot Svenska kraftnät. Hur verkets egen syn på dessa ser ut syns implicit genom att analysera deras svar på anklagelserna. En anledning till att fokusera på detta är också att genom förstå "attacker" går det också, som tagits upp ovan, att se hur olika typer av försvar fungerar (Benoit 1995, s. 85f.).

Typologin för *IRT* återfinns i flera verk (Benoit, 1995, s. 95, 2013, s. 438–439, 2015, s. 28; Coombs, 2009, s. 244; Vigsø, 2016, s. 43).

**Tabell 3.3. Benoits typologi över *IRT*.**

Kolumn ett och två är ordagrant hämtade från Vigsø (2016, s. 43) som utgår från Benoit (2008). I kolumn tre har olika källor använts, och där anges respektive källa som använts och även citatmarkeringar.

<b>Övergripande strategier</b> (min formulering)	<b>Understrategier</b> (min formulering)	<i>Förklaring</i>
<b>Förneka ansvaret</b>	Förnekande	
	Överföring av skulden	Skylla på någon annan (Vigsø, 2016, s. 43)
<b>Skjuta undan ansvaret</b>	Provokation	”Responded to act of another” (Benoit, 2013, s. 438), hittar en syndabock (Vigsø, 2016, s. 43).
	Ogiltigförklarande	Bristande information eller förmåga (Benoit, 2013, s. 438).
	Otur	Benoit (2013, s. 438) använder ”Accident” men tydliggör detta som ”Mishap”, missöde.
	Goda intentioner	Menade väl egentligen (Benoit, 2013, s. 438).
<b>Tona ner händelsens karaktär</b>	Förstärkning	”Man försöker stärka publikens positiva känslor för den anklagade ...” (Vigsø, 2016, s. 43).
	Minimering	Inte så illa som det ser ut att vara (Vigsø, 2016, s. 43).
	Differentiering	Inte så illa i jämförelse med något annat (Vigsø, 2016, s. 43).
	Transcendens	Flytta fokus till en annan kontext (Benoit, 1995, s. 77f.).
	Angrepp på anklagaren	Minska trovärdigheten hos anklagaren (Benoit, 2013, s. 439).
	Kompensation	Kompensation för att minska anstötthet av händelse och dämpa upprördhet hos berörda (Benoit, 1995, s. 78; Vigsø, 2016, s. 43).
<b>Utföra en kompenserade handling</b>		Löfte om att åtgärda problemen eller om bättring. Skillnaden mot kompensation är att detta direkt angriper källa till problem (Benoit, 1995, s. 79).
<b>Be om ursäkt</b>		”Mortification”, be om ursäkt, erkänna skuld och uttrycka ånger (Coombs, 2009, s. 244).

## 4. Metod och material

Jag kommer att göra en fallstudie (Svenska kraftnäts kriskommunikation) genom kvalitativ analys i form av en textanalys, där materialet tolkas, vilket liknar informella forskningsmetoder inom kriskommunikation (se avsnittet om tidigare forskning).

### 4.1 Val av metod

Jag har valt att använda mig av kvalitativ textanalys av flera anledningar. Till att börja med ger en sådan möjlighet att kunna hitta det som finns gömt i texten ”genom en intensiv läsning av texten” (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, & Wängnerud, 2007, s. 237). Att materialet tolkas är också i paritet med det Mral et al. (2016, s. 24) anför om att en retorisk analys handlar om just detta, alltså tolkning, utifrån en hermeneutisk ingång (se vidare nedan).

Fokuset på texter beror också på att det i en retorisk analys behövs retorisk materia att studera (se Foss, 2009, s. 9f.), vilket tydligt finns i uttalanden från verket eller i media (se [4.4.1 Tematisk översikt och materialurval](#), s. 27f.). Det vore även för omfattande att titta på fler delar (jmf Foss, 2009, s. 10). En retorisk analys av text kan också handla om utformningen av texten, *eluctio* (se Lindqvist, 2016, s. 263), men tolkning av stil, stilanalys, handlar primärt om språket som sådant (jmf Lagerholm, 2008, s. 10) och ryms därför inte i studien.

### 4.2 Metodologiska överväganden och metodkritik

I textanalysen utgår jag metodologiskt från det Foss (2009, s. 17ff.) formulerar som viktiga och vanliga kriterier vid utvärdering av retorisk kritik: ”justification, reasonable inference, and coherence” (Foss, 2009, s. 17). *Justification* översätter jag här som berättigande, och handlar om att det som läggs fram i studien är underbyggt och kan motiveras, där det också är avgörande att empirin för detta de facto finns. *Reasonable inference* översätter jag som slutledningsförmåga, och handlar om att det ska vara tydligt hur denna ser ut, alltså att det ska gå att se hur en slutledning dragits från det som undersöks. Ett exempel på detta är att säga att en gul cykel är ful, vilket inte räcker sammanhanget, utan det måste också motiveras varför, exempelvis att färgen inte fungerar i kontrast mot gatorna.<sup>14</sup> Det ska gå att följa dessa slutledningar då man läser uppsatsen, läsaren måste däremot inte dela skribentens uppfattningar men det ska gå att

---

<sup>14</sup> Foss (2009, s. 18) använder ett exempel om byggnader, vilket jag här utgått från.

se hur och varför de ser ut som de gör. *Coherence* översätter jag här som sammanhängande; det som redovisas måste vara kongruent, överensstämmande, och konsekvent. I det föregående ingår också att tillse att alla ”major dimensions” (Foss, 2009, s. 18) från artefakten finns med vid redovisningen, att inga centrala delar utelämnas. I begreppet *coherence* ingår också att redovisningen är stringent och synkron (Foss, 2009, s. 17ff).<sup>15</sup>

Vidare går det inte att förhålla sig objektiv vid retorisk kritik, då värderingar och erfarenheter ger uttryck för hur materialet tolkas (Foss, 2009, s. 17). Det som tas fram är *ett* perspektiv på det som undersöks, i en retorisk analys existerar inte en objektiv verklighet (ibid.). Det finns således ett värderande element i retorisk kritik (Viklund, 2014, s. 15ff.) Då enskilda textobjekt undersöks retoriskt krävs också ”att kritikern måste ta på sig ett större ansvar som uttolkare” (Viklund, 2014, s. 19) för att få fram mer än det uppenbara.

I den här studien aktualiseras värdering när jag ser på hur Svenska kraftnäts tillämpat sin kriskommunikation retoriskt utifrån de retoriska teorierna *appellformerna/IRT* (se s. 2 och 4). Jag ser detta som om kriskommunikationen varit ändamålsenlig – vilket kriskommunikation till stora delar handlar om (Mral, 2013, s. 8; MSB, 2012, s. 12) – i meningen att kriskommunikationen beaktar samtliga tre av retorikens *appellformer*, och att dessa är anpassade kriskommunikativt, och att kriskommunikationen utifrån teorin om *imagereparerande strategier* utgår från anklagelser för att inte riskera ”backlash”.

Validitet, objektivitet och reliabilitet fordrar en positivistisk syn (Heide & Simonsson, 2014, s. 219) som inte används här då tolkningsperspektiv anläggs. Objektiviteten finns inte i ett perspektiv (se ovan) och inte heller validiteten, att mäta det vi säger att vi mäter (ibid.). Av samma anledning är det svårt att betrakta reliabiliteten, vilket enligt Foss (2009, s. 17) innebär replikerbarhet, alltså att samma resultat ges om studien återupprepas.

### 4.3 Tillvägagångssätt

Metodologiskt utgår jag från Foss (2009); materialet motiverat/existerande, tydlig slutledning och sammanhängande redovisning (se ovan). Tolkningen – hermeneutik – av materialet kommer att göras utifrån den teoretiska ramen och frågorna. Esaiasson et al. (2007) menar att frågorna vid en kvalitativ textanalys kan fungera ”som empiriska indikatorer på det generella

---

<sup>15</sup> Foss (2009, s. 19) menar också att utvärdering av essäer inom retorisk kritik snarare än vetenskap liknar retoriken som konst vilket dock förefaller kontradiktoriskt med hänsyn till hennes metodologiska genomgång.

fenomen forskaren är intresserad av att undersöka” (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, & Wängnerud, 2007, s. 244), vilket de gör här med stöd av definitionerna av de teoretiska begreppen.

Materialet kommer att läsas flera gånger för att se en helhet, även omnämnt den hermeneutiska spiralen, då en text förstås utifrån en helhet och vice versa (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, & Wängnerud, 2007, s. 252). Detta innebär att varje gång en tolkning påbörjas kan det medföra andra insikter och uppfattningar, (Viklund, 2014, s. 21; se även Mral, Gelang, & Bröms, 2016, s. 15f.), vilket ger att tolkningen alltid är tillfällig.

#### 4.4 Material och urval – fallet Svenska kraftnät

För att sammanfatta ovanstående gör jag en kvalitativ textanalys utifrån metodologiska ingångar i retorisk kritik. Enligt Esaiasson et al. (2007, s. 248f.) handlar materialurval vid kvalitativ textanalys om avvägning och reflektion mellan ett brett eller snävt urval. Urvalet här kommer att bli relativt snävt. Enligt de retoriska teorier Vigsø behandlar, däribland *IRT*, handlar det enligt Vigsø om att se närmare på detaljnivå och de uttryck som ges (Vigsø, 2016, s. 58).

Jag utgår från Svenska kraftnäts uttalanden i egna kanaler och i DN då tidningen initierade granskningen som ”gav upphov” till krisen (se s. 1-2). Svenska kraftnät använder utöver uttalanden i media främst sin hemsida och fliken ”Nyheter” (Svenska kraftnät, u.å.a) som kommunikationskanal.<sup>16</sup> Nyhetssidan är inte samma som sidan ”Press” (Svenska kraftnät, u.å.b) där det januari-februari 2019 endast finns två pressmeddelanden (om tillförordnad generaldirektör och om myndighetens verksamhetsplan) (Svenska kraftnät, 2019g, 2019k) (2019-05-20).

Även om krisen delvis fortgår efter januari-februari 2019 är det här perioden jag kommer att analysera (se [1. Inledning](#), s. 1f.). Jag har först tittat på artiklar från Dagens Nyheter med temat ”Svenska kraftnät” (44) respektive Svenska kraftnäts nyhetstexter (25) under januari-februari 2019 (2019-05-21). Då materialet är omfattande behöver det begränsas.

Efter en första läsning av materialet har jag gjort ett urval utifrån en tematisk indelning, genom att se på vilken typ av anklagelser (både i anklagelse och bemötande) som berörs. Att veta anklagelser, *kategoria*, är som jag tagit upp en del som ger stöd vid analys av *IRT*, men används här också som grund för materialindelning. Den tematiska indelningen har gjorts utifrån

---

<sup>16</sup> På Svenska kraftnäts konton för Facebook (<https://www.facebook.com/svenskakraftnat/>) och respektive Twitter (<https://twitter.com/svenskakraftnat>) länkas främst till nyheter som läggs upp på hemsidan (genomgång 2019-04-29).

utgångspunkterna att illustrera hur krisen formeras medialt (jmf Vigsø, 2016, s. 20f.) men även att det i materialet finns uttalanden från Svenska kraftnät. Utifrån den tematiska indelningen har jag valt det material som analyseras. Där har fokus varit jämnvikt mellan respektive tema. Att texter valts bort har motiverats utifrån Esaiasson et al. (2007, s. 249) som menar att det går att välja ”ett *typiskt* material” (ibid.).

Utifrån genomgången ser jag fyra anklagelse-delar; jäv (konsulter), bristande informationshantering (elavgifter), bristande säkerhetsarbete och agerande (utköp av personaldirektör, hantering då chef raderat mail). Genomgången har sorterats på följande två sidor där jag dels gör den tematiska indelningen och dels utifrån denna sedan väljer vilket material som analyseras. Allt material som anges i tabellen analyseras således inte, utan tabellen är tänkt att tematiskt illustrera Svenska kraftnäts kris samtidigt som jag i den visar vilket material jag valt för analys. De texter som analyseras har markerats i tabellen. 18 texter analyseras närmare, men delar av vissa andra texter i tabellen används också för att beskriva bakgrund närmare, vilket också anges i tabellen. Totalt finns 26 texter i den tematiska översikten nedan.

Det finns även med en rubrik från Sveriges radio då denna är viktig för den tematiska översikten.

**Not:** Under uppsatsarbetet har internetsidor för material om Svenska kraftnät (artiklar om/deras texter) och uppslagsverk till största del använts. Utkastet har kontrollerats (2019-05-20 – 2019-05-22) mot detta material i nedladdat format, då även analysen bearbetats/färdigställts. Då detta material använts gäller det således mot angivet hämtningsdatum, även citat. Se referenslista.

#### 4.4.1 Tematisk översikt och materialurval

Nedan finns den tematiska översikten i vilken det också anges vilket material som analyseras.

<b>Tabell 4.3.1. Tematiskt urval och materialurval av texter från januari-februari 2019.</b>		
Vilket material som analyseras anges i tabellen. Texter från Svenska kraftnät respektive DN (en från Sveriges Radio). Rubriker är de som stått utskrivna i text. Datum är angivet <i>publiceringsdatum</i> (uppdateringar i referenslista).		
<b>Tematiskt ämne</b>	<b>Datum</b>	<b>Texter från Svenska kraftnät (SK) och artiklar (A) om krisen</b>
<b>Jäv</b> <i>Båda artiklar används i analys.</i>	2019-01-08	(A) ”Myndighetschef anlidade vän som konsult – reste till Rio ihop veckan efter avtalet” (Sköld & Örstadius, 2019f)
	2019-01-09	(SK) ”Brister i arbetet mot oegentligheter” (Svenska kraftnät, 2019a)^
<b>Information (dölja avgifter)</b> <i>Båda artiklar används i analys.</i>	2019-01-09	(A) ”Generaldirektör ville fördröja information om elprishöjning till efter valet” (Sköld & Örstadius, 2019a)
	2019-01-09	(SK) ”Stamnätstarifferna kommunicerades den 7 september” (Svenska kraftnät, 2019j) (Avgifter) *( <i>Länkar till tidigare nyhet, se nästa sida</i> )
<b>Agerande (tysta kritiker, hantera raderade mail)</b> <i>Samtliga artiklar används i analys inklusive text från ”Jäv” (^).</i>	2019-01-10	(A) ”Svenska kraftnät köpte ut personaldirektör som kritiserade konsultupplägg” (Sköld & Örstadius, 2019l)
	2019-01-10	(SK) ”Överenskommelse med tidigare HR-direktör” (Svenska kraftnät, 2019n) *( <i>Länkar till tidigare nyhet, se nästa sida</i> )
	2019-01-15	(A) ”Toppchef på Svenska kraftnät raderade handlingar för att undkomma granskning” (Sköld & Örstadius, 2019o)
	2019-01-16	(SK) ”Mediegranskning angående raderade mejl” (Svenska kraftnät, 2019h) **( <i>Länkar till tidigare nyheter, se nästa sida</i> )
<b>Säkerhetsarbete</b>	2019-01-10	(A) ”Svenska kraftnät gav obehöriga chefer tillgång till hemlig information – utan korrekt säkerhetsprövning” (Sköld & Örstadius, 2019i). <i>Bakgrund i analys.</i>
	2019-01-10	(SK) ”Rutiner för säkerhetsprövning och inpassering vid anställning har inte följts” (Svenska kraftnät, 2019i). <b>Används i analys.</b>
	2019-01-11	(SK) ”Kommentar till medias granskning om säkerhetsprövning” (Svenska kraftnät, 2019d). <b>Används i analys.</b> ***( <i>Länkar, se nästa sida</i> )
	2019-01-11	(A) ”Svenska kraftnät anmäler säkerhetsskyddsbrister till Säpo” (Sköld & Örstadius, 2019h)
	2019-01-15	(SK) ”Svenska kraftnät tar krafttag i säkerhetsfrågorna” (Svenska kraftnät, 2019m). <b>Används i analys.</b>



Tematiskt ämne	Datum	Texter från Svenska kraftnät (SK) och artiklar (A) om krisen
Säkerhetsarbete	2019-01-15	(A) ”Internrevisor slog larm om brister till Svenska kraftnäts styrelse redan i höstas” (Sköld & Örstadius, 2019d). <i>Bakgrund till analys.</i>
	2019-01-17	(A) ”Generaldirektören lämnade oriktiga uppgifter om säkerhetsprovningar” (Sköld & Örstadius, 2019b). <i>Bakgrund till analys.</i>
	2019-01-17	(A) ”Ibrahim Baylan: ’Vi får se vilka konsekvenser och åtgärder som behöver vidtas’” (Sköld & Örstadius, 2019c). <b>Används i analys.</b>
	2019-01-17	(A) ”Svenska Kraftnät bröt inte mot lagen” (Ridderstolpe, 2019).
	2019-01-23	(A) ”Säkerhetsskyddschefen larmade Säpo om brister på Svenska kraftnät” (Sköld & Örstadius, 2019n). <i>Bakgrund i analys.</i>
	2019-01-24	(SK) ”Kommentar: Missvisande artikel om möte med Säkerhetspolisen inför omorganisation” (Svenska kraftnät, 2019c). <i>Bakgrund i analys.</i>
	2019-01-31	(A) ”Svenska kraftnät gav utländsk personal tillgång till styrsystem för elförsörjningen” (Sköld & Örstadius, 2019j). <i>Bakgrund i analys.</i>
	2019-01-31	(SK) ”Kommentar till medias uppgifter om tillgång till styrsystem” (Svenska kraftnät, 2019e). <b>Används i analys.</b>
	2019-02-01	(A) ”Svenska kraftnät medger: Finns säkerhetsbrister” (Örstadius, 2019c). <b>Används i analys.</b>
<i>Texter där flera teman berörs parallellt.</i>		
Jäv, information, säkerhetsarbete	2019-01-11	(SK) ”Konstruktivt samtal med statsrådet” (Svenska kraftnät, 2019f). <b>Används i analyser gällande jäv och information.</b>
Jäv, säkerhetsarbete	2019-01-14	(SK) ”Internrevisionen har en viktig roll på Svenska kraftnät” (Svenska kraftnät, 2019b). <b>Används i analyser om jäv, säkerhet (och agerande).</b>
Jäv, information, säkerhetsarbete	2019-01-29	(SK) ”Svenska kraftnät informerar JO om åtgärder” (Svenska kraftnät, 2019l). <b>Används i analyser för jäv och information.</b>
Jäv, agerande	2019-02-05	(A) ”Svenska kraftnät storkund hos advokatbyrån som utreder jäv” (Sköld & Örstadius, 2019m). <b>Används i analys gällande jäv.</b> <i>Bakgrund i analys om agerande.</i>
*	Länkar till ”Brister i arbetet mot oegentligheter” (Svenska kraftnät, 2019a)	
**	Länkar till ”Internrevisionen har...” (Svenska kraftnät, 2019b), ”Konstruktivt samtal med statsrådet” (Svenska kraftnät, 2019f) och ”Brister i arbetet mot oegentligheter” (Svenska kraftnät, 2019a)	
***	Länkar till ”Rutiner för säkerhetsprovning och inpassering vid anställning har inte följts” (Svenska kraftnät, 2019i).	

## 5. Resultat och analys

### 5.1 Kontext och den retoriska situationen

Som redogjort för menar Mral et al. (2016) att kontexten i en retorisk analys av text behöver klargöras genom att se på aktuell avsändare, vilken genre det rör sig om och hur den retoriska situationen ser ut. Föregående avsnitt gav en översikt över krisen. Svenska kraftnät utsätts under en kort tidsrymd för en granskning som ger flera anklagelser av olika typer. Myndigheten är genom detta som visats tidigare också de facto i en kris. Samtidigt har intranätet enligt DN (2019-01-27) visat på en förtroendekris på myndigheten (Sköld & Örstadius, 2019e) och granskningen har också medfört att Justitieombudsmannen inledde utredning (2019-01-28) (Örstadius, 2019b). Det är således omfattande anklagelser mot verket.

Den avsändare som beaktas här är organisationen Svenska kraftnät och är alltså inte personbunden. Kriskommunikationen handlar som redovisas för ovan just om kommunikation mellan intressent/organisation (Falkheimer, Heide, & Larsson, 2009, s. 23). Jag kommer av denna anledning inte heller redovisa personnamn på de som omskrivs mer än vad som analysen fordrar, förutom Sandborghs (tidigare generaldirektören) namn då hon är en offentlig makthavare.

I den retoriska situationen blir den granskning verket befinner sig i det retoriska ”problemet” (*exigence*), alltså det som fordrar svar från myndigheten. Den publik verket har är de som tar del av nyheter om det (allmänhet) och närliggande myndigheter eller företag som kan påverkas, men primärt regeringen då verket ska genomföra deras politik (Regeringskansliet, 2014, uppdaterad 2016). De villkor verket har att agera inom handlar om att de har flera olika punkter att svara på samtidigt. De kan givetvis vänta med att svara men detta skulle troligen inte stärka deras kriskommunikation (jmf Vigsø, 2016, s. 100f.). Som Mral et al. (2016, s. 32ff.) tar upp blir också rådande *doxa* en del av de retoriska villkoren, alltså de ramar verket har att agera inom. Aktuell *doxa* här är att Svenska kraftnät är en myndighet och har således att förhålla sig sakligt och korrekt i sin information (se [1.4 Myndigheters kommunikation](#), s. 5), vilket bland annat undersöks i den följande analysen. Vad gäller att se på genre, vilket Mral et al. (2016, s. 27ff.) förordar att titta på ser jag det här som mer relevant att se på *doxa* och i övrigt som att detta redan har beaktats i genomgången av myndigheters kommunikation.

## 5.2 Tematiskt krisområde: Jäv

### 5.2.1 Retorikens appellformer

I artikeln som inledde DN:s granskning, ”Myndighetschef anlitate vän som konsult – reste till Rio ihop veckan efter avtalet” (Sköld & Örstadius, 2019f), uttalar sig både dåvarande generaldirektören Ulla Sandborgh och HR-direktören. Båda anklagas för att anlitat närstående till konsultuppdrag. Ulla Sandborgh säger att den tidigare generaldirektören (Mikael Odenberg) gett klartecken för samarbetet och menar vidare att det inte kan betraktas som jäv. Ulla Sandborgh uttrycker sig främst med stöd av *logos*:

– Jag fick besked om att det skulle gå bra. Senare ändrade vi oss tillsammans och sa att det ser olämpligt ut, och bad att få en annan konsult. Vilket också skedde. Konsulten arbetade halvtid för oss mellan oktober och december, samt i januari, och lämnade sedan över till en annan. (Sköld & Örstadius, 2019f)<sup>17</sup>

I citatet hänvisar Sandborgh till hur ärendet (enligt henne) rent faktiskt gått till. Detta är också hur hon vidare uttrycker sig:

– Att kalla det här för jäv, det förstår jag inte.  
– Vi anlitate ett företag där en person jobbade – som företaget föreslog – och som jag hade i mitt nätverk. Jag tycker att vi agerade korrekt i och med att vi också avslutade samarbetet med just den konsulten. (ibid.)

Det finns också ett visst *pathos* (förvåning) ovan, men inte det som ringats in som viktigt i kriskommunikation, empati och välmening, utan snarare oförstående inför granskningen som sådan då det framförallt består av hänvisningar till att inga fel begåtts. Även på frågan om varför samarbetet avslutas trots att samarbetet sågs oproblematiskt (se ovan) hålls *logos* högt:

– Efter ytterligare dialog och eftertanke kom vi fram till att det skulle kunna uppfattas som jäv och bad om en ny konsult. (ibid.)

Uttalandena stärker dock inte *ethos* även om *logos* förekommer, framförallt då Sandborgh framstår oförstående till granskningen (jmf *fronesis*, omdöme), vilket inte heller visar på god vilja (*eunoia*) eller stärker karaktären (*arete*). HR-direktören i sin tur uttrycker följande om den konsult vars Facebook-sida hon kommenterar på:

---

<sup>17</sup> Odenberg dementerade (Sköld & Örstadius, 2019g).

– Jag betraktar henne [konsulten] som kollega med arbetsrelation. Vi är inte vänner. [...]

– Man kan skriva så [”fin både på insidan och utsidan”] om man är i ett hr-nätverk och träffas och har benchmarks (ungefär: jämför sina verksamheter). Känner inte du dina arbetskolligor och kan säga så? Det kanske är tjejigt eller hr-mässigt. Men för mig är det en arbetsrelation och har alltid varit ... (Sköld & Örstadius, 2019f)

Hennes uttalanden präglas av också *logos* i meningen att det inte framstår konstigt för henne, vilket dock signalerar ett bristande omdöme (*fronesis*). Hon uttalar sig dock också sedan med *pathos* i form av empati/välmening då hon reflekterar öppet kring relationen:

– Eftersom jag känner [konsulten]<sup>18</sup> sedan tidigare är en mina viktigaste lärdomar av det här att jag kan vara ännu mer tydlig om det kan uppfattas som en jävssituation [sic!], genom att göra en jäv-sanmälan. Men det som jag verkligen önskar framåt kring vår kultur är att vi hjälper varandra att göra rätt, eftersom jag var ny på jobbet. (ibid.).

Detta stärker även bilden av *ethos* då det stärker förtroendet genom att nu framstå insiktsfullt och visar på god vilja (*fronesis*, *eunoia*) och blir även i viss mån karaktärsbärande (*arete*). I slutet av artikeln uttalar sig även pressansvarig på Svenska kraftnät: ”Det stämmer att vi sagt upp avtalet då avropet inte synes ha genomförts på ett helt korrekt sätt” (ibid.), vilket är tydligt och klart utifrån *logos*, vilket också ger *ethos*.

Svenska kraftnät lägger därefter upp ett flertal nyheter som implicit eller explicit behandlar frågan om jäv, men också tangerar andra tematiska områden (se den tematiska översikten, s. 27f.). I det följande analyseras dessa texter främst utifrån anklagelser om jäv men visar också generellt på hur Svenska kraftnäts kriskommunikation ser ut.

Redan dagen efter (2019-01-09) att DN:s artikel om misstänkt jäv publicerats lägger Svenska kraftnät ut en text på sin hemsida på sin hemsida med rubriken ”Brister i arbetet mot oegentligheter” (Svenska kraftnät, 2019a). I texten tar verket upp att en internrevision genomfördes 2018 och att en ”åtgärdsplan har upprättats som styrelsen beslutar om i februari” (ibid.). De konstaterar även att DN pekar på att de har gjort fel ”vid avrop av konsulter” (ibid.). Ulla Sandborgh uttalar sig:

– Som statlig myndighet arbetar vi i samhällets tjänst. Vi accepterar inte korrupktion, mutor eller annat som kan rubba allmänhetens förtroende för oss och vår verksamhet. Vi ska vara objektiva,

---

<sup>18</sup> Citat enligt DN som använder hakparentes i artikeln.

opartiska och sakliga. Vi kan konstatera att vi har brustit. Vi behöver säkerställa att alla förstår och handlar utifrån den statliga värdegrunden och sin roll som statstjänsteman. Vi måste också förstärka och utveckla vårt systematiska arbete mot oegentligheter ... (Svenska kraftnät, 2019a)

Ulla Sandborgh menar dock att verket haft en strategi för att göra rätt:

– Åtgärdsplanen för arbete mot oegentligheter som togs fram efter revisionen under 2018 blir en viktig del i vårt arbete med att komma till rätta med bristerna. Utredningen som görs med anledning av anmälan från visselblåsaren kan leda till ytterligare åtgärder. I strategin som vi tog fram under 2018 beslutade vi att under 2019 ta fram uppförandekoder att användas både av våra medarbetare och våra leverantörer. Det är beklagligt att det har blivit fel och vi ska åtgärda våra brister, säger Ulla Sandborgh. (ibid.)

Det bör noteras att åtgärdsplanen enligt texten ska beslutas om i februari (2019), vilket är efter DN:s publicering av första artikeln i granskningen (Sköld & Örstadius, 2019f). I texten tas även upp att ytterligare fel framkommit i visselblåsarfunktionen. Texten är präglad av försök att stärka förtroendenaspekterna, *ethos*, där man tydliggör att fel har begått (*fronesis*, omdöme) och att dessa därför ska åtgärdas (*arete*, karaktär/handlingskraftig, *eunoia*, god vilja), vilket ger en växelverkan med *logos*. Vad gäller *pathos* finns det nyanser av det i att verket ”brustit” och att det är ”beklagligt att det har blivit fel”(ibid.).

Dagen efter (2019-01-11) lägger verket upp en till nyhet, ”Konstruktivt samtal med statsrådet” (Svenska kraftnät, 2019f) om att de träffat statsrådet där bland annat frågor om säkerhetsarbete och konsultinköp har behandlats. Ulla Sandborgh uttalar sig och tar upp att verket kommer att söka stöd dels från Säkerhetspolisen, dels externt vad gäller konsultinköpen:

– Mötet kändes bra. Statsrådet hade frågor kring de artiklar media publicerat [...] Bristerna kopplat till konsultinköp kommer vi att granska med hjälp av en extern part. Vi har ingenting att dölja ... (ibid.)

Uttalandet är präglad av *logos* (fel upptäckt, det ska granskas) men den sista meningen (”Vi har ingenting att dölja”, ibid.) framstår snarare än fakta/förnuftsenslig argumentation som att de går i konfrontation. Ett visst *pathos* kan också identifieras (”Mötet kändes bra”, ibid.), vilket indikerar att man vill signalera en god relation till statsrådet, vilket dock kan se ut som att få allt att verka bra. Snarare påverkar detta och det bristande i *logos* verkets *ethos*, då det blir bristfälligt omdömesmässigt (*fronesis*) och inte visar på god vilja att svara mot kritiken (*eunoia*), även om åtgärderna samtidigt visar på ”rätt” karaktärsnärliga och handlingskraftiga drag (*arete*). I

texten nämns även att departementet inte är nöjd med att det kommit fram brister hos verket men välkomnar att stöd söks.

Ett par dagar senare (2019-01-14) lägger verket upp en till nyhet med rubriken, ”Internrevisionen har en viktig roll på Svenska kraftnät” (Svenska kraftnät, 2019b). Texten är en genomgång av arbetet med internrevisionen och både internrevisorn och styrelseordföranden uttalar sig. I texten står det om att fyra revisionsrapporter gjordes 2018, och att en av dessa visade på brister i arbetet mot oegentligheter. Det fastslås även att ledningsgruppen gått igenom åtgärdsplanen (se ovan) som tagits fram med anledning av detta, och att den ska fastställas samma vecka som texten publiceras. Det finns också ett visst *pathos*, bland annat då verket skriver att ”hon [internrevisorn] är mån om att Svenska kraftnät blir bättre på att fånga upp och agera på brister som finns” (ibid.) och att ”hennes [internrevisorns] arbete är att tillföra värde och förbättra vår verksamhet” (ibid), vilket kan ses som kriskommunikativt anpassat (välmenande). Texten avslutas med ” - Vi är en myndighet och ska följa den statliga värdegrunden och agera som statstjänstemän, betonar ... [internrevisorn]” (ibid.) Även här präglas texten dock främst av *logos* då den framförallt framstår som en redogörelse för att verket de facto arbetar med frågorna. Ser man på texten utifrån *ethos* framstår är den präglad av värderingar som visar på omdöme (*fronesis*) och åtgärder (*arete*) men samtidigt framstår texten i sammanhanget malplacerad vilket kan riskera att *ethos* också kan påverkas negativt utifrån det karaktärsbärande i publiceringen (*arete*) som indikerar att verket vill visa upp att de gör rätt (jmf *fronesis*, omdöme och *eunoia*, god vilja). I texten tas även säkerhetsarbetet upp.

Lite längre fram (2019-01-29), då Justitieombudsmannen hunnit inleda en utredning av Svenska kraftnät (Örstadius, 2019b) lägger myndigheten upp en text där de ”informerar JO om åtgärder” (Svenska kraftnät, 2019). Texten är en ren faktagenomgång av de åtgärder verket planerar, där bland annat flera delar gällande konsultinköpen tas upp; ärende gällande HR-direktör ska utredas externt, detsamma gällande generaldirektören och en granskning gällande ”avrop av konsulter” (ibid.) ska genomföras. Även här nämns åtgärdsplanen (se ovan) och det meddelas också att HR-direktören inte får ingå i ledningsgruppen under utredning. Texten är starkt präglad av *logos* – verket visar sina konsekvensåtgärder utifrån den föreliggande granskningen. Det förekommer inga känslouttryck i texten, *pathos*, men däremot stärks *ethos* här då verket här öppet ser ut att redogöra för krisåtgärder vilket speglar omdöme (*fronesis*), god vilja

att göra rätt (*euonia*) vilket stärker karaktären (*arete*), vilket också hänger ihop med växelverkan mellan *ethos/logos* (jmf Kjeldsen, 2008, s. 142ff).

Vad som blir en intressant kontrast till Svenska kraftnäts texter är när DN sedan (2019-02-05) kommer med en artikel som tar upp att verket är ”storkund hos advokatbyrån som utreder jäv” (Sköld & Örstadius, 2019m), vilket berör HR-direktören. I artikeln tas citat upp från intranätet som ifrågasätter samarbetet med byrån, och Sveriges advokatsamfund uttalar sig. Svenska kraftnät (presstjänsten) uttalar sig mycket kort i artikeln:

I en skriftlig kommentar skriver presstjänsten [Svenska kraftnät] att de ser advokatfirmans oberoende ”som självklart”. Vidare skriver de: ”Det är en professionell advokatbyrå där vi förutsätter att alla frågor hanteras opartiskt”. (Sköld & Örstadius, 2019m)

Svenska Kraftnäts uttalande bygger återigen på *logos*. Inte heller syns *pathos* medan *ethos* inte stärks då verket själva inte gått ut med informationen utan den framkommer i granskning, således stärks inte karaktären eller omdömet (*arete, fronesis*) (jmf också Vigsø, 2016, s. 100f.). Enligt artikeln uttalar sig dock verket på deras intranät där de säger att byrån är oberoende (Sköld & Örstadius, 2019m).

Sammanfattningsvis är *logos* starkt dominerande i kommunikationen gällande jäv/konsultinköp. Svenska kraftnät tydliggör flera gånger vilka åtgärder som ska genomföras för att komma till rätta med de brister som har rapporterats, samtidigt faller detta i viss mån förnuftsensligt då artikeln om koppling till advokatbyrån (ibid.) kommer då detta skulle kunna redovisats tidigare när de framhåller de åtgärder som ska genomföras till JO (Svenska kraftnät, 2019l). Vad gäller *pathos* finns det nyanser av det. Det är främst fungerande enligt den teoretiska ramen i uttalandet från HR-direktören (Sköld & Örstadius, 2019f) respektive hur internrevisorn uttrycker sig/refereras i Svenska kraftnäts text (Svenska kraftnät, 2019b). Sandborgh brister dock tydligt i detta i den första intervjun (Sköld & Örstadius, 2019f).

Vad gäller *ethos* är verket flera gånger öppna med brister de har (*eunoia*, god vilja) och visar karaktär/handlingskraft (*arete*) och omdöme (*fronesis*) genom föreslagna åtgärder. Den goda viljan (*eunoia*) är dock inte tydlig hos Sandborgh i DN:s första artikel (där även *fronesis* och *arete* är bristfällig) (Sköld & Örstadius, 2019f). *Ethos* kan även tolkas som bristande i en del av Svenska kraftnäts text om samtalet med statsrådet, ”Vi har ingenting att dölja” (Svenska kraftnät, 2019f) då det kan se ut som implicit konfrontation vilket förstärks av *pathos* i att ”Mötet

kändes bra” (ibid.) då det signalerar att man menar att allt är väl trots krisen. I texten om internrevisionens roll (Svenska kraftnät, 2019b) blir det omdömesgilla (*fronesis*) komplext då det kan framstå som att texten läggs upp för sakens skull och inte för att visa på en god karaktär (*arete*) även om den per se givetvis signalerar såväl insikt som handling (*fronesis, arete*). Den bild som DN förmedlar påverkas också negativt genom artikeln om advokatbyrån (Sköld & Örstadius, 2019m) vilket påverkar karaktären (*arete*) och omdömet negativt (*fronesis*).

Svenska kraftnäts kriskommunikation följer i stort kriskommunikation enligt den teoretiska ramen här men det sammantagna intrycket påverkas av de gånger då detta inte följs, vilket både är explicit men också kan tolkas implicit. Risken finns att förtroendeaspekterna, *ethos*, urholkas genom de gånger detta blir bristfälligt. Omvänt förstärks dock *ethos* av användningen av *logos* (jmf Kjeldsen, 2008, s. 142ff).

### 5.2.2 Imagereparerande strategier

Svenska kraftnät använder sig av flera av kategorierna inom *IRT*. I den första artikeln från DN, om konsultinköp (Sköld & Örstadius, 2019f), används förnekelse genom överföring av skuld (dåvarande generaldirektören sade ok). Även försök att tona ner händelsens karaktär används genom minimering, att det inte ser så illa ut som det kan verka, vilket tydligt är fallet i uttalandet från Ulla Sandborgh om att ”kalla det här för jäv, det förstår jag inte” (ibid.). HR-direktören uttrycker snarare löfte om bättring (kompenserade handling), att ”det som jag verkligen önskar framåt kring vår kultur är att vi hjälper varandra att göra rätt” (ibid.). Just den kompenserade handlingen, dvs. löften om åtgärder eller bättring, är sedan återkommande i Svenska kraftnäts texter de själva lagt ut där de redovisar en rad åtgärder mot de brister som uppdragats. I två av dessa texter finns dock implicita försök att tona ner händelsens karaktär genom angrepp på anklagaren, i detta fallet DN; ”Vi har ingenting att dölja” (Svenska kraftnät, 2019f) och texten om internrevisionen (Svenska kraftnät, 2019b) som kan framstå som ett försök att visa att verket *egentligen* har gjort rätt.

Då Svenska kraftnät står anklagade för bristande hantering av relationer med utkomsten att det ser ut som jäv framstår det som anmärkningsvärt med delar av försök till att tona ner händelsen respektive förnekelse. Då det perceptionsmässigt framstår som att verket *har* gjort fel ser en klokare kommunikativ strategi ut att vara att arbeta aktivt med kompenserade handlingar, som de gör, men det skyms av nedtoningen och förnekande.



## 5.3 Tematiskt krisområde: Information

Anklagelserna handlar (enligt DN) om att myndigheten ville fördröja att gå ut med information om höjning av elpriser till efter riksdagsvalet i höstas (2018) för att inte störa miljö- och energidepartementet då en prishöjning ”skulle kunna påverka valet negativt för S och MP-regeringens del” (Sköld & Örstadius, 2019a). Detta enligt en källa då ”Regeringen har haft som valfråga att elnätspriserna ska sjunka och man ville inte irritera departementet” (ibid.). I artikeln (2019-01-09) skriver DN ”att Ulla Sandborgh ville förhålla offentliggörandet av en större prishöjning i stamnätet till efter riksdagsvalet i september” (ibid.). Avgifterna redovisas enligt artikeln i augusti varje år. I artikeln hänvisar DN till källor och dokument de gått igenom som styrker detta. Enligt DN blev utgången följande:

En vecka efter att planerna på att ställa in offentliggörandet av prishöjningen – den 30 augusti – skickade Svenska kraftnät istället ut ett mejl till de stora elbolagen och informerade om att prissättningen skulle bli fördröjd. Trots att myndigheten redan hade höjningen klar för sig.

Först efter stora interna påtryckningarna skickades uppgifterna om prishöjningen till slut ut till elbolagen, vilket skedde på fredagen före valet. (ibid.)

### 5.3.1 Retorikens appellformer

I artikeln (Sköld & Örstadius, 2019a) intervjuas Svenska kraftnäts pressansvarige och Sandborgh. DN gör en stor poäng av ett mail som skickats från pressansvarig till Sandborgh, där den pressansvarige anger hur hon vill att informationen ska ges men sedan avslutar mailet med följande:

Ulla vill INTE kommunicera enligt vårt förslag utan står fast vid att vi kommunicerar till nätföretagen + balansansvariga direkt efter valet 10/9 med pressmeddelande efter Styrelsemötet [sic!] 20/9.

Dvs Ullas tidigare beslut står fast.

Det är vad vi har att rätta oss efter. (ibid, från bild av mail i artikel)

Det var det här ”beslutet” som enligt DN medförde kritik på myndigheten. Den pressansvarige säger i intervjun:

– Det är helt enkelt jag som inte har förstått och hanterat saker. Allt har varit precis som det brukar vara, fast någon vecka senare eftersom det var en tuffare uppgift att få fram korrekta avgifter och tariffer. [...]

– Jag kan bara utgå från mig själv. Det här är första året jag är med och arbetar med tarifferna. Kommunikationen måste bli korrekt och säkerställd mot våra kunder och styrelsen. Det är helt enkelt

jag som har tolkat det fel. Jag har inte förstått när vi ska gå ut med informationen. Och det här med valet... ja, det var ju i höstas. (ibid.)

Uttalanden visar på framförallt *logos* då den pressansvariga hänvisar till en ordinarie informationsgång hon inte förstått. Detta ger *pathos* som präglas av empati/välmening (har inte förstått, tuff uppgift). Detta kan också utifrån *ethos* ses som ett försök att uttrycka god vilja (*eunoia*), att vilja att saker bör hanteras korrekt vilket även kan stärka karaktären (*arete*). Det vore lätt att uttrycka bristande omdöme kring detta men jag ser snarare uttalandena som insiktsfulla vilka således präglas av just detta (*fronesis*). Ulla Sandborgh själv säger i intervjun följande:

– Det handlade inte om valet, det handlade om att vi inte räknat korrekt och behövde se över våra egna kostnader. Det är oerhört viktigt att vi inte kommer ut med felaktiga avgifter. (Sköld & Örstadius, 2019a)

Vad gäller mailet från pressansvarig uttrycker Sandborgh följande på frågan om varför där uttrycktes att informationen skulle komma ut först efter valet:

– Det är hennes tolkning, det är inte jag som har sagt det. Vi kommunicerade före valet så jag förstår inte varför du frågar om det här över huvudtaget [sic!]. Jag tycker att det är viktigt att vi kommer med korrekta siffror och att vi ser över vad vi kan göra åt våra egna kostnader, och det tog någon extra vecka för oss, och det var nödvändigt. (ibid.)

Sandborg framhåller i intervjun också att prissättningen inte var klar i tid, ”Det var den inte. Vi fick dessutom information om att vi räknat fel.” (ibid.). Mailkonversationen skulle enligt DN styrka att priserna bestämts tidigare men Sandborgh menar att hon ”inte sett det mejlet” (ibid.). Hon menar också att oro för valpåverkan och att störa departementet endast är ”någon annans hörsägen och inte min. [...] Det är någon annans tolkning av att jag har bett dem räkna om och vara mer säkra på sina siffror” (ibid.).

*Logos* är dominerade i utsagorna (omräkning nödvändig, presspersonen gjort fel/således inte jag, inte sett någon dokumentation rörande detta), men det framstår inte förnuftslogiskt (*logos*) att skylla på någon annan. Det *pathos* som kan skönjas är inte heller empatiskt/välmenade utan präglas snarare av irritation, ”jag förstår inte varför du frågar om det här över huvudtaget [sic!]” (ibid.). Vad gäller *ethos* brister uttalanden i god vilja (*eunoia*) när Sandborgh skyller ifrån sig och blir irriterad över granskningen, men det kan samtidigt ses som omdömesgillt (*fronesis*) i det att verket vill ge korrekt information. Karaktären (*arete*) stärks dock inte av att någon annan får skulden eller av irritationen vilket tar över från vikten av att ge korrekt information.

Samma dag som artikeln (Sköld & Örstadius, 2019a) publiceras i DN (2019-01-09) lägger Svenska kraftnät ut en korts nyhetstext med rubriken ”Stamnätstarifferna kommunicerades den 7 september” (Svenska kraftnät, 2019j). I texten tas kort upp att DN fortsatt sin granskning och att kommunikation ”av stamnätstariffer brukar genomföras i slutet av augusti” (ibid.), varpå Sandborgh uttalar sig:

– Tidpunkten och processen för kommunikation diskuterades och vi valde att kommunicera som tidigare, men var lite senare på grund av osäkerhet i beräkningarna efter den varma sommaren och bränderna, då kostnaderna för systemtjänster steg kraftigt. Tarifferna kommunicerades den 7 september, säger Ulla Sandborgh. (ibid.)

Hela uttalandet bygger på *logos* och rationella förklaringar till varför informationen blev sen. *Pathos* förekommer inte och vad gäller *ethos* ger det omdöme (*fronesis*) baserat på logiken i uttalandet (information som ges behöver vara korrekt) och karaktär (*arete*) då utgångspunkten är att ge korrekt information vilket också implicit visar en vilja att göra rätt (*euonia*). Texten avslutas med en länk till verkets tidigare nyhet som berörts under avsnittet om Jäv, om ”Bristar i arbetet mot oegentligheter” (Svenska kraftnät, 2019a) där arbetet mot dessa tas upp generellt.

I den text som sedan publiceras (2019-01-11) om att Svenska kraftnät träffat statsrådet (Svenska kraftnät, 2019f) berörs frågan kort då det står att Svenska kraftnät ska delta i ett sedan tidigare inbokat möte med Näringsutskottet där förhandsinformationen ska tas upp, vilket uteslutande består av *logos*. Senare (2019-01-29) kommer också Svenska kraftnäts text där de informerar JO om vilka åtgärder de ska genomföra (Svenska kraftnät, 2019l), bland annat ska de redovisa den ”genomförda kommunikationen, dels den interna på chef- och medarbetarmöten samt löpande på intranätet, dels den löpande externa informationen till departement och styrelse” (ibid.). Som nämnt under avsnittet om jäv stärks *ethos* då (kris-)åtgärder presenteras.

Hur *appellformerna* uttrycks kring informationen om avgiftshöjning är differentierat. Pressansvarig använder först (Sköld & Örstadius, 2019a) bland annat *pathos* (empatiskt) för att signalera att det varit svårt på tufft nytt jobb och att hon inte förstått allt. Sandborgh uttrycker i samma artikel sig explicit genom *logos* men signalerar även viss irritation, *pathos*, över granskningen. Irritationen gör det troligen svårare för budskapet att nå fram, då det kan framstå som att granskningen inte tas på allvar (jmf Mral, 2013, s. 10). Den nyhetstext som Svenska kraftnät sedan lägger upp om avgifterna (Svenska kraftnät, 2019j) innehåller inte någon form av *pathos* utan bygger på *logos* och texterna/uttalandena präglas framförallt av *logos* och *pathos* i viss mån.

Vad gäller *ethos* stärks detta utöver användningen av *logos* också av pressansvarig när hon intervjuas, samtidigt som Sandborgh i intervjun (Sköld & Örstadius, 2019a) inte visar god vilja (*euonia*) vilket påverkar *ethos* negativt. De korta hänvisningarna i de andra nyhetstexterna (Svenska kraftnät, 2019f, 2019l) ger främst *logos* men stärker också *ethos*.

I likhet med föregående avsnitt följer Svenska kraftnät i stort adekvat kriskommunikationen enligt den teoretiska ramen här, vilket dock inte gäller för Sandborghs uttalanden i DN (Sköld & Örstadius, 2019a). Fokus är tydligt gentemot *logos* vilket kan stärka *ethos*. Det går också att se att verket kommunicerar mer ändamålsenligt kriskommunikativt i de texter de själva lagt ut än uttalanden i intervjuer.

### 5.3.2 Imagereparerande strategier

Även användning av *IRT* är differentierad här. I intervjun (Sköld & Örstadius, 2019a) ber den pressansvariga (implicit) om ursäkt men skjuter också undan ansvar genom att hänvisa till att hon haft goda intentioner i sitt arbete och inte menat att göra fel. Att hon uttrycker goda intentioner (skjuta undan ansvar) ser dock ut att stämma överens med övriga delar av hennes uttalande vilket gör att det blir fungerande i sammanhanget. Sandborg i sin tur förnekar ansvaret dubbelt i intervjun; dels genom att förneka att anklagelserna skulle stämma, dels genom att ge skulden till den pressansvariga vars mail spelar en stor roll i DN:s artikel. I den nyhetstext som Svenska kraftnät sedan lägger upp om avgiftsinformationen (Svenska kraftnät, 2019j) försöker de tona ner händelsen genom minimering, poängen är att de ville vara korrekta och inte riskera att göra fel. Det är också intressant hur självklart ärendet framstår faktamässigt vilket förstärker minimeringen, att det egentligen inte ”är så farligt” utifrån att förseningen endast berodde på faktakontroll. Det finns även en implicit passage i texten där verket redogör för deras möte med statsrådet då de skriver att de kommer ”att delta i det sedan länge inbokade mötet med Näringsutskottet” (Svenska kraftnät, 2019f) och där ta upp information om avgifterna. Just uttrycket *det sedan länge inbokade* kan återigen ses som ett försök till minimering. Genom uttrycket att det redan är inbokat framstår det som att detta möte i sig inte är något anmärkningsvärt.

Det är värt att här återkoppla till Benoits poäng om att det räcker att det *uppfattas* som anklagelser, inte om den anklagade orsakat detta, för att anseendet ska vara hotat (Benoit, 1995, s. 72). Det här medför att förnekelse som svar på anklagelserna har svårt att fungera då de tillsammans med minimeringen kan få det att se ut som att verket vill förminska den kritik de får. Det är också värt att notera hur explicit Sandborgh skyller ifrån sig på pressansvarig i intervjun

(Sköld & Örstadius, 2019a), vilket kan ha svårt att fungera då hon är ytterst ansvarig. Som tas upp ovan gäller dock inte dessa sammanfattningar för de uttalanden pressansvarig gör, då de snarare visar på insikt om fel som begåtts och lov om bättring (kompenserande handling).

## 5.4 Tematiskt krisområde: Agerande

### 5.4.1 Retorikens appellformer

Den tematiska uppdelningen av agerande består av två olika delar. Den ena delen handlar om anklagelser om att en chef raderat handlingar för att undkomma granskning(en) (Sköld & Örstadius, 2019o; Svenska kraftnät, 2019h), vilket här ses utifrån hur Svenska kraftnät agerat i ärendet. Den andra delen handlar om att en tidigare personaldirektör som varit kritisk mot verket tvingats sluta (Sköld & Örstadius, 2019l).

Artikeln ”Svenska kraftnät köpte ut personaldirektör som kritiserade konsultupplägg” (ibid.) kom 2019-01-10. I denna menade DN att personaldirektören hade erbjudits motsvarande en årslön för att sluta, med hänsyn bland annat till ”att personaldirektören kritiserat Ulla Sandborghs frekventa användning av konsulter och nya organisationsmodeller” (ibid.). Den tidigare generaldirektören Mikael Odenberg har tidigare i granskningen uttalat sig kring detta (Sköld & Örstadius, 2019g), vilket DN refererar då han menar att Sandborghs konsultupplägg ”bekymrade min personaldirektör [omnämnd hr-chef i artikel som refereras]” (Sköld & Örstadius, 2019l). Den berörda personaldirektören bekräftar också detta och säger i artikeln också att han ville arbeta tills 67, men ”då sa Ulla [Sandborgh] att hon skulle starta en förändringsresa och att jag inte skulle vara med på den” (ibid.). I artikeln säger Sandborgh (enligt en tidigare intervju som refereras, medverkar ej i intervju för artikeln) att personaldirektören ”slutade för att han ville gå i pension” (ibid.). Verkets pressansvariga refereras vidare i artikeln:

”Svenska kraftnät och personaldirektören gjorde en överenskommelse eftersom Svenska kraftnät skulle starta ett stort kultur- och organisationsarbete. Han var 64 år och vi ville ha en kontinuitet i förändringsarbetet och undvika avbrott under rekrytering. Han är arbetsbefriad med lön i och med att han gick tidigare. Vi fick därmed en bra överlämning och framdrift i kulturarbetet under en intensiv tid.” (ibid.)

Detta liknar också den nyhetstext Svenska kraftnät lägger upp samma dag (2019-01-10) som DN:s artikel publiceras, med rubriken ”Överenskommelse med tidigare HR-direktör” (Svenska

kraftnät, 2019n) där det framhålls att direktören fortsatt har lön/tjänstebil till februari 2019. Ulla Sandborgh säger vidare i uttalandet:

– Denna typ av lösningar görs ibland när arbetsgivare och arbetstagare är överens om att det är det bästa för båda parter. I det här fallet har Claes gjort ett fantastiskt jobb under många år och är väl känd i branschen för att i en mansdominerad bransch ökat andelen kvinnor och unga på myndigheten och skapat en attraktiv arbetsgivare. Svenska kraftnät och Claes ... gjorde en överenskommelse eftersom Svenska kraftnät skulle starta ett stort kultur- och organisationsarbete. Claes var 64 år och vi ville ha en kontinuitet i förändringsarbetet och undvika avbrott under rekrytering. Claes är arbetsbefriad med lön i och med att han gick tidigare. Vi fick därmed en bra överlämning och framdrift i kulturarbetet under en intensiv tid, säger Ulla Sandborgh, generaldirektör.

Media har publicerat en annan version.

– Claes har inte sagt till mig att han ville arbeta till han är 67 år. Han har tvärtom frågat om han kunde få gå i deltidspension före 65, säger Ulla Sandborgh. (Svenska kraftnät, 2019n)

I texten länkas också till den tidigare nyhetstexten om ”Brister i arbetet mot oegentligheter” (Svenska kraftnät, 2019a). Det Svenska kraftnäts presstjänst uttrycker till DN (Sköld & Örstadius, 2019) är starkt präglad av *logos* och likaledes uttalandet på Svenska kraftnäts hemsida (Svenska kraftnät, 2019n). Uttalandet i intervjun innehåller ett visst mått av *pathos*, ”bra överlämning” (ibid.), och vad gäller *ethos* signaleras god vilja (*euonia*) då man framhåller att direktören fortsatt har lön vilket också visar på omdöme (*fronesis*) vilket i sin tur stärker karaktären (*arete*). Svenska kraftnäts eget uttalande liknar i många avseenden det som görs i DN men med starkare affektion, *pathos* används i stor utsträckning som empatiskt/välmenande då de framhåller goda kvaliteter hos direktören (fantastiskt jobb). Även här ser det som att verket vill framhålla sin goda vilja (*eunoia*), bland annat genom att framhålla goda kvaliteter hos direktören poängtera att han fick fortsatt lön trots att han inte arbetade, vilket visar på omdöme (*fronesis*) och karaktär (*arete*).

Det bör dock noteras att anklagelserna verket ges (direktören behövt sluta då han var för kritisk mot konsultupplägg) inte bemöts i uttalandet i artikeln, vilket ger att uttalandet implicit kan ses som att man argumenterar mot denna. Detta blir sedan explicit i Svenska kraftnäts eget uttalandet då man argumenterar *mot* anklagelserna, ”Claes har inte sagt till mig att han ville arbeta till han är 67 år” (Svenska kraftnät, 2019n). Detta blir kriskommunikativt problematiskt då *logos* här definierats som att det vid kris bör framföras med fakta/förnuftslikt. Det är inte helt tydligt att detta låter sig göras då verket argumenterar mot den tidigare personaldirektören. Även om

Svenska kraftnäts text indikerar god vilja (*eunoia*), ett gott omdöme (*fronesis*) och karaktär (*arete*) grumlans detta av att de i samma text också direkt säger emot den tidigare direktören.

Den andra delen inom det tematiska området agerande rör en chef som anklagas för att raderat mejl för att slippa lämna ut dessa (Sköld & Örstadius, 2019o). Chefen är densamma HR-direktören (ej att förväxla med den tidigare anställda HR-direktören som berörts ovan) som anklagas för jäv (Sköld & Örstadius, 2019f). En del av mailen som tagits bort ska enligt DN röra just denna kontakt som bottnar i anklagelserna kring jäv. I artikeln (Sköld & Örstadius, 2019o) uttalar sig en professor i förvaltningsrätt om det stora allvaret i agerandet och så även en ”tryckfrihetsexpert” (ibid.). Svenska kraftnäts pressansvarig uttalar sig kortfattat i texten:

”Att handlingen genomfördes härleder vi till det obehag som personen i fråga kände. Det är inte förenat med statstjänstemannarollen att agera så. Vi vill dock påtala att alla mejl återskapades och utlämnades till er omgående vid er förfrågan.” [...]

”Hur vi på Svenska kraftnät avser att agera avseende antal mejl och handlingen att radera mejl så kommer det att utredas av en extern part.” (ibid.)

Innan det andra citatet ges skriver DN att ingen polisanmälan hade gjorts av Svenska kraftnät (vid tillfället). Handlingen förklaras utifrån *pathos*, det var obehagligt för vederbörande vilket skulle kunna ses empatiskt. Samtidigt uttrycks dock flera konsekvensåtgärder med hänsyn till agerandet (*logos*) som också kan sägas visa på *ethos* i form av karaktär/handlingskraft (*arete*) från myndigheten. Omdömet (*fronesis*) hänvisas här helt till HR-direktören och att hon brustit i det vilket också ger större utrymme för *arete* (karaktär) för myndigheten. Viljan från myndigheten präglas snarare av att göra rätt, *logos*, än att visa god vilja (*eunoia*). Myndigheten tar dock inte tydligt ansvar för att det kunnat ske vilket delvis försvagar karaktären (*arete*). Svenska kraftnät lade även upp en nyhetstext om saken dagen efter (2019-01-16) DN:s artikel publice-rats med rubriken ”Mediegranskning angående raderade mejl” (Svenska kraftnät, 2019h):

I pågående mediegranskning av Svenska kraftnät har det framkommit att Svenska kraftnäts HR-direktör har raderat mejl. Mejl som är återskapade och utlämnade till DN. Vi ser allvarligt på det inträffade och det är inte förenat med statstjänstemannarollen samt hur vi på Svenska kraftnät ska agera. Svenska kraftnät har agerat avseende handlingen och utredning pågår av extern part. (Svenska kraftnät, 2019h)

Uttalandet är snarlikt de myndigheten redan gjort i artikeln DN (Sköld & Örstadius, 2019o) med skillnad att *pathos* som en förmildrande omständighet inte uttrycks. I övrigt används *logos*

tillsammans med *ethos* som karaktär/handlingskraft (*arete*) med åtgärderna. Omdömet (*fronesis*) ser här ut att vara än mer bristande för berörd person än i uttalandet i intervjun då inga förmildrande omständigheter framhålls. Vad gäller karaktären (*arete*) är det delvis starkare än uttalandet i DN då man påpekar att det inte är ”hur vi ... ska agera” (Svenska kraftnät, 2019h).

I texten finns länkar till tidigare nyhetstexter; ”Internrevisionen har en viktig roll på Svenska kraftnät” (Svenska kraftnät, 2019b), ”Konstruktivt samtal med statsrådet” (Svenska kraftnät, 2019f) och ”Bristar i arbetet mot oegentligheter” (Svenska kraftnät, 2019a). Texterna har tidigare delvis berörts under avsnittet om jäv. Raderade mail nämns inte explicit men i texten om Internrevisionen (Svenska kraftnät, 2019b) däremot att det funnits ”brister i det förebyggande arbetet och systematiska arbetssätt för att säkerställa att oegentligheter inte sker” (ibid.). I texten om oegentligheter (Svenska kraftnät, 2019a) tar Svenska kraftnät upp vikten av att arbeta efter den statliga värdegrunden. Hänvisningarna ser framförallt ut att vara för att visa på att man vill verka för sitt förtroende, *ethos*, genom karaktär/handlingskraft (*arete*) och att myndigheten arbetar aktivt med åtgärder och visa omdöme att man arbetar med de fel som uppdragats (*fronesis*).

Även här aktualiseras den senare artikeln (Sköld & Örstadius, 2019m, 2019-02-05) om att den advokatbyrå som ska utreda verket är någon som Svenska kraftnät redan är storkund hos. Den externa part som ska utreda raderande av mail är densamma, vilket adderades till uppdraget 2019-01-24 (ibid.). *Logos* dominerar i artikeln (se s. 34).

I det tematiska ämnet ”Agerande” visar Svenska kraftnät ett aktivt arbete med *ethos* som dock delvis försvagas då man argumenterar mot den tidigare personaldirektören och då man lägger skulden på den direktör som anklagas för de raderade mailen. Det senare vägs dock delvis upp då de refererar till sina tidigare texter och då de använder ”vi” (Svenska kraftnät, 2019h). Som tidigare tar *logos* stor plats. Till skillnad från tidigare används också *pathos* i större utsträckning och mer tydligt som välmenande/empatiskt. Dels när den tidigare personaldirektören hyllas, vilket dock förtas då de argumenterar mot denna i sin egen text, dels när agerandet kring raderade mail förklaras i intervju (obehaglig situation), men detta förtas sedan då de inte beaktar detta i sitt eget uttalande utan främst lägger skulden på den anklagade.

#### **5.4.2 Imagereparerande strategier**

Vad gäller delen om den tidigare personaldirektören förnekar Svenska kraftnät ansvaret, även genom att skylla på direktören själv, då de menar att det han sagt inte stämmer. De arbetar även



med att tona ner händelsens karaktär genom kompensation där de framhåller de förmånliga villkoren direktören har. Det är svårt att se att verket svarar väl mot anklagelserna om petning då de skyller på den tidigare personaldirektören i deras egen text (Svenska kraftnät, 2019n) där de menar att dennes bild inte stämmer. Det är också värt att notera att de i artikeln inte bemöter det som artikeln (Sköld & Örstadius, 2019i) berör låg till bakgrund för att direktören behövde sluta, kritik mot konsulterna.

Vad gäller de raderade mailen förnekar Svenska kraftnät ansvar även här, även om de i deras text (Svenska kraftnät, 2019h) också länkar till tidigare arbete med åtgärder som ska genomföras och signalerar ett visst eget ansvar. De jobbar således mycket med kompenserade handlingar, att visa att verket är på rätt väg trots detta. Detta passar gentemot (de implicita) anklagelserna om att verket brustit i sitt arbete, då man tar visst ansvar, men detta blir svagare genom att man skyller på personen istället för att ha en djupare reflektion kring myndighetens arbete.

Svenska kraftnät hade i fallet med den tidigare personaldirektören troligen tjänat på att inte skylla ifrån sig utan istället fokusera tydligare på det verket gör idag, genom kompenserade handlingar som visar hur de ska förbättras. Detta görs mer aktivt i den andra delen om raderade mail, där de implicerar ansvar (se ovan) och ett sådant arbete genom deras länknings till tidigare nyheter som är relevant (kompenserade handlingar). Ingen av delarna fungerar dock helt.

## 5.5 Tematiskt krisområde: Säkerhetsarbete

Rapporteringen kring säkerhetsbristerna vid Svenska kraftnät rapporteras av DN 2019-01-10 med artikeln ”Svenska kraftnät gav obehöriga chefer tillgång till hemlig information – utan korrekt säkerhetsprövning” (Sköld & Örstadius, 2019i). Artikeln handlar om att myndigheten har brustit i sin säkerhetsprövning, vilken enligt denna spelar stor roll för myndighetens ansvar för elnätet vilket fyller en funktion ”inom totalförsvaret” (ibid.). ”Därför ska all personal som hanterar känsliga uppgifter inom Svenska kraftnät genomgå en säkerhetsprövning” (ibid.).

Enligt DN har en chef rapporterar brister om detta till ledningen vilket dock inte medfört åtgärder. Vissa personer har fått arbeta utan säkerhetsprövning, däribland tillförordnad chef för IT-verksamhet (konsult) som har ansvar för ”Svenska kraftnäts it-infrastruktur” (ibid.) och därför arbetar i den högsta säkerhetsklassen, klass ett. Detta skall vanligtvis medföra en omfattande prövning enligt artikeln men verket har endast gjort en registerkontroll. Även den tidigare nämnda HR-direktören (jäv, raderade mail) är en person som påbörjat arbete utan att ha en klar

granskning, och därefter behövt inplaceras i säkerhetsklass två istället för ett, vilket dock strider mot vad Svenska kraftnät själva anger då de, enligt DN, ”kräver korrekt säkerhetsprövning för att en anställning överhuvudtaget ska kunna påbörjas” (Sköld & Örstadius, 2019i).<sup>19</sup> I artikeln uttalar sig Svenska kraftnäts tidigare säkerhetsskyddschef och menar bland annat ”att en sådan hantering [avsteg] bör föregås av ett godkännande från regeringen” (ibid.). Enligt artikeln har DN fått olika svar om säkerhetsprövning av presstjänst, generaldirektör och personaldirektör som dock menat att fel inte skett. I artikeln säger Svenska kraftnät endast att de vill ge en samlad kommentar vilken enligt DN publicerades efter att man fått frågor om detta. Texten som Svenska kraftnät lägger ut samma dag (2019-01-10) har rubriken, ”Rutiner för säkerhetsprövning och inpassering vid anställning har inte följts” (Svenska kraftnät, 2019i).

### 5.5.1 Retorikens appellformer

Då materialet för temat ”Säkerhetsarbete” är stort har det delats in genom underrubriker.

#### **Granskningen (anklagelserna) startar**

I texten om bristande rutiner vid säkerhetsprövning (Svenska kraftnät, 2019i) skriver verket att en ”intern kontroll på Svenska kraftnät visar att det finns exempel på att rutinerna för säkerhetsprövning och inpassering vid anställning inte har följts. Men säkerhetsskyddschefens bedömning är att detta inte har fått konsekvenser för säkerheten” (ibid.). De tar även upp att registerkontroll alltid genomförs innan tillträde ges till ”lokalerna, som är skyddsobjekt, eller tillgång till våra it-system”. Säkerhetsskyddschefen uttalar sig:

– Det här är de rutiner som gäller, men det finns exempel där man inte har avsatt tillräcklig tid för säkerhetsprövningen. I några fall har personer under en kortare tid haft ledsagare och inte fått tillgång till våra it-system, precis som en vanlig besökare. Jag bedömer att detta inte har fått konsekvenser för säkerheten men det här är inte en bra lösning och vi ska inte göra såhär, säger ... säkerhetsskyddschef[en]. (ibid.)

Det konstateras även att personal haft frågor om personer i lokalerna, vilket enligt texten har följts upp:

– Det är bra att vi påminner varandra och kontrollerar att vi alltid följer regelverket. Det förekommer att det finns konsulter som rör sig i huset och det får de när de har säkerhetsprovats. Det förekommer också att besökare går på toaletten eller hämtar kaffe och här behöver vi bli tydligare att ledsagning behöver ske även då, säger ... [säkerhetsskyddschefen]. (Svenska kraftnät, 2019i)

---

<sup>19</sup> Sakförhållanden kring säkerhetsklass problematiseras inte här då fokus är uppfattningen att fel kan begåttas.

Säkerhetsskyddschefen säger även i texten att det har framkommit att ”vi har placerat personer i fel säkerhetsklass ... vår bedömning är att de inte har fått information som motiverar högre säkerhetsklass än vad de hade vid tillfället” (ibid.). En följd av allt detta blir att de ska föreslå till regeringen att ”färre tjänster ska ha den högsta säkerhetsklassen” (ibid.) då det enligt säkerhetsskyddschefen inte finns ett stort behov av detta. Ulla Sandborgh uttalar sig i slutet av texten:

– Det är allvarligt att vi inte fullt ut följer våra rutiner kring säkerhetsprövning och inpassering. Vi måste i högre grad göra tydligt vad som gäller och följa upp hur vi agerar ... (ibid.).

Texten är främst präglad av *logos* och inom ramen för *ethos* av både god vilja (*eunoia*) och omdöme (*fronesis*). *Logos* då man förefaller ge ut fakta om allt som skett (texten är cirka en A4) och att det öppet redogörs för samtidigt som man också ser ut att vilja anstränga sig för att nu göra rätt då man tidigare gjort fel, vilket man medger, vilket alltså ger god vilja (*eunoia*) vilja) och därutöver också visar på omdöme (*fronesis*). Det finns också en viss användning av *pathos* då säkerhetsskyddschefen säger att och att det ”är bra att vi påminner varandra” (ibid.) och ”det här är inte en bra lösning och vi ska inte göra såhär” (ibid.) vilket signalerar välmening i viss mån. Även om det inte är någon stor känslouttryck framkommer det i det senare att det är problematiskt med hur säkerhetsarbetet hanterats. Vad gäller *ethos* formeras även karaktären (*arete*) genom användningen av *eunoia* och *fronesis*, vilket även gäller Sandborghs uttalande.

Dagen efter (2019-01-11) lägger myndigheten upp en till nyhetstext med rubriken ”Kommentar till medias granskning om säkerhetsprövning” (Svenska kraftnät, 2019d) där de skriver att de inte delar DN:s bild (Sköld & Örstadius, 2019i) i de ”angivna fallen” (Svenska kraftnät, 2019d) men att de har upptäckt andra fall och därför anmält detta till Säkerhetspolisen (Säpo) som en ”säkerhetsskyddsincident” (ibid.). I texten refereras till nyheten de lade upp dagen innan (Svenska kraftnät, 2019i) och i texten står att verket tidigare publicerat information om brister i säkerhetsprövning, felaktig inpassering och att personer placerats i fel säkerhetsklass. Ulla Sandborgh säger i kommentaren (2019-01-11):

– När det gäller personer som rört sig i lokalerna har vi följt upp de aktuella fallen och konstaterat att ledsagning har funnits innan säkerhetsprövning varit klar. När det gäller vilken information de personer som DN har pekat på har haft tillgång till, är vår bedömning att de inte har fått information som motiverar högre säkerhetsklass än vad de hade vid tillfället ... (Svenska kraftnät, 2019d)

Verket beklagar även DN:s publicering ”av vilka roller som har den högsta säkerhetsklassningen” då den ”är säkerhetskänslig” (ibid.). DN menar dock att vad som ”inte framgår är att

det är företrädare för Svenska kraftnät som själva har uppgett detta i intervjuer” (Sköld & Örstadius, 2019h). Texten (Svenska kraftnät, 2019d) är intressant då Svenska kraftnät själva lägger ut ytterligare information som de upptäckt. De använder här som tidigare en stor del *logos* (vi har gått igenom allt och åtgärdar detta). *Pathos* ser inte ut att förekomma utöver beklagan över DN:s publicering om säkerhetsklasser vilket framstår som ett försök att visa på ett visst *ethos* i form av karaktär (*arete*), att man är noggrann med att göra rätt. Att man såväl medger fel som anger att man anmält sig själva signalerar även omdöme (*fronesis*). Samtidigt är den goda viljan (*eunoia*) svag i uttalandet då man pekar ut DN:s rapportering som det vore problemet i sig självt. Detta gör bilden blandad, och inte lika anpassad kriskommunikativt som verkets föregående text (Svenska kraftnät, 2019i).

### **Vidare anklagelser om att inget gjorts trots att fel påtalats**

Några dagar senare (2019-01-15) lägger verket upp en nyhetstext med rubriken ”Svenska kraftnät tar krafttag i säkerhetsfrågorna” (Svenska kraftnät, 2019m) och DN en artikel, ”Internrevisor slog larm om brister till Svenska kraftnäts styrelse redan i höstas” (Sköld & Örstadius, 2019d). Artikeln i DN handlar om att internrevisorn larmat styrelseordföranden om så kallade avsteg i oktober 2018. Enligt DN medförde samtalet att Sandborgh informerades av styrelseordföranden. Ordföranden menar i artikeln dock att det som framfördes (av internrevisorn) bestod av ”rykten” och av den anledningen informerades inte departementet. Utsagan om rykten ändras senare i artikeln då styrelseordföranden säger att han menade ”andra oegentligheter än säkerhetsbristerna när han använde ordet ’rykte’” (ibid.). I texten tas även upp att ”avdelningschefen för it-drift ... i oktober besökte en hemlig anläggning [utan säkerhetsprövning, se ovan]” (ibid.). Vad gäller internrevisionen berörs detta även i Svenska kraftnäts text som läggs upp dagen innan (2019-01-14), ”Internrevisionen har en viktig roll på Svenska kraftnät” (Svenska kraftnät, 2019b):

– När det gällde händelserna kopplat till säkerhet hade jag kontakt med säkerhetsskyddschefen. Jag rapporterar till styrelsen, så jag hörde också av mig till styrelseordförande ... i oktober, säger [internrevisorn]. (ibid.)

Uttalandet är präglad av *logos* utan *pathos*. Det visar på handlingskraft och karaktär (*arete*) såväl som omdöme (*fronesis*) och även en viss god vilja (*eunoia*) i att detta uppmärksammades.

Svenska kraftnät publicerar sedan (2019-01-15) nyhetstexten om ”krafttag i säkerhetsfrågorna” (Svenska kraftnät, 2019m). Där berättar de att de har ”har beslutat att begära tillsyn av Säkerhetspolisen för att säkerställa att brister i säkerhetsskyddet identifieras och åtgärdas” (ibid.), vilket är starkare än då de tidigare (2019-01-11) berättade att de anmält ”andra fall där medarbetare kan ha haft tillgång till information som motiverar en högre säkerhetsklass än de vid tillfället haft” (Svenska kraftnät, 2019d) till Säpo. I texten om ”krafttag” står bland annat:

– Vi vill på allvar få klarhet i och komma till rätta med de brister som framkommit och eventuella ytterligare brister. Det gör att jag tar till en kraftfull åtgärd – jag begär tillsyn av vår tillsynsmyndighet Säkerhetspolisen, säger Ulla Sandborgh, generaldirektör. [...]

– Jag välkomnar deras slutsatser, de blir ett värdefullt underlag för våra åtgärder. Det är av största vikt att vi upprätthåller förtroendet för Svenska kraftnäts verksamhet. Vi ansvarar för elförsörjningen i Sverige och det får inte finnas några tvivel om att vi har ett tillförlitligt och tillräckligt säkerhetsskydd, säger Ulla Sandborgh. (Svenska kraftnät, 2019m)

I texten finns även en underrubrik med titeln ”Åtgärder i arbetet mot oegentligheter” där verket tar upp åtgärdsplanen, ”Ärende i visselblåsarfunktion” (extern part) och granskning av konsultinköp (extern part, upphandling påbörjad). Texten är mycket starkt präglad av *logos*, fel har upptäckts och därför ska dessa åtgärdas. Det finns också drag av *pathos* i detta då man menar att det är en ”kraftfull åtgärd” (ibid.) och att Säpos slutsatser välkomnas. Det kan dock uttalas om detta signalerar känslor, utan pekar snarare mot *ethos*. Det visar att man tar saken på allvar vilket stärker *ethos* då det signalerar karaktär (*arete*) och omdöme (*fronesis*). Det finns även ett drag av god vilja (*eunoia*) när Sandborgh säger att slutsatserna ska bli ett värdefullt underlag.

Ett par dagar senare (2019-01-17) lägger DN ut artikeln ”Generaldirektören lämnade oriktiga uppgifter om säkerhetsprövningar” (Sköld & Örstadius, 2019b) som handlar om oriktiga uppgifter. DN påpekar att tidigare uppgifter om säkerhetsprövningar tonats ner. Enligt tidningen stämmer det inte heller, som Sandborgh tidigare uppgett, att ”ingen av de personer som Dagens Nyheter har pekat ut, har fått sådan information som motiverar en högre säkerhetsklass” (ibid., refererar Sveriges radio). DN menar dock att detta inte stämmer vilket de också enligt uppgift har fått bekräftat. Efter frågor om detta ställts skriver verket enligt DN om detta på sitt intranät, där de ””uppmärksammat att personen, som vi tidigare meddelat inte har fått del av information som motiverar en annan klassning än vad hen hade, fått viss information som kan vara att betrakta som säkerhetskänslig”” (Sköld & Örstadius, 2019b). I en annan artikel samma dag (2019-01-17), då Sandborgh varit kallad till näringsutskottet, framkommer också detta i en intervju:

### **Varför agerade du inte i höstas när ansvarig avdelningschef och internrevisorn slog larm?**

– Jag pratade med vår säkerhetsskyddschef som är den som rapporterar till mig.

### **Vad svarade han då?**

– Att det här inte är någon risk för oss.

### **Men nu bedömer ni att det finns brister?**

– Vi bedömer att det finns brister. Men inte för rikets säkerhet.

### **Vad är det för skillnad då och nu?**

– Nu har det framkommit saker som vi inte kände till då och som inte var med i september och oktober.

### **Vad då?**

– Det finns ett tillfälle när en person har fått tillgång till information som den inte borde ha haft i den säkerhetsklass den var i. Nu är den personen säkerhetsklassad i en den klass den borde haft för att få den informationen. (Sköld & Örstadius, 2019c)

Uttalanden består i stort sett enbart av *logos*. De visar också på karaktär (*arete*) och handlingskraft, när man säger sig agera utifrån saker som framkommit. Att detta inte redovisas närmare ger dock brister i den goda viljan (*euonia*). *Pathos* förekommer inte.

## **Nya avslöjanden**

I slutet av januari (2019-01-31) kommer DN återigen ut med ett nytt avslöjande, ”Svenska kraftnät gav utländsk personal tillgång till styrsystem för elförsörjningen” (Sköld & Örstadius, 2019j). Enligt tidningen ska personal från det amerikanska företaget General Electric haft access till känsliga uppgifter då de ”skulle kunna störa elförsörjningen i delar av Sverige, åtminstone tillfälligt” (ibid.) under ett års tid, och Svenska kraftnät ”bekräftar [enligt artikeln] att det nya styrsystemet driftsattes den 15 mars 2017 och att säkerhetsskyddsavtal tecknades först den 30 maj 2018” (ibid.). Som svar till DN konstateras också kort från presstjänsten:

”Vi har konstaterat att det finns brister i tillämpningen av säkerhetsskyddsavtalet. Vi kan inte ytterligare kommentera vilka de bristerna är. Det är med bakgrund av brister i säkerhetsskyddet som generaldirektören har begärt tillsyn av vår tillsynsmyndighet Säkerhetspolisen” (ibid.).

Verket lägger själva ut en nyhet samma dag (2019-01-31) med rubriken ”Kommentar till medias uppgifter om tillgång till styrsystem” (Svenska kraftnät, 2019e). Texten är löpande utan uttalanden, och i texten menar de att det inte är ”lämpligt att vi som myndighet går in i detalj på eventuella brister och sårbarheter i vårt säkerhetsskydd – varken här eller i våra svar till media” (Svenska kraftnät, 2019e). Utöver rent informativa förklaringar anges också att endast personal som är registerkontrollerad idag har tillgång till systemet, och vidare:

Svenska kraftnät har konstaterat att det finns brister i tillämpningen av säkerhetsskyddsavtalet. Vid tidigare affärsavtal med GE fanns en säkerhetsbilaga som togs fram i samverkan med dåvarande säkerhetsskyddschefen.

Svenska kraftnät genomför kontinuerligt förbättringsarbete inom säkerhetsområde. Vi har genomfört en säkerhetsanalys under 2018 som fastställs i februari. Analysen kommer resultera i en åtgärdsplan. Generaldirektören har begärt tillsyn av vår tillsynsmyndighet Säkerhetspolisen och kommer att delge dem vår analys och plan. (ibid.).

Uttalandet från Svenska kraftnäts hemsida är återigen präglad av *logos*, *pathos* förekommer inte. Vad gäller *ethos* är det diversifierat, det finns en öppenhet kring att brister har identifierats (omdöme, *fronesis*) och man förefaller vilja åtgärda problemen som man därtill medger (karaktär, *arete*). Samtidigt brister god vilja (*eunoia*) delvis då det inte är ”lämpligt” (ibid.). att gå in på detaljer kring säkerhetsbrister, vilket gör att en del information inte ges. Det kan förvisso ses som ett tecken på omdöme (*fronesis*) men gör ändå att uttalandet inte blir fullt kriskommunikativt anpassat.

I en uppföljande intervju (2019-02-01) med nuvarande säkerhetsskyddschef medger han att det finns säkerhetsbrister i säkerhetsskyddsarbetet och säger i intervjun bland annat följande:

**Varför har det funnits så många säkerhetsskyddsbrister?**

– Ett av svaren är att ett säkerhetsarbete alltid är ett kontinuerligt förbättringsarbete. Man behöver alltid åtgärda brister utifrån att hotläget förändras. Det är en del av svaret. Sedan är det klart att vi måste kolla på vilka systematiska brister som man kan hitta. Finns det saker i systematiken i arbetet som vi behöver förbättra för att undvika att vi trampar fel ...

**Har man inte prioriterat säkerhetsskyddsfrågor från ledningens sida?**

– Att det finns brister tyder ju på att det är något man borde ha gjort som man inte har gjort. Det ligger i sakens natur. Jag är själv ganska ny i min post – jag tillträdde som säkerhetsskyddschef i oktober. Min bild är att jag har bra gehör för säkerhetsskyddsfrågor och att det finns en förståelse för både den hotbild som vi möter och de saker vi behöver göra. (Örstadius, 2019c)

Det bör i sammanhanget även nämnas att Svenska kraftnäts tidigare säkerhetsskyddschef kritiserat myndigheten för brister i säkerhetsarbetet (Sköld & Örstadius, 2019n), vilket bemötts i en text med rubriken ”Missvisande artikel om möte med Säkerhetspolisen inför omorganisation” (Svenska kraftnät, 2019c) (2019-01-24) där Svenska kraftnät menar att kritiken inte stämmer. Kritiken rör myndighetens omorganisation. Uttalandet av nuvarande säkerhetsskyddschef

(Örstadius, 2019c) till följd av DN:s avslöjande om tillgång till styrsystem är intressant utifrån detta men även i sig själv. Det första uttalandet präglas av *logos* och visar även på omdöme (*fronesis*) och god vilja, att göra rätt (*eunoia*). Det andra refererade uttalandet präglas dock av *pathos* i form av en lättare arrogans med tanke på den kritik myndigheten under perioden är utsatt för vilket också signalerar bristande omdöme (*fronesis*) såväl som karaktär (*arete*).

Materialet är stort när det gäller säkerhetsbristerna i Svenska kraftnäts arbete, men sammantaget ser myndigheten ut att arbeta aktivt med *logos* där de redogör för att fel har återkommit samtidigt som de redogör för åtgärder. Detta stärker i regel *ethos* även om det förekommer brister, exempelvis då man klandrar DN:s rapportering och inte heller svarar fullt ut vid avslöjandet om access till styrsystemen, vilket påverkar *eunoia* (god vilja) negativt. *Pathos* förekommer fortsatt i ringa utsträckning, men uttalandet från säkerhetsskyddschefen om att hans ”bild är att jag har bra gehör för säkerhetsfrågor och att det finns en förståelse för både den hotbild som vi möter och de saker vi behöver göra” (Örstadius, 2019c) är i sammanhanget anmärkningsvärt och präglas av bristande empati (*pathos*), bristande konsekvenstänk av det som uppdragats (*logos*), bristande *ethos* då uttalandet i synnerhet inte signalerar omdöme (*fronesis*), vilket sammantaget försvagar även karaktären (*arete*) och god vilja (*eunoia*).

Svenska kraftnät följer i stort dragen för kriskommunikation enligt den teoretiska ramen här men hade troligen tjänat mycket på att beakta *pathos* i större utsträckning och även arbeta mer aktivt med *eunoia*, alltså att visa på god vilja vilken brister då de menar att granskningen är ett problem eller då de inte redovisar allt.

### **5.5.2 Imagereparerande strategier**

Kommunikationen vad gäller säkerhetsarbetet är delvis annorlunda från tidigare teman. Svenska kraftnät tar i stor utsträckning på sig ansvaret själva och arbetar mycket med att utföra kompenserade handlingar, då de redogör för åtgärder som ska göras. De ber dock inte explicit om ursäkt. De skyller dock också delvis ifrån sig på DN i artikeln ”Kommentar till medias granskning om säkerhetsprovning” (Svenska kraftnät, 2019d) men i stort är kriskommunikationen adekvat. Det sista refererade uttalandet från säkerhetsskyddschefen (Örstadius, 2019c) är dock högst problematiskt, då han arbetar med att tona ner händelsen genom transcendens, att flytta fokus till en annan kontext (något borde ha gjorts men det berör/de inte mig) och även med att kanske förstärka publikens känslor för honom vilket dock misslyckas helt.



## 6. Diskussion

### 6.1 Om studiens resultat

De två frågeställningarna som jag hade för den här studien var:

- Hur har Svenska kraftnät under krisen använt sig av retorikens *appellformer*?
- Hur har Svenska kraftnät under krisen använt sig av *imagereparerande strategier (IRT)*?

Frågeställningarna fångar in såväl hur Svenska kraftnäts kriskommunikation ser ut retoriskt som hur denna tillämpas retoriskt (se s. 24) utifrån de retoriska teorier jag använder. Detta bottenar i problemformuleringen som handlade dels om hur myndigheters kriskommunikation retoriskt ser ut och dels hur denna tillämpas retoriskt, vilket jag sedan tittat på i fallet Svenska kraftnäts kriskommunikation. Resultaten som framkommit har flera nyanser men kan kort sammanfattas enligt följande:

Tematiskt ämne	Appellformerna	Imagereparerande strategier
<b>Jäv</b>	<i>Logos</i> dominerar. <i>Ethos</i> i regel starkt men finns vissa brister. <i>Pathos</i> används både empatiskt men också med delar som inte är anpassade kriskommunikativt.	Arbetar aktivt med kompenserande handlingar men använder också förnekelse och försök att tona ner händelse genom minimering och implicita angrepp på anklagaren. Bristerna syns dock främst i intervjuer.
<b>Information (dölja avgifter)</b>	<i>Logos</i> dominerar men även <i>pathos</i> förekommer, såväl problematiskt (irritation) som positivt (empatiskt). <i>Ethos</i> stärks av <i>logos</i> men irritationen kan också påverka <i>ethos (eunoia)</i> negativt.	Brister. Använder förnekelse av ansvar genom både förnekande och överföring av skuld. Även minimering (tona ner händelse, inte så illa som det ser ut) används. I ett enskilt uttalande används dock goda intentioner (vilket fungerar i det) och ursäkt.
<b>Agerande (tysta kritiker, hantera raderade mail)</b>	<i>Logos</i> inte lika distinkt som tidigare teman men dominerande. Empatiskt <i>pathos</i> i stor utsträckning, men försvinner delvis då verket ger skulden till de som omskrivs positivt. Även <i>ethos</i> , som man arbetar aktivt med, påverkas, då man ger skulden till parterna snarare än verket själva.	Händelse om tidigare personaldirektör förnekas (förneka ansvar) och tonas ner (kompensation). Händelse om raderade mail kompenseras (bättring/åtgärder) men man förnekar också ansvar genom överföring av skuld vilket försvagar kriskommunikationen.

Tematiskt ämne	Appellformerna	Imagereparerande strategier
Säkerhetsarbete	<i>Logos</i> dominerar och stärker <i>ethos</i> . Starkt <i>ethos</i> även om vissa brister finns. <i>Pathos</i> förekommer ringa. Bristande undantag i vissa texter, framförallt i intervjun med säkerhetsskyddschef.	Kompenserande handlingar (löfte om bättring/åtgärder) i stor utsträckning. Skyller även i ringa utsträckning ifrån sig (förneka ansvar, överföring av skuld). Stora brister i ett enskilt uttalande.

Vad gäller *appellformerna* dominerar som visats *logos* i Svenska kraftnäts kriskommunikation, vilket i regel används faktamässigt och förnuftslenligt. *Ethos* formeras i regel av detta även om det också används isolerat och är i stora drag välfungerande kriskommunikativt. Under framförallt temat för ”Säkerhetsarbete” är detta starkt då man här i mycket stor utsträckning är öppna med brister/åtgärder. Det finns dock också brister i *ethos*, inte minst i temat kring ”Agerande” där detta påverkas problematiskt när de berörda parterna implicit ges skulden (även om de också samtidigt ges empatiskt *pathos*). Verket tappar också mycket vad gäller *ethos* då de brister i vissa uttalanden, där ett explicit exempel är Sandborghs uttalanden i den första intervjun i granskningen (Sköld & Örstadius, 2019f) som behandlas i avsnittet om jäv .

Temat ”Agerande” är också det där *pathos* förekommer tydligast i de analyserade delarna, både kriskommunikativt anpassat (empatiskt) men också ej anpassat utifrån den teoretiska ramen här, då de (implicit/explicit) skyller på någon annan. *Pathos* förekommer dock i flera nyanser i respektive tema även om det inte är frekvent. Utöver vid ”Agerande” finns det även tydligt vid ”Jäv” och ”Information”. I samtliga dessa tre teman finns det också aspekter av detta som inte är kriskommunikativt anpassade enligt den teoretiska ramen i uppsatsen (skylla ifrån sig, irritation, oförstående till granskning). Som Vuorinen (2014) tar upp i sin studie om avloppsläckan i Svampen i Örebro bör *pathos* beaktas (Vuorinen, 2014, s. 34) i den krisen, och utifrån den teoretiska ramen i den här studien skulle detta behövt används mer empatiskt och i välmening.

*Logos* är i regel fungerande utifrån den teoretiska ramen i den här studien, det är främst *pathos* och *ethos* som inte alltid ser ut att fungera kriskommunikativt ändamålsenligt. Som tagits upp flera gånger påpekar dock Kjeldsen (2008, s. 142ff.) att *logos* och *ethos* hänger samman vilket gör att även *ethos* då det brister påverkar helheten.

Svenska kraftnät uppfyller flertalet gånger de kriterier som den teoretiska ramen stipulerar för *appellformerna* och använder flertalet gånger dessa ändamålsenligt även om det finns brister.

Att *logos* är frekvent använt av myndigheter visas även i studierna av Bylund & Blom (2014) och Stenberg & Strömberg (2018).

Vad gäller användningen av *imagereparerande strategier (IRT)* är detta differentierat. Verket har dock svåra problem att anpassa sig gentemot anklagelserna i detta, både då de förnekar ansvar alternativt tonar ner händelserna vilket påverkar kriskommunikationen negativt (jmf Coombs, 2010, s. 28; Heath & Millar, 2004, s. 6). Man ser således inte ut att vara fullt medvetna om anklagelserna, alltså det retoriska problemet, eller att den mediala granskningen kommer medföra ytterligare granskning (jmf Vigsø, 2016, s. 100). Detta ser således inte ut att ha tagits i beaktande i tillräckligt stor utsträckning och man har också svårt att svara mot aktuell *doxa*, att förhålla sig sakligt och korrekt i sin information. Kriskommunikationen i detta avseende förbättras dock avsevärt då det gäller temat om ”Säkerhetsbrister”. Det framstår som att Svenska kraftnät uppvisar olika grader av medvetenhet kring försvarsstrategier beroende på tema. Detta kan ses utifrån Benoit (2013):

Effective image repair suggests that those who are at fault should admit it immediately and take appropriate corrective action. (Benoit, 2013, s. 438).

Svenska kraftnät har dock som nämnt stora svårigheter med att anpassa sin kriskommunikation adekvat utifrån anklagelserna. I deras kriskommunikation hade de antagligen tjänat på att vara ännu mer öppna kring de åtgärder de vidtar och också vad som har hänt. Detta gör verket till stor del i kommunikationen om säkerhetsarbetet som analyserats, men som visats i analysen finns det stora brister i de andra tematiska analyserna i detta.

Det är även intressant att den information som Svenska kraftnät lägger ut på sin egen hemsida i regel är välfungerande (även om det finns brister) men att det vid intervjuer ofta blir fel kris-kommunikativt enligt den teoretiska ramen här. Detta indikerar att ett kommunikativt arbete skulle vara nödvändigt i större utsträckning. Vigsø poängterar utifrån Ulmer et al. (2011) att medierna bör ses ”som en partner i krishantering” (Vigsø, 2016, s. 99) vilket verket inte förefaller se det som då de ser ut att förhålla sig främst till granskningen snarare än att agera relationellt i denna.

## 6.2 Om studiens genomförande och framtida forskning

Studien har varit intressant att genomföra. Framförallt framstår *IRT* som ett kraftfullt verktyg för att studera kriskommunikation närmare, detta då det är ett smidigt verktyg som snabbt går att sätta i ett sammanhang och ställa mot olika typer av uttalanden. Detta syns också i studierna av Vigsø (2008, 2013) som utgår från närliggande *apologia* och är lätta att tillgodogöra sig.

Vad gäller *appellformerna* har det varit svårare att hitta information om hur de bör se ut just kriskommunikativt. Jag har tagit fasta på Mrals (2013, s. 10) resonemang vilket i sig har fungerat men det har under analysen blivit tydligt att *appellformerna* kanske passar bättre för att analysera en mindre mängd material, då kategorierna ger många uppslag. Lindqvist (2016, s. 81) påpekar dock som jag tidigare tagit upp vikten av en utförlig problematisering av *appellformerna* i en retorisk analys.

Hur materialet ska hanteras har också gett visst huvudbry. Som Esaiasson et al. (2007, s. 249) skriver ”kan man välja ett *typiskt* material – ’det finns ingen anledning att tro annat än att resultatet ser likadant ut i de flesta materialtyper eller sakområden’” (ibid.) alternativt välja det kritiskt. Jag har i första hand arbetat efter deras första rekommendation, men kan också se att det hade varit adekvat att begränsa materialet ytterligare då kontexten redogörs för initialt i översikten. Det har blivit märkbart i analysen att en för stor mängd materia har blivit svårhanterbar, framförallt under avsnittet om ”Jäv”. En form av underindelning som under temat för ”Säkerhetsarbete” förefaller nödvändig så snart man närmar sig ett större omfång texter från sex stycken och uppåt (jmf Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, & Wängnerud, 2007, s. 248f.)

Metodologiskt var det problematiskt att använda internetsidorna för framförallt materialet om Svensk kraftnät, vilket var en miss. Det medförde avsevärt merarbete vid ytterligare genomgång av utkast utifrån hämtningsdatum för materialet. Samtidigt framkom då nya aspekter i analysen.

Som Coombs (2010, s. 30) också är inne på medför det han kallar för informell forskning en subjektivitet, liten variabelkontroll och att datainsamlingen inte blir systematisk. Utifrån Foss (2009, s. 17) resonemang om retorisk kritik är alla dessa punkter naturliga, men det hade kunnat vara intressant att koda exempelvis vissa ord för att på detta sättet tydligare kunna analysera *appellformerna*. Som jag ser det fungerar dock retoriken mycket väl för att undersöka kriskommunikationen, men det måste finnas tydliga avgränsningar, dels teoretiskt, dels materialmässigt för att studier ska fungera på bästa möjliga sätt.

## 7. Referenslista

### 7.1 Litteratur

- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Benoit, W. L. (2000). Another visit to the theory of image restoration strategies. *Communication Quarterly*, 48(1), 40–43. doi: <https://doi.org/10.1080/01463370009385578>
- Benoit, W. L. (2008). En teori om imagegenoprettelse. (F. Frandsen & W. Johansen, övers.). *Rhetorica Scandinavica. Tema: Kriskommunikation*, 46, 14–35. Åstorp: Retorikförlaget.
- Benoit, W. L. (2013). Image Repair Theory. I R. L. Heath (Red.), *Encyclopedia of Public Relations* (s. 437–439). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781452276236.n245>
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research* (2:a uppl.). Hämtad från <https://ebookcentral-proquest-com.proxy.lnu.se/lib/linne-ebooks/detail.action?docID=3408943>
- Bitzer, L. F. (1968). The Rhetorical Situation. *Philosophy & Rhetoric*, 1(1), 1–14.
- Coombs, W. T. (2009). Crisis, Crisis Communication, Reputation, and Rhetoric. I R. L. Heath, E. L. Toth, & D. Waymer (Red.), *Rhetorical and Critical Approaches to Public Relations II* (s. 237–252). New York: Routledge.
- Coombs, W. T. (2010). Parameters for Crisis Communication. I W. T. Coombs & S. J. Holladay (Red.), *The handbook of Crisis Communication* (s. 17–53). Oxford: Wiley-Blackwell.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4:e uppl.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Ekengren, A.-M., & Hinnfors, J. (2012). *Uppsatshandbok: hur du lyckas med din uppsats* (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.

- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2007). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad* (3:e uppl.). Stockholm: Norstedts juridik.
- Falkheimer, J., Heide, M., & Larsson, L. (2009). *Kriskommunikation* (1:a uppl.). Malmö: Liber.
- Foss, S. K. (2009). *Rhetorical criticism: Exploration and Practice* (4:e uppl.). Long Grove, Il.: Waveland Press, Inc.
- Hearit, K. M. (2006). *Crisis Management by Apology: Corporate Response to Allegations of Wrongdoing*. New York: Routledge.
- Heath, R. L., & Millar, D. P. (2004). A Rhetorical Approach to Crisis Communication: Management, Communication Processes, and Strategic Responses. I D. P. Millar & R. L. Heath (Red.), *Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication* (s. 1-17). Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Heide, M., & Simonsson, C. (2014). Kvalitet och kunskap i fallstudier. I J. Eksell & Å. Thelander (Red.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (1:a uppl.) (s. 215–232). Lund: Studentlitteratur.
- Heide, M., & Simonsson, C. (2016). *Krisen inifrån: om organisationers krismedvetenhet, ledarskap och kommunikation* (1:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Johansen, W., & Frandsen, F. (2007). *Krisekommunikation: når virksomhedens image og omdømme er truet*. Köpenhamn: Samfundslitteratur.
- Karlberg, M., & Mral, B. (1998). *Heder och påverkan: att analysera modern retorik*. Stockholm: Natur och kultur.
- Kjeldsen, J. E. (2008). *Retorik idag: introduktion till modern retorikteori*. (S-E. Torhell, Övers.) (1:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Lagerholm, P. (2008). *Stilistik* (1. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, L. (2014). *Tillämpad kommunikationsvetenskap* (4:e uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Lindqvist, J. (2016). *Klassisk retorik för vår tid* (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.

- Millar, D. P., & Heath, R. L. (Red.) (2004). *Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Mral, B. (2013). Inledning: Retorik, risk och kris. I B. Mral & O. Vigsø (Red.), *Krisretorik: retoriska aspekter på kriskommunikation* (s. 5–17). Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) i samarbete med Retorikförlaget.
- Mral, B., Gelang, M., & Bröms, E. (2016). *Kritisk retorikanalys: text, bild, actio*. Ödåkra: Retorikförlaget.
- Mral, B., & Vigsø, O. (Red.). (2013). *Krisretorik: retoriska aspekter på kriskommunikation*. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) i samarbete med Retorikförlaget.
- Ryan, H. R. (1982). Kategoria and apologia: On their rhetorical criticism as a speech set. *Quarterly Journal of Speech*, 68(3), 254–261. doi: 10.1080/00335638209383611
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. Hämtad från <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/lib/gu/detail.action?docID=1110724>
- Sohn, Y. J., & Lariscy, R.W. (2014). Understanding Reputational Crisis: Definition, Properties, and Consequences. *Journal of Public Relations Research*, 26, 23–43. doi: 10.1080/1062726X.2013.795865
- Vigsø, O. (2008). Kriskommunikation - men från vem till vem? *Rhetorica Scandinavica. Tema: Kriskommunikation*, 46, 75–87. Åstorp: Retorikförlaget
- Vigsø, O. (2013). Tårtkalaset och allmänhetens förtroende. En studie av Migrationsverkets kriskommunikation. I B. Mral & O. Vigsø (Red.), *Krisretorik: retoriska aspekter på kriskommunikation* (s. 19–29). Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) i samarbete med Retorikförlaget.
- Vigsø, O. (2016). *Kriskommunikation*. (L. Sjösten, Övers.) (1:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Viklund, J. (2014). Retorisk kritik - en introduktion. I O. Fischer, P. Mehrens, & J. Viklund (Red.), *Retorisk kritik: teori och metod i retorisk analys* (s. 13–31). Ödåkra: Retorikförlaget.

## 7.2 Media

**Noter:** De hämtade texterna är kontrollerade mot uppsatsutkast, detta då internetsidorna till stor del har använts vid uppsatsarbete (se s. 26). Webbadresserna som anges för DN:s artiklar är de som anges i de nedladdade artiklarna (PDF) där det står ”Artikelns ursprungsadress: [webbadress]”. Vad gäller rubrikerna från DN är detta de som syns i de nedladdade artiklarna, DN anger ibland annorlunda titlar när artiklar sparas som bokmärken i webbläsare.

Arenander, I. (2019, februari 7). Sandborgh får lämna efter säkerhetsbrister. *Sveriges Radio*. Hämtad 2019-05-20 från <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=7150977>

Clausen, O. (2019, februari 7). Säkerhetsexperten: Liknande brister hos Transportstyrelsen. *Sveriges Radio*. Hämtad 2019-05-20 från <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=7151010>

Dutt, S. (2019, mars 28). Efter DN:s granskning – chef får lämna Svenska kraftnät. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/efter-dns-granskning-chef-far-lamna-svenska-kraftnat/>

Flores, J. (2019, april 11). Baylan i KU-förhör efter Svenska kraftnät-skandalen. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/politik/baylan-i-ku-forhor-efter-svenska-kraftnat-skandalen/>

Mossige-Norheim, T. (2019, april 8). Svenska kraftnäts tidigare generaldirektör frågades ut i KU. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnats-tidigare-generaldirektor-fragades-ut-i-ku/>

Ohlin, J. (2018, juni 7, uppdaterad 2019, 6 mars). Transportstyrelsen – detta har hänt. *SVT Nyheter*. Hämtad 2019-05-20 från <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/transportstyrelsen-detta-har-hant>

Ridderstolpe, E. (2019, januari 17). ”Svenska Kraftnät bröt inte mot lagen”. *Sveriges Radio*. Hämtad 2019-05-05 från <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=7134550>



- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019a, januari 9, uppdaterad 2019, januari 10). Generaldirektör ville fördröja information om elprishöjning till efter valet. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/generaldirektor-ville-fordroja-information-om-elprishojning-till-efter-valet/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019b, januari 17). Generaldirektören lämnade oriktiga uppgifter om säkerhetsprovningar. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/generaldirektoren-lamnade-oriktiga-uppgifter-om-sakerhetsprovningar/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019c, januari 17). Ibrahim Baylan: ”Vi får se vilka konsekvenser och åtgärder som behöver vidtas”. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/ibrahim-baylan-vi-far-se-vilka-konsekvenser-och-atgarder-som-behover-vidtas/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019d, januari 15, uppdaterad 2019, januari 17). Internrevisor slog larm om brister till Svenska kraftnäts styrelse redan i höstas. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/internrevisor-slog-larm-om-brister-till-svenska-kraftnats-styrelse-redan-i-hostas/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019e, januari 27, uppdaterad 2019, januari 28). Intranät visar på förtroendekris på Svenska kraftnät. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/intranat-visar-pa-fortroendekris-pa-svenska-kraftnat/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019f, januari 8, uppdaterad 2019, januari 10). Myndighetschef anlätade vän som konsult – reste till Rio ihop veckan efter avtalet. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/myndighetschef-anlitate-van-som-konsult-reste-till-rio-ihop-veckan-efter-avtalet/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019g, januari 8, uppdaterad 2019, januari 9). Odenberg dementerar Ulla Sandborghs uppgifter. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/odenberg-dementerar-ulla-sandborghs-uppgifter/>

- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019h, januari 11). Svenska kraftnät anmäler säkerhetsskyddsbrister till Säpo. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnat-anmaler-sakerhetsskyddsbrister-till-sapo/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019i, januari 10). Svenska kraftnät gav obehöriga chefer tillgång till hemlig information – utan korrekt säkerhetsprovning. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnat-gav-obeoriga-chefer-tillgang-till-hemlig-information-utan-sakerhetsprovning-/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019j, januari 31). Svenska kraftnät gav utländsk personal tillgång till styrsystem för elförsörjningen. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnat-gav-utlandsk-personal-tillgang-till-styrsystem-for-elforsorjningen/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019k, januari 9). Svenska kraftnät i krismöte efter DN:s granskning. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnat-i-krismote-efter-dns-granskning/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019l, januari 10). Svenska kraftnät köpte ut personaldirektör som kritiserade konsultupplägg. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnat-kopte-ut-personaldirektor-som-kritiserade-konsultupplagg/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019m, februari 5, uppdaterad 2019, februari 6). Svenska kraftnät storkund hos advokatbyrån som utreder jäv. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnat-storkund-hos-advokatbyran-som-utreder-jav/>
- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019n, januari 23, uppdaterad 2019, januari 24). Säkerhetsskyddschefen larmade Säpo om brister på Svenska kraftnät. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/sakerhetsskyddschefen-larmade-sapo-om-brister-pa-svenska-kraftnat/>

- Sköld, J., & Örstadius, K. (2019o, januari 15). Toppchef på Svenska kraftnät raderade handlingar för att undkomma granskning. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/toppchef-pa-svenska-kraftnat-raderade-handlingar-for-att-undkomma-granskning/>
- Örstadius, K. (2019a, mars 29). JO har inlett förundersökning – misstänker brott efter turena kring Svenska kraftnät. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/jo-har-inlett-forundersokning-misstanker-brott-efter-turena-kring-svenska-kraftnat/>
- Örstadius, K. (2019b, januari 28). JO inleder utredning av Svenska kraftnät. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/jo-inleder-utredning-av-svenska-kraftnat/>
- Örstadius, K. (2019c, februari 1). Svenska kraftnät medger: Finns säkerhetsbrister. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2019-04-25 från <https://www.dn.se/nyheter/sverige/svenska-kraftnat-medger-brister-med-sakerheten/>

### 7.3 Offentligt tryck

SOU 2007:107. (2007). *Opinionsbildande verksamhet och små myndigheter. Delbetänkande av 2006 års förvaltningskommitté*. Stockholm: Fritzes Offentliga Publikationer.

### 7.4 Rapporter

- Fredriksson, M., & Pallas, J. (2013). *Med synlighet som ledstjärna: en analys av vilka principer som styr kommunikationsarbetet i nationella förvaltningsmyndigheter*. (Research Report 2013:1, ISSN 1403-7572). Division of Media and Communication Science, Uppsala universitet.
- Mral, B. (2010). *Slutrapport projekt "Retoriska aspekter på kriskommunikation"* (Ärendenummer 2009-5913-1). Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).
- MSB. (2012). *Kriskommunikation i praktiken (KIP). Populärvetenskaplig sammanfattning* (MSB 502-2012/11). Karlstad: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Palm, L., & Falkheimer, J. (2005). *Förtroendekriser – Kommunikationsstrategier före, under och efter*. (KBM:s dnr: 1174/2003). Krisberedskapsmyndigheten (KBM).

Riksrevisionen. (2018). *Regeringens styrning av affärsverken*. (DNR: 3.1.1-2017-0200, RIR 2018:5). Stockholm: Riksrevisionen.

## 7.5 Svenska kraftnäts texter

De hämtade texterna är kontrollerade mot uppsatsutkast, detta då internetsidorna har använts vid uppsatsarbete (se s. 26). Detta medför att datum för hämtning är 2019-05-19 och 2019-05-20.

Svenska kraftnät. (u.å.a). *Nyheter*. Hämtad 2019-05-20 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/>

Svenska kraftnät. (u.å.b). *Press*. Hämtad 2019-05-20 från <https://www.svk.se/om-oss/press/>

Svenska kraftnät. (2018, maj 30). *Svenska kraftnät har beredskap för kris*. Hämtad 2019-05-20 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2018/svenska-kraftnat-har-beredskap-for-kris/>

Svenska kraftnät. (2019a, januari 9). *Brister i arbetet mot oegentligheter*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/brister-i-arbetet-mot-oegentligheter/>

Svenska kraftnät. (2019b, januari 14). *Internrevisionen har en viktig roll på Svenska kraftnät*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/internrevisionen-har-en-viktig-roll-pa-svenska-kraftnat/>

Svenska kraftnät. (2019c, januari 24). *Kommentar: Missvisande artikel om möte med Säkerhetspolisen inför omorganisation*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/kommentar-missvisande-artikel-om-mote-med-sakerhetspolisen-infor-omorganisation/>

Svenska kraftnät. (2019d, januari 11). *Kommentar till medias granskning om säkerhetsprovning*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/kommentar-till-medias-granskning-om-sakerhetsprovning/>

- Svenska kraftnät. (2019e, januari 31). *Kommentar till medias uppgifter om tillgång till styrsystem*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/kommentar-till-medias-uppgifter-om-tillgang-till-styrsystem/>
- Svenska kraftnät. (2019f, januari 11). *Konstruktivt samtal med statsrådet*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/konstruktivt-samtal-med-statsradet/>
- Svenska kraftnät. (2019g, februari 7). *Lotta Medelius-Bredhe tillförordnad generaldirektör för Svenska kraftnät*. Hämtad 2019-05-20 från <https://www.svk.se/om-oss/press/Lotta-Medelius-Bredhe-tillforordnad-generaldirektor-for-Svenska-kraftnat--3250734/>
- Svenska kraftnät. (2019h, januari 16). *Mediegranskning angående raderade mejl*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/mediegranskning-angaende-raderade-mejl/>
- Svenska kraftnät. (2019i, januari 10). *Rutiner för säkerhetsprovning och inpassering vid anställning har inte följts*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/rutiner-for-sakerhetsprovning-och-inpassering-vid-anstallning-har-inte-foljts/>
- Svenska kraftnät. (2019j, januari 9). *Stamnätstariifferna kommunicerades den 7 september*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/stamnatstariifferna-kommunicerades-den-7-september/>
- Svenska kraftnät. (2019k, februari 26). *Stort behov av både kort- som långsiktiga investeringar i stamnätet för el*. Hämtad 2019-05-20 från <https://www.svk.se/om-oss/press/stort-behov-av-bade-kort--som-langsiktiga-investeringar-i-stamnatet-for-el--3251768/>
- Svenska kraftnät. (2019l, januari 29). *Svenska kraftnät informerar JO om åtgärder*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/svenska-kraftnat-informerar-jo-om-atgarder/>

Svenska kraftnät. (2019m, januari 15). *Svenska kraftnät tar krafttag i säkerhetsfrågorna*.

Hämtad 2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/svenska-kraftnat-tar-krafttag-i-sakerhetsfragorna2/>

Svenska kraftnät. (2019n, januari 10). *Överenskommelse med tidigare HR-direktör*. Hämtad

2019-05-19 från <https://www.svk.se/om-oss/nyheter/allmanna-nyheter/2019/overenskommelse-med-tidigare-hr-direktor/>

## 7.6 Uppsatser

Anvestad, S. (2018). *BOKMÄSSANS KRIS HÖSTEN 2017. En analys av Maria Källssons ut-*

*talanden från ett retoriskt perspektiv och ett retoriskt kriskommunikationsperspektiv*

(Magisteruppsats). Göteborgs universitet. Hämtad från

<https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/58022>

Barkengren, E., & Pettersson, E. (2011). *Örebro i strålkastarnas ljus – nattsvart! En studie*

*om hur ett retoriskt angreppssätt på kriskommunikation kan utveckla och bidra till*

*hanteringen av den kommunikativa aspekten av en kris* (Kandidatuppsats). Örebro

universitet. Hämtad från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:oru:diva-16053>

Bylund, C., & Blom, K. J. (2014). *POLIS, POLIS, REGISTERKRIS – en retorisk analys av*

*polisens kriskommunikation i samband med “registerskandalen”* (Kandidatuppsats).

Högskolan i Halmstad. Hämtad från [http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hh:diva-](http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hh:diva-24993)

[24993](http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hh:diva-24993)

Gutekvist, N., & Nilsson, A. (2018). *EXTERNA RELATIONER I KOMPLEXA ORGANISAT-*

*IONER. FALLSTUDIE MED KARTLÄGGNING OCH ANALYS AV SVENSKA*

*KRAFTNÄT* (Masteruppsats). Mälardalens högskola. Hämtad från [http://urn.kb.se/re-](http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:mdh:diva-39831)

[solve?urn=urn:nbn:se:mdh:diva-39831](http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:mdh:diva-39831)

Langeblad, M. (2018). *ATT TALA UNDER KAOS. En retorisk analys av myndigheters kris-*

*kommunikation under skogsbranden i Västmanland 2014 och attentatet på Drott-*

*ninggatan 2017* (Magisteruppsats). Göteborgs universitet. Hämtad från

<https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/58023>

- Lindqvist, K. (2001). *En studie i hur chefer fungerar internt som kommunikatörer inom Svenska Kraftnät* (Kandidatuppsats). Karlstads universitet. Hämtad från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kau:diva-57254>. *Har endast haft tillgång till sammanfattning (se länk), har ej fått uppsats från Karlstads universitet (efterfrågad senast 2019-03-25)*.
- Stenberg, J., & Strömberg, M. (2018). *Det är dags att få ordning på torpet. En kvalitativ fallstudie om retorik och kriskommunikation på Transportstyrelsen* (Kandidatuppsats). Karlstads universitet. Hämtad från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kau:diva-66692>
- Vuorinen, N. (2014). *Örebro kommuns kriskommunikation i samband med avloppsläckan i Svampen. Retorikens betydelse i den kommunikativa krishanteringen* (Kandidatuppsats). Örebro universitet. Hämtad från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:oru:diva-37731>
- Öhlin, M. (2013). *"Vi tar verkligen ett socialt ansvar, så mycket som man kan begära!" - en analys av H&M:s hantering och försvar efter Kalla Faktas granskning* (Kandidatuppsats). Örebro universitet. Hämtad från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:oru:diva-29717>

## 7.7 Uppslagsverk

De hämtade texterna är kontrollerade mot uppsatsutkast, detta då internetsidorna har använts vid uppsatsarbete (se s. 25). Detta medför att datum för hämtning är 2019-05-19.

affärsverk. (u.å.). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/aff%C3%A4rsverk>

förtroende. (u.å.). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/f%C3%B6rtroende>

PR. (u.å.). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/pr>

Svenska kraftnät. (u.å.c). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 2019-05-19 från <https://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/svenska-kraftn%C3%A4t>

## 7.8 Övrigt

Regeringskansliet. (2014, november 4, uppdaterad 2016, augusti 11). *Myndigheter och bolag med statligt ägande*. Hämtad 2019-02-21 från <https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/myndigheter-och-bolag-med-statligt-agande/>

Riksdagsförvaltningen. (2019, april 8). *KU-utfrågning om granskningsärendet*. Hämtad 2019-04-26 från [https://www.riksdagen.se/sv/webb-tv/video/oppen-utfragning/ku-utfragning-om-granskningsarende\\_H6C220190408ou3](https://www.riksdagen.se/sv/webb-tv/video/oppen-utfragning/ku-utfragning-om-granskningsarende_H6C220190408ou3)