

Kurskod: SKDK11/SKOK11
Termin: Vårterminen 2018
Handledare: Carolina Lilja
Examinator: X

Kriskommunikation i närvaron av en stark social movement

- ett flerstämmigt perspektiv på kampen om inramningen av krisen

ANNA HARALDSSON & EMELIE RYDÉN

Lunds universitet
Institutionen för strategisk kommunikation



Crisis communication in the presence of a strong social movement - a multivocal approach to the struggle of framing the crisis

This study aims to contribute with knowledge of how organizations that are criticized by a strong social movement can use crisis communication in order to minimize reputational damage. Reduced stakeholder trust can have serious consequences for the organization's ability to achieve its overall goals. The study was based on a qualitative case study with a multivocal approach on an organizational crisis linked to the Swedish media company TV4 that occurred when the MeToo movement reached Sweden in October 2017. The Rhetorical Arena Theory was applied as a general framework and the analysis was conducted in two levels: from a macro perspective prominent voices were identified in the rhetorical arena; from a micro perspective framing analysis was used and a generic analysis model was developed to examine how the prominent voices used crisis communication to ascribe responsibility for the crisis. The study demonstrated that the organization embraced the same thematic framing of the crisis as the voices of the MeToo movement used, and actively used crisis communication and action to change the framing of itself from the cause of an organizational problem, to part of the solution of a societal problem. Based on the theoretical framework, this could be considered as a possible communication strategy for other organizations in similar situations.

Keyword: organizational crisis, crisis communication, rhetorical arena theory, framing, strategic communication, social movement, self-organizing network, me-too

Number of characters including spaces: 117 620

Kriskommunikation i närvaron av en stark social movement

- ett flerstämmigt perspektiv på kampen om inramningen av krisen

Denna studie syftar till att bidra med kunskap kring hur organisationer som blir måltavla för kritik från en stark social movement kan använda kriskommunikation för att minimera skadan på sitt rykte, då ett minskat förtroende från intressenterna kan få allvarliga konsekvenser för organisationens förmåga att uppnå sina övergripande mål. Studien baserades på en kvalitativ fallstudie utifrån ett flerstämmigt perspektiv på en organisationskris som uppstod på det svenska medieföretaget TV4 i samband med att Metoo-rörelsen hösten år 2017 nådde Sverige. Rhetorical Arena Theory tillämpades som ett övergripande ramverk och en analys genomfördes i två nivåer: i makroperspektivet identifierades framträdande röster på den retoriska arenan, i mikroperspektivet användes framinganalys och en generisk analysmodell som utarbetades för att undersöka hur de framträdande rösterna använde kriskommunikation för att tillskriva ansvar för krisen. Studien påvisade att organisationen anammade den tematiska inramning av krisen som rösterna i Metoo-rörelsen använde, samt aktivt arbetade för att i ord och handling förändra inramningen av sig själv från orsaken till ett organisationsproblem till en del av lösningen av ett samhällsproblem. Utifrån det teoretiska ramverket skulle detta kunna betraktas som en möjlig kommunikationsstrategi för andra organisationer som befinner sig i liknande situationer.

Keyword: organisationskris, kriskommunikation, rhetorical arena theory, framing, strategisk kommunikation, social movement, självorganiserande nätverk, metoo

Antal tecken inklusive blanksteg: 117 620

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| 1.0 Inledning och problemformulering | 1 |
| 1.1 Syfte och forskningsfrågor | 3 |
| 1.2 Kort om fallet..... | 3 |
| 1.3 Avgränsningar..... | 4 |
| 1.4. Disposition..... | 5 |
| 2.0 Tidigare forskning..... | 6 |
| 3.0 Teori..... | 9 |
| 3.1 Kris..... | 9 |
| 3.2 Kriskommunikation..... | 9 |
| 3.3 Social movements och själv-organiserande nätverk | 10 |
| 3.4 Rhetorical arena theory..... | 10 |
| 3.4.1 Makroperspektivet: Interaktionsmönster | 11 |
| 3.4.2 Mikroperspektivet: den individuella kommunikativa processen | 13 |
| 3.5 Framing..... | 14 |
| 4.0 Metod och material | 18 |
| 4.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt och val av metod..... | 18 |
| 4.2 Urval..... | 18 |
| 4.3 Insamlingsmetod och empiriskt material..... | 20 |
| 4.3.1 Empiriskt material för mikroanalys..... | 21 |
| 4.4 Analysmetod | 22 |
| 4.4.1 Analysmodell | 24 |
| 4.5 Metodkritik | 25 |
| 5.0 Analys | 27 |
| 5.1 Den flerstämmiga arenan..... | 27 |
| 5.2 Rösterna på arenan ur ett makroperspektiv | 28 |
| 5.3 Inramningen av krisen ur ett mikroperspektiv | 32 |
| 5.3.1 Fas 1: Kampen om att definiera problemet..... | 33 |
| 5.3.2 Fas 2: Kampen om att identifiera en orsak | 38 |
| 5.3.3 Fas 3: Kampen om att föreslå en lösning..... | 44 |
| 6.0 Diskussion och slutsatser..... | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 6.1 Förslag för vidare forskning | 55 |
| Litteraturlista..... | 57 |
| 8.0 Bilagor | 60 |
| 8.1 Empiriskt material för fas 1 | 60 |
| 8.2 Empiriskt material för fas 2 | 61 |
| 8.3 Empiriskt material för fas 3 | 62 |

1.0 Inledning och problemformulering

I en tid som präglas av globalisering och digitalisering blir det allt vanligare att organisationer påverkas av *gränsöverskridande kriser* (Frandsen & Johansen, 2017). Dessa kriser är inte bundna till en viss tid eller plats utan rör sig över nationella gränser, mellan offentlig och privat sektor, mellan olika branscher och utmanar den traditionella gränsen mellan samhällskris och organisationskris (Falkheimer & Heide, 2015; Frandsen & Johansen, 2017).

I och med framväxten av sociala medier har även *social movements*, speciellt i form av *självorganiserande nätverk* såsom ”Occupy Wall Street”, ”Black lives matter” och ”Me too”, blivit allt vanligare (Bennett & Segerberg, 2012; Lindekilde, 2014). Trots att de ofta avfärdas som uttryck för *klicktivism*, vilket innebär att deltagarnas engagemang stannar vid att uttrycka en åsikt på sociala medier, är styrkan i sådana självorganiserande nätverk att de mobiliserar snabbt, är flexibla och har stor räckvidd (Bennett & Segerberg, 2012). Detta gäller både direkt genom digitala medier och indirekt via traditionella nyhetsmedier, vilka ofta använder nätverkens budskap som källa till nyheter.

En organisation som utsätts för kritik från en social movement kan snabbt försättas i kris, vilket ur ett organisationsperspektiv utgör ett hot mot organisationens rykte och intressenternas upplevda förtroende (Coombs, 2007). Ett minskat förtroende kan få allvarliga konsekvenser eftersom det kan påverka hur olika intressenter väljer att interagera med organisationen framöver, vilket i förlängningen påverkar dess möjlighet att långsiktigt och framgångsrikt utöva sin verksamhet (Coombs, 2007). Hur stort hot krisen utgör är kopplat till i vilken utsträckning intressenterna upplever att organisationen är ansvarig för krisen. Att den drabbade organisationen hanterar krisen tillfredsställande ur intressenternas perspektiv är således avgörande då det är tätt sammankopplat med organisationens fortlevnad.

För att avgöra vad som har hänt och vem som bär ansvaret för en krissituation, använder intressenterna information från en mängd olika källor, exempelvis direkt interaktion med organisationen, medierade beskrivningar såsom nyhetsrapportering

eller marknadsföring, samt andrahandsinformation som sprids från mun-till-mun eller via sociala medier (Coombs 2007). Detta kan beskrivas som att det finns en mängd olika *röster* som beskriver krisen på olika sätt i syfte att framställa just sin tolkning av vem som bär ansvaret, som den mest logiska (Frandsen & Johansen, 2017). Detta sätt att välja ut och dra uppmärksamheten till vissa aspekter av en händelse och utelämna andra benämns ibland som *framing* eller inramning (Entman, 1993). Organisationens röst konkurrerar därmed med en mängd andra röster om definitionen eller framingen av krisen (Frandsen & Johansen, 2017). Dessa röster kan tillhöra aktörer som är engagerade i krisen på grund av den drabbade organisationen, såsom medarbetare eller kunder, men även aktörer som enbart har ett intresse av själva krisen som sådan, såsom nyhetsmedier, politiker, eller medlemmar av en social movement. Utifrån ett flerstämmigt perspektiv som tar hänsyn till alla röster, öppnas det således vid en kris upp en symbolisk, *retorisk arena* för kris-kommunikation där dessa röster kämpar om att definiera vem som är ansvarig för krisen (Frandsen & Johansen, 2017), något som kommer att utvecklas mer i beskrivningen av det teoretiska ramverket (se 3.0) samt den analysmodell som vi utarbetat (se 4.4.1).

Med ovanstående i åtanke är det således rimligt att förmoda att organisationer i framtiden allt oftare kommer hamna i situationer där de i sin kriskommunikation måste förhålla sig till konkurrerande inramningar av en kris från ett stort nätverk av människor som mobiliserar snabbt och har stor räckvidd. Trots detta utgår de flesta kriskommunikationsteorier från att en kris har en enda orsak, drabbar en enda organisation och att organisationen genom att initialt välja rätt kommunikationsstrategi kan minimera skadan på sitt rykte, istället för att ta hänsyn till den komplexitet och flerstämmighet som ofta präglar en krissituation (Frandsen & Johansen, 2017). Vidare saknas det även forskning på hur närvaron av en stark social movement påverkar organisationers möjlighet att effektivt använda kriskommunikation för att påverka i vilken grad de tillskrivs ansvar för en kris. Detta kunskapsgap leder till att de praktiker som är ansvariga för att hantera organisationens kriskommunikation, saknar verktyg för att på ett optimalt sätt med hjälp av strategisk kommunikation hantera en så komplex kris. Detta kan som tidigare nämnts få allvarliga konsekvenser för organisationens överlevnad och möjlighet att nå sina övergripande mål (Falkheimer & Heide, 2014).

1.1 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med studien är att beskriva och analysera kriskommunikationen i anknytning till den kris som uppstod på TV4 då en av deras medarbetare i oktober år 2017 anklagades för sexuella övergrepp, samt hur krisen påverkades av närvaron av en stark social movement, Me too.

Genom att anamma ett flerstämmigt perspektiv och undersöka hur olika röster på arenan använder sig av framing i sin kriskommunikation för att tillskriva ansvar för krisen, är det vårt mål att bidra med kunskap om hur organisationer kan optimera sin kriskommunikation i en tid präglad av globalisering, digitalisering och självorganisering. Det vill säga, hur kan organisationer som blir måltavla för kritik från en stark social movement använda kriskommunikation för att minimera skadan på sitt rykte?

Forskningsfrågorna är som följer:

- Vilka är de framträdande rösterna på den retoriska arena som öppnas upp när Lulu Carter anklagar Martin Timell för sexuella övergrepp?
- Vilken framing av krisen använder de mest framträdande rösterna och hur förändras deras inramningar under krisens gång?

1.2 Kort om fallet

Här ges en kort presentation av bakgrunden till Metoo-rörelsen, samt TV4 som är den organisation kopplad till krisen som valts ut för studien. Syftet med stycket är att ge läsaren en kontext. En mer utvecklad diskussion om val av fall samt beskrivning av detta återfinns under 4.2.

Den femte oktober år 2017 publicerade New York Times en artikel där en stor grupp kvinnor, flera av dem kända skådespelerskor, anklagade filmproducenten Harvey Weinstein för sexuella övergrepp och trakasserier. Övergreppen hade pågått i decennier, men tystats ned av personer inom filmindustrin. Som en reaktion på avslöjandet och för att visa hur omfattande problemet är, twittrade den amerikanska skådespelerskan Alyssa Milano tio dagar senare en uppmaning till alla kvinnor som utsatts för sexuella trakasserier eller övergrepp att skriva ”Me too” på sociala medier. Miljontals kvinnor hörsammade uppmaningen under hashtaggen ”metoo” och rörelsen utlöste en global kris som kom att påverka ett stort antal personer och organisationer.

Krisen som valts ut för denna studie är kopplad till TV4, Sveriges största reklamfinansierade tv-kanal som ägs av den svenska mediekoncernen Bonnier AB (Om TV4-gruppen, 2017). ”Äntligen hemma” (ÄH) var ett populärt bygg- och inredningsprogram som började sändas på TV4 år 1997 och som med sina 41 säsonger var en av kanalens mest välkända och framgångsrika produktioner. Meter Television är ett av Sveriges största produktionsbolag och producerade ÄH för TV4 under samtliga säsonger. Martin Timell, en välkänd svensk tv-profil som synts i olika svenska tv-program sedan 1984, var programledare för ÄH under samtliga säsonger. Inredaren Lulu Carter medverkade i programmen i nio år fram till hon slutade på TV4 år 2013. Sändningarna av ÄH stoppades den 20 oktober 2017 efter att Timell anklagats för sexuella trakasserier och övergrepp av några före detta medarbetare, bland andra Lulu Carter. Kort därefter drogs repriserna in och programmet försvann från streamingtjänsten TV4 Play.

Avslöjanden om anklagelserna kopplade till Timell i samband med att Metoo-rörelsen nådde Sverige, ledde till att TV4 kritiserades hårt. En av de faktorer som gjorde arenan för TV4:s kris extra komplex var just förekomsten av en stark social movement. Men även om förtroendet för TV4 dippade under själva krisen (Förtroendebarmetern, 2018) sitter alla ansvariga chefer, trots rapporter om allvarliga missförhållanden, kvar ca sju månader senare då denna uppsats författats. Enligt Mediebarometern för 2018 har förtroendet för TV4 till och med ökat något sedan föregående år, vilket kan tolkas som att ledningen lyckades med sin kriskommunikation. Det gör detta till ett intressant fall att studera utifrån problemställningen och vår ambition att bidra med kunskap kring hur organisationer, i händelse av en kris kopplad till en stark social movement, kan optimera sin strategiska kriskommunikation, för att minimera skadan på sitt rykte.

1.3 Avgränsningar

Denna uppsats är författad inom området kriskommunikation vilket faller inom området Public Relations som i sin tur ingår i det samhällsvetenskapliga forskningsfältet strategisk kommunikation (Falkheimer & Heide, 2014). Studien är genomförd utifrån ett flerstämmigt perspektiv med fokus på framing av ansvar och därmed avgränsad från de insikter andra perspektiv skulle kunna bidra med, som exempelvis ett kritiskt feministiskt maktperspektiv.

På grund av ett pågående brottsmål kan det argumenteras för att TV4-krisen till viss del fortfarande är pågående, men med hänseende till begränsningar i tid och omfattning är studien avgränsad till krisens två första månader och omfattar därmed tidsperioden från den 13 oktober 2017, då det inlägg som kan sägas startade kris-kommunikationen på arenan publicerades, till den 23 november 2017 då TV4 publicerar det tredje och sista pressmeddelandet kopplat till krisen. Genom att inkludera mer material från efterföljande period hade en större förståelse för hur krisen utvecklats kunnat uppnås.

Vidare så omfattas det empiriska materialet endast av inlägg från utvalda aktörer och kanaler, inte eventuella kommentar. Genom att inkludera dem i analysen hade den kommenterande delen av publikens reaktioner och respons kunnat bidra med ytterligare nyansering av slutresultatet.

Vi har valt att behålla den engelska termen ”social movement”, då det är ett väldefinierat begrepp inom forskningen som saknar lämplig svensk motsvarighet.

1.4. Disposition

Denna uppsats är indelad i sex kapitel: I det första kapitlet presenteras en introduktion och syftet med arbetet i förhållande till problemformuleringen. I kapitel två presenteras de begrepp, teorier och tidigare forskning som ligger till grund för studien som anlägger ett flerstämmigt perspektiv på kriskommunikation då en organisation blir utsatt för kritik av en social movement. Kapitel tre innehåller teorier om kommunikativ komplexitet och framing vilka arbetet utgår ifrån. I kapitel fyra presenteras en detaljerad beskrivning av arbetets metodologiska utgångspunkter, metodval, urval, insamlingsmetod, empiriskt material samt analysmetod. Det förs också en diskussion kring metodval och studiens kvalitet. Kapitel fem innehåller analysen av det empiriska materialet samt sammanfattande slutsatser av den. Kapitel 6 innehåller diskussion och slutsatser kring analysens resultat kopplade till arbetets problemställning och forskningsfrågor. Avslutningsvis ges förslag avseende vidare forskning.

2.0 Tidigare forskning

För att tydliggöra och fördjupa den forskningskontext denna studie tar avstamp i, samt utgångspunkten för det forskningsgap vi identifierat och ämnar bidra till att fylla, presenteras i detta avsnitt en översikt av tidigare forskning om kriskommunikation med fokus på framing inom organisationskommunikation, krisjournalistik och social movements.

Användningen av framing-teori inom medie- och kommunikationsforskning är väletablerad (Cacciatore, Scheufele, & Iyengar, 2016). Tidigare forskning tyder dessutom på att framing har en större påverkan under omständighet där det råder stor osäkerhet, som exempelvis vid en kris, eftersom människor då letar efter ledtrådar eller tittar på andras beskrivning av en situation för att förstå vad det är som händer och varför (An & Gower, 2009; Maitlis & Sonenshein, 2010; Novak & Vidoloff, 2011; Weick, 1988).

Timothy Coombs (2007) som utvecklat en av de mest använda teorierna inom kriskommunikation, Situational Crisis Communication Theory (SCCT), menar att organisationer bör sträva efter att påverka inramningen av krisen med sin kriskommunikation i syfte att minimera hur stort ansvar de tillskrivs och på så sätt begränsa skadeverkningarna på det egna ryktet. I sin forskning har Coombs (2007) visat att det som är avgörande för hur mycket ansvar organisationen tillskrivs, är i hur stor utsträckning intressenterna upplever att organisationen orsakade eller kunde förhindrat krisen. Enligt SCCT går det, baserat på kristyp samt organisationens krishistoria och tidigare rykte, att avgöra i hur stor utsträckning en organisation kommer att tillskrivas ansvar för en kris, och utifrån det välja en optimal kommunikationsstrategi (Coombs, 2007). Även om SCCT är välanvänd har teorin dock kritiserats för att den utgår ifrån att det är möjligt att i krisens inledning fastställa vilken kristyp den tillhör, något som många forskare menar omförhandlas under tidens gång (Frandsen & Johansen, 2017; Zhao, 2017).

Ett sätt att undvika att fastna i en statisk syn på kriskommunikation är att använda sig av ett flerstämmigt perspektiv, såsom Lindholm och Olsson gör i *Crisis*

Communication as a Multilevel Game: The Muhammad Cartoons from a Crisis Diplomacy Perspective (2011). Där analyserar de en kris som utspelar sig på en komplex och multikulturell arena utifrån ett flerstämmigt perspektiv samt teorin om framing. I analysen av den danska regeringens kriskommunikation i samband med publiceringen av Muhammed-teckningarna år 2005, påvisar de att organisationen, istället för att ta hänsyn till de andra aktörernas inramning, främst utgår ifrån sin egen tolkning och framing av krisen vilket påverkar hur de definierar problemet och vilka kommunikationsstrategier de väljer för att försöka lösa krisen. Lindholm och Olsson (2011) kritiserar i sin studie begränsningen med traditionella kriskommunikationsteorier, som exempelvis SCCT, som utgår ifrån att kriser orsakas av en enda sak, drabbar en enda organisation och har en tydlig början och ett tydligt slut, vilket ofta inte är fallet. Istället lyfter de fram behovet av ett flerstämmigt perspektiv på kriskommunikation i komplexa situationer. Detta bekräftas även av Maitlis & Sonenshein som i artikeln *Sensemaking in Crisis and Change: Inspiration and Insights From Weick* (2010) lyfter fram att faran med en statisk syn på kriskommunikation är att förpliktelse till en viss tolkning av situationen resulterar i farliga blinda fläckar hos organisationen. Därför menar de att det är viktigt att organisationer bejakar att kriser är föränderliga och fortlöpande ifrågasätter och uppdaterar den egna tolkningen utifrån ny information.

Förutom information direkt från organisationen använder sig människor också i hög utsträckning av nyhetsmedier som informationskälla för att utvärdera vem som är ansvarig för en kris. Det finns mycket forskning som visar att nyhetsmedier inte objektiva beskrivningar av verkligheten, utan påverkas av medielogik, journalisternas egna tolkningsramar och erfarenheter samt existerande sociala normer och värderingar (Novak & Vidoloff, 2011). Genom att lyfta fram vissa saker och förminska eller utelämna andra definierar nyhetsartiklarna vad det är som är själva kärnfrågan och begränsar på så sätt vilka tolkningar av krisen som är möjliga för mottagaren (An & Gower, 2009; Novak & Vidoloff, 2011). I sin forskning om hur nyhetsmediers inramning påverkar den allmänna opinionen i politiska frågor, har Shanto Iyengar (1996) identifierat två framträdande och övergripande nyhetsinramningar för problem: den episodiska, som fokuserar på utvalda individer och specifika händelser, och den tematiska, som placerar in problem och händelser i en större samhällskontext. I sin studie *Framing Responsibility for Political Issues* (1996) påvisar Iyengar att inramningen påverkar den allmänna opinionen gällande vem som

orsakat ett problem och hur det bör lösas. Den episodiska inramningen får människor att leta efter orsaker och lösningar på individnivå, medan den tematiska inramningen får dem att leta efter orsaker och lösningar på samhällsnivå. Att vem som hålls ansvarig för ett problem således påverkas av inramningen i nyhetsmedierna, gör det relevant att inte enbart titta på hur organisationen själv ramar in krisen, utan även titta närmare på nyhetsmediernas inramning.

Detta styrks även av studien *How do the news media frame crises? A content analysis of crisis news coverage* (2009) där An och Gower identifierar inramningen ”tillskrivning av ansvar” som den mest dominanta inom krisjournalistik, särskilt vid kriser som är kopplade till den mänskliga faktorn och som hade kunnat förhindras. Studien visade också att om det var en anställd som orsakat krisen betonade nyhetsmedierna i större utsträckning organisationens ansvar än individens, organisationen förutsätts således vara ansvarig för sina medarbetare. Var den som orsakade krisen å andra sidan en högt uppsatt chef, betonade medierna i större utsträckning individens ansvar än organisationens, som då kunde framställa sig själv som ett offer för en kris orsakad av någon annan och på så vis undkomma ansvar.

Det saknas relevant tidigare forskning kopplat till kriskommunikation, framing och social movements, men i studien *New Frames on Crisis: Citizen Journalism Changing the Dynamics of Crisis Communication* (2011), där Novak och Vidoloff studerar det närliggande ämnet medborgarjournalistik, påvisar att medborgares egen rapportering via sociala medier om en kris eller ett problem, har potential att utmana nyhetsmediers och organisationers inramning. När det gäller övrig forskning om social movements och framing har Snow och Benford (2000), tongivande forskare inom social movements, identifierat tre grundläggande inramningar som dessa rörelser använder sig av för att mobilisera anhängare: 1) den diagnostiserande inramningen, som handlar om att identifiera problemet och vem som är ansvarig, 2) den prognostiserade inramningen, som handlar om att föreslå en lösning på det identifierade problemet, och 3) den motiverande inramningen, som handlar om att konstruera logiska motiv för att agera.

Gemensamt för de vanligaste inramningarna inom kriskommunikation, krisjournalistik och social movements är således att de syftar till att identifiera vem som är, eller inte är, ansvarig för ett problem, något vi kommer att återkomma till i beskrivningen av vårt teoretiska ramverk (3.5) samt den analysmodell vi utarbetat (4.4.1).

3.0 Teori

I detta avsnitt presenteras de teorier med tillhörande koncept som valts ut för att analysera och förklara de fenomen som studeras. Avsnittet inleds med definitioner av kris, kriskommunikation samt social movements och självorganiserande nätverk. Därefter presenteras de centrala teorierna RAT och framing.

3.1 Kris

Det finns många olika definitioner på en kris som speglar den utveckling av synen på kris och kriskommunikation som skett över åren. Många har ett tydligt organisationsfokus, som exempelvis av de mest använda av Pearsons och Clair som definierar en organisationskris som ”en händelse med liten sannolikhet och stor påverkan som hotar företagets överlevnad och som karaktäriseras av tvetydighet gällande orsak, resultat och hur problemet bör lösas samt en övertygelse om att beslut måste fattas snabbt” (egen översättning, citerad i Frandsen & Johansen, 2017, s. 36). Även om den tydligt visar på hur en kris upplevs av en organisation, skapar det breda, komplexa perspektivet på krishantering dock ett behov av en annan slags definition. I denna uppsats anammars därför Asplan och Mitroffs definition av kriser som ”komplexa system av multipla, interagerande och ömsesidigt beroende kriser som alla kan och kommer att betraktas på olika sätt av olika intressenter” (egen översättning, citerad i Frandsen & Johansen, 2017, s. 37).

3.2 Kriskommunikation

I linje med ovanstående definition av en kris, definieras kriskommunikation i den här uppsatsen som ”en komplex och dynamisk konfiguration av kommunikativa processer vilka utspelar sig före, under och efter en händelse eller situation som tolkas som en kris av en organisation och/eller av andra röster på arenan” (Frandsen & Johansen, 2017, s.148).

3.3 Social movements och själv-organiserande nätverk

Som redan konstaterats utlöses kriser inom organisationer, och därpå följande kris-kommunikation, allt oftare av någon form av social movement. I artikeln *The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics* (2012) konstaterar Bennet och Segerberg att social movements som fenomen delvis håller på att förändras. Den konventionella typen av social movements, som bygger på kollektiv handling, styrs eller förvaltas av en eller flera identifierbara medlemsorganisationer och som till stor del bygger på en enda stark kollektiv identitet, existerar fortfarande. Men parallellt med det har enligt Bennet och Segerberg en ny typ av mer eller mindre själv-organiserande nätverk baserade på sammankopplad handling, där digitala medier fungerar som en organiserande agent, blivit allt vanligare de senaste åren. Även dessa själv-organiserade social movements använder inramning för att mobilisera medlemmar (se avsnitt 2.0), men snarare än en enda stark kollektiv identitet, använder själv-organiserande nätverk en inramning som bygger på en gemensam världssyn men samtidigt enkelt går att personalisera och således lämnar utrymme för en mängd variationer på problemdefinition och identitet (Bennett & Segerberg, 2012). Metoo-rörelsen, som utlöser den kris som studeras i denna uppsats, är ett exempel på en sådan självorganiserande social movement som utgår från en gemensam världssyn där kvinnor utsätts för ett strukturellt förtryck på grund av patriarkala maktstrukturer, men som samtidigt lämnar ett utrymme för personaliserade berättelser och engagemang på en mängd olika nivåer.

3.4 Rhetorical arena theory

Med utgångspunkt i tanken att kriskommunikation är något som präglas av flerstämmighet måste det tas hänsyn till alla röster på den retoriska arenan, inte enbart organisationens, för att skapa en djupare förståelse av en krissituation. För att uppnå detta har vi valt att använda oss av *Rhetorical Arena Theory* (RAT), en teori som har utvecklats av Frandsen och Johansen (2017) just för att studera den kommunikativa komplexitet de menar utmärker en organisationskris. De beskriver RAT som ett ramverk under vilket det går att plocka in och applicera lämpliga teorier för att förstå vad som händer på den *retoriska arena* som beskrivs närmare i efterföljande stycke. Med hjälp av RAT är det möjligt att identifiera, beskriva och förklara

mönster inom kriskommunikationen i syfte att få en ökad kunskap om aktörerna och om hur de förhandlar och skapar mening kring krisen. Denna kunskap kan sedan användas för att skapa krishanteringsstrategier.

Organisationskrisen ses utifrån detta perspektiv inte som ett naturligt förekommande fenomen, utan som en social konstruktion så till vida att det är en händelse som *tolkas* som en kris (Frandsen & Johansen, 2017). Det innebär att tolkningen av krisen är något som förhandlas av de som omfattas av den. Ibland tolkar olika aktörer en situation på olika sätt - exempelvis när medierna kallar det för en kris trots att organisationen inte gör det. Det leder ofta till en förhandling eller en kamp mellan de olika aktörerna om vilken som är den rätta tolkningen, där organisationen således inte kan räkna med att vara den dominanta rösten.

Med hjälp av RAT går det att studera kriskommunikation ur både ett makro- och ett mikroperspektiv. Makroperspektivet fokuserar på den retoriska arenan som helhet, alla röster och all kriskommunikation som äger rum på den under en specifik organisationskris. Mikroperspektivet zoomar in på individuella kommunikationsprocesser.

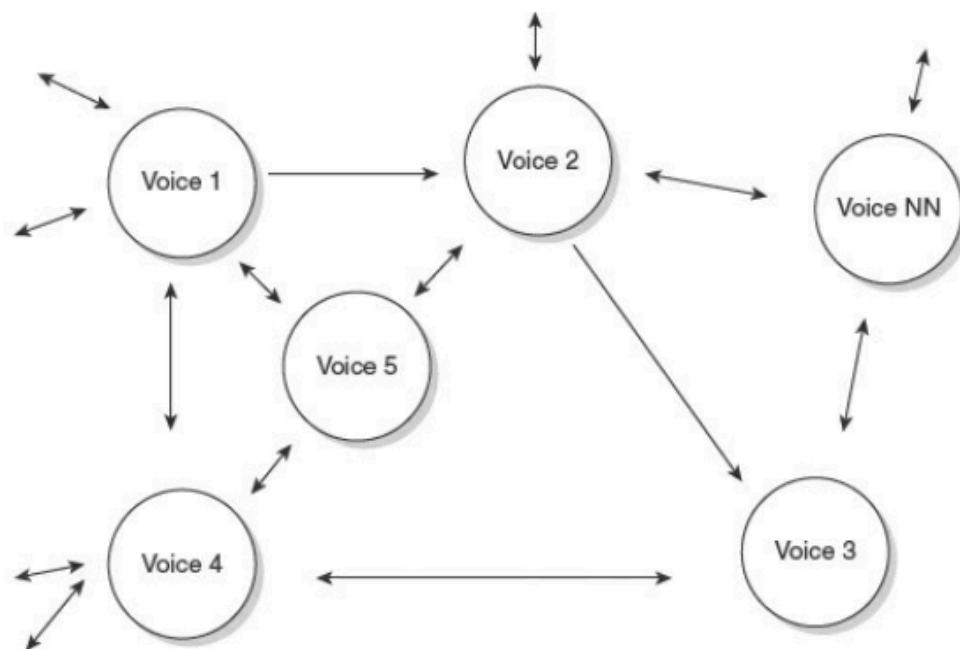
3.4.1 Makroperspektivet: Interaktionsmönster

Målet med makroperspektivet är att ge en överblick över den retoriska arenan, rösterna och all kriskommunikation som äger rum där. RAT bygger på idén att det vid en kris öppnas upp ett komplext och dynamiskt socialt rum, en symbolisk och *retorisk arena* där olika aktörer eller *röster* kommunicerar med, mot, till eller förbi varandra om hur krisen bör tolkas och hanteras (Frandsen & Johansen, 2017). Varje kommunikativ process innefattande sändare, budskap och mottagare, som påverkar eller bidrar till krisen blir en del av arenan som därmed kan omfattas av såväl offentliga som privata sfärer. På så vis kan det pågå en mängd olika processer samtidigt vilket innebär att en retorisk arena kan öppnas upp eller stängas ner långt före eller efter det som ur organisationens perspektiv uppfattas som den akuta fasen.

För att förtydliga vad begreppet röst innebär syftar det till de många olika aktörer på arenan, det vill säga sändare och mottagare, som i en dynamisk process aktivt skapar mening kring krisen genom att förhandla om dess tolkning (Frandsen & Johansen, 2017). Rösterna har olika anledningar och motiv till att kommunicera om krisen och därmed kommunicerar en del röster med varandra, en del mot eller förbi

varandra, och andra kommunicerar till eller om varandra. Ofta motsvarar rösterna på arenan organisationens intressenter, till exempel medarbetare, kunder, aktieägare, samarbetspartners och branschorganisationer, men det förekommer också röster vars primära intresse är själva krisen snarare än organisationen, till exempel politiker och social movements.

Som en praktisk utgångspunkt för analysen på makronivå innehåller RAT en modell för att visualisera alla röster och kommunikationsprocesser på den arenan (se figur 3.1). Genom att studera interaktionsmönstren på arenan kan man enligt Frandsen och Johansen få en ökad kunskap om aktörerna och om hur de förhandlar och skapar mening kring krisen. En viktig poäng att framhålla är dock att den retoriska arenan enligt Frandsen och Johansen karakteriseras av att den är för komplex och föränderlig för att en enskild aktör ska kunna överblicka hela arenan.

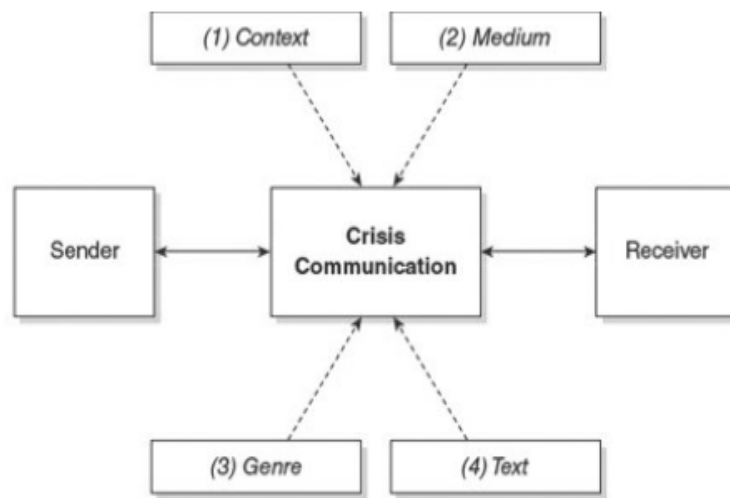


Figur 3.1 Modell av makroanalys (Frandsen & Johansen, 2017)

3.4.2 Mikroperspektivet: den individuella kommunikativa processen

Till skillnad från makroperspektivets holistiska ansats fokuserar mikroperspektivet på vad som kännetecknar varje individuell kommunikationsprocess på den retoriska arenan (Frandsen & Johansen, 2017). Dessa kommunikationsprocesser (se figur 3.2) består av två aktiva aktörer: en sändare som producerar kriskommunikation och en mottagare som tar emot och tolkar den kommunikationen (Frandsen & Johansen, 2017). På så sätt produceras ny mening om krisen.

Varje individuell kommunikationsprocess påverkas enligt Frandsen och Johansen (2017) av fyra parametrar - kontext, media, genre och text (se figur 3.2). De specifika val som aktörerna gör i relation till dessa parametrar påverkar både produktionen och mottagandet av kriskommunikationen. Ett grundantagande i RAT är att aktörer kan agera strategiskt för att uppnå sina mål (Frandsen & Johansen, 2017). I denna uppsats ligger det primära fokuset på parametern text eftersom detta enligt Frandsen och Johansen motsvarar sändarens kommunikationsstrategi, men de övriga parametrarna kommer ändå att beskrivas kort, eftersom det inte är möjligt att helt och hållet bortse från dem.



Figur 3.2 Modell av mikroanalys (Frandsen & Johansen, 2017)

Den första parametern är kontext, vilket kan delas upp i psykologisk kontext och social kontext (Frandsen & Johansen, 2017). Med psykologisk kontext åsyftas de interna kognitiva scheman eller tolkningsramar som påverkar hur olika aktörer uppfattar och tolkar krisen. Den externa sociala kontexten verkar på tre olika nivåer: den nationalkulturella kontexten, som exempelvis utgörs av sociala strukturer och

normer; den organisatoriska kontexten, som exempelvis kan handla om kommunikationskultur, lagstiftning eller specifika arbets- och produktionsvillkor; och den situationsspecifika kontexten, som inkluderar sändare, mottagare, tidpunkt, plats och budskap.

Den andra parametern är vilket medium som används för att förmedla kriskommunikationen (Frandsen & Johansen, 2017). Detta inbegriper skrift och tal, bilder, handlingar och artefakter av olika slag. Det omfattar tryckt och digital media, sociala medier, hemsidor och mobiltelefoner. Olika medium har olika utmärkande egenskaper och valet av medium kan påverka hur, var, när och varför kriskommunikation produceras och mottas.

Den tredje parametern är inom vilken genre kriskommunikationen äger rum (Frandsen & Johansen, 2017). Genre är en grupp texter som delar vissa utmärkande karaktärsdrag när det gäller syfte och kommunikationsstrategier. Exempel på vanliga genrer inom kriskommunikation är pressmeddelande, nyhetsartiklar, ledare, tweets, bloggar, facebook- och instagraminlägg samt personalmöten.

Den sista parametern är text (Frandsen & Johansen, 2017). Texten, som ibland kallas budskapet, är resultatet av sändarens kommunikationsstrategi, det vill säga vilka ord, bilder, artefakter och handlingar som hen väljer att använda. Men det är först när den har kommunicerats i en specifik situation och tagits emot och tolkats av en mottagare som den blir till en text.

3.5 Framing

RAT fungerar som ett ramverk under vilket lämpliga teorier går att plocka in och applicera i syfte att bättre förstå vad som händer på den retoriska arenan. För att undersöka parametern text i kriskommunikationen på arenan, i syfte att identifiera hur ansvar tillskrivs på olika nivåer, används i denna uppsats teorin om framing, närmare bestämt *emphasis framing*.

Det har framförts en del kritik mot att definitionen av framing inom *emphasis* forskningen är så vag att det är möjligt att argumentera för att nästan vilka skillnader som helst mellan olika texter utgör en skillnad i framing (Cacciatore, Scheufele, & Iyengar, 2016). I *The End of Framing as we Know it...and the Future of Media Effects* (2016) förespråkar därför Cacciatore, Schaufele och Iyengar en återgång till *equivalence framing*. *Equivalence framing* innebär att presentationen av logiskt

likvärdig information manipuleras, exempelvis genom att något ramas in i termer av vad som kan vinnas på ett visst val eller vad som kan förloras på samma val (så kallad gain eller loss frame). Emphasis framing innebär istället att själva innehållet i budskapet manipuleras, exempelvis genom att viss information väljs ut eller betonas medan annan hamnar i bakgrunden eller utelämnas på ett sätt som får en viss problemdefinition, bakomliggande orsak och lämplig lösning att framstå som mer logisk än en annan. Enkelt förklarar fokuserar equivalent forskning på *hur* information presenteras medan emphasis forskning tittar på *vilken* information som kommuniceras.

Ett problem med att enbart titta på equivalence framing är att texter där logiskt likvärdig information presenteras på olika sätt sällan förekommer exempelvis i nyhetsmedier, och således behöver konstrueras av en forskare. Därför är analys av equivalence framing svårt att genomföra annat än i experimentell miljö. *I Framing in Mass Communication Research - An Overview and Assessment* påpekar Vliegenthart (2012) dessutom att det går att ifrågasätta den externa validiteten i experimentbaserade framinganalyser där ett enda budskap presenteras isolerat från andra, eftersom det ligger så långt ifrån verkligheten där människor rör sig i en komplex miljö och ständigt stöter på en stor variation av medierade budskap. Eftersom vi tittar på texter producerade av andra sändare som dessutom kommuniceras i en väldigt komplex miljö har vi valt att använda oss av emphasis framing, såsom den definieras av Entman.

Emphasis framing sker när avsändare i en text väljer ut och drar uppmärksamheten till vissa aspekter av verkligheten och utelämnar andra, något som kan påverka mottagarens tolkning (Coombs, 2007; Entman, 1993). Processen kan illustreras som att man håller upp en symbolisk ram framför verkligheten på ett sätt som gör att vissa saker hamnar i centrum för ramen och vissa hamnar utanför. I denna uppsats används även begreppet *inramning* eller *rama in* för att beskriva hur framing kommer till uttryck i en text, och begreppet *tolkningsram* för att beskriva hur framing kommer till uttryck hos avsändare och mottagare på individ- och gruppnivå.

Framing är en process som omfattas både av textens inramning och individens tolkningsram. I artikeln *Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm* (1993) beskriver Entman hur avsändare, beroende på de tolkningsramar som organiserar det egna meningsskapandet, gör olika medvetna och omedvetna val gällande

de texter de producerar och att det leder till förekomsten av en viss inramning i texten. Inramningen kommer exempelvis till uttryck genom när- eller frånvaron av vissa nyckelord, vanligt förekommande fraser, stereotyper, informationskällor och meningar som tematiskt förstärker en viss tolkning (Entman, 1993). Mottagarens tankar och slutsatser styrs i sin tur av egna tolkningsramar som ibland överensstämmer med och ibland motstrider sändarens inramning av texten (Entman, 1993). Det faktum att en fråga ramas in på ett visst sätt i en text är därmed inte en garanti för att mottagaren påverkas av inramningen på önskat sätt.

Framing kan därmed betraktas som en kamp om meningskapande mellan olika röster på den retoriska arenan (Vliegthart & van Zoonen, 2011; Zhao, 2017). Kampen har olika förlopp för olika personer, grupper och organisationer eftersom den påverkas av såväl psykologiska som sociala kontexter och maktskillnader och den möjliggörs med hjälp av olika medium och textgenrer. Dessutom existerar olika och kontrasterande inramningar av krisen samtidigt och de utmanar varandra. Maitlis och Sonnenshein (2010) påpekar att även om formella maktskillnader mellan de olika aktörerna spelar in, kan en stark diskursiv förmåga, såsom framing, påverka meningsskapandet i en krissituation och således vara ett medel för individer med liten formell makt att genom kommunikation förespråka en viss tolkning. Detta skulle kunna förklara varför social movements av typen självorganiserande nätverk, som ofta består av ett stort antal individer med liten formell makt, ändå med hjälp av framing kan påverka tolkningen av en kris (Bennett & Segerberg, 2012).

Enligt Entman (1993) har framing fyra funktioner: att definiera problem, att identifiera orsaker, att göra en moralisk bedömning och/eller att föreslå lösningar. Ofta är vad som utelämnas, till exempel alternativa definitioner, förklaringar och rekommendationer, lika betydelsefullt som det som inkluderats (Entman, 1993) det vi inte känner till kan vi heller inte utvärdera eller agera på. Precis som inramningen får vissa förklaringar och lösningar att framstå som mer sannolika eller logiska, får den andra att framstå som omöjliga. Fokuserar inramningen på individer och specifika händelser, så kallad episodisk inramning, är sannolikheten större att mottagaren letar efter orsaker och lösningar på individnivå, medan en tematisk inramning som sätter in problemet i en större samhällskontext i större utsträckning får mottagaren att söka efter orsak och lösning på samhällsnivå (Iyengar, 1996). Många studier inom emphasis framing fokuserar just på hur tematisk eller episodisk inramning påverkar hur en fråga tolkas (Cacciatore et al., 2016).

4.0 Metod och material

I följande kapitel presenteras studiens metod och material. Inledningsvis redogör vi för uppsatsens vetenskapsteoretiska utgångspunkt och därefter presenteras och motiveras våra urval och insamlingsmetod. Här finns också en redogörelse för det empiriska materialet. Därefter presenteras och motiveras analysmetoden samt analysmodellen som vi utformat. Avslutningsvis presenteras metodkritiken.

4.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt och val av metod

Den kvalitativa fallstudien lämpar sig väl som metod till denna uppsats eftersom den syftar till att skapa en djupare snarare än en generell förståelse för ett komplext och specifikt fenomen (Heide & Simonsson, 2014).

Studiens vetenskapsteoretiska utgångspunkt grundas i det socialkonstruktivistiska perspektivet, vilket innebär att verkligheten ses som en social konstruktion som ständigt förändras genom mänskligt samspel (Bryman, 2016). Med ett sådant synsätt finns det många subjektiva verkligheter och för att skapa en förståelse snarare än att räkna eller mäta dem, används en tolkande ansats som förklarar och genererar kunskap om betydelser, konsekvenser och effekter av de sociala handlingarna. Det så kallade hermeneutiska perspektivet används därmed för att skapa mening kring empirin i detta arbete och vi som författare ses som medskapande aktörer genom de uttolkningar av verkligheten som speglas i empirin och som är centrala för analysen (Eksell & Thelander, 2014). Studiens ontologiska utgångspunkt är att det insamlade materialet betraktas som en skildring av verkligheten, inte som en faktisk verklighet.

4.2 Urval

För att kunna uppnå målsättningen med fallstudien och skapa en djupgående kunskap om ett särskilt fenomen är det viktigt att analysera ett så meningsfullt utvalt och informationstätt material som möjligt (Patton, 1990). Det finns flera olika

strategier för att hitta lämpliga material till en fallstudie, men i relation till denna studies frågeställning och syfte utgör extremfallet den mest lämpliga, då det utgörs av relevanta, ovanliga eller speciella omständigheter och kan användas för att förbättra mer typiska situationer.

Metoo-rörelsen är ett globalt fenomen och en av vår tids största upprop för att belysa strukturella trakasserier och övergrepp mot kvinnor. Rörelsen har utvecklats och vuxit sig särskilt stark i Sverige och är i realtid en av de mest omdebatterade och medierade sociala movements i den digitala tidsåldern. Att studera kriskommunikationen på en retorisk arena i en svensk kontext, vilken flankeras av en så kraftfull röst som Metoo-rörelsen motsvarar en relevant och unik möjlighet att studera ett rikt material kring fenomenet och problematiken med gränsöverskridande kriser och hur de kan påverka en organisationskris. Detta är relevant eftersom antalet gränsöverskridande kriser sannolikt kommer öka på grund av globaliseringen och digitaliseringen (Frandsen & Johansen, 2017).

Det uppstod flera organisationskriser när Metoo-rörelsen spreds i Sverige under hösten 2017, men i linje med uppsatsens flerstämmiga ansats som strävar efter att skapa förståelse och kunskap kring kriskommunikationsprocesserna på en arena ur såväl makro- som ett mikroperspektiv, lämpar sig TV4-krisen väl av flera anledningar:

TV4-krisen kan betraktas som en ikonisk händelse genom att det var den första krisen kopplad till #metoo som medierades och därefter följdes av många andra. Genom att studera detta fall skapas en överblick av hur krisen utvecklades från ett datum några dagar innan innan hashtaggen Metoo blev viral. Därmed är det möjligt att påvisa hur kriskommunikationen på arenan påverkades av och bidrog till den parallellt pågående och växande samhällsdebatten, ett perspektiv som är relevant för studiens ambition att skapa en förståelse på såväl makro- som mikronivå. Det är också en av de mest omskrivna kriserna från den period då Metoo-rörelsen etablerades och växte sig stark i Sverige. Detta innebär att det finns ett rikt material att tillgå. Det mest intressanta med detta fallet är dock att trots rapporter om allvarliga missförhållanden har förtroendet för TV4 som dippade under krisen enligt Förtroendebarmetern (Förtroendebarmetern, 2018) till och med ökat något sedan före krisen, vilket kan tolkas som att TV4 lyckats med sin krishanteringsstrategi vilket gör det intressant och relevant att studera.

Genom att välja ut det rikaste material vi kunnat hitta till vår studie är det vår ambition och förhoppning att genom resultaten av vår analys kunna bidra till den pågående akademiska diskussionen med en fördjupad kunskap om hur sociala movements påverkar organisationers kriskommunikation samt även ge förslag på praktiska kommunikationsstrategier som kan appliceras av organisationer i liknande krissituationer.

4.3 Insamlingsmetod och empiriskt material

Vid inramningsanalys är det vanligt att de aktörer eller röster som varit i centrum för den offentliga debatten väljs ut för analys (Lindekilde, 2014). För att identifiera dessa röster genomfördes en makroanalys av arenan i syfte att identifiera huvudaktörer. Enligt Coombs (2007) spelar nyhetsmedier och olika informationsplattformar en stor roll för hur en kris uppfattas av allmänheten eftersom många aktörer kommer ta del av krisen genom nyhetsrapporter och sociala medier. För att få tillgång till ett så rikt material som möjligt fokuserade vi därför empiriinsamlingen till sådana kanaler. Praktiskt innebar detta sökningar via Google och på olika nyhetssidor och sociala medier. Sökningarna innefattade kombinationer av orden: TV4, Metoo, Timell, sexuella trakasserier och Lulu Carter.

Utifrån makroanalysen valdes sedan de röster ut för analys på mikronivå som identifierats som de mest framträdande på arenan (se 4.3.1). Sedan påbörjades empiriinsamlingen på mikronivå genom sökningar i de officiella kanaler som de utvalda aktörerna använt mest frekvent under den utvalda tidsperioden. Materialet samlades in under april 2018 och katalogiserades. Därmed innehåller listan över de framträdande rösterna (4.3.1.) även en specificering av de digitala kanaler där empirin samlats in. En mer detaljerad lista över alla texter som analyserats återfinns i bilaga 8.1-8.3.

Kanalen betraktas i den här uppsatsen som det medium en röst använder sig av för att förmedla ett budskap till en eller flera mottagare. Det innebär att vid tre tillfällen har nyhetsmedierna bedömts fungera huvudsakligen som ett medium för någon av de andra aktörernas röster, eftersom de då gör sin röst hörd i en längre sammanhängande intervju: när Lulu Carter intervjuas av Aftonbladet TV och när Martin Timell intervjuas av TV4 Nyheterna och Expressen.

Eftersom det här är en kvalitativ studie har vi vid empiriinsamlingen bortsett från identiskt material som publicerats mer än en gång. Exempelvis publicerade DN vid ett par tillfällen samma artikel på olika ställen på sin webb. Lulu Carter publicerade främst inlägg om krisen på Instagram vilka hon sedan delade på sin blogg och Facebooksida. Vi bortsåg alltså från sådana dupliceringar men kanalerna specificeras för att tydliggöra tillvägagångssättet. Vid de tillfällen någon av huvudaktörerna nämnde att de varit med i någon intervju eller hänvisade till någon artikel, letades orginalkällan upp och bifogades till katalogen om den bedömdes innehålla nytt material (se bilaga 8.1-8.3).

Materialet studeras i nutid, vilket kan innebära att det kan ha förändrats från publiceringsdatum genom att till exempel innehåll kan ha reviderats eller strukits.

Det empiriska materialet för mikroanalysen bestod slutligen av 127 enheter.

4.3.1 Empiriskt material för mikroanalys

Framträdande röster som analyserats på mikronivå samt specificering över de kanaler där empiriinsamlingen skett:

- Lulu Carter, före detta TV4-anställd
 - Kanaler:
 - Instagram (@lulucartersweden)
 - Blogg (www.lulucarter.se)
 - Facebook (Lulu Carter)
 - Aftonbladet TV (intervju)
- TV4, representerade av vd Casten Almqvist, innehållsdirektör Åsa Sjöberg, kanalchef Fredrik Arefalk och digital programchef Anna Rastner
 - Kanaler:
 - TV4:s medieblogg
 - (<https://www.bonnierbroadcasting.com/mediebloggen/>)
 - TV4 gruppen pressmeddelande (www.tv4gruppen.se)
- Martin Timell, programledare för ÄH på TV4
 - Kanaler:
 - Expressen (intervju)
 - TV4 Nyheterna (intervju)

- Expressen, svensk kvällstidning som var först att rapportera om krisen och skrivit mest om den.
 - Kanaler:
 - Nyhetssajt
 - Webb-tv
- Dagens Nyheter (DN), Sveriges största dagstidning
 - Kanaler:
 - Nyhetssajt

4.4 Analysmetod

Inom fältet för strategisk kommunikation är det idag vanligt med ett abduktivt arbetssätt (Heide & Simonsson, 2014), vilket även lämpade sig väl för syftet att besvara denna studiens frågeställning eftersom det syftar till att försöka förstå, beskriva och tolka världen ur det studerades perspektiv (Bryman, 2016). Detta gjordes genom att insamlingen av empirin samt bearbetning av den i förhållande till teori och analys skedde växelvis. Genom denna typ av pendling mellan empiri och teori har vi kunnat utläsa mönster, kategorier och teman vilket gett en djupare bearbetning och förståelse av materialet. På så sätt har vi med stöd av teorin strävat efter att undvika ytliga och okritiska tolkningar av de empiriska materialet (Eksell & Thelander, 2014).

RAT har använts som ett övergripande ramverk för att strukturera analysen. Först har arenan analyserats på makronivå, för att identifiera de röster eller aktörer som haft mest inflytande på kriskommunikationen. Genom en inzoomning på parametern text har sedan de utvalda aktörernas kommunikation analyserats på mikronivå med hjälp av framing-analys. Detta för att identifiera vilka olika inramningar av krisen som kommit till uttryck i olika aktörers texter i olika faser av krisen.

Framingsanalysen baserades löst på det tillvägagångssätt som Linström och Marais (2012) beskriver i artikeln *Qualitative news frame analysis - a methodology* och utfördes enligt följande:

- 1) Först genomfördes en analys av arenan på makronivå för att identifiera framträdande röster och kommunikationsmönster.
- 2) Utifrån makroanalysen valdes sex huvudaktörer ut för analys på mikronivå och texter med kriskommunikation från dessa röster under den valda tidsperioden

samlades in. Val av texter styrdes av rösternas val av kommunikationsmedium och kanaler.

3) Därefter genomfördes en övergripande genomläsning med fokus på hur aktörerna ramade in ansvaret för krisen.

4) För att öka studiens generaliserbarhet skapade vi en analysmodell (se 4.4.1) utifrån generiska ramar för att identifiera framing av olika ansvarsnivåer. Sedan genomfördes en djupläsning och tolkning av texterna för att identifiera och kategorisera vilka olika inramningar som använts för att tillskriva ansvar för krisen. Varje text räknades som en enhet för analys. När det uppstod tveksamheter angående kategoriseringen diskuterades detta tills en gemensam förståelse kunde nås.

5) Slutligen tolkades resultatet av inramningsanalysen med hjälp av det teoretiska ramverket för att hitta förklaringar till de olika aktörernas val av inramning av krisen vid olika tidpunkter.

I denna uppsats betraktas inramning som en kvalitativ konstruktion som inte enbart kommer till uttryck explicit, exempelvis genom förekomsten av vissa ord och fraser, utan även implicit, exempelvis genom vad som utelämnas, metaforer och intertextuella och kulturella referenser (Lindekilde, 2014; Linström & Marais, 2012). Därför har en textbaserad och tolkande kvalitativ ansats använts, istället för en kvantitativ eller datorassisterad inramningsanalys. För att identifiera framing i det empiriska materialet har vi tittat på både retoriska och tekniska uttryck. Exempel på retoriska uttryck för inramning är enligt Lindström och Marais (2012):

- Ordval: värdeord, närvaro eller frånvaro av nyckelord
- Metaforer och liknelser: associationer till en påhittad sak eller företeelse
- Exempel: kopplar samman två verkliga företeelser eller händelser
- Slagord: taglines, titlar eller slogans som sammanfattar i en mening
- Gestaltningar: sättet varpå en huvudkaraktär eller företeelse beskrivs
- Avslutande påstående och paragrafer

Lindström och Marais (2012) nämner också tekniska uttryck för inramning som layout och visuella element, till exempel:

- Rubriker, underrubriker och ingress
- Bilder och bildtexter
- Val av citat
- Val av källor och hur de identifieras

4.4.1 Analysmodell

De framträdande röster vars texter valts ut för analys på mikronivå i denna studie tillhör representanter för en organisation och för en form av själv-organiserande social movement samt olika nyhetsmedier (se 4.3.1). Som redan konstaterats i avsnittet om tidigare forskning (2.0), är den gemensamma nämnaren för alla dessa röster att det hos samtliga, i samband med att en kris eller ett problem uppstår, är vanligt med inramningar som kretsar kring att definiera problemet eller krisen samt fastställa vem som är ansvarig. Detta i kombination med Entmans teori om framingens fyra funktioner (se 3.5) och Iyengars forskning om hur episodisk och tematisk inramning påverkar tillskrivning av ansvar (se 2.0), utgör utgångspunkten för den generiska analysmodell vi utarbetat för att identifiera framing av olika ansvarsnivåer i text (figur 4.1).

Den horisontella axeln av analysmodellen utgörs av tre generiska ansvarsnivåer: individ, organisation och samhälle. Den vertikala axeln utgörs av tre generiska funktioner för inramning: definiera problem, identifiera orsak och förespråka lösning. Då det inte förekommer någon kamp om den moraliska bedömningen av den kris som analyseras i den aktuella fallstudien, har denna funktion utelämnats ur analysmodellen. Resterande fält i modellen fylls med problemspecifika inramningar. Detta möjliggör en användning av generiska ramar, vilket gör att resultatet i större utsträckning går att jämföra med andra framingstudier i syfte att föra forskningen vidare. Samtidigt framträder textens individuella uttryck för de olika inramningarna tydligt, vilket möjliggör en djupare diskussion av hur olika aktörer på den specifika retoriska arenan använder kriskommunikation för att explicit och implicit tillskriva ansvar för krisen på olika nivåer.

| | | Ansvarsnivåer | | |
|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|-----------------|
| | | Individproblem | Organisationsproblem | Samhällsproblem |
| Inramningens funktion | Definiera problem | | | |
| | Identifiera orsak | | | |
| | Förespråka lösning | | | |

Figur 4.1 Modell för framinganalys av ansvarsnivåer

4.5 Metodkritik

Det har framförts kritik av kvalitativ inramningsanalys gällande dess tillförlitlighet och validitet. Ett validitetsproblem är att forskare tenderar att ständigt definiera nya ramar, vilket dels gör det svårare att jämföra, generalisera och bygga teorier utifrån de samlade analyserna, dels ökar risken för att man medvetet eller omedvetet väljer ramar som stödjer ens tes (Linström & Marais, 2012). Ett annat validitetsproblem är att processen för att identifiera inramningar i en text är subjektiv, vilket gör att den kan påverkas av forskarnas egna tolkningsramar, stereotyper eller andra former av bias (Linström & Marais, 2012). För att motverka detta har så kallade generiska ramar använts i analysmodellen, till skillnad mot problemspecifika ramar som endast är relevanta för vissa ämnen eller händelser (Linström & Marais, 2012). Ramarna har tydligt definierats och deras uttryck i det empiriska materialet har noggrant dokumenterats för att påvisa tillförlitlighet och replikerbarhet (Lindekilde, 2014). För att skapa överblick och underlätta för läsaren kompletteras analysen även med redovisningar av resultatet i tabellform (Lindekilde, 2014).

Snarare än att tala om validitet och reliabilitet, som förutsätter en positivistisk ontologi och epistemologi, brukar man när det gäller kvalitativ forskning tala om trovärdighet, överförbarhet, tillförlitlighet och bekräftelsebarhet (6 & Bellamy, 2012; Heide & Simonsson, 2014). För att skapa trovärdighet har vi strävat efter att samla in ett rikt empiriskt material samt att dokumentera och kommentera detta så att läsaren kan bedöma studiens kvalitet (Heide & Simonsson, 2014). För att skapa förutsättningarna för överförbarhet har vi försökt producera en så pass tät beskrivning av fallorganisationen och kontexten att det finns goda förutsättningar för läsaren att överföra kunskapen till andra situationer (Heide & Simonsson, 2014). Vi som författare till denna studie är en del av det samhälle, en del av Metoo-rörelsen och även en del av den arena som studeras. Även om neutralitet eftersträvas i analysen kan tolkningar färgas av våra åsikter. Gemensamma kvalitetskriterier för fallstudier och kvalitativ forskning i allmänhet är vikten av total transparens kring arbetsprocessen (6 & Bellamy, 2012), vilket vi också strävat efter att uppnå.

Vi anser i och med detta att det går att göra analytiska generaliseringar utifrån studien, vilket enligt Kvale och Brinkmann (2014) innebär att man gör en väl överlagd bedömning att resultaten från en studie kan fungera som vägledning i en annan

situation och stödjer det med hjälp av rika kontextuella beskrivningar och klarläggande argumentering.

5.0 Analys

Detta avsnitt innehåller uppsatsens analysdel. Den första delen innehåller makroanalysen som åskådliggörs av en modell över rösterna på arenan. Därefter följer mikroanalysen som inleds med en sammanfattande och förklarande inledning till avsnittet. Därefter följer analysen vilken delats upp i tre olika faser. Varje analysdel avslutas med en sammanfattning.

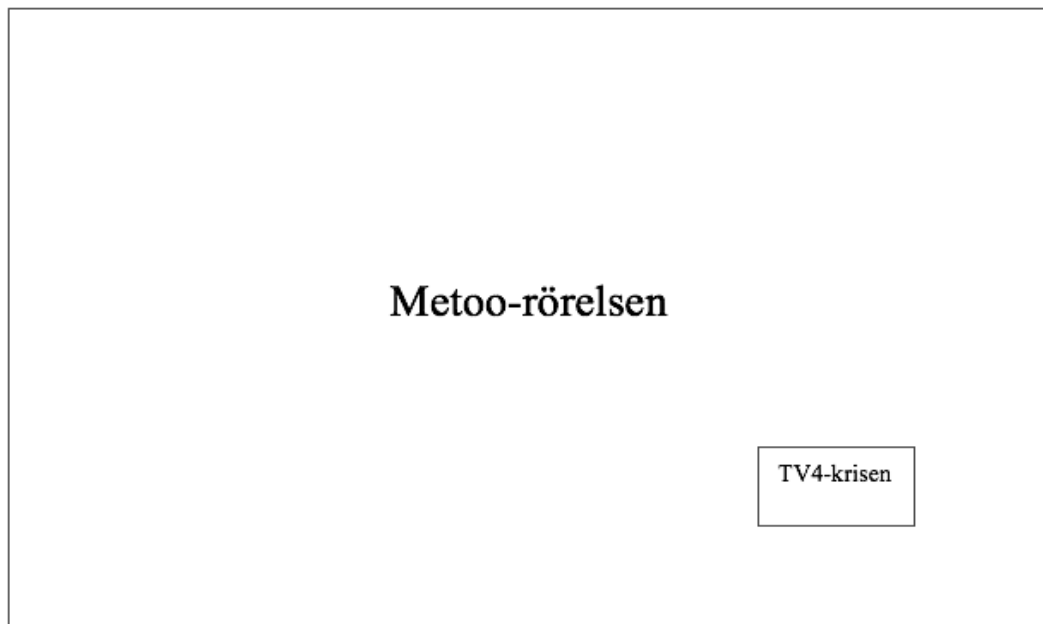
5.1 Den flerstämmiga arenan

Den retoriska arenan är, som tidigare nämnts, ett socialt rum som öppnas upp i samband med att en organisationskris bryter ut (Frandsen & Johansen, 2017). Det finns olika sätt att avgränsa den retoriska arenan för krisen på TV4. Beroende på hur man definierar krisen kan man argumentera för att arenan öppnades upp i och med att Lulu Carter postade ett inlägg på Instagram där hon jämförde Martin Timell med Harvey Weinstein och att den sedan fylldes av de röster som kommunicerade om Timell och TV4.

Ett annat sätt att se på det är att krisen på TV4 i själva verket är en del av en större global kris som drabbade ett flertal aktörer. Utifrån den definitionen går det att argumentera för att den retoriska arenan öppnades upp redan när New York Times den femte oktober 2017 publicerade artikeln där filmproducenten Harvey Weinstein anklagas för sexuella övergrepp och trakasserier av en stor grupp kvinnor. Tio dagar senare uppmanade skådespelerskan Alyssa Milano alla kvinnor som drabbats av sexuella trakasserier eller övergrepp att skriva ”Me too” på sociala medier. Inom 24 timmar hade en halv miljon kvinnor på Twitter och 4,7 miljoner kvinnor på Facebook skrivit ”Me too” (Nilsson, 2017). Lulu Carter, en före detta TV4-anställd, publicerade ett bildkollage på Instagram föreställande Martin Timell och Harvey Weinstein med bildtexten ”Timell = TV4’s egen Harvey Weinstein” två dagar innan hashtaggen Metoo startades. I samband med Milanos tweet lade hon till #metoo på det instagraminlägget, vilket medförde att hennes röst förstärktes av

en kör av röster från den själv-organiserande Metoo-rörelsen som alla sade samma sak: ”Me too”.

Även om det teoretiskt sett skulle kunna argumenteras för att expandera en retorisk arena nästan hur mycket som helst, både i tid och rum, medför detta till slut att den förlorar sin användbarhet och praktiska tillämpning. Samtidigt går det inte att bortse ifrån att alla kvinnors röster inom Metoo-rörelsen påverkade krisen på TV4 och inramningen av den i kriskommunikationen. Vi föreslår därför att kriskommunikationen om TV4 och Timell bör betraktas som en *sub-arena* till den globala retoriska arena som omfattar all kriskommunikation i samband med Metoo-rörelsen (se figur 5.1).



Figur 5.1 Sub-arena i relation till global arena

5.2 Rösterna på arenan ur ett makroperspektiv

Makroanalysen syftar till att identifiera den retoriska sub-arenans mest framträdande röster samt att skapa en överblick över kommunikationsprocesserna dem emellan, under perioden från den 13 oktober till den 23 november 2017 (Frandsen & Johansen, 2017).

Under krisens första dagar, består arenan av rösterna från före detta TV4- och Meter Television-anställda samt förespråkare för Metoo-rörelsen, såsom Lulu Carter. Därefter tar flera nyhetsmedier, bland annat Expressen och DN, plats på arenan

i samband med att de börjar rapportera om krisen. Genom mediernas kanaler fylls och förstärks arenan av fler röster från både nuvarande och före detta TV4-medarbetare. En röst som tidigt tar plats på arenan tillhör en före detta Meter Television-medarbetare som anklagar Timell för att ha utsatt henne för ett sexuellt övergrepp i samband med en personalfest år 2008. Dessa röster, med medierna som informationspridare, tvingar in de ansvariga för TV4 på arenan genom att de pressas till att kommentera de avslöjanden som medieras. Deras kriskommunikation kan således betraktas som ett svar på den kritik organisationen mött av de andra rösterna på arenan. Även Meter Television, produktionsbolaget som producerat ÄH, tvingas ut på arenan för att bemöta kritik. I det här läget dras även sponsorerna till ÄH in på arenan av medierna, när de ombeds kommentera fortsatt samarbete med TV4 och Meter Television. Flera av TV4:s medarbetare kliver också ut på arenan och kommenterar krisen. Slutligen, nästan en vecka efter att Carters anklagelse mot honom medierats, höjer även Martin Timell rösten för att kommentera anklagelserna.

Under dagarna som följer dras sedan ett antal politiker in på arenan av medierna när de i intervjuer ombeds kommentera krisen och TV4:s hantering av den. Tidigare vd:ar för både Meter Television och TV4 ombeds också kommentera krisen. Kritiken mot TV4:s hantering tvingar även in Bonniers vd Tomas Franzén på arenan för att ge ledningen sitt stöd. När den före detta produktionsassistenten polisanmäler Martin Timell för våldtäkt dras advokater, kammaråklagaren och kriminologexperter in på arenan av medierna för att kommentera fallet. Efter detta upprepar de olika röster som befinner sig på arenan i stort sett sina versioner utan nya avslöjanden eller infallsvinklar.

Nedanstående modell (figur 5.2) syftar till att sammanfatta och skapa en visuell överblick över de framträdande rösterna samt kriskommunikationsprocesserna på den retoriska sub-arenan kopplad till krisen på TV4. Modellen har utformats utifrån Frandsen och Johansens modell för makroanalys som presenterades i teoriavsnittet (se 3.4.1) och makroanalysen av TV4-krisen. Det är huruvida viktigt att framhålla att även om ambitionen med denna analys är att skapa en detaljerad bild av arenans omfattning är den retoriska arenan till sin natur så komplex och föränderlig att den är omöjlig att helt överblicka (Frandsen & Johansen, 2017).

Analysen påvisar även, vilket åskådliggörs genom modellen, hur många olika samtal som pågår på arenan som organisationen inte deltar i och således har liten möjlighet att påverka eller styra. En annan viktig faktor som påvisas är hur framträdande och central mediernas roll som informations-spridare blir eftersom krisen medieras. Makroanalysen av kriskommunikationsprocesserna påvisar även att kriskommunikationen från TV4 kan betraktas som respons på övriga rösters kriskommunikation och den kritik som framförs där genom att TV4 inte är den drivande rösten utan snarare den svarande. Kriskommunikationen från TV4 genererar reaktioner och mer kriskommunikation från arenans röster som de i sin tur måste bemöta.

Arenan påverkas också, i enlighet med argumentet i föregående avsnitt om att den bör betraktas som en sub-arena till den globala Metoo-arena, av den samhällsdebatt som uppstått kring metoo-rörelsen på grund av avslöjanden om sexuella trakasserier och övergrepp mot kvinnor och som under den utvalda perioden dominerar medierapporteringen även utanför arenan för TV4-krisen. Avslöjanden är kopplade till en mängd olika svenska organisationer och branscher. Ett exempel, som förknippas med TV4-krisen genom att det i medierna vid flera tillfällen dras paralleller mellan de olika kriserna och organisationernas förmåga att hantera dem, är den kris som uppstår på Aftonbladet då medieprofilen Cissi Wallin öppet anklagar Aftonbladets journalist Fredrik Virtanen för att ha våldtagit henne. Utöver detta avlöser avslöjanden om strukturellt förtryck, trakasserier och övergrepp mot kvinnor kopplade till flera andra branscher och organisationer varandra i de allmänna nyheterna och på sociala medier. Det rapporteras även om olika motaktioner, till exempel demonstrationer och manifestationer som anordnas i protest mot det strukturella förtryck kvinnor utsätts för.

Sammanfattning

Sammantaget belyser makroanalysen, genom att åskådliggöra mängden komplicerade kriskommunikationsprocesser kopplade till en mängd olika röster på arenan, nödvändigheten för en organisation att i händelse av en kris anamma ett flerstämmigt perspektiv på kriskommunikationen. För att minimera skadan på sitt rykte i syfte att säkerställa sin fortlevnad är det avgörande att en organisation lyckas begränsa i vilken utsträckning de tillskrivs ansvar för krisen av dessa röster (Coombs, 2007). Trots det tar de flesta traditionella kriskommunikationsteorier inte hänsyn till den komplexitet och flerstämmighet som ofta präglar en kris, utan förespråkar

istället mer förenklade förklaringsmodeller och lösningar (Frandsen & Johansen, 2017). En risk med sådana förenklingar är att organisationen bortser från arenans komplexitet och missar de många röster på den retoriska arenan som utgörs av personer som inte är direkta intressenter till organisationen.

5.3 Inramningen av krisen ur ett mikroperspektiv

På mikronivå analyseras texter kommunicerade av de mest framträdande rösterna på arenan: TV4, Martin Timell, Lulu Carter, Expressen och DN. Analysen utförs med hjälp av den analysmodell som presenterades i avsnitt 4.4.1 och påvisar förekomsten av tre huvudsakliga tematiska inramningar av krisen, vilka yttrar sig på tre olika sätt. Detta illustreras i modellen nedan (figur 5.3).

| | | Ansvarsnivåer | | |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------------------|---|--|
| | | Individproblem: Martin Timell | Organisationsproblem: TV4:s ledning | Samhällsproblem: Samhällsstruktur |
| Inramningens funktion | Definiera problem | Sexuella trakasserier | Tystnadskultur och underlåtenhet att agera | Strukturellt förtryck |
| | Identifiera orsak | Karaktär eller personlighetsdrag | Bristande ledarskap | Patriarkala maktstrukturer |
| | Förespråka lösning | Avskeda Timell | Byt ut ledningen / Förändra arbetssätt och kultur | Förändra strukturer och värderingar |

Figur 5.3 Framing av ansvar i kriskommunikationen om TV4

De olika rösterna ramar in krisen på ett sätt som antingen förlägger huvudansvaret för krisen på:

- Martin Timell (individnivå),
- TV4:s ledning (organisationsnivå),
- eller en struktur (samhällsnivå).

Dessa inramningar yttrar sig genom att rösterna i texten definierar problemet på olika sätt, identifierar skilda orsaker till problemet och/eller förespråkar helt olika lösningar på problemet. Det sker huvudsakligen på följande sätt:

- När krisen ramar in som ett problem där ansvaret ligger på individnivå definieras problemet som Timells sexuella trakasserier eller övergrepp. Orsaken identifieras

då som Timells karaktär eller personlighetsdrag. Och den logiska lösningen på problemet blir att avskeda Timell.

- När krisen ramas in som ett problem där ansvaret ligger på organisationsnivå definieras problemet som en tystnadskultur och en underlåtenhet att agera på TV4. Orsaken identifieras då som bristande ledarskap. Och den logiska lösningen på problemet blir att byta ut ledningen.
- När krisen ramas in som ett problem där ansvaret ligger på samhällsnivå definieras problemet som ett strukturellt förtryck av kvinnor. Orsaken identifieras då som (patriarkala) maktstrukturer. Och den logiska lösningen på problemet blir att förändra strukturer och värderingar.

Då vi är intresserade av hur rösterna använder dessa olika inramningar och funktioner för att under krisens gång kämpa och förhandla med varandra om vem som är ansvarig för krisen, har vi delat in redovisningen av analysen av kriskommunikationen på den retoriska arenan i tre tidsperioder som alla avslutas med att TV4 publicerar ett pressmeddelande.

- Fas 1: 13-19 oktober 2017
- Fas 2: 19-23 oktober 2017
- Fas 3: 23 oktober - 23 november 2017

För att påvisa kampen och utvecklingen av inramningen på den retoriska arenan redovisas här en analys av representativa exempel på inramningar av de mest framträdande rösterna under de olika faserna.

5.3.1 Fas 1: Kampen om att definiera problemet

Denna fas av kriskommunikation på den retoriska arenan startar med Lulu Carters instagraminlägg om Martin Timell den 13 oktober 2017 och avslutas med publiceringen av TV4:s första pressmeddelande gällande krisen den 19 oktober 2017 (se bilaga 8.1), som därmed kan betraktas som ett svar på de andra rösternas kriskommunikation

Framing har enligt Entman (1993) fyra huvudsakliga funktioner: att definiera problem, att identifiera orsaker, att göra en moralisk bedömning och/eller att föreslå lösningar. Alla framträdande röster på arenan som analyserats är överens om att sexuella trakasserier är en omoralisk handling. Det förekommer således ingen kamp om den inramningen, varför den utelämnats ur analysen. Även om det redan under

fas 1 förekommer texter som identifierar en orsak till problemet eller förespråkar en lösning, kämpar de olika rösterna primärt om att definiera krisen (se figur 5.4): Är huvudproblemet en individs sexuella trakasserier, en organisations tystnadskultur och underlåtenhet att agera eller ett strukturellt förtryck av kvinnor i samhället?

| | | | | |
|--------------------------|----------------------|----------------------------------|---|--------------------------------------|
| | | Ansvarsnivåer | | |
| | | Individproblem: Martin Timell | Organisationsproblem: TV4:s ledning | Samhällsproblem: Samhällsstruktur |
| Inramningens funktion | Definiera problem | Sexuella trakasserier | Tystnadskultur och underlåtenhet att agera | Strukturellt förtryck |

Figur 5.4 Framing av ansvar: definitioner av problemet

Även om Carter var den som initialt öppnade upp arenan, inriktar hon sig till en början inte på att definiera en specifik ansvarsnivå för problemet. I de flesta av sina inlägg på sociala medier ramar hon in situationen som ett problem på såväl individ-, som organisations- och strukturnivå. Exempel på detta är det första inlägget hon publicerar (Carter, 171013), som lyder: ”Timell = TV4's egen Harvey Weinstein”. Liknelse kan användas som ett retoriskt uttryck för framing (Linström & Marais, 2012). Harvey Weinstein tvingades, efter att ha anklagats för sexuella trakasserier och övergrepp av en rad kvinnor, avgå från samtliga uppdrag. I samband med avslöjandet framkom även att många personer i maktpositioner inom de organisationer där han verkat och inom filmbranschen, känt till övergreppen i årtal utan att ingripa. Genom att använda sig av ovanstående liknelse definierar Carter både Timells sexuella trakasserier och TV4:s underlåtenhet att agera som en del av problemet (se figur 5.4). Detta är en liknelse och inramning som Carter fortsätter att använda sig av i sin kriskommunikation.

En annan typ av retoriskt uttryck för framing är slagord eller slogans (Linström & Marais, 2012). Utifrån detta perspektiv kan ”Me too” eller ”#metoo” betraktas som ett slagord som förmedlar tanken att alla kvinnor någon gång upplevt sexuella trakasserier eller övergrepp. Genom användningen av #metoo i sina inlägg på sociala medier definierar Carter således även problemet som ett strukturellt förtryck av kvinnor, vilket förlägger en del av ansvaret på samhällsnivå (se figur 5.4). Därmed kopplar Carter sin anklagelse av Timell till alla Metoo-rörelsen röster, både på subarenan och på den större globala arenan, och kan på så sätt sägas förstärka sin röst

med en bakgrundskör av andra kvinnoröster som samtidigt anklagar män för trakasserier och övergrepp.

Men rösterna på arenan kämpar inte enbart om definitionen av problemet och ansvarsnivån, de kämpar också om huruvida situationen ens ska tolkas som en kris eller inte (jämför Frandsen & Johansen, 2017). Expressen väljer att definiera situationen som en organisationskris redan i den första nyhetsartikeln när de skriver: ”I dag sitter TV4 i extrainkallade krismöten om situationen” (Expressen, 171018a). DN däremot, konstaterar i stort sett bara att Timell utreds efter att ha anklagats för sexuella trakasserier i den första artikeln om krisen (DN, 171018). De använder inga retoriska uttryck för inramning, såsom laddade värdeord eller gestaltningar (Linström & Marais, 2012), och situationen definieras inte som en kris. Artikeln innehåller endast ett citat där TV4:s programchef, Anna Rastner tydligt ramar in krisen som ett problem på individnivå, vilket får stå oemotsagt. I nästa artikel skriver DN däremot: ”Expressen rapporterade att TV4 under onsdagen satt i extrainkallade krismöten” (DN, 171019a), och kan på så sätt sägas anamma Expressens definition av situationen som en kris.

Val av källor och citat kan betraktas som ett tekniskt uttryck för framing (Linström & Marais, 2012). I Expressens artiklar definieras Timells trakasserier som ett problem av en mängd nuvarande och före detta medarbetare på TV4 under den inledande fasen av rapporteringen. Redan i den första artikeln om krisen väljer Expressen också att citera Frida Olsson, en f. d. exekutiv producent för ÄH, som säger: ”det är många led av chefer som vet precis hur Martin beter sig, och låter honom komma undan med det för att han är så viktig för Äntligen hemmas varumärke” (Expressen, 171018a). Hur en artikel eller text avslutas har också stor påverkan på inramningen (Linström & Marais, 2012). Ovanstående artikel av Expressen avslutas med en faktaruta som redogör för arbetsgivarens ansvar vid trakasserier eller diskriminering på arbetsplatsen. Detta bidrar till att definiera TV4:s underlåtenhet att agera som en del av problemet, vilket lyfter upp huvudansvaret för krisen på organisationsnivå (se figur 5.4).

I sina krönikor är Expressen ännu mer explicita i sitt utpekande av TV4 som ansvariga för krisen. I en krönika med rubriken: ”Tystnadskulturen har varit kompakt”, står exempelvis angående Timells sextrakasserier: ”Det ska ha pågått i årtal, utan att TV4 tog ansvar för situationen, och det är förstås inget annat än en skam”

(Expressen, 171019b). Därmed definieras både tystnadskulturen på TV4 och underlåtenheten att agera som en del av problemet (se figur 5.4).

Även om Expressen under fas 1 sätter in situationen på TV4 i en större samhällskontext med Metoo-rörelsen i en del artiklar (Expressen, 171018a; 171018c; 171019b), och problemet på så sätt även kan sägas även definieras som en del av ett strukturellt förtryck (se figur 5.4), är Expressens mest framträdande inramning av krisen under denna fas att huvudansvaret ligger på organisationsnivå.

Som redan nämnts anammar DN initialt TV4:s inramning av krisen som ett problem på individnivå. Den inramningen fortsätter även delvis i den andra artikeln om krisen, där DN skriver att medarbetare till Timell ”vittnar om en sexistisk kultur på grund av honom” (DN, 171019a). Men genom att i samma artikel redogöra för Metoo-rörelsen och de anklagelser som samtidigt riktas mot andra mediemän i Sverige, sätter DN även in krisen i en större samhällelig kontext, vilket sammantaget bidrar till att definiera problemet som både Timells trakasserier av kvinnor och ett strukturellt förtryck av kvinnor (se figur 5.4). Ganska snart flyttar dock även DN sitt fokus till TV4:s ansvar för krisen, när de publicerar en artikel där en före detta produktionsassistent på ÄH beskriver ett allvarligt sexuellt övergrepp Timell ska ha utsatt henne för, och anklagar produktionsbolaget Meter och TV4 för att ha tystat ner händelsen (DN, 171019b). Något som även bekräftas av andra källor i artikeln. I slutet av fas 1 definierar därmed även DN problemet som TV4:s underlåtenhet att agera, vilket kan sägas förflytta huvudansvaret för krisen till organisationsnivå (se figur 5.4).

TV4 fokuserar under fas 1 på att rama in krisen som ett problem kopplat till Timell som individ. Inramning är lika mycket ett resultat av det som explicit uttrycks i texten som av det som utelämnas (Linström & Marais, 2012). Den första officiella kommentaren från TV4 är ett blogginlägg med rubriken: ”Information med anledning av anklagelserna mot en av våra programprofiler” (TV4, 171018). Genom att endast uppmärksamma anklagelserna mot Timell och utelämna anklagelserna mot sig själva kan TV4 sägas rama in krisen som ett problem på individnivå som Timell är ansvarig för (se figur 5.4). Vidare sätter TV4 in krisen i en större samhällskontext genom att i blogginlägget lyfta fram hur Me too-rörelsen ”satt viktiga frågor om jämlikhet och trakasserier i rampljuset världen över” (TV4, 171018). I samband med det skriver de också: ”TV4 värnar starkt om jämlikhet och alla människors lika värde och tar kraftigt avstånd från trakasserier och diskriminering av

alla slag. Vi ser därför mycket allvarligt på de anklagelser som framförts mot en av våra programprofiler” (TV4, 171018). Detta kan betraktas som ett försök av TV4 att distansera sig från Timells agerande och lägga över ansvaret på honom som individ, samtidigt som de, genom att lyfta fram Metoo-rörelsen, även definierar problemet som ett strukturellt förtryck av kvinnor och på så vis lyfter upp en del av ansvaret på samhällsnivå (se figur 5.4). Denna inramning kan således betraktas som ett försök av TV4 att minska hur mycket ansvar de tillskrivs för krisen genom att skjuta ifrån sig ansvaret både nedåt till individnivå och uppåt till samhällsnivå.

Den 19 oktober publicerar TV4 sitt första pressmeddelande med rubriken: ”TV4 tar programprofil ur tjänst efter nya uppgifter” (TV4, 171019). Även här underlåter TV4 att beröra anklagelserna mot dem själva utan fokuserar på Timell. De uppger också att dessa nya uppgifter ”motsäger [...] den information vi hittills fått – att förändringarna som förra året vidtogs inom produktionen gällande arbetsmiljö, kultur och ledarskap har lett till att man kommit till rätta med de missförhållanden som tidigare uppdagats” (TV4, 171019). Detta kan ses som ett försök att framställa det som att TV4:s underlåtenhet att agera inte var ett frivilligt val, utan berodde på att någon annan inte gett dem korrekt information. Eftersom i hur stor utsträckning intressenterna tillskriver organisationen ansvaret för en kris hänger ihop med om de upplever att organisationen haft möjlighet att förhindra skadan (Coombs, 2007), kan även inramningen i detta pressmeddelandet betraktas som ett försök av TV4 att minska det egna ansvaret för krisen genom att framställa det som att de inte hade möjlighet att förhindra Timells trakasserier på grund av felaktig information.

Sammanfattning

Under fas 1 kämpar de framträdande rösterna huvudsakligen om definitionen av problemet. Definitionen av problemet är avgörande för vilken orsak som kommer att identifieras och vilken lösning som kommer att framstå som den mest logiska (Entman, 1993). På ett övergripande plan är det givetvis även avgörande för i hur stor utsträckning organisationen kommer att hållas ansvarig för krisen. Eftersom det råder konsensus bland de olika rösterna på arenan kring det faktum att Martin Timells trakasserier av kvinnor kan definieras som ett problem som han orsakat och är ansvarig för, pågår det ingen kamp gällande den inramningen. Men medan TV4 gärna ser att ansvaret stannar på den nivån, försöker de andra rösterna utöka definitionen av problemet till att även omfatta TV4:s tystnadskultur och underlåtenhet

att agera. Här pågår därför i den inledande fasen en kamp mellan TV4 och de andra aktörerna, vilken försvåras för TV4 av det faktum att de andra framträdande rösterna vid slutet av fas 1 tycks enas runt inramningen att problemet med Timells trakasserier beror på TV4:s tystnadskultur och underlåtenhet att agera, vilket därmed förlägger huvudansvaret för krisen på en organisationsnivå.

5.3.2 Fas 2: Kampen om att identifiera en orsak

Denna fas av kriskommunikation på den retoriska arenan inleds efter det första pressmeddelandet från TV4 om att Timell tas ur tjänst publiceras den 19 oktober 2017, och avslutas med publiceringen av TV4:s andra pressmeddelande och det därpå följande blogginlägget av vd:n den 23 oktober 2017 (se bilaga 8.2). Under fas 2 publicerar TV4 även ytterligare ett blogginlägg den 20 oktober. Efter att i den föregående fasen huvudsakligen ha fokuserat på att definiera problemet, övergår rösterna nu till en annan av framingsfunktioner: att identifiera orsaker (Entman, 1993). Under fas 2 kämpar de olika rösterna således primärt om att identifiera orsaken till krisen (se figur 5.5): Är huvudorsaken en individs karaktär eller personlighet, en organisations bristande ledarskap eller de patriarkala maktstrukturerna i samhället?

| | | Ansvarsnivåer | | |
|--------------------------|----------------------|---|---|---------------------------------------|
| | | Individproblem Martin Timell | Organisationsproblem TV4:s ledning | Samhällsproblem Samhällsstruktur |
| Inramningens funktion | Definiera problem | Sexuella trakasserier | Tystnadskultur och underlåtenhet att agera | Strukturellt förtryck |
| | Identifiera orsak | Karaktär eller personlighetsdrag | Bristande ledarskap | Patriarkala maktstrukturer |

Figur 5.5 Framing av ansvar: identifierade orsaker

Under den andra fasen övergår Carter i växande utsträckning till att identifiera bristande ledarskap av cheferna på TV4 som huvudorsaken till problemet. Efter att TV4 meddelat att de tar Timell ur tjänst publicerar Carter ett instagraminlägg där hon kommenterar nyheten med tre segertecken samt en rad hashtags, bland annat ”#metoo”, ”#timell”, ”#tv4”, ”#allavisste”, ”#sextrakasserier” och ”#maktmissbruk” (Carter, 171019b). Hon avslutar med: ”OBS!!! #tv4harvetatommycket-

avdettalänge” (Carter, 171019b). Under fas 2 fortsätter Carter att använda #metoo som en slags slagord, vilket Linström och Marais (2012) betraktar som ett retoriskt uttryck för inramning. Även om det kan sägas betona det strukturella förtrycket av kvinnor, finns inget annat i texten som lyfter upp ansvarsnivån på en samhällsnivå. Genom att avslutningsvis framhålla att ledningen på TV4 länge vetat om att Timell trakasserat kvinnor sexuellt, ramar Carter istället in det som att bristande ledarskap är den huvudsakliga orsaken till krisen, vilket förlägger huvudansvaret på organisationsnivå (se figur 5.5).

Även Expressen ramar under fas 2 in TV4 som huvudansvariga för krisen. Trots att TV4 i sitt pressmeddelande den 19 oktober meddelat att de tar Timell ut tjänst, betonar Expressen upprepade gånger att de agerat för sent och identifierar därmed bristande ledarskap som en orsak till krisen (se figur 5.5). Expressen använder också sådana retoriska uttryck för inramning som val av källor och citat (jämför Linström & Marais, 2012). När någon ur TV4:s ledning citeras, åtföljs det nästan alltid av ett citat av någon annan som motsäger TV4:s inramning av krisen som ett problem på individnivå. I fler artiklar citeras exempelvis jämställdhetsministern Åsa Regnér som, angående att TV4 inte agerat tidigare när de nåtts av uppgifter om sexuella trakasserier och dålig arbetsmiljö på ÄH, identifierar följande orsak: ”Jag tycker det är dåligt ledarskap, dåligt chefskap” (Expressen, 171020c). Även i artiklar som huvudsakligen handlar om Timells beteende identifieras gång på gång brister hos TV4:s ledning som huvudorsaken till problemet (se figur 5.5). Sammantaget bidrar allt detta till att rama in TV4 som huvudansvariga för krisen i Expressens rapportering.

Den 20 oktober publiceras ett inlägg på TV4:s blogg som innehåller ett brev från vd:n Casten Almqvist till alla medarbetare på kanalen (TV4, 171020). Där adresserar han slutligen de anklagelser som riktas mot organisationen och konstaterar att TV4 brustit som beställare samt underlåtit att agera. Detta skulle kunna betraktas som ett försök av TV4 att, genom att ta på sig en del av ansvaret, anpassa sig till den dominerande inramningen bland de andra framträdande rösterna på subarenan som definierar problemet som tystnadskultur och underlåtenhet att agera hos TV4 och identifierar orsaken som bristande ledarskap (se figur 5.5). Men i följande stycke använder Almqvist istället vad som enligt Iyengar (1996) kan betraktas som en tematisk inramning, när han sätter in krisen i en större samhällskontext:

Det globala upproppet #metoo har dessvärre visat sig vara både nödvändigt och inte en dag för tidigt. Tyvärr har vårt eget misslyckande bidragit till att debatten i Sverige kantrat och i många stycken kommit att handla om namngivningen av två medieprofiler snarare än den stora frågan om hur vi män behandlar våra kvinnliga medmänniskor – oavsett om de jobbar med TV4-program, i mediebranschen eller någon annanstans i samhället. (TV4, 171020)

Här framstår det tvärtom som att TV4 kritiserar och utmanar den dominerande inramningen av krisen genom att förespråka att man istället för att fokusera på specifika fall bör definiera problemet som ett strukturellt förtryck av kvinnor och identifiera patriarkala maktstrukturer som orsaken. Eftersom tematiska inramningar i större utsträckning får mottagare att söka efter orsaker och lösningar på samhällsnivå (Iyengar, 1996), skulle denna typ av inramning kunna vara ett sätt för TV4 att påverka den allmänna opinionen i syfte att få dem att tillskriva mindre ansvar till TV4 och mer på samhällsnivå (se figur 5.5). Almqvist presenterar sedan en handlingsplan som, i linje med inramningen av krisen som ett problem på både individ, organisations- och samhällsnivå, inte enbart omfattar åtgärder för att lösa situationen gällande Timell eller för att förbättra kulturen inom TV4, utan även initiativ för att förändra strukturer inom hela branschen, det vill säga på samhällsnivå. Att TV4 på detta sätt fortsätter att sätta in anklagelserna mot Timell i en större samhällskontext under fas 2, kan betraktas som ett sätt att istället anpassa sig till den dominerande inramningen av krisen på den globala arena som omger TV4-krisens sub-arena (se 5.1). Att så att säga sjunga med istället för mot den kör av röster som utgör Metoo-rörelsen. Detta är en kommunikationsstrategi som TV4 fortsätter att använda sig av under resterande del av fas 2 samt hela fas 3.

Efter det att TV4 offentliggjort att de tar Timell ur tjänst och plockar bort ÄH ur tablån bemöter Timell slutligen anklagelserna mot honom och medger i en intervju att han uppvisat ett sexistiskt beteende (Timell, 171020a). Detta kan betraktas som att Timell anammar de andra framträdande rösternas inramning, som alla identifierat att Timells orsakat problemet och således bör tillskrivas ansvar för detta på individnivå (se figur 5.5). Emellertid identifierar en majoritet av rösterna på arenan under fas 2 trots detta TV4-chefernas bristande ledarskap som huvudorsak till problemet, eftersom de underlåtit att agerat för att stoppa Timells beteende. Denna inramning utmanas av Timell då han i en annan intervju säger: ”Om du försöker få det här till att cheferna inte har gjort sitt jobb så är det helt fel. Det är jag som inte har gjort mitt jobb, det är jag som har gjort fel” (Timell, 171020b). Här identifierar

Timell enbart sig själv som orsaken till problemet och förlägger därmed hela ansvaret för krisen på individnivå. Denna inramning anammas dock inte av vare sig Expressen, DN eller Carter.

Även under senare delen av fas 2 fortsätter Expressen således att identifiera bristande ledarskap på TV4 som den huvudsakliga orsaken till krisen och utmanar därmed också TV4:s försök att förändra inramningen av krisen. Gestaltningar eller beskrivningar av huvudkaraktärer kan betraktas som ett retoriskt uttryck för inramning (Linström & Marais, 2012). I en intervju med innehållsdirektören på TV4, Åsa Sjöberg, påpekas redan i ingressen att ”hon liksom TV4:s vd Casten Almqvist [är] vänner med Timell privat” (Expressen, 171021e), en beskrivning som kan anses skapa tvivel gällande Sjöbergs trovärdighet. Sjöberg får sedan en mängd frågor om vem på TV4 som känt till vad, när de fått reda på det och varför ledningen inte följt gällande lagstiftning. På de flesta svarar Sjöberg att hon inte kan gå in på detaljer på grund av en pågående extern utredning. På andra frågor försöker hon använda vad som enligt Iyengar (1996) kan betraktas som en tematisk inramning, genom att sätta in problemet i en kontext: ”Det är någonting speciellt som händer i kraften med hela #metoo. Det är en sorts tystnadskultur som har präglat delar av tv-branschen och säkert andra branscher och säkert andra delar av samhället” (Expressen, 171021e). Denna tematiska inramning skulle kunna bidra till att lyfta upp ansvaret till en samhällsnivå (Iyengar, 1996), men genom att Expressen fortsätter ställa frågor om ledningens ansvar som Sjöberg undviker att svara på, framstår det istället som att TV4 använder den externa utredningen som ett sätt att undvika att behöva ta ansvar på organisationsnivå. Expressen kan här således sägas utmana TV4:s inramning av krisen som ett problem där ansvaret huvudsakligen ligger på individ och samhällsnivå. Detsamma kan sägas ske på ett mer explicit sätt i ett inslag på Expressens webbtv där en krönikör tydligt utmanar TV4:s försök att skjuta över huvudansvaret för krisen på individ- och samhällsnivå med repliken:

Att det finns män som Martin Timell som tar sig rättigheter som de inte har, det vet vi ju. Men det som behövs för att det här inte ska spridas överallt i samhället, det är faktiskt att ansvariga chefer och människor runt omkring agerar och det har TV4 helt klart inte gjort. (Expressen, 171023d)

Val av citat kan betraktas som ett tekniskt uttryck för inramning (Linström & Marais, 2012). I en artikel där DN kommenterar TV4:s vd Almqvists blogginlägg ställs citat från Olsson (tidigare exekutiv producent på ÄH) mot citat av Almqvist,

när DN först skriver: ”Det är helt enkelt inte sant att uppgifterna som kommer fram nu är nya för ledningen på TV4’, säger Frida Olsson” (DN, 171020a). Och sedan citerar Almqvists blogginlägg: ”Sedan en vecka tillbaka har vi nåtts av uppgifter om missförhållanden på redaktionen för ett av våra stora programformat” (DN, 171020a). DN skriver sedan att ”flera anställda som arbetat länge på TV4 berättar att ledningen känt till anklagelser om sexuella trakasserier och övergreppet i badtunnan 2008 i många år” (DN, 171020a). Här utmanar således även DN TV4:s inramning av krisen och identifierar istället bristande ledarskap på TV4 som orsak till krisen vilket ramar in TV4 som huvudansvarig för krisen (se figur 5.5).

Trots det är DN:s rapportering av krisen på TV4 inte lika organisationsfokuserad som Expressens. I artikeln ”Turerna kring Harvey Weinstein, #metoo och anklagelserna mot svenska medieprofiler – detta har hänt” (DN, 171020c), sätter DN in händelserna på TV4 i ett större globalt och strukturellt sammanhang under fas 2. Det kan betraktas som det Iyengar (1996) benämner som en tematisk inramning, vilket skulle kunna bidra till att delvis definiera problemet som en del av ett större strukturellt förtryck av kvinnor och få läsarna att söka efter orsaker och lösningar på samhällsnivå (se figur 5.5).

Den 23 oktober, tio dagar efter Carters första instagraminlägg och fyra dagar efter det första pressmeddelandet kommer TV4:s andra pressmeddelande med rubriken: ”Med anledning av uppropet #metoo och de åtgärder som nu vidtas inom Bonnier Broadcasting” (TV4, 171023). Återigen nämns bara att ”det riktats allvarliga anklagelser mot Timell” (TV4, 171023), medan anklagelserna mot TV4:s ledning utelämnas, vilket bidrar till att identifiera Timell som huvudorsaken till krisen (se figur 5.5). Det betonas att TV4 ”med full kraft kommer agera och säkerställa att situationer likt den som det har rapporterats om inte ska kunna upprepas igen – varken inom företaget eller ute på de produktioner som köps in” (TV4, 171023). TV4 presenterar sedan officiellt sin handlingsplan, vilket kan betraktas som att de går över från att identifiera orsaker till problemet till att förespråka en lösning. Genom att allt samarbete med Timell avslutas, framställs det som en del av lösningen på problemet, vilket därmed implicit även identifierar Timell som orsaken till problemet (se figur 5.5). Men åtgärderna som presenteras som en lösning på problemet i övrigt omfattar, som tidigare nämnts, inte enbart åtgärder för att förändra arbetssätt och kultur på TV4, utan syftar även till att förbättra hela branschen och samhället, vilket implicit identifierar orsaker till krisen på både organisations- och

samhällsnivå (se figur 5.5). Att TV4 på detta sätt framställer sig själva som den som tar ett övergripande ansvar för att lösa krisen, både inom den egna och andras organisationer, kan ses som ett försök att utmana den dominerande inramningen av TV4 som *orsak* till problemet, genom att istället framställa sig själva som en del av *lösningen* på problemet. Även om ledningen erkänner att det kan ha förekommit missar på TV4, bidrar pressmeddelandet som helhet till att framställa organisationen som en del av lösningen av ett problem där orsaken, och därmed även ansvaret, inte enbart ligger på organisationsnivå, utan är fördelat på individ-, organisations- och samhällsnivå (se figur 5.5).

I anknytning till pressmeddelandet publicerar TV4 även ett blogginlägg där vd:n Casten Almqvist uttrycker förhoppningen att:

#metoo i Sverige kan växa till en större debatt om mäns systematiska beteenden och attityd mot kvinnor, i stället för att riskera att fastna enbart vid några enskilda individer i mediebranschen. Att inte bara vi, utan att hela samhället, går igenom en hälsosam chockterapi. Och förändras. (TV4,171023a)

Här ställer sig vd:n för TV4 således bakom Metoo-rörelsen och dess inramning av krisen, vilken makroanalysen påvisat är dominerande på den globala arena som omger sub-arenan för TV4-krisen (se 5.2). En stark diskursiv förmåga, såsom framing, kan vara ett medel för individer med liten formell makt att förespråka en viss tolkning av en situation (Maitlis & Sonenshein, 2010). Även om TV4 inte har liten formell makt, har de i sammanhanget svagare diskursiv förmåga och trovärdighet än Metoo-rörelsen. Ur ett flerstämmigt perspektiv utgörs rörelsen dessutom av ett mycket större antal röster än TV4. Att anamma Metoo-rörelsens inramning på den globala arenan kan ur det perspektivet ses som ett sätt för TV4 att förstärka sin egen röst och trovärdighet. Genom att dessutom fortsätta att använda en tematisk inramning där problemet sätts in i en kontext av strukturellt förtryck av kvinnor (Iyengar, 1996), bidrar även detta blogginlägg till att rama in krisen som ett problem där huvudansvaret ligger på samhällsnivå (se figur 5.5).

Sammanfattning

Det pågår ingen kamp om huruvida Timell borde identifieras som en orsak till krisen under fas 2. Det är alla, inklusive Timell själv, överens om. Istället kämpar rösterna om i vilken utsträckning det bristande ledarskapet på TV4 också bör identifieras som en av orsakerna till krisen. Samtidigt försöker TV4 istället rikta fokus

på alla röster inom Metoo-rörelsen och på så sätt, med hjälp av en tematisk istället för episodisk inramning (Iyengar, 1996), sätta in krisen i en samhällskontext där problemet upplevs vara ett strukturellt förtryck av kvinnor och där orsaken delvis kan anses ligga på en samhällsnivå bortom TV4:s kontroll och ansvar. Att presentera en handlingsplan som inte enbart syftar till att förbättra TV4, utan även branschen i stort kan betraktas som ett försök av TV4 att förflytta inramningen av sig själv från orsaken till ett organisationsproblem, till lösningen av ett samhällsproblem. Att så att säga minska hur stort ansvar man tillskrivs för en organisationskris, genom att självmant ta på sig ansvaret att lösa en annan, större samhällskris.

5.3.3 Fas 3: Kampen om att föreslå en lösning

Denna fas av kriskommunikation på den retoriska arenan inleds efter det andra pressmeddelandet från TV4 och det därpå följande blogginlägget från vd:n Casten Almqvist som publicerades den 23 oktober 2017 och avslutas med det tredje pressmeddelandet den 23 november 2017 (se bilaga 8.3). Under fas 3 publicerar TV4 ytterligare två blogginlägg den 27 oktober och den 2 november 2017. Efter att i den föregående fasen huvudsakligen ha fokuserat på att identifiera orsaken till problemet, övergår rösterna nu till en annan av framningens funktioner: att förespråka en lösning (Entman, 1993). Under den här fasen kämpar de olika rösterna primärt om att förespråka en lösning på krisen (se figur 5.6): Är lösningen att avskeda individen Timell, att byta ut organisationen TV4:s ledning, att förändra arbetssätt och organisationskultur på TV4 eller att förändra samhällsstrukturer och värderingar? I den här fasen kämpar rösterna således inte enbart om att förespråka lösningar på olika ansvarsnivåer, utan förespråkar även två olika lösningar på organisationsnivå.

| | | Ansvarsnivåer | | |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|--|
| | | Individproblem Martin Timell | Organisationsproblem TV4:s ledning | Samhällsproblem Samhällsstruktur |
| Inramningens funktion | Definiera problem | Sexuella trakasserier | Tystnadskultur och underlåtenhet att agera | Strukturellt förtryck |
| | Identifiera orsak | Karaktär eller personlighetsdrag | Bristande ledarskap | Patriarkala maktstrukturer |
| | Förespråka lösning | Avskeda Timell | Byt ut ledningen / Förändra arbetssätt och kultur | Förändra strukturer och värderingar |

Figur 5.6 Framing av ansvar: förespråkade lösningar

I inledningen av fas 3 fokuserar Expressen primärt på bristerna i ledningens hantering av problemet och kritiserar både TV4:s vd och styrelse för att de ansvariga cheferna inte avskedats. I en intervju där TV4:s vd Almqvist betonar att han fortfarande har fullt förtroende för ledningen, fortsätter journalisten upprepade gånger att ställa frågor relaterade till ledningens ansvar och förtroende, såsom: ”Det jag inte förstår är hur du kan ha förtroende för chefer så högt upp i din organisation som uppenbarligen har fattat helt felaktiga beslut?”, ”Med samma ledning och samma chefer?”, ”Åsa Sjöberg känner Martin Timell privat, har du förtroende för att hon har hanterat det här på ett korrekt sätt mot bakgrund av det?” och ”Känner du att du och dina chefer här på TV4 har styrelsens fulla förtroende just nu?” (Expressen, 171023h). Detta kan betraktas som ett sätt för Expressen att utmana den lösning TV4 förespråkar på organisationsproblemet, nämligen att arbeta för att förändra arbetssätt och kultur inom organisationen, och istället förespråka att den logiska lösningen är att byta ut ledningen (se figur 5.6).

Visuella element som rubriker och ingresser kan betraktas som tekniska uttryck för inramning (Linström & Marais, 2012). Under den här perioden publicerar Expressen exempelvis en krönika med rubriken: ”Att inte en enda chef petats i kölvattnet av skandalen är faktiskt obegripligt” (Expressen, 171023g), och en ledartext, med rubriken: ”TV4-cheferna måste gå efter sexskandalerna” (Expressen, 171024d), vilka explicit förespråkar ledningens avgång som den enda logiska lösningen på problemet. Även retoriska element, såsom avslutande påståenden och paragrafer samt exempel som kopplar samman två verkliga företeelser, påverkar

inramningen av en text (Linström & Marais, 2012). Avslutningen på ovan nämnda ledartext lyder: ”I USA får de ansvariga cheferna sluta och företagen tvingas inte sällan betala ut skadestånd på miljontals dollar. I Sverige tycker TV4-ledningen att den tar sitt ansvar genom att tillsätta en utredning. Det är ynkligt” (Expressen, 171024d). Här utmanar Expressen explicit TV4:s inramning av krisen och framställer, med hjälp av ett exempel, att byta ut ledningen på TV4 som den enda logiska lösningen, vilket ramar in krisen som ett problem där ansvaret huvudsakligen ligger på organisationsnivå (se figur 5.6).

I början av fas tre framställer även DN att byta ut TV4:s ledning som en lösning på problemet, om än inte lika aggressivt som Expressen. I en ledare skriver DN:

Fram träder en struktur av män i maktposition som av gammal vana hålls om ryggen av sina chefer [...] Problemet är med andra ord inte reglerna, utan att de inte följs av arbetsgivarna. Precis som i samhället i stort skuldbeläggs och ifrågasätts ofta kvinnor som vittnar om övergrepp och sexism.” (DN, 171026c)

Här definierar DN därmed problemet som ett strukturellt förtryck av kvinnor och identifierar maktstrukturer som orsaken, men förespråkar trots det en lösning för krisen på organisationsnivå, vilket visar att gränserna mellan de olika funktionerna och ansvarsnivåerna inte är huggna i sten (se figur 5.6). Denna typ av kamp mellan olika lösningar, trots att rösterna tycks ha identifierat samma orsak till problemet, blir vanligare under fas 3.

Den 27 oktober publicerar TV4 ett inlägg på kanalens medieblogg där deras presschef, Magnus Thörnblom, börjar med att klargöra att det är bra att Expressen och andra medier granskar TV4 eftersom de brustit i sin hantering av Timell (TV4, 171027). Genom att sedan rikta fokus på Metoo-rörelsen och att detta är ett problem som finns på många andra platser ramar presschefen tematiskt in krisen som ett samhällsproblem, vilket enligt Iyengar (1996) öppnar upp för en annan lösning än om den ramats in som ett organisationsproblem. Detta förstärks ytterligare när presschefen skriver:

”Parallellt med att försöka vara tillgänglig och svara på frågorna har vi ägnat oerhört mycket kraft, tid och arbete åt det som verkligen är det viktiga. Att påbörja arbetet med ett kraftfullt åtgärds paket. Att gå till botten med vad som hänt. Att hålla medarbetarna informerade. Att agera för att undvika att något sådant här sker igen. Att ta kontakt med produktionsbolagen för att be dem att noga undersöka förhållandena inom de produktioner vi beställt. Att informera dem om våra tankar kring hårdare krav och ökad dialog. Att bjuda in hela branschen till samtal för att åstadkomma förändring på riktigt. (TV4, 171027)

Här förespråkas en annorlunda lösning på organisationskrisen än att byta ut ledningen: nämligen att tillsammans med ledningen arbeta för att förändra arbetsätt och kultur på TV4. Men även ytterligare en lösning som, i linje med den tematiska inramningen av krisen som ett samhällsproblem, handlar om att arbeta för att förändra värderingar och strukturer i hela branschen. Detta kan ses som ett försök att återigen definiera om TV4 från en del av problemet på organisationsnivå till en del av lösningen på samhällsnivå.

I nästa stycke kan presschefen sägas explicit utmana Expressens inramning av krisen genom att ifrågasätta den lösning de förespråkar:

Det är tämligen tydligt att Expressens krönikörer tycker att TV4 ska byta ut ledningen. Det får de naturligtvis tycka. Nu är det dock inte Expressens krönikörer utan TV4:s vd Casten Almqvist som tillsätter och avsätter chefer i sin egen ledning. Han har varit tydlig. Han har fortsatt förtroende för de två chefer som insett vilka fel som begåtts, och nu med full kraft är med på att driva det nödvändiga förändringsarbete som krävs. (TV4, 171027)

Trots att Carter fortsätter använda slagordet #metoo under tredje fasen, vilket implicit pekar ut sexuella trakasserier som ett samhällsproblem, ramar hon sällan in förändringen av samhällsstrukturer som en lösning, utan fokuserar på organisationsnivån genom att ihållande förespråka TV4-chefernas avgång som den enda lösningen på problemet. Ett exempel från perioden är ett instagraminlägg med ett fotokollage med Almqvist, Sjöberg, Rastner och Arefalk. Till det skriver hon bland annat: ”Med risk för att bli tjugitig uppmanar jag och många med mig er alla fyra att AVGÅ NU!!!” (Carter, 171031).

Under fas 3 förändras DN:s inramning av krisen till att allt oftare tillämpa en mer tematisk inramning. Att på det sättet sätta in i krisen i en större samhällskontext, skulle kunna bidra till att få läsarna att i större utsträckning tillskriva ansvar och leta efter lösningar på samhällsnivå (Iyengar, 1996). Vid de två tillfällena när DN skriver artiklar om arbetsförhållandena i branschen (DN, 171026b, 171031a), lyfter de även fram att TV4 bjudit in branschen till ett stormöte för att ”ta tag i och diskutera den problematik som lyfts fram i samband med Metoo-rörelsen” (DN, 171026b), vilket kan sägas stödja TV4:s inramning av sig själva som en del av lösningen på problemet, istället för enbart orsaken till det. Även om bristande ledarskap identifieras som en orsak till krisen på TV4, citeras också en ljudtekniker som säger: ”Det är tråkigt om kampanjen fastnar vid posterboys som Timell och vi inte kommer åt strukturerna. Problemet är ju branschen i stort” (171031a). Sammantaget

bidrar artiklarna till att rama in problemet med sexuella trakasserier på TV4 som en del av ett större samhällsproblem med ett strukturellt förtryck av kvinnor orsakat av patriarkala maktstrukturer. Eftersom hur ett problem definieras och vilken orsak som identifieras påverkar vilken lösning som framstår som mest logisk (Entman, 1993), bidrar detta till att framställa att arbeta för att förändra strukturer och värderingar på samhällsnivå som den logiska lösningen på ovanstående problem (se figur 5.6).

Expressen fortsätter fokusera på bristerna i TV4 chefernas hantering av problemet och framställa deras avsked som en lösning på problemet. Expressen använder genomgående tekniska och retoriska uttryck för inramning, såsom rubriker, ingresser och avslutningar samt att välja ut citat (Linström & Marais, 2012), för att lyfta fram innehåll som stödjer deras inramning och utelämna sådant som motsäger den (jämför Entman 1993). Detta kritiserar av presschefen på TV4 i ett blogginlägg som publiceras den 2 november 2017. I inlägget ifrågasätter han Expressens press- och yrkesetik och menar att de använder sig av ”formuleringar i ingresser och rubriker” som ”är missvisande eller ger sken av något som kanske inte stämmer” (TV4, 171102). Han nämner flera exempel bland annat: ”När Jenny Strömstedt i en lördagsintervju med Resumé säger att hon har ‘... svårt för alla dessa avgå-utrop ...’ men att hon samtidigt har ‘respekt för att de som larmat under lång tid och inte blivit hörda finner det vansinnigt att ingen behöver lämna’ blir det i Expressens rubrik till ‘Strömstedts hårda kritik mot TV4-cheferna: Vansinnigt ingen behöver lämna’” (TV4, 171102).

Här kan TV4 således sägas utmana Expressens inramning av krisen på ett väldigt tydligt och explicit sätt. Genom att vidare skriva att det vore ”olyckligt om slapp journalistik riskerar skada relevansen i #metoo och skymma de viktiga berättelser som på riktigt kan leda till en verklig förändring” (TV4, 171102), lyfter TV4 upp krisen på en samhällsnivå och framställer till och med Expressens inramning av krisen som skadlig och kontraproduktiv för en långsiktig lösning av problemet.

Mot slutet av den tredje fasen skriver Expressen övervägande om åtalet mot Timell, vilket gör att fokuset till viss del flyttas från TV4:s ansvar på organisationsnivå till Timells ansvar för krisen individnivå. Dock inte helt och hållet eftersom Expressen i alla artiklar om åtalet fortsätter att identifiera TV4 som en av orsakerna till problemet genom att inkludera citat där den före detta produktionsassistenten anklagar TV4:s chefer för att smita undan från sitt ansvar genom att inte själva

polisanmäla Timell (Expressen 171103a; 171103b; 171104; 171105; 171106a; 171106b; 171107; 171111; 171112; 171114). Däremot framhävs inte TV4-chefernas avgång som den självklara lösningen på problemet i dessa artiklar.

I Expressens rapportering om åtalet förekommer dessutom en del citat av den före detta produktionsassistentens advokat (Expressen, 171108; 171112). Även om advokaten kritiserar TV4-ledningen, lyfter hon också upp ansvaret för krisen på en samhällsnivå genom att sätta in det sexuella övergreppet i ett sammanhang av strukturellt förtryck av kvinnor och framhäva att det krävs strukturella förändringar på samhällsnivå, såsom förändrad lagstiftning, för att lösa problemet. Inramningen av krisen som ett problem på samhällsnivå förstärks också av den tematiska inramningen av krisen i en artikel om Metoo-rörelsen (Expressen, 171116). Även om Expressen även beskriver krisen på TV4 i artikeln, ramas den in som en del av ett större samhällsproblem orsakat av patriarkala maktstrukturer, vilket enligt Iyengar (1996) gör det mer sannolikt att läsarna kommer att leta efter lösningar på samhällsnivå. Mot slutet av fas 3 sätter alltså Expressen i allt större utsträckning in krisen i ett samhällsperspektiv som kan sägas bidra till att förlägga en del av ansvaret på samhällsnivå.

Förutom en artikel om anmälan mot Timell (DN, 171112), fortsätter även DN att alltmer sätta in problemet i en samhällskontext mot slutet av fas 3. När DN rapporterar att diskrimineringsombudsmannen ska granska hur omkring 40 företag i medie-, kultur- och juridikbranschen hanterar bland annat sexuella trakasserier, skriver de: ”Tillsynen började med den interna anmälan mot Martin Timell som TV4 lät bli att utreda, men under #metoo-rörelsen har problemet visat sig vara större” (DN, 171121). I en annan artikel sätter DN in krisen på TV4 i en samhällskontext och redogör för alla andra svenska organisationer, branscher och institutioner där Metoo-rörelsen utlöst reaktioner och kriser (DN, 171023). Att DN påvisar samhällskontexten, och på detta vis sätter in krisen på TV4 i vad som enligt Iyengar (1996) kan betraktas som en tematisk inramning, skulle kunna bidra till att öka sannolikheten att läsarna letar efter orsaker och lösningar på samhällsnivå. Detta kan även betraktas som att både DN och Expressen i slutet av fas 3 i mindre grad utmanar TV4:s inramning av krisen som ett problem där ansvaret för krisen bör fördela på både individ-, organisations- och samhällsnivå.

Carter däremot fortsätter genomgående under hela fas 3 att rama in krisen som ett problem där ansvaret ligger på en organisationsnivå och där den logiska

lösningen är att TV4 cheferna avgår. I det sista instagraminlägget från den analyserade perioden skriver Carter exempelvis: ”Den kanalen kan blomstra igen men ledningen bör avgå så att kanalen får in nytt friskt blod och jag är övertygad om att det redan finns kompetenta personer i huset som skulle kunna axla den manteln” (Carter, 171118b).

Den 23 november publicerar TV4 ett sista pressmeddelande om krisen med rubriken ”Extern utredning klar – TV4 lanserar kraftfull handlingsplan mot trakasserier” (TV4, 171123). Efter att ha redovisat för ett antal allvarliga brister som utredningen identifierat, citeras vd:n Almqvist som flyttar fokus från orsaken till problemen i det förgångna, till lösningen av dem i framtiden: ”Nu går vi in i en ny fas som handlar om att bli bättre på att förebygga, upptäcka och hantera kränkningar och trakasserier, både hos oss själva och i branschen” (TV4, 171123). Han skriver också:

Parallellt med utredningen har vi under de senaste veckorna genomfört en extra medarbetarundersökning, haft löpande personalmöten och föreläsningar om diskriminering, haft både interna diskussioner och inlett dialog med både produktionsbolag och med branschen i stort. Allt det har lett oss fram till en väldigt konkret handlingsplan – vår Nollmission. (TV4, 171123)

Sammantaget kan pressmeddelandet och handlingsplanen betraktas som ett fortsatt försök att förflytta inramningen av TV4 från att identifieras som orsaken till ett organisationsproblem till att framställas som en del av lösningen på ett större samhällsproblem.

Sammanfattning

I den tredje fasen kämpar rösterna primärt om vilken lösning på problemet som är den mest logiska. I början av fasen förespråkar de andra rösterna i stor utsträckning att byta ut ledningen på TV4 som den självklara lösningen på problemet, medan TV4 förespråkar den alternativa lösningen att arbeta för att förändra arbetssätt och organisationskultur på TV4, samt strukturer och värderingar på samhällsnivå. Under fasens gång utmanar TV4 explicit Expressens inramning av krisen två gånger. I övrigt fortsätter TV4 att referera till Metoo-rörelsen som en positiv kraft och sätta in krisen i en kontext som lyfter upp problemet på en samhällsnivå. Mot slutet av fasen börjar även en del av de andra rösterna i allt större utsträckning lyfta fram krisen mot en tematisk inramning, som betonar samhällskontexten och på så sätt, enligt Iyengar (1996), bidrar till att framställa en lösning på samhällsnivå som mer

logisk Samtidigt fortsätter TV4 också att både i ord och handling rama in sig själva som en del av lösningen av problemet på samhällsnivå, istället för enbart en orsak till problemet på organisationsnivå.

6.0 Diskussion och slutsatser

Med denna studie har vi haft för avsikt att beskriva och analysera kriskommunikationen kring den kris som uppstod på TV4 då en av deras medarbetare i oktober år 2017 anklagades för sexuella övergrepp, samt hur krisen påverkades av närvaron av en stark social movement, Me too. Syftet var att öka kunskapen om hur organisationer kan optimera sin kriskommunikation i en tid präglad av globalisering, digitalisering och självorganisering. Det vill säga, att förstå hur organisationer som blir måltavla för kritik från en stark social movement kan använda kriskommunikation för att minimera skadan på sitt rykte.

De framträdande rösterna på den retoriska arenan för kriskommunikation som öppnades upp när Lulu Carter anklagade Martin Timell för sexuella övergrepp utgjordes delvis av intressenter till organisationen: nuvarande och tidigare medarbetare, sponsorer samarbetspartners och styrelsemedlemmar samt juridiska experter. Arenan fylldes dock även av röster som primärt var intresserade av själva krisen som sådan, inte organisationen: politiker, nyhetsmedier samt representanter för Me-too-rörelsen. Närvaron av en social movement på arenan gör att antalet röster som inte är primära intressenter ökar, vilket utgör en extra utmaning för organisationer som tenderar att fokusera på de intressenter de känner till och därför kan riskerar att missa dessa andra röster i krisens inledande fas. Analysen av de framträdande rösternas kriskommunikation påvisade också vilken central roll nyhetsmedierna spelade på den retoriska arenan och hur många samtal som pågick som organisationen inte var en del av och alltså inte kunde påverka inramningen av. Dessa två faktorer bidrar båda starkt till att en organisation inte kan räkna med att deras tolkning av krisen blir den som dominerar kriskommunikationen på arenan.

Under krisens gång uppstod en kamp mellan de mest framträdande rösterna gällande vem som skulle tillskrivas ansvar för krisen. För organisationer är en av de viktigaste funktionerna med kriskommunikation att bevara eller återuppbygga sitt rykte (Coombs, 2007). Hur mycket en kris skadar en organisations rykte beror på i hur stor utsträckning intressenterna tillskriver organisationen ansvaret för krisen,

vilket hänger ihop med om intressenterna upplever att organisationen orsakat skadan medvetet eller haft möjlighet att förhindra den (Coombs, 2007). Det ligger därför i organisationens intresse att rama in problemet så att de inte upplevas som den huvudsakliga orsaken till krisen. I inledningen av krisen försökte TV4 således rama in krisen som enbart ett individproblem, genom att definiera problemet som en isolerad och avvikande händelse som Timell ensam bar ansvaret för. Denna inramning utmanades dock snabbt av de andra framträdande rösterna. Även om ingen ifrågasatte att Timell hade ett eget ansvar för krisen, framställde de andra framträdande rösterna det som att TV4 hade haft möjlighet att förhindra krisen men underlåtit att agera. Genom att på så sätt utöka definitionen av problemet till att även omfatta TV4s tystnadskultur och underlåtenhet att agera, ramades problemet istället in som en kris där huvudansvaret förlades på en organisationsnivå.

Definitionen av ett problem är avgörande för vilken orsak som kommer att identifieras och vilken lösning som kommer att framstå som den mest logiska (Entman, 1993). De andra framträdande rösterna på arenan fortsatte således att rama in krisen som ett organisationsproblem genom att identifiera bristande ledarskap på TV4 som den huvudsakliga orsaken till krisen. På den globala Metoo-arena som TV4-krisen var en sub-arena till, framställdes dock problemet huvudsakligen som ett strukturellt problem på samhällsnivå. När de andra rösterna på sub-arenan enades om inramningen att krisen borde betraktas som ett problem på organisationsnivå, började TV4 istället rikta fokus på alla röster inom Metoo-rörelsen. Med hjälp av en tematisk inramning (Iyengar, 1996) satte TV4 in krisen i en samhällskontext där problemet identifierades som ett strukturellt förtryck av kvinnor och där orsaken delvis kunde anses ligga på en samhällsnivå bortom TV4:s kontroll och ansvar. Med denna inramning kan TV4 sägas ha utnyttjat det stöd bakgrundskören av röster på Metoo-arenan gav deras enda röst på sub-arenan. De sjöng så att säga *med* kören istället för *mot* den.

De framträdande rösterna fortsatte nu primärt kämpa om vilken lösning på krisen som var den mest logiska utifrån de skilda orsaker de identifierat. Medan de andra rösterna i stor utsträckning förespråkade att byta ut ledningen på TV4 som den självklara lösningen på problemet, förespråkade TV4 den alternativa lösningen att arbeta för att förändra arbetssätt och organisationskultur på TV4, samt strukturer och värderingar på samhällsnivå. TV4 presenterade även en konkret handlingsplan som inte enbart syftade till att förbättra själva organisationen, utan även branschen

i stort. Detta kan betraktas som ett försök av TV4 att i både ord och handling förändra inramningen av sig själv från att enbart identifieras som *orsaken* till ett organisationsproblem, till att framställa organisationen som en del av *lösningen* på det större strukturella samhällsproblemet i syfte att minska hur stort ansvar de tillskrevs för krisen.

I slutet av den period som analyserats börjar även de andra framträdande rösterna på arenan i större utsträckning fokusera på det strukturella problemet och övergå till att diskutera lösningar på samhällsnivå. Detta skulle visserligen kunna betraktas som att de anammar TV4:s inramning av krisen, men en mer sannolik tolkning är snarare att det sker som ett resultat av att de anpassar sig efter de dominerande samtalen på den globala Metoo-arenan.

Som konstaterats i inledningen möjliggör globaliseringen och digitaliseringen att kriser och social movements sprids mer och snabbare. Detta gör det rimligt att förmoda att organisationer i framtiden allt oftare kommer hamna i situationer liknande den som TV4 hamnade i hösten 2017, där de i sin kriskommunikation måste förhålla sig till konkurrerande inramningar av krisen från en mängd olika röster som tillhör en själv-organiserande social movement. Genom att anamma ett flerstämigt perspektiv till krisen och vara medveten om att organisationens röst endast är en av många som försöker påverka inramningen av krisen på den retoriska arenan, kan organisationer bejaka och dra fördel av komplexiteten på den retoriska arenan istället för att motarbeta den. Organisationens egen tolkning och inramning av krisen påverkar inte enbart andra aktörer på arenan, utan även hur de själva definierar problemet och vilka kommunikationsstrategier de utifrån de uppfattar som de mest logiska och väljer för att lösa krisen (Lindholm & Olsson, 2011). Därför är det viktigt att som organisation fortlöpande ifrågasätta den egna tolkningen och analysera de andra rösternas inramning för att kunna anpassa sin strategi utifrån det. Detta gäller mer än någonsin på en arena som präglas av närvaron av en stark social movement. En enskild stämma kanske inte kan påverka inramningen av krisen så mycket, men en hel kör av röster som säger samma sak kan göra stor skillnad.

Analysen påvisar alltså att TV4 huvudsakligen använder två kommunikationsstrategier för att minska hur stort ansvar de tillskrivs för krisen: att sjunga med kören istället för mot den samt att genom ord och handling förändra inramningen av sig själv från problem till en del av lösningen.

Vi skulle utifrån det teoretiska ramverket och ovanstående analys vilja hävda att TV4:s kommunikationsstrategi skulle kunna vara effektiv även för andra organisationer som befinner sig i en liknande krissituation utlöst av en själv-organiserande social movement. Genom att sjunga med kören och att anamma social movement-inramningen av krisen som ett problem på samhällsnivå istället för att utmana den, och genom att både i ord och handling framställa sig själva som en del av lösningen av samhällsproblemet istället för orsaken till det, menar vi att det finns en möjlighet för organisationer att begränsa i vilken utsträckning de upplevs som ansvariga för en kris. På så sätt skulle detta kunna minimera hur mycket deras rykte och anseende skadas, och därmed möjliggöra för organisationen att fortsätta uppfylla sina övergripande mål.

Dessutom menar vi att en sådan här kriskommunikationsstrategi i förlängningen har potentialen att bidra till verklig samhällsförändring.

6.1 Förslag för vidare forskning

Parallellt med arbetet kring att genomföra denna studie har det löpande uppkommit nya infallsvinklar och intresseområden som inte rymts inom ramen för denna uppsats, men som skulle kunna bidra med värdefull kunskap inom området. Våra förslag om vidare forskning kommer därför att listas i detta stycke.

Trots att denna studie utgår ifrån ett flerstämmigt perspektiv på kriskommunikation omfattar den inte kommentarer från publiken på arenan. Genom att i vidare studie inkludera kommentarer från sociala medier skulle en mer nyanserad bild av den flerstämmiga arenan kunna skapas, vilket skulle kunna generera nya insikter och kunskap inom området.

Vi intresserar oss i detta arbete för en organisationskris utan att anamma ett sändarperspektiv. Genom att inkludera kvalitativa intervjuer med personer inom organisationen som ansvarar för den externa kommunikationen, till exempel presschefen, skulle en djupare insikt kring TV4:s perspektiv och intentioner kring deras kriskommunikation i förhållande till arenans röster kunna uppnås.

Vidare omfattas denna studie endast av den externa inramningen av texter, men framing påverkas även av interna tolkningsramar. Därmed skulle en undersökning av hur dessa tolkningsramar samspelar med inramningen av texten vara relevant.

Metoo-rörelsen utgör ett komplext och viktigt exempel på ett samtida och potentiellt samhällsförändrande fenomen. I detta arbete har vi inte undersökt maktspektrerna av vår fallstudie eftersom det inte går i linje med frågeställningen. Det vore dock relevant att anta ett kritiskt maktperspektiv på begreppet röst och den retoriska arenan och undersöka vem som får uttala sig vid vilken tidpunkt och på vilket sätt.

Litteraturlista

- 6, P., & Bellamy, C. (2012). *Principles of methodology : [Elektronisk resurs] research design in social science*. Los Angeles, [Calif.] ; London: SAGE, 2012. Hämtad från <http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://ebookcentral.proquest.com/lib/lund/detail.action?docID=820054>
- An, S., & Gower, K. K. (2009). How do the news media frame crises? A content analysis of crisis news coverage. *Public Relations Review*, 35(2), 107-112. 10.1016/j.pubrev.2009.01.010
- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication and Society*, 15(5), 739-768. 10.1080/1369118X.2012.670661
- Cacciatore, M. A., Scheufele, D. A., & Iyengar, S. (2016). The end of framing as we know it ... and the future of media effects. *Mass Communication & Society*, 19(1), 7-23. 10.1080/15205436.2015.1068811
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176. 10.1057/palgrave.crr.1550049
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58. Hämtad från <http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ475698&site=eds-live&scope=site>
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2014). *Strategisk kommunikation : En introduktion* Lund : Studentlitteratur, 2014 (Danmark); 2. uppl. Retrieved from <http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat01310a&AN=lovisa.003212537&site=eds-live&scope=site>
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2015). Trust and brand recovery campaigns in crisis: Findus nordic and the horsemeat scandal. *International Journal of Strategic Communication*, 9(2), 134-147. 10.1080/1553118X.2015.1008636

- Förtroendebarmetern 2018. Retrieved from http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2018/03/Presentation-fortroendebarmetern_2018.pdf
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2017). *Organizational crisis communication*. Los Angeles: SAGE.
- Heide, M., & Simonsson, C. (2014). Kvalitet och kunskap i fallstudier. In J. Eksell, & Å Thelander (Eds.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (pp. 215-232). Lund: Studentlitteratur.
- Iyengar, S. (1996). Framing responsibility for political issues. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 546, 59-70. Hämtad från <http://www.jstor.org.ludwig.lub.lu.se/stable/1048170>
- Kvale, S., Brinkmann, S., & Torhell, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* Lund : Studentlitteratur, 2014 (Polen); 3. rev.] uppl. Hämtad från <http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat01310a&AN=lovisa.004025692&site=eds-live&scope=site>
- Lindekilde, L. (2014). Discourse and frame analysis: In-depth analysis of qualitative data in social movement research. In D. della Porta (Ed.), *Methodological practices in social movement research* (). Oxford: Oxford University Press. [oso/9780198719571.003.0009](https://doi.org/10.1017/9780198719571.003.0009)
- Lindholm, K., & Olsson, E. (2011). Crisis communication as a multilevel game: The muhammad cartoons from a crisis diplomacy perspective. *International Journal of Press/Politics*, 16(2), 254-271. [10.1177/1940161210391785](https://doi.org/10.1177/1940161210391785)
- Linström, M., & Marais, W. (2012). Qualitative news frame analysis: A methodology. *Communitas*, 17(1), 21-38.
- Maitlis, S., & Sonenshein, S. (2010). Sensemaking in crisis and change: Inspiration and insights from weick (1988). *Journal of Management Studies*, 47(3), 551-580. [10.1111/j.1467-6486.2010.00908.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00908.x)
- Nilsson, L. (2017). Hon skapade #metoo - det här betyder hashtaggen. Retrieved from <https://www.expressen.se/nyheter/hon-skapade-metoo-det-har-betyder-hashtaggen/>
- Novak, J. M., & Vidoloff, K. G. (2011). New frames on crisis: Citizen journalism changing the dynamics of crisis communication. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 29(3), 181-202.

- Om TV4-gruppen. (2017). Hämtad från <http://www.tv4gruppen.se/Om-TV4-Gruppen/Det-har-ar-vi1/det-har-ar-tv4-gruppen/>
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* Newbury Park, Calif. ; London : Sage, 1990; 2. ed. Hämtad från <http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat01310a&AN=lovisa.000535067&site=eds-live&scope=site>
- Vliegthart, R. (2012). Framing in Mass Communication Research - An Overview and Assessment. *Sociology Compass*, 6(12), 937-948.
doi:10.1111/soc4.12003
- Vliegthart, R., & van Zoonen, L. (2011). Power to the frame: Bringing sociology back to frame analysis. *European Journal of Communication*, 26(2), 101. Hämtad från <http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=61766311&site=eds-live&scope=site>
- Weick, K. E. (1988). Enacted sensemaking in crisis situations. *Journal of Management Studies*, 25(4), 305-317. 10.1111/j.1467-6486.1988.tb00039.x
- Zhao, H. (2017). The impacts of contextual factors on social media crises: Implications for crisis communication strategy selection. *International Journal of Strategic Communication*, 11(1), 42-60. 10.1080/1553118X.2016.1244061

8.0 Bilagor

8.1 Empiriskt material för fas 1

| Datum | Röst | Genre | Krisansvar | | | | | | | | | Rubrik | |
|---------|-----------|-----------------|------------|---|---|-----|---|---|----------|---|---|--------|---|
| | | | Timell | | | TV4 | | | Samhälle | | | | |
| | | | P | O | L | P | O | L | P | O | L | | |
| 171013 | Carter | Instagraminlägg | X | | | X | | | X | | | | |
| 171015 | Carter | Instagraminlägg | X | | | X | X | | X | X | X | | |
| 171016 | Carter | Instagraminlägg | X | | | X | | | X | | | | |
| 171018 | Carter | Instagraminlägg | X | | | X | | | X | | X | | |
| 171019a | Carter | Instagraminlägg | | | | | | | X | | X | | |
| 171018a | Expressen | Nyhetsartikel | X | X | | X | X | | X | | | | Anklagelserna mot TV4-stjärnan Martin Timell |
| 171018b | Expressen | Nyhetsartikel | X | | | | | | | | | | Tidigare utredningen om Martin Timell – efter kritiken |
| 171018c | Expressen | Krönika | X | X | X | X | X | | X | X | | | Svårt att se att Timells karriär överlever det här |
| 171018d | Expressen | Nyhetsartikel | X | | | X | | | | | | | TV4:s ord om Martin Timell – utreddes internt |
| 171019a | Expressen | Nyhetsartikel | X | | | X | X | | | | | | Larmades om Timell – profilen fick stanna |
| 171019b | Expressen | Krönika | X | | | X | X | | X | X | | | Tystnadskulturen har varit kompakt |
| 171019c | Expressen | Nyhetsartikel | X | | | X | X | | | | | | Anställd: Martin Timells beteende finns på band |
| 171018 | DN | Nyhetsartikel | X | | | | | | | | | | Anklagelser riktas mot känd TV4-profil |
| 171019a | DN | Nyhetsartikel | X | X | | | | | X | X | | | Flera kända män anklagas för övergrepp |
| 171019b | DN | Nyhetsartikel | X | | | X | X | | X | | | | Kvinna vittnar om övergrepp av folkkår TV4-programledare |
| 171018 | TV4 | Blogginlägg | X | | | | | | X | | | | Information med anledning av anklagelserna mot en av våra programprofiler |
| 171019 | TV4 | Pressmeddelande | X | X | | | | | | | | | TV4 tar programprofil ur tjänst efter nya uppgifter |

8.2 Empiriskt material för fas 2

| Datum | Röst | Genre | Krisansvar | | | | | | | | | Rubrik |
|---------|---------------|------------------|------------|---|---|-----|---|---|----------|---|---|---|
| | | | Timell | | | TV4 | | | Samhälle | | | |
| | | | P | O | L | P | O | L | P | O | L | |
| 171019 | Lulu Carter | Instagram | X | | | X | X | | X | | | |
| 171019a | Expressen | | X | | | X | X | | | | | Timell kränkte kvinnlig assistent i badtunna – nu tas han ur tjänst |
| 171019b | | | X | | | X | | | | | | Martin Timell tas ur tjänst från TV4 |
| 171019c | | | X | | | X | X | | X | | | Cheferna smet – nu kan TV4 inte sända programmet |
| 171020a | | | X | | | X | X | | | | | Sponsorlykt hotar "Äntligen hemma" |
| 171020b | | | X | X | | X | X | | | | | Timells utbrott i den interna filmen |
| 171020c | | | X | | | X | X | | | | | Ministerns kritik mot TV4:s chefer |
| 171020d | | | X | | | X | | | | | | TV4:s miljonsmäll – efter anklagelserna mot Martin Timell |
| 171019 | DN | | X | | | | | | | | | |
| 171020 | TV4 | TV4:s medieblogg | X | | | X | X | | X | | | X |
| 171020f | Martin Timell | Expressen | X | X | X | | | | | | | Timell bryter tystnaden - och erkänner |
| 171020 | | TV4 Nyheterna | X | X | X | | | | | | | Martin Timell talar ut om anklagelserna |
| 171020 | Lulu Carter | Aftonbladet TV | X | X | | X | X | X | X | X | X | X |
| 171022 | | Instagram | | | | X | X | | X | | | |

| Datum | Röst | Genre | Krisansvar | | | | | | | | | Rubrik | | |
|---------|-----------|------------------|------------|---|---|-----|---|---|----------|---|---|---|--|--|
| | | | Timell | | | TV4 | | | Samhälle | | | | | |
| | | | P | O | L | P | O | L | P | O | L | | | |
| 171020e | Expressen | | X | | | X | X | | | | | Ville byta ut Timell – men TV4 vägrade | | |
| 171020g | | | X | X | | | | | | | | Timell skickade sex- filmer till Lulu Carter | | |
| 171021a | | | X | X | X | X | | | | | | | TV4:s vd: "Vi borde ha agerat tidigare" | |
| 171021b | | | X | X | X | X | X | | | | | | | TV4-cheferna är ett gäng hycklare |
| 171021c | | | X | X | X | X | | | | | | | TV4:s nya besked om Timells framtid i rutan | |
| 171021d | | | X | X | X | X | | | | | | | TV4-chefer får förtroende – trots mörkläggningen | |
| 171021e | | | X | | X | X | | X | | | | | TV4-toppen: "Det är en gammal kultur" | |
| 171022a | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | TV4 har råd att sparka Timell – men spöken från förr stoppar dem |
| 171022b | | | X | X | X | X | | | | | | | Timell och TV4:s tunga miljonsmäll | |
| 171022c | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | Kvinnornas sexlarm fällde Martin Timell |
| 171023a | | | X | X | X | X | X | | | | | | | Timells hot till kollegan – ville skrämja till tystnad |
| 171023b | | | X | X | X | X | X | | | | | | | TV4-chefen erkänner i samtal med kvinnan |
| 171023c | | | X | X | X | X | X | | | | | | | TV4-ledningens besked – efter interna kritiken |
| 171023d | | | X | X | X | X | X | | | | | | | Kritiken mot TV4 efter Timell-skandalen: "Väldigt dåligt" |
| 171020a | DN | | X | X | | X | X | | | | | TV4 kände till uppgifterna i flera år | | |
| 171020b | | | X | X | | X | X | | | X | | Samtliga program med tv-profilen stoppas | | |
| 171020c | | | X | | | | | | X | X | | Turerna kring Harvey Weinstein, #metoo och anklagelserna mot svenska medieprofiler – detta har hänt | | |
| 171021 | | | X | X | X | X | | | | | | | TV4:s vd: Vi har blundat för problemen | |
| 171023a | TV4 | PM | X | X | X | | X | X | | | | Med anledning av uppropet #metoo och de åtgärder som nu vidtas inom Bonnier Broadcasting | | |
| 171023b | TV4 | TV4:s medieblogg | X | X | X | | X | X | X | X | X | #metoo kommer göra oss till ett bättre företag | | |

8.3 Empiriskt material för fas 3

| Datum | Röst | Kanal | Krisansvar | | | | | | | | | Rubrik | | |
|---------|-------------|-----------|------------|---|---|-----|---|---|----------|---|---|--------|--|--|
| | | | Timell | | | TV4 | | | Samhälle | | | | | |
| | | | P | O | L | P | O | L | P | O | L | | | |
| 171023a | Lulu Carter | | | | | X | X | X | X | | | | | |
| 171023b | | Facebook | | | | X | X | X | | | | | | |
| 171023c | | Facebook | | | | X | X | X | | | | | | |
| 171024 | | Instagram | X | | | X | | | | X | | | | |
| 171027 | | Instagram | | | | | | | | X | X | X | | |
| 171023a | Expressen | | X | X | X | X | X | X | | | | | | TV4 river Martin Timells miljonkontrakt – polisanmäler inte |
| 171023b | | | X | | X | X | X | X | | | | | | Hårda kritiken mot Åsa Sjöberg – efter Martin Timell-skandalen |
| 171023c | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | Att inte en enda chef petats i kölvattnet av skandalen är faktiskt obegripligt |
| 171023d | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | TV4:s vd Casten Almquist: "Man har aktivt blundat för saker" |
| 171023e | | | X | | X | X | X | X | | | | | | Så utreds TV4 och Martin Timell |
| 171024a | | | X | X | X | X | X | | | | | | | Timell tjänade 40 miljoner – medan cheferna blundade |
| 171024b | | | X | X | | X | X | | X | | | | | Alice Bah Kuhnke vill se "självrannsakan" från TV4 |
| 171024c | | | | X | | X | | | | | | | | TV4-chefer ska ha fått privata renoveringar i tv |
| 171024d | | | X | | | X | X | X | X | | | | | TV4-cheferna måste gå efter sexskandalerna |
| 171024e | | | X | | | X | X | X | | | | | | Trycket på Åsa Sjöberg och TV4-cheferna ökar |
| 171024f | | | X | X | | X | X | | | | | | | TV4 skyddade Timell efter sexövergreppslarm |
| 171024g | | | X | | | X | X | | | | | | | Carina Berg: Kollegan tafsade på mig – ignorerades |
| 171025 | | | X | | | X | X | | | | | | | Hon vägrade se Timells sexfilmer till Lulu Carter |
| 171026a | | | X | X | | X | X | | | | | | | Produktionsbolaget gör ny Timell-granskning – jagar övertramp |
| 171026b | | | X | | | X | X | X | | | | | | TV4-ledningen anmäls till DO – efter Timell-hanteringen |
| 171027a | | | X | X | X | X | X | | | | | | | Timells hotfulla sms: "Han skulle se till att jag fick gå" |
| 171027b | | | X | | | X | X | X | | | | | | Kraven efter skandalen: Sparka TV4-cheferna |
| 171027c | | | X | | | X | X | X | | | | | | Ledningen granskas – av egna styrelsen |
| 171027d | | | X | | | X | X | X | | | | | | Nu håller TV4 på att göra om Timellhaveriet |
| 171027e | | | X | | | X | X | X | | | | | | TV4-cheferna vägrade byta ut Martin Timell |

| Datum | Röst | Kanal | Krisansvar | | | | | | | | | Rubrik |
|---------|-------------|------------------|------------|---|---|-----|---|---|----------|---|---|---|
| | | | Timell | | | TV4 | | | Samhälle | | | |
| | | | P | O | L | P | O | L | P | O | L | |
| 171023a | DN | | X | X | X | X | X | X | | | | TV4 avslutar allt samarbete med Timell |
| 171023b | | | X | X | X | X | X | X | | | | TV4-chefen: Jag tror att det här är ett undantag, ett rötägg |
| 171025 | | | X | | | X | X | | X | | | Programledare tafsade på Carina Berg |
| 171026a | | | X | | | X | X | | | | | "Äntligen hemma"-producent anmäler TV4" |
| 171026b | | | X | | | X | X | | X | | | Tv-branschen kallar till stort krismöte |
| 171026c | | | X | | | X | X | | X | X | X | Ledare: Lärdom från Aftonbladet |
| 171027 | TV4 | TV4:s medieblogg | X | X | X | X | X | | X | | X | |
| 171030 | Lulu Carter | Instagram | X | | | X | X | X | X | | | |
| 171031 | | Instagram | X | | | X | X | X | X | | | |
| 171102 | | Instagram | | | | | | | X | | | |
| 171028a | Expressen | | X | | | X | X | | | | | Bonniers krisåtgärder efter Timell-skandalen |
| 171028b | | | X | | | X | X | X | X | | | Strömstedts hårda kritik mot TV4-cheferna: Vansinnigt ingen behöver lämna |
| 171030 | | | X | | | X | X | X | | | | Martin Timell polisanmäld för våldtäkt |
| 171031a | | | X | | | X | X | X | | | | Hårda kritiken mot TV4 – från egna profilerna |
| 171031b | | | X | | | X | X | | | | | Martin Timell utreds för våldtäkt |
| 171031c | | | X | | | X | X | X | X | | | TV4 i personalmöte efter polisanmälan |
| 171101 | | | X | | | X | X | X | | | | Kritiken mot TV4:s utredning om Timell |
| 171102 | | | X | X | | | | | | | | Bevisen som kan fria & fälla Timell |
| 171030 | DN | | X | | | X | X | | | | | Martin Timell polisanmäld för våldtäkt |
| 171031a | DN | | X | | | X | X | | X | X | X | Tv-underhållningens pris: gratisarbete, trakasserier och utbrändhet |
| 171031b | DN | | X | | | X | X | | | | | Förundersökning inledd mot Martin Timell |
| 171102 | TV4 | TV4:s medieblogg | X | X | | X | X | | X | | X | |

| Datum | Röst | Kanal | Krisansvar | | | | | | | | | Rubrik | | | | | |
|---------|-------------|-----------|------------|---|---|-----|---|---|----------|---|---|--------|--|--|--|--|---|
| | | | Timell | | | TV4 | | | Samhälle | | | | | | | | |
| | | | P | O | L | P | O | L | P | O | L | | | | | | |
| 171103 | Lulu Carter | Instagram | X | | X | X | X | X | X | X | | | | | | | |
| 171104 | | Instagram | X | | | X | X | X | X | | | | | | | | |
| 171107 | | Instagram | X | | | X | X | X | X | X | | | | | | | |
| 171108 | | Instagram | X | | | | | | X | X | | | | | | | |
| 171109 | | Instagram | X | X | | X | | | X | X | X | X | | | | | |
| 171111 | | Instagram | X | | | X | | | X | X | | X | | | | | |
| 171112 | | Instagram | X | | | X | X | X | X | X | | | | | | | |
| 171116 | | Instagram | | | | X | | | X | X | | | | | | | |
| 171117 | | Instagram | X | X | | X | X | X | X | X | | | | | | | |
| 171118a | | Instagram | | | | X | X | X | X | | | | | | | | |
| 171118b | | Instagram | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | |
| 171103a | Expressen | | X | | | X | X | | | | | | | | | | Timell flög hem – TV4 riskerar en miljonsmål |
| 171103b | | | X | X | | X | X | | | | | | | | | | Förhöret om Martin Timell – nya bevisen |
| 171104 | | | X | X | | X | X | | | | | | | | | | Leif GW Perssons varning till Timell: "Det kan bli giftigt" |
| 171105 | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | Vännen offrades – för att rädda Timell |
| 171106a | | | X | | | X | X | | | | | | | | | | Bevisen för och emot – GW:s ord om Timell |
| 171106b | | | X | | | X | X | | | | | | | | | | Advokatens utspel – om bevisen mot Timell |
| 171107 | | | X | | | X | X | | | | | | | | | | TV4:s beslut – om de andra profilerna |
| 171108 | | | X | | | X | X | | X | X | | | | | | | Hårda kritiken mot TV4- ledningen i sändningen |
| 171111 | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | Nu slår Martin Timell tillbaka |
| 171112 | | | X | X | X | X | X | | X | X | | X | | | | | Stjärnadvokatens attack på Timell |
| 171114 | | | X | | X | X | X | X | | | | | | | | | Programledarnas sorgsna farväl – till "Äntligen hemma" |
| 171116 | | | | | | X | | | X | X | | | | | | | 30 dagar som förändrat Sverige – och det har bara börjat |
| 171117 | | | X | | | X | X | X | | | | | | | | | Lulu Carter: "De var skakade av min berättelse" |
| 171118 | | | X | | | X | X | X | | | | | | | | | Lulu Carters uppmaning – efter TV4-skandalen |
| 171112 | DN | | X | X | | | | | | | | | | | | | "Jag har fått fly lande" |
| 171121 | | | X | | | X | X | | X | X | | | | | | | DO granskar 40 arbetsgivare efter #metoo |
| 171123 | | | X | | | X | | | X | X | X | | | | | | "Samhället kommer inte bli sig likt efter #metoo" |
| 171123 | TV4 | PM | X | | X | X | X | | X | X | X | | | | | | |