



Linnéuniversitetet

Fakulteten för konst och humaniora
Medie- och kommunikationsvetenskap

C-uppsats 15 hp

”Det beror ju på vad man vill lägga i ordet register” *Petra Stenkula*

*En studie av polisens externa kriskommunikation i samband med
romregistret*



Författare: Dzenana Abdurahmanovic
Handledare: Dino Viscovi
Examinator: Tanya Elder
Termin: VT14
Kurskod: 2MK300

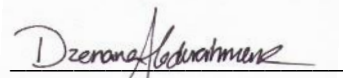
TACK

Här är jag idag med en färdig c-uppsats, vägen hit har varit lång och krokig men rolig och spännande, dock är den ännu inte över. Denna uppsats är ett stort steg mot mitt mål att bli Informatör och för det vill jag framföra några tacksamhetsfraser till två betydande personer som har gjort detta verkligt.

Jag vill börja med att tacka Peter Dallmann, Informatör på Gislaveds kommun. Den tid som jag fick spendera med en duktig informatör hjälpte mig att inse att det är informatör jag vill bli och att det är dags att återuppta studierna där de en gång avbröts. Vid varje svacka i arbetet med c-uppsatsen har jag tänkt på vilket härligt jobb du har och hur härligt det var att själv utföra arbetsuppgifter inom yrket. Tack Peter.

Den andra personen som jag vill tacka är mig själv! Tack för att jag var smart nog för att göra denna investering i mig själv och för min framtid. Trots ett avstånd på 12 mil till universitetet, två små barn som behöver en hängiven mamma, en man som förtjänar en hängiven fru så har jag lyckats ro detta i hamn. Tack jag.

Växjö 2014-05-28



Dzenana Abdurahmanovic

ABSTRACT

Författare	Dzenana Abdurahmanovic
Titel	”Det beror ju på vad man vill lägga i ordet register” Petra Stenkula En fallstudie av polisens externa kriskommunikation i samband med romregistret
Syfte	Syftet är att lämna ett bidrag till den svenska forskningen om kriskommunikation men även att bidra till den svenska samhällsdebatten om polisen som en central rättsmyndighet och deras hantering av romregisterkrisen.
Metod	Via en kvalitativ metod analysers nyheter publicerade på polisens webbplats och polisens presskonferenser utifrån de valda teoretiska ramarna inom ämnet kriskommunikation.
Resultat	Polisens kriskommunikation framstår som väldigt strategilös, under hela krisen ägnar sig polisen åt informationsinsamling för att förstå krisen och få en överblick över situationen men under tiden glömmer de den strategiska delen. Polisen är väldigt restriktiv i sin kriskommunikation, på webbplatsen är nyhetspubliceringarna rörande romregistret väldigt korta och konkreta, vissa är rena informationsanvisningar. Polisen förde även en inkonsekvent kriskommunikation, när Rikspolisstyrelsen pratade om analysfil som inte var i fas med lagstiftningen så pratade Skånepolisen om beslut ifrån år 2009 om tillstånd att upprätta den särskilda analysfilen. I sin kriskommunikation använder polisen många olika försvarsstrategier ifrån Corporate Apologia och Image Repair Theory. Strategierna som användes för att upprätthålla image var för många och olika för att uppfattas som trovärdiga medan polisen utförde i teorin en perfekt apologia. Polisen beklagade situationen, berättade om vilka åtgärder som skulle utföras och Justitiekanslern beslutade om kompensation till de drabbade.
Program	Informatörsprogrammet, 180hp
Skola	Linnéuniversitetet, Växjö
Handledare	Dino Viscovi
Examinator	Tanya Elder
Nyckelord	kris, kriskommunikation, polisen, romregister, analysfil, förtroendekris, organisationskris, image repair theory, corporate apologia

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning.....	1
1.1 Problembeskrivning	1
1.2 Studiens Syfte och Mål.....	2
1.3 Problemformulering.....	2
1.4 Begreppet Eufemism.....	2
1.5 Uppsatsens disposition	3
2. Polisen	4
2.1 Polisens organisation	4
2.2 Polismyndigheten i Skåne	5
2.3 Polisens värdegrundsarbete	6
2.4 Sammanfattning.....	7
3. Tidigare forskning.....	8
3.1 En översikt av forskningsläget.....	8
3.2 Fallstudie ”Jack in the box”	8
3.3 Krishantering och kommunikationsutmaningar	9
3.4 Försvarsstrategier inte hjälpsamma	10
4. Teori	11
4.1 Krisdefinitioner och organisationer	11
4.2 Kriser och myndigheter.....	12
4.3 Kriser, förtroende och legitimitet, en samlad image.	12
4.4 Kriskommunikation	13
4.5 Krisens olika faser	14
4.6 Corporate Apologia	14
4.7 Image Repair Theory.....	16
4.8 Sammanfattning.....	17
5. Metod.....	18
5.1 Kvalitativ metod	18
5.2 Empiri	18
5.3 Tillvägagångssätt	19
5.4 Studiens avgränsningar	20
5.5 Metodologisk diskussion.....	20
6. Bakgrund, romregister	22
6.1 Register vs. Analysfil	22
7. Resultat och analys	24
7.1 En kris som överraskar	24
7.2 Krisens olika faser	24
7.3 Polisen.se är restriktiv i sin nyhetspublicering.....	25
7.4 En informativ kriskommunikation bedrivs.....	27
7.5 Polisens kriskommunikation är inkonsekvent	28
7.6 En förtroendekris är aktuell	29

7.7 Register, analysfil, uppgiftssamling eller särskild undersökning?.....	30
7.8 Corporate Apologi.....	31
7.8.1 Kompensation till romer som förekom i polisens register	32
7.9 Image Repair Theory	32
7.10 Sammanfattning.....	33
8. Slutdiskussion.....	36
8.1 Slutdiskussion, problemformulering och slutsatser	36
8.2 Polisen har begått brott, det har Justitiekanslern bestämt	39
8.3 Rekommendationer till myndigheter.....	39
8.4 Förslag till vidare forskning.....	40
9. Referenser	41
Elektroniska källor.....	42
Analyserat material.....	43

1. INLEDNING

I detta kapitel presenteras det problem som har gett upphov till min problemformulering. Vidare presenteras syftet med uppsatsen som ett bidrag till forskning kring kriskommunikation och målet att beskriva och analysera polisens kriskommunikation. Problemformuleringen presenteras i slutet samt en översikt av uppsatsens vidare disposition.

1.1 Problembeskrivning

Den 23 september 2013 publicerar Dagens Nyheter en artikel skriven av Niklas Orrenius där det framgår att polisen har fört ett olagligt register över romer i en mapp som är döpt till kringresande. Registret är utformat som ett släktträd över romska familjeförhållanden och innehåller 4.029 registrerade individer. Enligt artikelförfattaren är den gemensam nämnare i polisens register att alla är romer eller har en relation med en rom. I Sverige är det enligt lag förbjudet att upprätta register på etniska grunder.¹ För polisen innebär detta ett fundamentalt fel i polisens arbete och värdegrundsarbete² samt en stor risk att förlora förtroende bland allmänheten. Polisen gör åtskilliga försök att besvara anklagelserna och kommunicera situationens komplexitet genom att hänvisa till detta som vanligt polisarbete och kalla registret för analysfil. När polisen kommenterar eller dementerar uppgifter som framkommit i Dagens Nyheter så publicerar Dagens Nyheter nya uppgifter som går emot vad polisen tidigare har sagt. Enligt Wessling är det av stor vikt att myndigheter tar fram strukturerade budskap som förmedlar en ståndpunkt som myndigheten har i frågan, annars riskerar myndigheten att framstå som otydlig och förvirrande³ vilket i detta fall polisen har framstått som. En av de vanligaste rekommendationerna till organisationer som befinner sig i kris är ”tell it all and tell it fast” vilket i sin tur betyder att organisationer ska börja med att bestämma vad som har hänt, sen ska de beskriva och förklara situationen med fullständig transparens och ett värderingsfritt språk, detta är något som polisen inte lyckades göra. Polisen beklagar situationen som har uppstått och lovar transparens utan att ha samma uppfattning som allmänheten har om krisens innebörd. När Dagens Nyheter pratade om olaglig registrering av romer så pratade polisen om uppgiftssamling, underrättelsematerial, analysfil och särskild undersökning.

¹Riksdagen, ”Lagar” Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Personuppgiftslag-1998204_sfs-1998-204/?bet=1998:204 §13 (hämtad 2014-05-23)

² Polisen, ”Uppdrag och mål”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/Uppdrag-och-mal/Ny-vardegrund-utgar-fran-medarbetarna/> (hämtad: 2014-05-15)

³ Stina, Wessling, *Handbok i kriskommunikation*, Stockholm, SKL Kommentus AB, (Danagård LITHO: Ödeshög) 2013 s.55

1.2 Studiens Syfte och Mål

Syftet med den här uppsatsen är att lämna ett bidrag till den svenska forskningen om kriskommunikation men även att bidra till den svenska samhällsdebatten om polisen som en central rättsmyndighet och deras kommunikation i en krissituation.

Mitt mål med uppsatsen är att undersöka, beskriva och analysera polisens kriskommunikation angående registreringen av romer. Detta kommer jag att göra genom att genomföra en kvalitativ innehållsanalys av polisens nyheter publicerade på polisen.se och presskonferenser.

1.3 Problemformulering

Utifrån ovanstående problembeskrivning och materialinsamling kommer denna uppsats försöka besvara följande problemformulering:

Hur ser polisens kriskommunikation ut i publicerade nyheter på polisen.se och polisens presskonferenser i samband med registreringen av romer och vilka strategier kan man utläsa?

Denna problemformulering motiveras med att polisen är en central rättsmyndighet som även har ett informationsansvar mot allmänheten. Därför är det intressant att undersöka hur de har fört fram sin kriskommunikation vid tiden för registreringen av romer.

1.4 Begreppet Eufemism

Begreppet eufemism kommer vara väldigt förekommande i denna undersökning, speciellt i resultat och analys samt i slutdiskussionen. Därför är det av stor vikt att förklara vad begreppet betyder. Enligt nationalencyklopedin så är eufemism, ”förskönande eller beslöjande omskrivning för ett anstötligt eller oangenämt ord”⁴ och enligt Svenska Akademiens ordlista är eufemism ”mildrande eller förskönande uttryck, till exempel Hälsingland för helvete”⁵ Enkelt sagt byter man ut det ord som anses vara opassande till något som passar bättre.

Polisen använder eufemism när de väljer att byta ut ordet register till analysfil, underrättelsematerial, särskild undersökning och uppgiftssamling.

⁴ NE.se, Eufemism, Tillgänglig: <http://www.ne.se/eufemism>, 2014, (hämtad 2014-06-09)

⁵ Svenska akademiens ordlista, Eufemism, Tillgänglig:

http://www.svenskaakademien.se/svenska_sprakets/svenska_akademiens_ordlista/saol_pa_natet/ordlista, 2014, (hämtad 2014-06-09)

1.5 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är disponerad så att i nästa kapitel presenteras en kort genomgång av polisens organisation med fokus på Skånepolisen, där det även redovisas vilka chefer som deltog på presskonferensen. Efter det kommer ett kapitel med tidigare forskning som bland annat tar upp fallstudien "Jack in the box", som handlar om hur organisationer ska hantera frågor om otydlighet i organisationens kriskommunikation och även två till studier, där den ena handlar om organisationers olika kommunikationsutmaningar i sättet att besvara krisen och den andra handlar om effekten av kriskommunikations strategier på relationer. I det fjärde kapitlet presenteras teorin som utgör grunden för detta arbete. En genomgång av kriser och kriskommunikation men även kortare genomgångar av hur myndigheter och förtroende hanteras i krissituationer. I det kapitlet tas även två försvarsteorier upp som är av betydelse för polisens ursäktsframförande och *image*. Metodkapitlet presenteras som kapitel fem och ger en beskrivning hur studien har gått till väga men även en diskussion om valet av metod var rätt eller fel. Sedan kommer en introduktion till det som i själva verket är krisen, ordregistret. I en kronologisk ordning beskrivs de händelser som utgör krisen romregistret. Efter det kommer själva resultat och analysdelen, där redogörs resultatet av hur polisens kriskommunikation såg ut och i sista kapitlet följer en slutdiskussion som besvarar problemformuleringen och tar upp viktiga slutsatser. Studien avslutas med en referenslista.

2. POLISEN

Här presenteras kort polisens organisation. Det börjar med Rikspolisstyrelsen och de 21 polismyndigheterna samt en grafisk bild av organisationen. Polismyndighet Skåne har ett eget avsnitt eftersom det är här registerna finns och i detta avsnitt presenteras även de chefer som deltog i presskonferenser angående registreringen av romer i en förenklad grafisk bild. Kapitlet avslutas med en kort beskrivning av polisens värdegrundsarbete och en kort sammanfattning av hela kapitlet presenteras.

2.1 Polisens organisation

I Sverige är polisen indelad i en central nivå och en lokal nivå. Polisen lyder under justitiedepartementet och består av Rikspolisstyrelsen, 21 polismyndigheter och Statens kriminaltekniska laboratorium. Den centrala förvaltningsmyndigheten som har tillsyn över Polisen är Rikspolisstyrelsen. Ytterst ansvarig för verksamheten är rikspolischefen som utses av regeringen. Den sittande rikspolischefen som även deltog i kommunikationen om registreringen av romer är Bengt Svensson.

Detta är hur polisen själva presenterar Rikspolisstyrelsen på sin webbplats.

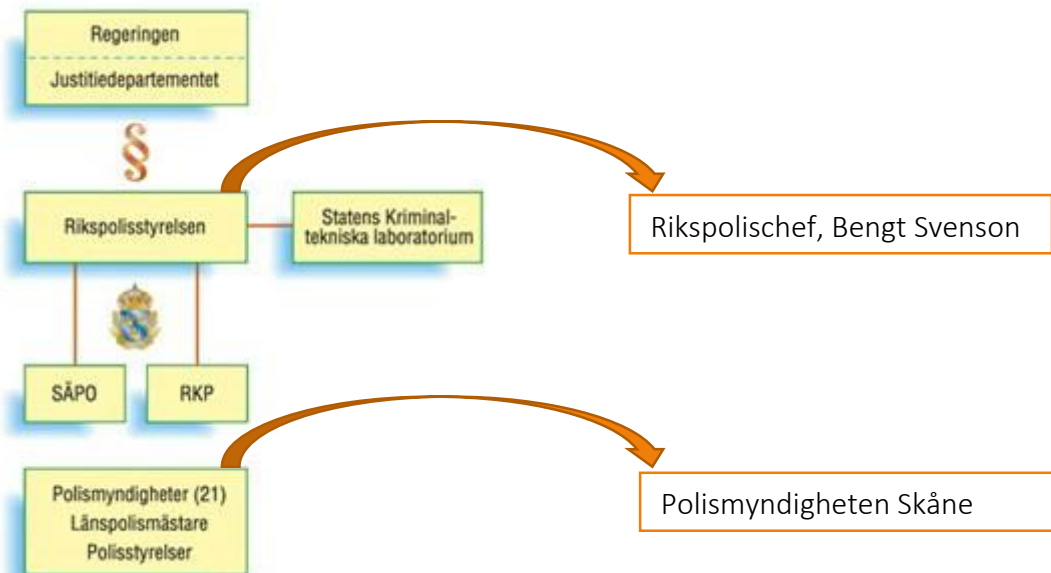
”Rikspolisstyrelsens huvuduppgifter är att utöva tillsyn över Polisen och verka för planmässighet, samordning och rationalisering.”⁶

Utöver detta så är det Rikspolisstyrelsen som har samordningsansvar för bland annat centrala polisregister. Nästa steg i polisens organisering är på lokalnivå. Varje län utgör ett polisdistrikt och inom varje distrikt finns en polismyndighet som är ansvarig för verksamheten i området. Chef för polismyndigheten är en länspolismästare.⁷ Här nedan presenteras en bild av polisens organisation som finns på polisens webbsida.⁸ Bilden till vänster är den som finns på polisen.se men den box som finns till höger visar var i organisationen Rikspolischefen som kommunicerade kring romregistret befinner sig.

⁶ Polisen, “Rikspolisstyrelsen”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Om-polisen/Organisation/Rikspolisstyrelsen/> 2013, (hämtad 2014-05-01)

⁷ Polisen, “21 polismyndigheter”, <http://polisen.se/Om-polisen/Organisation/21-polismyndigheter/> 2013, (hämtad 2014-05-01)

⁸ Polisen, “Polisens organisation”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/Organisation/>, 2014, (Hämtad 2014-06-09)



2.2 Polismyndigheten i Skåne

Polismyndigheten i Skåne är indelad i fem polisområden och tre länsövergripande avdelningar.⁹ Länspolismästaren är Klas Johansson och det är även han som kommunicerar om registreringen av romer för Skånepolisen. Skånepolisens huvuduppgift är att minska brottsligheten och öka tryggheten med särskilda satsningar på utsatta områden så som Malmö, Landskrona och Helsingborg.¹⁰ Så här skriver polisen i Skåne på sin webbplats angående sina mål,

”Polismyndigheten i Skåne har en ambition att utveckla den polisiära servicen på ett effektivt och rättssäkert sätt. En god tillgänglighet, ett bra bemötande och en effektiv och korrekt ärendehandläggning inom detta område är av stor betydelse.”¹¹

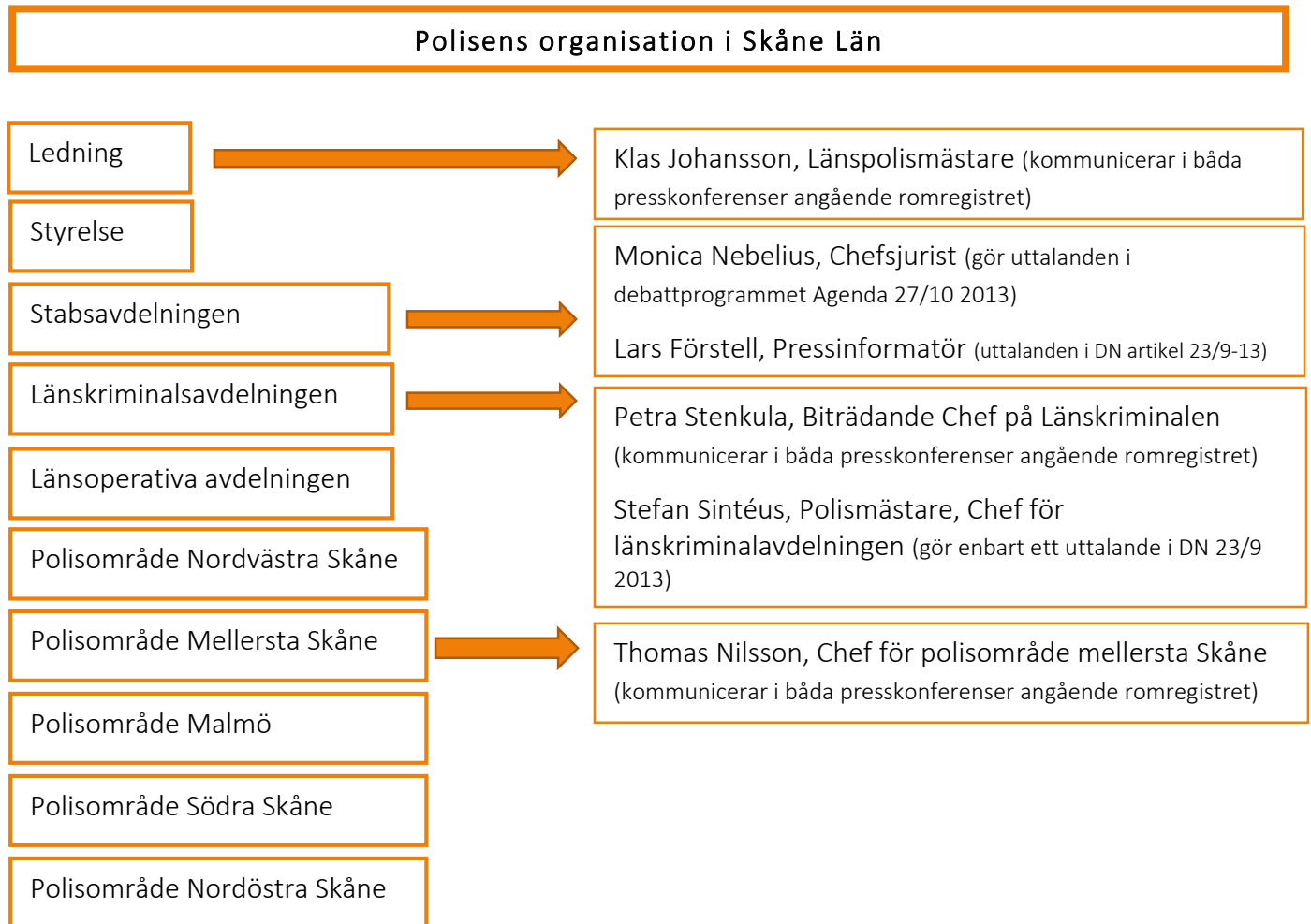
Det ska även tilläggas att Biträdande chef på länskriminalen Skåne är Petra Stenkula och även hon kommunicerar angående registreringen av romer för Skånepolisen. Även chef för polisområdet mellersta Skåne Thomas Nilsson finns med på presskonferensen men pratar ytterst lite.

⁹Polisen, ”Organisation”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/lan/Sk/op/Polisen-i-Skane-lan/Organisation/>, 2013, (hämtad 2014-04-25)

¹⁰Polisen, ”Om polisen”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/lan/Sk/op/Polisen-i-Skane-lan/Verksamheten/>, 2013, (hämtad 2014-04-25)

¹¹ Polisen, ”Polisen i Skåne”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/lan/Sk/op/Polisen-i-Skane-lan/Mal/>, 2013, (hämtad 14-04-22)

Här nedan presenteras en bild av Skånepolisens organisation. Rutor på vänster visar de olika nivåerna inom organisationen och rutor på höger sida visar de chefer som förekommer i kommunikationen av romregistret, samt andra som har uttalat sig om registret och varit en del av min empiri.



2.3 Polisens värdegrundsarbete

Polisen arbetar utifrån ett gemensamt fastställt värdegrundsarbete som ska genomsyra hela poliskåren. I det stora perspektivet handlar värdegrundsarbetet om att planera, prioritera och inrikta polisens verksamhet så att polisen upplevs som engagerade, effektiva och tillgängliga av medborgarna. Polisens värdegrund är en viktig del av arbetet med att vårda och stärka förtroendet för Polisen.

Värdegrunden ska enligt polisens webbplats,

”Ge alla medarbetare stöd och vägledning i hur uppdraget ska utföras och tydliggör för medborgarna vad Polisen står för. Värdegrunden är också ett viktigt verktyg i verksamhetsutvecklingen och i polisens sätt att arbeta”¹²

Detta är vad som står skrivet på polisen.se om vad deras värdegrund är,

“Polisens uppdrag är att öka tryggheten och minska brottsligheten. Vi genomför vårt uppdrag professionellt och skapar förtroende genom att vara: Engagerade, med ansvar och respekt. Vi tar ansvar för vår uppgift och värnar om allas lika värde. Effektiva, för resultat och utveckling. Vi är fokuserade på resultat, samarbete och ständig utveckling. Tillgängliga, för allmänheten och för varandra. Vi är hjälpsamma, flexibla och stödjande”¹³

2.4 Sammanfattning

Rikspolisstyrelsens huvuduppgift är alltså att utöva tillsyn över polisen och fungerar som den centrala nivån i polisens verksamhet där Bengt Svenson är utsett av regeringen till Rikspolischef. Det är han som uttalar sig för den centrala organisationen i krisen med romregistret. På länspolisnivå finns bland annat polismyndigheten i Skåne som verkar för den lokala nivån i organiseringen av polisen. Klas Johansson är länspolismästaren och ansvarar för polismyndigheten i Skåne. Det är han som inleder presskonferenserna och kommunicerar angående registreringen av romerna. Biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula är även med på presskonferensen om registreringen av romer.

¹² Polisen, *Fakta om polisens värdegrund*, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/Uppdrag-och-mal/Ny-vardegrund-utgar-fran-medarbetarna/Fragor-och-svar-om-polisens-vardegrund/>, 2014, (hämtad 2014-06-10)

¹³ Polisen, *Polisens värdegrund*, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/Uppdrag-och-mal/Ny-vardegrund-utgar-fran-medarbetarna/>, 2014, (Hämtad 2014-06-10)

3. TIDIGARE FORSKNING

I detta kapitel kommer jag redogöra för den tidigare forskningen. Det börjar med en forskningsöversikt av själva kriskommunikationen. Sedan följer ett kort avsnitt som handlar om en fallstudie "Jack in the box", ett avsnitt som handlar om en studie i krishantering och kriskommunikationsutmaningar för att avsluta kapitlet med en studie gjord på försvarsstrategier.

3.1 En översikt av forskningsläget

Forskning kring kriskommunikation består ofta av fallstudier av redan inträffade kriser. Dessa fall har oftast ägt rum i USA vilket innebär även att forskningen karakteriseras av att den är organisationsrelaterad och utgår från ett ledningsperspektiv som då har till syfte att återställa organisationens "normalläge".¹⁴ Den svenska forskningen har varit mer riktad på ett samhällsperspektiv. Forskning om kriskommunikation kan delas upp inom två tidsområden. Det traditionella och det senmoderna. Den traditionella forskningen bygger på en positiv syn och där det tros finnas en objektiv och mätbar verklighet, och den senmoderna som började i slutet av 1970-talet, då forskare började intressera sig för krishantering som ett alldeles eget fenomen. I takt med att världen snabbt förändras och utvecklades så följde även organisationers arbetsätt samma väg, därmed så växte behovet av kunskap fram, när det gäller att kommunicera i krissituationer.

"The value of crisis management is greater now than when experts first began preaching about the need for crisis preparedness in the late 1970s"¹⁵

3.2 Fallstudie "Jack in the box"

Jack in the box är en fallstudie som handlar om hur organisationer ska hantera frågor om otydlighet i organisationens kriskommunikation. Med otydlighet menar forskarna hur organisationer ska förhålla sig kommunikativt till, om de bär ansvaret för krisen i en krissituation och hur stort ansvaret är, hur ska organisationen alltså framstå på bästa möjliga sätt för sin publik. Jack in the box är en snabbmatvarukedja som blev anklagad för att ha sålt hamburgare som förgiftade barn med E-coli bakterien. Huvudansvarige på snabbmatvarukedjan ansåg att ansvaret för krisen inte låg enbart hos dem utan även hos deras leverantörer och då uppstår frågan om otydlighet, vems och hur stort ansvar har organisationen och hur ska de kommunicera den för att organisationen ändå ska framstå så bra som möjlig? Genom att använda "Jack in the box" som fallstudie vill Ulmer och Sellnow undersöka de moraliska följderna av otydlig kommunikation ifrån organisationer i krissituationer. De menar på att mycket av litteraturen säger att organisationer kan begränsa

¹⁴ Jesper Falkheimer, Mats Heide, "Strategisk kommunikation", Lund: Studentlitteratur, 2012

¹⁵ W, Timothy Coombs, "Ongoing crisis communication", California:SAGE Publications, Inc, 2012, s 17

skadan på förtroendet och legitimiteten om den kan framföra snabb och riktig information till publiken. Men deras resultat visar att uppfattningen om att organisationer ska framföra ett snabbt svar och riktig information i en kris är i de flesta fall olämpligt. De menar att frågor om bevis, avsikt och ansvar i en krissituation kommer naturligt och oavsett på vilken fråga organisationen svarar på, så framkommer en sorts otydlighet. I stället bör kommunikationen inom organisationen sträva efter att besluta vilken nivå av otydlighet som är användbar för organisationen i just den speciella krisen och att alla försök att hantera otydlighet ska utgå ifrån den komplexitet som en kris för med sig. Det de kom fram till var att användandet av försvarsstrategier i en situation då det tydligt framgår att organisationen är ansvarig för krisen, skadar organisationens legitimitet ännu mer. Deras forskning visar att organisationer behöver vara beredda på att deras meddelanden, oavsett om de är riktade till media eller publiken, kommer bli rannsakade, därför är det väldigt viktigt att organisationen är försiktig med vad som meddelas. Resultatet i deras forskning visade även att organisationer kan och ofta drar fördelar i det långa loppet av en effektiv kommunikation i krissituationen. Denna otydlighet som organisationer uppvisar i sin kommunikation är troligen en komponent av en effektiv kriskommunikation genom att organisationer inte behöver göra säkra uttalanden som tas tillbaka och genom att otydligheten skapar ett litet spelrum för organisationer att styra sin kommunikation även om det kan vara etiskt ifrågasatt, som i fallstudien Jack in the box, där delar av kriskommunikationen var otydlig och gynnade organisationens intressenter över annan publik som konsumenterna till exempel.¹⁶

3.3 Krishantering och kommunikationsutmaningar

Den här studien handlar om organisationers olika kommunikationsutmaningar i sättet att kommunicera en kris. Det är en kvalitativ studie om kommunikativa utmaningar som uppstår i svarsstadiet av en krissituation. J. Hale, Dulek och D. Hale menar i sin forskning angående kommunikationsutmaningar i krishantering att större delen av den befintliga forskningen kring kriskommunikation utgår från ett public relations perspektiv, och det med all rätt. Men de menar även att Public Relations litteratur representerar bara en delmängd av den kommunikation som är nödvändig i en krissituation. Eftersom public relations litteratur fokuserar övervägande på steg som spridning av kommunikationen till publiken i en krissituation så visar deras undersökning på att andra kriskommunikations steg (observation, tolkning och val) behöver göras innan det, och som kommer influera organisationens förmåga att på ett snabbt sätt avsluta krisens svarsstadium och avbryta krisens skadliga inverkan.¹⁷

¹⁶ Robert R. Ulmer, Timothy L. Sellnow, "Consistent questions of ambiguity in organizational crisis communication: Jack in the box as a case study", *Journal of business ethics*, 2000, s.143-155

¹⁷ Joanne E. Hale; Ronald E. Dulek; David P. Hele, "*Crisis respond communication challenges*", *Journal of business communication*, 2005, s.112-134

3.4 Försvarsstrategier inte hjälpsamma

Eyun-Jung Ki och Kenon A. Brown studerade fyra försvarsstrategier som organisationer använder sig av och deras inverkan på publiken. De utförde en kvalitativ studie där de testade olika hypoteser om hur publiken uppfattar organisationens kriskommunikation och utefter den strategi som organisationen väljer, hur tillskrivs organisationen krisansvaret. De strategier som studerades var scapegoating, justification, apology och reminding. De ville även undersöka om det fanns något samband mellan effekterna av krissvar och tillfredsställelse, förtroende och åtagande hos publiken. Det som resultatet visade var att ingen av dessa försvarsstrategier var hjälpsamma när det kommer till att reducera allmänhetens beskyllande av organisationens ansvar i en kris. Vilket de menar stämmer väl överens med vad tidigare studier har visat.¹⁸ Genom att visa detta så fann de även att ingen av de undersökta försvarsstrategierna gav en positiv påverkan på publikens tillfredsställelse med organisationen, förtroende för organisationen eller åtagande för organisationen under och efter en kris. Eftersom en kris uppfattas som en negativ händelse i sig, så är publiken inställd på det negativa, och därför hjälper inte försvarsstrategier till att vända publikens uppfattning från negativ till positiv inställning av organisationen.

¹⁸ Eyun-Jung Ki, Kenon A. Brown, "The effects of Crisis Response strategies on relationship quality outcomes", Journal of business communication, 2013, s.403-420

4. TEORI

I detta kapitel kommer jag redogöra för de teorier som denna undersökning baseras på. Först kommer jag redogöra för definitioner av organisationskriser och vad organisationskriser är i korthet. I ett understycke kommer jag förklara lite om myndigheter och kriskommunikation och skillnaden mellan dem. Sedan följer två mindre stycken med förklaringar hur kriser och förtroende hänger samman och de olika faser en kris består av. Kapitlet avslutas med en genomgång av teorierna Corporate apology och Image Repair Theory.

4.1 Krisdefinitioner och organisationer

Definitionerna av en kris är många. Enligt forskarna Ulmer, Sellnow & Seeger är en kris alltid är en oväntad händelse som överraskar även krismedvetna organisationer. Men en kris behöver inte alltid ha enbart en negativ påverkan på organisationen, en kris kan skapa möjligheter för organisationer att se över sitt arbetssätt och säkra arbetet och organisationer för framtida kriser till exempel. De presenterar en definition som fungerar väldigt bra på organisationskriser av olika karaktär.

“An organizational crisis is a specific, unexpected, and nonroutine event or serials of events that create high levels of uncertainty and simultaneously present an organization with both opportunities for and threats to its high-priority goals”¹⁹

En annan känd forskare inom fältet kriskommunikation menar på att en kris är en uppfattning och att en kris är det som vi helt enkelt uppfattar som en kris. Han hävdar att det är intressenternas uppfattning av situationen som definierar krisen.

“A crisis is the perception of an unpredictable event that threatens important expectancies of stakeholders and can seriously impact an organization’s performance and generate negative outcomes”²⁰

Det här är bara två av många olika krisdefinitioner vilket tyder på att en organisationskris kan förklaras och beskrivas på många olika sätt. Organisationskriser är av olika karaktärer och det är svårt att hitta en definition som rymmer alla karakteristiska drag i alla krissituationer. Vilken definition av organisationskris vi tar till oss beror på vem det är som definierar krisen.²¹ Det är inte sällan att intressenterna är de som definierar krisen. Organisationen är i kris om intressenterna säger så och om media säger att det är en kris, då är det en kris och då kommer definitionen från dem.²² Även om definitionerna av en organisationskris är olika så finns det vissa karaktäristiska

¹⁹ Robert, R. Ulmer, Timothy, L. Sellnow & Matthew, W. Seeger, *Effective crisis communication: moving from Crisis to Opportunity*, 2:a uppl. California, SAGE Publications, 2011, s 7

²⁰ Coombs, 2012, s2

²¹ Jeanette, Fors-Andrée, *Modern kriskommunikation: Din guide för framgångsrik kommunikation I krissituationer*, Borås, Recito Förlag AB, 2012, s22

²² ibid

drag som alla organisationskriser har gemensamt. De mest framträdande karaktärsdragen för organisationskriser är att de kännetecknas av att vara synliga, att de kräver omedelbar uppmärksamhet, att de innehåller inslag av överraskning, att de kräver någon form av handling och att de är utanför organisationens fullständiga kontroll.²³

4.2 Kriser och myndigheter

Myndigheter som befinner sig i en kris behöver kommunicera själva väldigt snabbt för att förhindra en mediastorm, men även för att fylla ut avsaknaden av korrekt information i det som redan har kommit fram. Medieforskarna Falkheimer och Heide menar att det informationsvakuum som skapas när en kris uppstår, behöver fyllas snabbt med information som kommer från organisationen,²⁴ annars kommer spekulationer att sätta igång och rykten kommer skapas.

”Om något händer som visat sig bero på något orsakat av myndigheten -ett felaktigt beslut, en felaktig rutin eller missbedömningar – gäller generellt att man ska försöka gå ut med informationen själv först, hellre det än att vänta på att media ska upptäcka problemet och komma stormande”²⁵

Myndigheter befinner sig i en annorlunda position än privata organisationer när det gäller den externa kommunikationen. Inom myndigheter reglerar förvaltningslagen myndigheternas informationsansvar och detta gäller även vid svåra situationer, krissituationer och vid granskningar. Förvaltningslagen är en svensk lag som reglerar förvaltningsmyndigheters verksamhet. Syftet med förvaltningslagen är att människor som är föremål för myndighetsutövning ska behandlas rättvist och demokratiskt och att denna lag garanterar individers rättssäkerhet i kontakt med myndigheter, självklart finns det undantag i denna lag som styra av andra lagar som till exempel lagen om personuppgifter och så vidare.²⁶ Myndigheten kan alltså inte alltid berätta allt, men det de kan berätta och som regleras i förvaltningslagen ska de berätta och det är ytterst viktigt att myndigheters arbete utgår från stor trovärdighet.²⁷

4.3 Kriser, förtroende och legitimitet, en samlad image.

Förtroendekriser definieras oftast som någon indirekt aspekt av en kris och det är svårt att avgöra när en kris egentligen blev en förtroendekris.²⁸ Enligt kriskonsulten Fors-Andrée är en förtroendekris ett läge när vi upplever en obalans mellan organisationens varumärkeslöfte,

²³ Jesper, Falkheimer, Mats Heide, Larsåke Larsson, *Kriskommunikation*, Malmö, Liber AB, 2009, s. 16

²⁴ Jesper, Falkheimer; Mats Heide, *Strategisk kommunikation*, Lund: Studentlitteratur, 2007, s106

²⁵ Stina Wessling , 2013, s 65

²⁶ Sveriges Riksdag, Förvaltningslag, Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forvaltningslag-1986223_sfs-1986-223/?bet=1986:223, 2014, (Hämtad 2014-09-10)

²⁷ Falkheimer, Heide, Larsson 2009, s30

²⁸ Lars, Palm & Jesper, Falkheimer, *Förtroendekriser – Kommunikationsstrategier före, under och efter*, Västerås, KBM, 2005, s25, tillgänglig: <http://rib.msb.se/Filer/pdf%5C20744.pdf>

värderingar och kärnvärden, det som organisationen säger och hur den egentligen agerar i ett visst sammanhang.²⁹ Det som skiljer definitionen av en förtroendekris ifrån en organisationskris är bland annat att förtroendekriser inte kommer så hastigt som organisationskriser gör, en förtroendekris smyger sig på en.³⁰ Enligt kriskommunikationsexperten Wessling är myndigheters förmåga att kommunicera i kris väldigt viktig och hur myndigheten sköter kommunikationen kommer påverka medborgarnas förtroende för myndigheten.³¹

”Om ni misslyckas med er kommunikation vid kris, riskerar ni att förlora människors förtroende för er och era åtgärder”.³²

I många fall arbetar organisationer medvetet med att försöka påverka allmänheten och skapa legitimitet för organisationen genom att konstruera en *image*. De försöker främja en speciell bild av organisationen gentemot omvärlden³³ bland annat genom speciella framträdanden på konferenser eller genom att profilera organisationen på andra sätt som till exempel reklam i tv eller tidningar eller tryckmaterial som sprids till allmänheten och uppvisar en speciell bild av organisationen.

4.4 Kriskommunikation

Det finns två generella termer inom kriskommunikation. Den ena är informativ kriskommunikation, och den andra är strategisk kriskommunikation.³⁴ När kriskommunikation ses som informativ då handlar det om att samla in och sortera nödvändig information för att kunna få en överblick över krisen och kunna utföra de åtgärder som behövs. Men när kriskommunikationen anses vara strategisk då handlar det om att kommunicera för att reparera relationen med intressenterna. För att organisationer skall lyckas med kriskommunikationen så måste de vara konsekventa i sina meddelanden. I dagens medierade samhälle och den nya teknologin så har kravet på snabbhet i kommunikationen ökat. Men att känna pressen att snabbt behöva kommunicera kan skapa hinder i kommunikationen, och viktiga delar i uttalandet kan bli fel. När ett uttalande blir fel och måste korrigeras, får det organisationen att framstå som förvirrad och inkonsekvent därför är det viktigt med bra kriskommunikation från början.³⁵ ”Crisis communication is the lifeblood of the entire

²⁹ Jeanettefors.se, ”Vad är en förtroendekris – och vad gör du för att undvika den” Tillgänglig: <http://www.jeanettefors.se/vad-ar-en-fortroendekris-och-vad-gor-du-for-att-undvika-den>, 2013,(hämtad 2014-04-30)

³⁰ Palm, Falkheimer, Förtroendekriser – Kommunikationsstrategier före, under och efter, 2005, s25

³¹ Wessling, 2013, s.26

³² ibid

³³ Dag, Ingvar, Jacobsen; Jan, Thorsvik, ”Hur moderna organisationer fungerar”, Lund: Studentlitteratur, 2002, s275

³⁴ W. Timothy Coombs, Crisis Communication, Robert, L. Heath, *Encyclopedia of PUBLIC RELATIONS*, California, SAGE Publications, 2005, s.221

³⁵ Coombs, Crisis Communication, Robert, L. Heath, *Encyclopedia of PUBLIC RELATIONS*, California, SAGE Publications, 2005, s222

crisis management effort”³⁶, ”What an organization says and does after a crisis, crisis response strategies, affects its relationship with stakeholders”³⁷

4.5 Krisens olika faser

När man i teorin redogör för kriser och deras förlopp, så är de ofta uppdelat i ett antal faser. I grunden är det tre faser teorin beskriver, före, under och efterfasen. Men för att få en bättre förståelse och gå djupare in på krisens process så kan tre faser utskiljas i fem olika faser.

- *Förebyggandefasen*, här försöker organisationen minimera riskerna att olyckor och katastrofer inträffar
- *Akutfasen*, här har krisen slagit till och är högaktuell
- *Återhämtningen*, här försöker organisationen få igång organisationens normala arbete.
- *Återgå till tidigare rutiner eller lära om*, inom den traditionella forskningen ska man återgå till tidigare rutiner men inom den senmoderna ska man se krisen som en möjlighet att lära om.
- *Lärofasen*, här ska organisationen ta till sig de erfarenheter de har fått under arbetet med krisen för att kunna använda när en framtida kris dyker upp.

Det är väldigt vanligt att vissa av dessa faser överlappar varandra, som till exempel de i mittenfasen eller att organisationer går direkt ifrån akutfasen till återhämtningsfasen vilket är troligt att de gör så fort arbetet med krishantering startar.³⁸

4.6 Corporate Apologia

“A corporate apologia is a response to accusations of ethical misconduct in which a company has as its primary motive the defense of its reputation and to which it offers discourse in self-defense that denies, explains, or apologizes for its actions”³⁹

Corporate Apologia är i grunden en teori som handlar om självförsvar. Och när en organisation är anklagad för felaktigheter finns det ingen anledning för den att inte försvara sig.⁴⁰ När organisationens värderingar ifrågasätts och det uppstår en ovilja bland allmänheten som kan resultera i hets mot organisationen från både media och publiken, då är det viktig med en apologia som ska hjälpa organisationen att minska den legitimitetskris som uppstår när organisationen inte har uppvisat det beteende som förväntas av dem.⁴¹ När förtroendet står på spel är apologia en användbar teori enligt medieforskarna Falkheimer, Heide & Larson. Det ska finnas tre faktorer för att en situation ska betraktas som en apologia, det ska finnas ett etiskt anspråksställande för

³⁶ Heath. L Robert 2005, s221

³⁷ ibid

³⁸ Jesper, Falkheimer, Mats, Heide & Larsåke Larsson, *Kriskommunikation*, Malmö: Liber AB, 2009, s20

³⁹ W. Timothy Coombs, Sherry J. Holladay 2010 s.31

⁴⁰ Falkheimer & Heide, 2007, s106

⁴¹ Hearit, 2005, s 38

misstag och missgrepp och det ska finnas ett behov hos organisationen av att förbättra sitt renommé som främsta motiv för respons samt ska försvaret framföras av organisationen själv.⁴² Trots att Corporate Apologi låter som en ursäkt så är den inte tänkt att fungera så.

”It should be noted that an apologia is not an apology, though it may contain one; rather, it is a justification of its actions that seeks to present a competing interpretation of “the facts” and, in so doing, repair an organization's damaged reputation.”⁴³

Inom en apologia finns det många olika strategier som organisationer kan använda i arbetet med att försvara sig. Här är strategier som ingår i teorin Corporate Apologia.

Denial

Man förnekar anklagelserna eller kallar dem för falska anklagelser. Om man befinner sig i en position där man inte kan förneka anklagelser eftersom det är självklart att man är ansvarig, då kan denna strategi vara ett alternativ till att förneka att man har misskött sig med avsikt.

Bolstering

Detta är en strategi där man identifierar styrkor och bra saker man har gjort tidigare. En sorts bolstering är att påminna samhället hur många jobb man som organisation bidrar med till exempel.

Redefinition, strategi 1

Här arbetar man med den uppfattning som intressenterna har av organisationens skuld i krisen. Man kan placera händelsen i ett större sammanhang och på så sätt förminska själva krisen. Organisationen kan även välja att provocera genom att hävda att de besvarade fientlighet utifrån som ledde till krisen. Organisationens tjänstemän kan ta avstånd från krisen och hävda att arbetet som ledde till krisen var bortom deras kontroll eller så kan organisationen hävda att de hade goda intentioner med att skapa en policy som nyligen har fått kritik. Organisationen kan även minimalisera krisen genom att ta avstånd från den och hävda att krisen är mycket mindre än vad som egentligen framgår eller helt obetydlig.

Redefinition, strategi 2

I denna strategi försöker organisationen hantera problemet och förminska sin skuld genom att anklaga kritiken som riktas mot dem ”påhittad” och att kritiken inte återspeglar verkligheten och fakta i fallet. När det är möjligt att ifrågasätta fakta om krisen så slår organisationen tillbaka med ett motanfall mot media. Organisationen kan i denna strategi även rikta anklagelser mot en grupp inom organisationen. På så vis kan organisationen arbeta med att minska hotet mot ryktet genom att säga det var en liten grupp individer i organisationen som gjorde fel, det är inte hela organisationens fel. Organisationen kan även hävda att krisen uppkom av en olycka och att man inte ska döma organisationen efter ett misstag.

⁴² Falkheimer, Heide & Larsson 2009, s 98

⁴³ Ulmer R. Robert, Sellnow L. Timothy, Seeger W. Matthew 2011, s17

Conciliation

Denna strategi använder organisationer som anser att det ligger i deras intresse att acceptera ansvaret för krisen och be om ursäkt. Denna strategi innehåller ofta ytterligare två moment. Den ena är att organisationen utför en *korrekt handling*, den andra är att organisationen *kompenserar* de drabbade av krisen.

4.7 Image Repair Theory

Teorin om Image Repair är omfattande och beskriver hur organisationer ska hantera situationer då de blir anklagade för dåligt beteende som kan skada deras image. William Benoit's teori om återskapande av image, innehåller fem steg med strategier och åtgärder för organisationer att arbeta sig igenom för att behålla eller återupprätta sin image. Dessa strategier kan användas gruppvis eller individuellt beroende på vad det är för kris som har uppstått och man arbetar med. Dessa strategier och åtgärder är:

Strategier

Åtgärder

Förnekande

Enkelt förnekande

Hävda oskuld

Förnekande och projicering

Skylla på någon annan

Bortförklaring

Provokation

Någon annan började

Okunskap

Informationsbrist, ovana

Olyckshändelse

Sånt händer

Goda avsikter

Menade inte illa

Minska händelsens anstötighet

Bolstering

Uppväga med goda handlingar och egenskaper

Minimering

Ingen större skada skedd

Differentiering

Andra har haft värre kriser

Hänvisa till ett högre syfte

Ändamålet helgar medlen

Attack

Ifrågasätta angriparen

Kompensation

Ge ersättning

Tillrättaläggande

Plan för att utreda fel

Hindra återfall

Ta på sig hela skulden

Be om ursäkt

>>göra en pudel<<

Den här teorin togs inte fram enbart för arbete med kriskommunikation men eftersom en kris är ett hot mot ett rykte, och målet med denna teori är att försvara eller återupprätta ett rykte, så är den väldigt användbar även för organisationer. För att få en bra genomslagskraft med försvarsarbetet av organisationens *image*, är det väldigt viktigt att utreda vilka anklagelser eller misstankar det är som utgör ett hot mot ryktet, och vilken publik det är organisationen ska adressera för att minska det här hotet. Om organisationen lyckas adressera rätt publik och med hjälp av kommunikation, påverka publikens uppfattning om organisationens roll i krisen, då kan organisationen på ett smidigt sätt förminska ryktesspridning och försvara sin *image*.

"Of course, the perceptions of the relevant audience are what matter most. If they believe you performed a wrongful deed, your image will suffer even if you know the act did not happen, as really bad, or that you did not do it"⁴⁴

4.8 Sammanfattning

Vi kan konstatera att när en kris ska definieras finns det många olika definitioner att välja på och vanligtvis så är det någon annan än organisationen själv som har möjligheten att definiera krisen. Polisens registrering av romer definierades av media som ett olagligt register medan polisen själva aldrig pratade om ett olagligt register, utan om olika analysfiler som används vid vanligt polisarbete. Det är även tydligt att ett av alla krisers karakteristiska drag är att slå till som en överraskning och även kräva omedelbar hantering. När myndigheter hamnar i kris så regleras deras externa kommunikation av förvaltningslagen som har till syftet att se till att människor som är föremål för myndighetsutövning ska behandlas rättvist och demokratiskt och att denna lag garanterar individers rättssäkerhet i kontakt med myndigheter, självklart finns det undantag i denna lag som styra av andra lagar som till exempel lagen om personuppgifter och så vidare.⁴⁵ vilket innebär att myndigheter inte har lika stor frihet och möjlighet, som privata organisationer har, att vara öppna och transparenta i sin kommunikation med publiken. Det gäller för organisationer att vara konsekventa och tydliga i sina meddelanden till publiken. Kriskommunikationen är viktigt i alla tre krisfaser, före, under och efterfasen och dessa faser kan ofta överlappa varandra. Med hjälp av försvarsstrategier inom Corporate Apologi och Image Repair Theory kan organisationer på ett smidigt sätt försvara sig själva genom att hitta en passande strategi för att be om ursäkt eller upprätta sin *image*. I nästa kapitel kommer jag redogöra för hur denna analys har utförts och vilken metod som har använts.

⁴⁴ William, L. Benoit, *Image Restoration Theory*, Heath. L Roberts, 2005, s407

⁴⁵ Sveriges Riksdag, Förvaltningslag, Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forvaltningslag-1986223_sfs-1986-223/?bet=1986:223, 2014, (Hämtad 2014-09-10)

5. METOD

I detta kapitel kommer jag redogöra för undersökningens val av metod, jag kommer även beskriva den empiri jag använt i undersökningen, för att direkt efter ta upp vilka avgränsningar jag har gjort i empirin. Sedan kommer jag beskriva hur jag har gjort den här undersökningen, och även föra en metodologisk diskussion.

5.1 Kvalitativ metod

Jag kommer utföra min undersökning med hjälp av en kvalitativ metod då jag kommer fördjupa mig i polisens presskonferenser och nyheter. Kvalitativa studier kan genomföras på flera olika sätt med det som kännetecknar en kvalitativ metod är att den har "[...] ambitionen att försöka förstå och analysera helheter".⁴⁶ I den kvalitativt inriktade studien är stegen mellan insamling av material och analys längre än vid till exempel en kvantitativ studie och i en kvalitativ studie måste undersökaren själv skapa analysen genom att studera materialet kvalitativt.⁴⁷

Min analys är alltså driven av teorier inom kriskommunikation och genom dem kommer jag analysera mitt material för att komma fram till ett resultat. Eftersom jag har valda teoretiska ramar som redan talar ett "språk" kommer de att föreslå vad som kommer vara intressant att titta närmare på.⁴⁸ "Det är begrepp och idéer från det pågående samtalet som driver och vägleder analysen".⁴⁹ Jag kommer alltså att studera min empiri mer ingående för att kunna göra en analys. Jag kommer att tittar på empirin med utgångspunkten från valda teoretiska ramar, jag kommer alltså att med "olika teoretiska glasögon"⁵⁰ försöka se olika saker i materialet.

5.2 Empiri

Till denna studie kommer jag analysera presskonferenser och nyheter som publicerades på polisens webbplats⁵¹ under perioden 2013-09-23 fram till 2014-05-15 och som berör registreringen av romer. Empirin består av 2 presskonferenser, den första presskonferensen publicerades 2013-09-23 och är 28,30 minuter lång och den andra presskonferensen publicerades 2013-09-24 och är 42,04 minuter lång. Det är 9 nyheter publicerade på polisens webbplats varav 8 av dem kommer analyseras. Jag kommer utelämna en nyhet eftersom den inte är av intresse då den enbart tar upp det som kom fram på presskonferens 2. Det ska tilläggas här att

⁴⁶ Runa Patel, Bo Davidson *Forskningsmetodikens grunder*, Lund: Studentlitteratur, 1994, s.99

⁴⁷ Tobias, Olsson, *Medievardage*, Glerups, 2008, s 97

⁴⁸ Tobias, Olsson, *Medievardage*, Glerups, 2008, s 98

⁴⁹ ibid

⁵⁰ ibid

⁵¹ www.polisen.se

presskonferenserna är publicerade på public service kanalen SVT:s nyhetsklipp och SVT play men det finns publicerade nyheter om presskonferenserna på polisens webbplats.

Jag kommer även att analysera en artikel som är publicerad i Dagens Nyheter den 23 september 2013 eftersom det är i denna artikel det första uttalandet från polisen presenteras och kommer från pressinformatören Lars Förstell och chefen på Länskriminalen Stefan Sinteus och ger en förklarande bild till den fortsatta publiceringen och presskonferensens innehåll.

Jag kommer även att analysera Skånepolisens chefsjurist Monica Nebelius uttalanden i debattprogrammet Agenda som sändes på SVT den 27 oktober 2013, det med anledning av att hennes uttalanden förmedlar en tydlig ställning i krisen och direkt berör Skånepolisen.

5.3 Tillvägagångssätt

Den kronologiska ordningen är viktig i mitt tillvägagångssätt då jag kommer börja analysera materialet i kronologisk ordning. Jag börjar med att placera all empiri i kronologisk ordning för att se om det finns en röd tråd mellan publiceringarna, men även för att få en överblick över hela krisen och kriskommunikationen.

Sedan kommer jag placera empirin i kronologisk ordning återigen för att se vart i krisens faser delar av empirin passar in för att analysera vad polisen säger i de olika faser som en kris genomgår.

Jag kommer även i den kronologiska ordningen studera nyhetspubliceringarna utifrån de angivna teoretiska ramarna för att undersöka bland annat om kriskommunikationen är informativ eller strategisk och hur mycket information polisen ville presentera. Detta gör jag genom att dela upp empirin i central och lokal nivå och titta på antalet publiceringar från respektive nivå och innehållet i dessa utifrån de presenterade teoretiska ramarna.

Återigen kommer jag läsa nyheterna i kronologisk ordning för att se om det finns något mönster i polisens publicering när det gäller frågor om förtroende och om och när polisen själva tar upp frågan. Sedan kommer jag skapa en helhetsbild av nyheterna för att se vilka andra strategier som förekommer.

Presskonferenserna kommer jag titta på flera gånger, även dem i kronologisk ordning tillsammans med de publicerade nyheterna men även för dem själva. Jag kommer skriva ner allt som sägs under presskonferenserna så att jag har ett manus, sedan kommer jag analysera presskonferenserna utefter de teoretiska ramarna för att sätta in dem i kontext till de publicerade nyheterna, krisen och kriskommunikationen.

5.4 Studiens avgränsningar

I denna uppsats kommer jag inte ta hänsyn till tidigare anställdas uttalanden, andra myndigheters eller nämnders uttalande som förekommer i Dagens Nyheter eller annan media. Undantag görs för pressinformatören Lars Förstell och chefen på Länskriminalen Stefan Sinteus första uttalande i Dagens Nyheter den 23 september 2013 och chefsjuristen Monica Nebelius uttalande i debattprogrammet Agenda som sändes på SVT1 den 27 oktober 2013. Anledningen att deras uttalanden är med i empirin är för att i DN är det den allra första kommentaren ifrån polisen och den ger en förklarande bild till den fortsatta publiceringen och presskonferensernas innehåll, och debattprogrammet Agenda visar en tydlig ställning från Skånepolisens chefsjurist i krisen som direkt berör Skåne polisen. Jag väljer att analysera endast publiceringar från polisens webbplats eftersom publiceringen kommer från primärkällan, undantag görs för presskonferenserna och debattprogrammet Agenda som finns publicerade på public service kanalens webbtjänst, SVTplay samt den första publicerade artikeln som finns i Dagens Nyheter. Hädanefter kommer jag även att använda benämningen "romregistret" som ett samlat begrepp för registerkrisen och registreringen av romer. Jag kommer även i fortsatt text att skriva Dagens Nyheter med förkortningen DN. Jag kommer heller inte ta upp Skånepolisens tidigare kriser och externa kriskommunikation vid dessa, jag är medveten om att en längre tidsperiod av händelser och kommunikation ger en mer samlad bild av Skånepolisens kommunikation men fokus i denna uppsats ligger på hur de har kommunicerat i denna kris.

5.5 Metodologisk diskussion

Alla metoder har sina styrkor och svagheter, oavsett vilken metod man väljer att utföra sin undersökning med så kvarstår alltid frågan om det var den bästa metoden för den undersökningen? Jag argumenterar för att mitt val av metod ger det bästa resultatet när man vill analysera ett ganska snävt material, som går att placera i olika teoretiska ramverk. Detta för att den kvalitativa metoden ger möjligheter att undersöka och förstå helheten i ett material, och det är vad jag vill göra med min empiri. Det kan även läggas till att, kritiken om att denna metod skulle låta teorierna bestämma slutsatsen kan förklaras med att "begreppen och teorierna bestämmer åt vilket håll och på vad man ska titta, men de bestämmer inte vad analysen faktiskt ser i data"⁵²

Empirin är väldigt snäv i urvalet, men då det ingår presskonferenser i undersökningen som sammanlagt utgör ca 70 minuter analysmaterial så argumenterar jag för att det finns tillräckligt med material för att göra en värdefull analys. Trots det låga antalet på 7 analysbara nyhetsartiklar så förmedlar de information som är av värde att analysera, för att förstå polisens kriskommunikation. Eftersom jag har valt att undersöka polisens kriskommunikation bara vid den

⁵² Tobias, Ollson, *Medievardagen*, Gleerups, 2008, s98

här krisen så lämpar det sig bäst att göra det via deras kanaler eftersom de är primärkällan vilket innebär att empirin är av hög trovärdighet.⁵³ Att använda kvalitativ data är vanligt vid mindre studier, detta val kan göra det svårt att generalisera utifrån resultatet⁵⁴ och det är jag medveten om. Jag har inte haft för avsikt att generalisera utifrån mina resultat, jag har velat fokusera på enbart kriskommunikationen vid krisen för romregistret.

⁵³ Mälardalens Högskola, Eskilstuna, Västerås, Primär- och sekundärkällor, primär- och sekundärdata. Tillgänglig: <http://www.mdh.se/student/minastudier/examensarbete/omraden/metoddoktorn/soka-information/primar-och-sekundarkallor-primar-och-sekundardata-1.27203> 2014 (hämtad 2014-05-23)

⁵⁴ Lotte, Rienecker & Peter Stray Jorgensen, *Att skriva en bra uppsats*, upplaga 2:3, Malmö: Liber AB, 2008, s305.

6. BAKGRUND, ROMREGISTER

I detta kapitel beskrivs bakgrunden till det som kallas romregistret. Polisen dementerar uppgifter som DN presenterar, men varje dementerande av polisen följs av en publicering med nya uppgifter av DN. Beskrivningen presenteras i kronologisk ordning.

6.1 Register vs. Analysfil

Den 23 september 2013 publicerar Dagens Nyheter en artikel skriven av Niklas Orrenius där det framgår att polisen har fört ett olagligt register över romer i en mapp som är döpt till kringresande. Registret är utformat som ett släkträd över romska familjeförhållanden och innehåller 4.029 registrerade individer. Ett flertal kulturpersoner, idrottare och fritidspolitiker finns registrerade alla med en gemensam nämnare, de är av romskt ursprung.⁵⁵ Polisen berättar under en presskonferens att avslöjandet som Dagens Nyheter har gjort, handlar egentligen om en analysfil som användes vid en särskild undersökning. Polisen bekräftar också för journalisterna under presskonferensen att det inte finns fler filer.

Dagen därpå, 24 september 2013 publicerar Dagens Nyheter ytterligare ett avslöjande om att det finns ett till register där ytterligare 997 romer finns registrerade och att Skånepolisen redan år 1998 hade ett register med namnet "zigenare".⁵⁶ Polisen håller ytterligare en presskonferens med anledning av de publicerade uppgifterna. De hänvisar återigen till en särskild undersökning och att detta är en analysfil eller en större uppgiftssamling.

Skånepolisens chefsjurist Monica Nebelius debatterar i SVT:s agenda den 27 oktober och bekräftar att det inte finns något register som är upprättat på etniska grunder. –*Vi har inte registrerat romer som dagens nyheter påstår*, sa hon då. Enligt henne upprättar polisen inte register enligt etnicitet, det förekommer överhuvudtaget inte hos polismyndigheten och hon hävdar att registret uteslutande är upprättat på kriminalitet.

Sedan följer flera dagar av publicerade nyheter där romerna känner sig väldigt kränkta och polisen svarar med att det inte handlar om ett register, utan en större uppgiftssamling där polisen på grund av bristande rutiner har missat att gallra bort uppgifter som inte är av underrättelsevärde. Externa och interna utredningar sätts igång för att se hur dessa register förhåller sig till den svenska lagstiftningen. Det framkom även uppgifter om att flera polismyndigheter har haft tillgång till detta register som till exempel polismyndigheten i Stockholm och att andra myndigheter har

⁵⁵ DN 2013-09-23

⁵⁶ DN 2013-09-24

kunnat begära utdrag ur detta register, som till exempel migrationsverket och kronofogden, dock har myndigheterna dementerat uppgifterna.

Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden SIN besökte polisen den 24 september och beslutade för att göra en utredning. I den färdiga rapporten fördömer SIN polisens register och påpekar att flera delar i registret är olagligt. Idag vet vi med facit i hand att Skånepolisen har gjort fel, ett beslut togs av justitiekanslern den 7 maj 2014 om att betala ut ersättning till de romer som finns registrerade i polisens kritiserade register.

7. RESULTAT OCH ANALYS

Polisen fick ta emot mycket kritik av allmänheten för hur de hanterade kommunikationen med registreringen av romer. Polisen använde benämningar som analysfil, uppgiftssamling, underrättelsematerial och särskild undersökning för att förklara situationen och förneka krisen. I detta kapitel redovisas krisens förlopp, faser, eufemism och förtroendefrågor som uppstår i brist på bra kriskommunikation. I slutet av kapitlet presenteras en sammanfattning av resultatet.

7.1 En kris som överraskar

DN publicerade sitt första avslöjande på en måndag, den 23 september kl. 01.00. Avslöjandet hade hela natten på sig att förankras i media och många som läste morgontidningen möttes först av nyheten med polisens olagliga register. Det första uttalandet som kommer från polisen publiceras i DN kl. 06.27 med rubriken "Polisen bekräftar register".⁵⁷ Pressinformatören Lars Förstell, på Polismyndigheten i Skåne säger till TT⁵⁸ att myndigheten inte har beställt eller ligger bakom det. – Vi håller på att undersöka om det är upprättat av en enskild medarbetare⁵⁹. Han säger även att det inte ligger i linje med de tillstånd polisen har för att upprätta register. Chefen för Länskriminalen i Skåne, Stefan Sintéus säger via telefon till DN att han inte alls känner till dessa uppgifter och att han inte vet vad detta kan vara för register. Rikspolischefen Bengt Svenson är i detta läge inte tillgänglig för kommentarer eftersom han sitter i möte på grund av de uppgifter som har framkommit i DN. Enligt medieforskarna Falkheimer & Larsson kännetecknas kriser av vissa karaktäristiska drag⁶⁰, bland annat att de är synliga och kräver omedelbar uppmärksamhet. Den högsta chefen inom polisen är Rikspolischefen och han sitter i möte angående uppgifterna, eftersom krisen är synlig för alla, den finns i media och den kräver omedelbar uppmärksamhet men även någon form av handling, vilket senare under dagen resulterar i en publicerad nyhet på polisen.se och en presskonferens i Malmö.

7.2 Krisens olika faser

När DN publicerar avslöjandet befinner sig polisen mitt i akutfasen, krisen är ett faktum och nu måste man arbeta fram en strategi, för att komma ur krisen med minimala skador på organisationen och förtroendet⁶¹. Nedan presenteras en tabell med faser och vad polisen gjorde under de olika faser som en kris genomgår. Notera att förekrisfasen är något som polisen "borde"

⁵⁷ Jon, Andersson; Katarina, "Lagerwall, Polisen bekräftar register", Dagens Nyheter, 23 sep 2013. Tillgänglig: <http://www.dn.se/nyheter/sverige/polisen-bekraftar-register/> (hämtad 2014-4-22)

⁵⁸ ibid

⁵⁹ ibid

⁶⁰ Falkheimer & Larsson, *Kriskommunikation*, 2009, s19

⁶¹ Wessling, 2013, s65

ha gjort, detta är inte något som är bekräftat att polisen har gjort, vilket även framkommer i presskonferenserna när polisen talar om att de har brustit i gallringen av registren⁶².

Förekrisfasen	Förebyggandefasen	Polisen borde ha granskat eller gjort sig av med romregistret innan det blev känt men gjorde inte det, därmed gjorde de ingenting i denna fas för att förhindra krisen. Uppgifter kom fram att polisen har brustit i arbetsrutinerna med att granska registret och följa lagstiftningen kring personuppgifter.
Underkrisfasen	Akutfasen	DN avslöjar registreringen av romerna och filen med namnet "kringresande". Krisen är högaktuell i denna fas och polisen börjar vidta åtgärder för återhämtning genom att hålla presskonferens och publicera nyheter på sin webbplats.
	Återhämtningen	Polisen ber om ursäkt för det obehag som den här situationen har framkallat hos många.
	Lära om (Senmoderna forskningen)	Polisen berättar att de kommer upprätta en anmälan till enheten för internutredningar. Polisen välkomnar även granskning ifrån SIN och lovar transparens så långt som möjligt. Polisen talar flera gånger om att de vidtar åtgärder för att lösa krisen och hindra återfall. De upprättar en speciell arbetsgrupp som ska granska polisens arbete med registerhållning.
Slutkrisfasen	Lärofasen	Andra polismyndigheter ser över sina register som en åtgärd för att hindra en framtida kris.

Egentligen är det väldigt svårt att avgränsa exakt när en fas börjar och när den tar slut i en kris.⁶³ De flesta faser går in i varandra som till exempel akutfasen och återhämtningen. Så fort krisen var ett faktum, började polisen arbeta med krishantering genom att tillsätta speciella arbetsgrupper som ska se över rutiner för gallring av personuppgifter. Polisen upprättade en anmälan om en rättslig utredning. Skånepolisen höll två presskonferenser där de vände sig till publiken och bad om ursäkt för det obehag som denna situation har orsakat, och andra polismyndigheter ombads se över sina register. Allt detta är en del av återhämtningen, samtidigt som det är en del av fasen att lära om och inte göra samma misstag igen.

7.3 Polisen.se är restriktiv i sin nyhetspublicering

I teorin står det att,

“What an organization says and does after a crisis, crisis response strategies, affects its relationship with stakeholders”⁶⁴

Nedanstående två tabeller visar hur publiceringen såg ut på polisen.se under de första två dagarna av krisen när den var som mest aktuell och krävde kommunikation som mest.

⁶² Presskonferens 2013-09-24

⁶³ Falkheimer, Heide & Larsson, 2009, s20

⁶⁴ Heath. L Robert 2005

2013 - 09 - 23	
Publicerat i DN	Publicerat på polisen.se ⁶⁵
01.00 DN publicerar avslöjandet	
06.27 DN publicerar första kommentar (Kommer från polisens Pressinformatören i Skåne och Chef Länskriminalen Skåne)	
	11.15 Rikspolischef Bengt Svenson kommenterar uppgifterna i DN
	15.00 Presskonferens 1 ⁶⁶
	18.31 Nyhet om presskonferens med 7minuter inklipp presenteras

2013 - 09 - 24	
Publicerat i DN	Publicerat på polisen.se ⁶⁷
01.04 DN publicerar avslöjande om register 2	
	13.00 Presskonferens 2 ⁶⁸
	15.59 Nyheter med utdrag ur presskonferensen

Det syns tydligt att polisen är restriktiv i publiceringen på webbplatsen under en känslig period för krisen, den svaga punkten i varje kris är de första timmarna⁶⁹. De åtgärder som man väljer att vidta i detta skede kommer ha en avgörande inverkan på den kommande krishanteringen”.⁷⁰ Den första dagen publiceras det första uttalandet från Bengt Svenson, cirka fyra timmar efter att pressinformatören och chefen för länskriminalen har uttalat sig med förvåning över krisen i DN. Det dröjer ytterligare fyra timmar innan Skånepolisen, som hålls ansvarig för registreringen, håller en presskonferens och ger sin bild av krisen. Eftersom polisen är en myndighet och förvaltningslagen reglerar deras informationsansvar⁷¹ så är det möjligt att detta ligger till grund för deras restriktiva nyhetspublicering. En annan faktor som är mer trolig, och även framkom i polisens kriskommunikation, är att Rikspolisstyrelsen inte visste hur mycket av DN:s publicering som var sann, innan Skånepolisen informerade att det rörde sig om en analysfil. Majoriteten av publiceringen angående romregistret på polisens webbplats kommer från den centrala organisationsnivån Rikspolisstyrelsen. Det är bara tre nyheter som är publicerade på webbplatsen

⁶⁵ Med undantag för presskonferensen som är publicerad på SVT

⁶⁶ "Polisens presskonferens om att romer registrerats", (Video), Tillgängligt:

<http://www.svtplay.se/klipp/1481801/polisens-presskonferens-om-att-romer-registrerats>, (hämtad 2014-04-14)

⁶⁷ Med undantag för presskonferensen som är publicerad på SVT, 2013,

⁶⁸ "Polisens presskonferens om att romer har registrerats", 2013

⁶⁹ Coombs, 2005, s221

⁷⁰ Wessling, 2013, s24

⁷¹ Wessling, 2013, s66

under denna tid, som kommer från den lokala organisationsnivån Skåne och berör romregistret. Resultatet av polisens få uttalanden och nyheter visar på att den lokala ledningen inte riktigt var i fas med den centrala. Det presenterades inget gemensamt uttalande för polisen överlag, utan Skånepolisen fick ansvara för krisen själv, medan Rikspolisstyrelsen påpekade att, är situationen så som DN påstår, då ska vi självklart gå till botten med det. Detta tyder på bristande intern kommunikation. Organisationen har ingen gemensam intern uppfattning av krisen som de vill presentera, och för att inte förvirra allmänheten genom inkonsekventa uttalanden så valde de en restriktiv kommunikering⁷².

Tabellen ger en översikt av nyhetspubliceringar på polisen.se från den centrala respektive lokala organisationsnivån.

2013-09-23	Nyhet från Rikspolisstyrelsen "Bengt Svenson: Det är helt oacceptabelt"
2013-09-24	Nyhet från Skåne "Rutiner för personuppgifter ses över" (en sammanfattning av presskonferens 1)
2013-09-25	Nyhet från Rikspolisstyrelsen "Polismyndigheter ska granska sina register"
2013-09-25	Nyhet från Skåne " begära ut information om dig själv ur de register som det talas om i DN"
2013-09-27	Nyhet från Skåne "Regler för hantering av personuppgifter i register"
2013-10-01	Nyhet från Rikspolisstyrelsen "Bengt Svenson: Det gör mig väldigt illa berörd"
2013-11-15	Nyhet från Rikspolisstyrelsen "Bengt Svenson kommenterar SIN:s granskning"
2014-03-27	Nyhet från Rikspolisstyrelsen "RPS skärper kraven på registervård"
2014-05-08	Nyhet från Rikspolisstyrelsen "Rätt till skadestånd för registrerade"

7.4 En informativ kriskommunikation bedrivs

Professorn och medieforskaren Coombs skriver att när kriskommunikationen är informativ då samlas information in, och sorteras för att få en överblick av krisen och för att kunna utföra de åtgärder som krävs.⁷³ Eftersom kriskommunikationen direkt påverkar uppfattningen av organisationen, är det väldigt viktigt att organisationen vet vad den pratar om, och visar att de har samma uppfattning av krisen som allmänheten. I Rikspolisstyrelsens första nyhet, kommenterar Rikspolischefen Bengt Svensson "De uppgifter som DN skriver om rör, efter vad jag informerats om, en analysfil till stöd för en undersökning av brottslighet[...]"⁷⁴ Här är det tydligt att informationsinsamling har skett. Även under presskonferenser hänvisas flera gånger till att det är

⁷² Coombs, 2005, s222

⁷³ Coombs, 2005, s221

⁷⁴ Rikspolisstyrelsen, "Bengt Svensson: Det är helt oacceptabelt", Tillgänglig: <http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2013/jul-sep/Bengt-Svenson-Det-ar-helt-oacceptabelt/> 2014, (hämtad 2014-04-22)

pågående ärenden, därför kan inte information lämnas ut. När frågor om antalet registrerade uppkommer, svarar polisen att de håller på och tittar på det. Ingen konkret information lämnas ut, både Rikspolisstyrelsen och polismyndigheten i Skåne använder ”pågående interna och externa utredningar” som ett verktyg för att på ett legitimt sätt inte behöva svara på frågor från journalisterna. Utredningarna är även, ytterligare ett sätt för polisen att samla information om krisen, eftersom varje utredning leder till ett uttalanden, kan då polisen med större säkerhet ta ställning angående sitt ansvar och sin skuld i krisen och utefter det kriskommunicera.

7.5 Polisens kriskommunikation är inkonsekvent

Det som sker i ett tidigt skede i polisens kriskommunikation är att den centrala Rikspolisstyrelsen tar avstånd från krisen och skyller på den lokala polismyndigheten i Skåne. Rikspolischefen medger att det finns en analysfil, men att den inte är i fas med regelverket. ”Vad jag kan bedöma idag finns det inget som helst stöd i lagstiftningen för detta och det är helt oacceptabelt”.⁷⁵ Rikspolischefen som är ytterst ansvarig för verksamheten beskriver även i nyheten att,

”Varje polismyndighet är ansvarig för hur myndigheten upprättat och använder denna typ av analysfiler. Polismyndigheten i Skåne kommer att upprätta en anmälan till enheten för internutredningar[...]”.⁷⁶

Polisen på central nivå förnekar sitt ansvar i krisen och hänvisar till de som bär ansvaret, Skånepolisen. Men eftersom Rikspolischefen Bengt Svenson har den högsta ställningen i polisen så är hans uttalanden av stor vikt för polisen i helhet och han anklagar alltså Skånepolisen genom att säga att den analysfil Skånepolisen har, inte är i fas med lagstiftningen. Men det som händer är att under båda presskonferenserna, förnekar Skånepolisen, att det skulle vara ett register baserat på etnisk grund. Och de påpekar att det finns ett beslut taget år 2009 som berättigar polisen att upprätta en analysfil, för en särskild undersökning,⁷⁷ vilket innebär att Skånepolisens analysfil har stöd i lagstiftningen. Här går alltså Rikspolischefens meddelande och Skånepolisens uttalande helt emot varandra. Polisen sänder inkonsekventa meddelanden till allmänheten, vilket skapar förvirring och förtroendebrist för organisationen. Detta leder i sin tur till att, alla åtgärder som polisen säger att de ska vidta, för att gå till botten med vad den här registreringen innehåller, kommer uppfattas som osanna och till en viss del motarbetas av allmänheten.⁷⁸ Skånepolisen är även väldigt inkonsekventa i sina presskonferenser. På den första presskonferensen bekräftar biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula att det inte handlar om registrering på etniska grunder, och att det bara finns en analysfil som polisen har upprättat, för en särskild undersökning.

⁷⁵ Rikspolisstyrelsen, ”Bengt Svensson: Det är helt oacceptabelt”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2013/jul-sep/Bengt-Svenson-Det-ar-helt-oacceptabelt/> 2014, (hämtad 2014-04-22)

⁷⁶ Bengt Svenson, ibid

⁷⁷ Polisens presskonferens angående register över romer, 2013

⁷⁸ Lars, Palm & Jesper, Falkheimer, Förtroendekriser – Kommunikationsstrategier före, under och efter, 2005, s28, tillgänglig: <http://rib.msb.se/Filer/pdf%5C20744.pdf> (hämtad: 2014-05-03)

Dagen efter publicerar DN ett avslöjande där det framkommer att det finns ytterligare ett register. Denna nyhet går helt emot det biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula bekräftade dagen innan. Genom att bekräfta tidigare att det inte finns fler register, så skjuter polisen sig själva i foten, nu när de måste förklara oärligheten och förklara samt bortförklara det nya registret. Biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula bortförklarar denna situation så här,

”De nya uppgifter som har beskrivits idag tillhör med all sannolikhet samma samling uppgifter som tidigare identifierats, denna samling uppgifter kan med hjälp av analysverktyg som vi har som verktyg i datorn göra, att det finns flera olika exelfiler och i nuläget har vi identifierat två sådana exelfiler”⁷⁹

Polisen tvingas alltså försvara sig med att bortförklara sina uttalanden gång på gång. När journalisterna på den andra presskonferensen frågar, varför Petra Stenkula bekräftade dagen innan att det inte finns fler register, så bortförklarar hon det genom att säga, ”Jag sa det jag visste igår”⁸⁰. Det blir tydligt att polisen inte riktigt vet vilken information de ska framföra, hur mycket av registret är egentligen känt för media och hur mycket bör polisen avslöja? Efter alla inkonsekventa meddelanden som polisen framför blir det tydligt att samverkan inom organisationen, både inom den lokala polismyndigheten Skåne, och mellan polismyndigheten i Skåne och Rikspolisstyrelsen inte fungerar som den bör för att hantera denna kris på ett konsekvent sätt, där de presenterar en gemensam syn på vad krisen handlar om, och hur de ska bemöta den. Rikspolisstyrelsen skyller på Skånepolisen och Skånepolisen skyller på vanligt polisarbete.

7.6 En förtroendekris är aktuell

Förtroendet för olika myndigheter i Sverige är stort. Väletablerade och erkända förtroendeundersökningen görs vid Göteborgs universitet och visar år efter år att polisen har ett högt förtroende hos allmänheten.⁸¹ Men som ett resultat av polisens inkonsekventa kriskommunikation, är en förtroendekris en självklarhet i detta fall eftersom det har uppstått ett glapp mellan organisationens värderingar och kärnvärden, det som organisationen säger och hur den egentligen agerar i ett visst sammanhang, med hur allmänheten uppfattar organisationen.⁸² Eftersom hela polisens arbete utgår från en gemensam värdegrund⁸³ för hela poliskåren, är det väldigt viktigt att polisen presenterar gemensam information och kommunicerar likadan information om krisen. Biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula berättar i presskonferensen att,

⁷⁹Petra Stenkula, ”Polisens presskonferens om att romer har registrerats”, 2013

⁸⁰ idib

⁸¹ Polisförbundet, ”Fortsatt högt förtroende för polisen”, Tillgänglig:

<http://www.polisforbundet.se/2013/01/15/fortsatt-hogt-fortroende-for-polisen/>, 2013, (hämtad: 2014-05-18)

⁸² Jeanettefors.se, ”Vad är en förtroendekris – och vad gör du för att undvika den” Tillgänglig:

<http://www.jeanettefors.se/vad-ar-en-fortroendekris-och-vad-gor-du-for-att-undvika-den>, 2013, (hämtad 2014-04-30)

⁸³ Polisen.se, ”polisens värdegrund”, tillgänglig: <http://polisen.se/Om-polisen/Uppdrag-och-mal/Ny-vardegrund-utgar-fran-medarbetarna/> 2013, (hämtad 2014-05-20)

”Alltså vi har pågående värdegrundsarbete därför att historien har ändå visat sig att, polisen precis som alla andra arbetsplatser speglar den verklighet vi lever i, och vi måste ständigt arbeta med värdegrund och mångfaldsarbete”⁸⁴

Den enda gemensamma uppfattningen som både Skånepolisen och Rikspolisstyrelsen presenterar genom hela kriskommunikationen, är att de är medvetna om att krisen skadar förtroendet för polisen, särskild inom den romska folkgruppen. Rikspolischefen Bengt Svenson uttalar sig, om vikten att återupprätta förtroendet.

”Det är viktigt att återskapa förtroendet för hur polisen hanterar register, gentemot allmänheten och mot romer i synnerhet”⁸⁵.

Och länspolismästaren Klas Johansson säger i den andra presskonferensen,

”[...] det är extra viktigt för polisen som ju en av dom myndigheterna som faktiskt använder olika typer av tvångsmedel, att vi verkligen inte bara föregår på olika sätt som en förebild eller gott exempel, men det är ju väldigt viktigt för oss, det är ju en vital fråga att man har stort förtroende för polisen, och det är ju nånting som vi måste jobba med hela tiden. Jag inser ju att förtroendet skadas ju när det här typen av händelser har inträffat och det är tveklöst så att på kort sikt måste vi ju på lite olika sätt försöka närma oss den här gruppen människor och det ganska snabbt va, på lite längre sikt tror jag att det är där det hårda arbetet ligger [...]”⁸⁶

Det framgår tydligt att polisen har uppfattat krisen och definierat den som en förtroendekris. Både Rikspolisstyrelsen och Polismyndigheten i Skåne pratar om åtgärder för att öka förtroendet, bland annat genom att skapa en dialog med företrädare för romska organisationer. För att ta sig ut ur en förtroendekris är det viktigt med transparens, öppenhet och proaktivitet⁸⁷ Organisationen måste var öppen med beslut och vilka åtgärder som ska göras. Det polisen gör är att bjuda in romska företrädare till möte, där de ska diskutera det som har hänt. Det är ett gemensamt ställningstagande för både den centrala och lokala polisorganisationen. Transparensen och öppenheten är begränsad i polisens kriskommunikation eftersom polisen hela tiden döljer sig bakom interna och externa utredningar vilket gör att de uppfattas som oärliga och ovilliga att samarbeta då de undviker att svara på frågor genom att hänvisa till pågående utredningar.

7.7 Register, analysfil, uppgiftssamling eller särskild undersökning?

Det som även utmärker sig starkt i polisens kriskommunikation, är att polisen använder eufemism som ett sätt att begränsa och förmildra krisens omfattning och betydelse. I det första nyhetsmeddelandet från Rikspolisstyrelsen, använder Rikspolischefen Bengt Svenson ordet

⁸⁴ Polisens presskonferens angående register över romer, 2013

⁸⁵ Rikspolisstyrelsen, *Polismyndigheter ska granska sina register*, Tillgänglig:

<http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2013/jul-sep/Landets-polismyndigheter-ska-granska-sina-register/> 2013, (hämtad 201-04-22)

⁸⁶ Klas Johansson, ”Polisens presskonferens angående registreringen av romer”, 2013

⁸⁷ Jeanettefors.se, ”Vad är en förtroendekris – och vad gör du för att undvika den”, 2013

analysfil i stället för register. Även under den första presskonferensen kommer denna eufemism fram när biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula upprepar vid ett antal tillfällen att ”Ja men det är inget register det är en analysfil, jag förstår att det är lätt med ord”⁸⁸ och “[...]det beror ju på vad man vill lägga i ordet register, det här är en uppgiftssamling”⁸⁹

Det kan konstateras att Skånepolisen inte är nöjda med benämningen register och är väldigt måna om att använda andra benämningar. Under båda presskonferenser var orden uppgiftssamling och särskild undersökning centrala för polisens kommunikation kring registret. Biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula påpekar att ”detta är en uppgiftsinsamling utifrån en särskild undersökning”⁹⁰. Att polisen byter ut ordet register mot analysfil kan ha att göra med polisens ”fackspråk”. Analysfil, uppgiftssamling, underrättelsematerial och särskild undersökning är ord som vanligtvis förekommer i polisarbetet, men det kan även vara en strategi för polisen att legitimera krisen genom att hävda att registret är en analysfil som hör till vardagligt polisarbete.

7.8 Corporate Apologi

I polisens kriskommunikation kan flera strategier utifrån Corporate Apologia urskiljas. Polisen försöker bland annat att styra om anklagelserna från dem själva mot media, genom att hävda att DN är felinformerad, det är inte ett register på etisk grund utan en analysfil för polisiärt arbete. Detta är en redefinitionsstrategi där polisen försöker skydda sig själva genom att riktar kritiken mot DN och hävda att DN inte har all fakta i fallet. Men det som är mest framträdande ifrån denna teori och som förekommer i polisens kriskommunikation är i inledningen av den andra presskonferensen. Skånepolisen inleder konferensen med en ursäkt som framförs av Länspolismästaren Klas Johansson,

”Jag vill inleda med att säga [...] Polismyndigheten genom mig vill beklaga djup den här känslan som har uppstått egentligen hos en hel folkgrupp, det här är djupt allvarlig och jag är naturligtvis djupt bekymrad för hur det här är hanterat i dom delarna där vi faktiskt kan överblicka idag att vi har hanterat det på ett bristfälligt sätt. [...] så det finns anledning till eftertanke det finns anledning för oss att jobba hårt med dom här frågorna framöver”⁹¹

Med detta uttalande verkar det som om polisen har accepterat ansvaret för krisen som de anklagas för. Men det som polisen egentligen aldrig gör, är att beklaga att de har fört register, utan de beklagar *känslan som har uppstått*. Därför är det inte en riktig apologia, detta är en modifierad variant där de anklagade ber om ursäkt för den situation som har uppstått, men inte för själva handlingen som har föranlett situationen. Handlingen bortförklarar polisen genom okunskap och bristande arbetsrutiner. Inom strategin conciliation där Länspolischefens ovannämnda beklagande platser, finns ytterligare två moment som ingår, det ena är att en korrekt handling utförs, och det

⁸⁸ ”Polisens presskonferens angående register över romer”, 2013

⁸⁹ ibid

⁹⁰ Stenkula Petra, ”Polisens presskonferens angående register över romer”, 2013

⁹¹ Klas Johansson, ” Polisen presskonferens angående register över romer”, 2013

andra är att organisationen kompenserar de drabbade ekonomiskt. Båda dessa moment förekommer i polisens krishantering, de vidtar åtgärder genom att Rikspolischefen beordrar alla länspolismästare att se över sina register, men också genom att tillsätta rättsliga utredningar och de kompenserar de registrerade ekonomiskt. Utifrån dessa handlingar så är det möjligt att tolka polisens kriskommunikation som en genomförd apologia med strategin conciliation.

7.8.1 Kompensation till romer som förekom i polisens register

I den sista nyheten från Rikspolisstyrelsen som rör romregistret, framgår det att,

”Samtliga personer som har varit registrerade har enligt Justitiekanslern rätt till skadestånd på grund av de brister som har förekommit i Skånepolisens sätt att behandla deras personuppgifter i registret”⁹²

Detta är en bekräftelse av en apologia. Organisationen anser att det ligger i deras bästa intresse att acceptera ansvaret för krisen och be om ursäkt. Detta framkommer även under den andra presskonferensen när biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula förklarar att det fortfarande inte handlar om etnisk registrering av romer, utan det handlar om brister i gallringen av underrättelsematerial, men att ansvaret ändå ligger hos ledningen, “[...] men vi tar ansvaret i ledningen för den totala situationen”⁹³.

7.9 Image Repair Theory

Eftersom Rikspolisstyrelsen i ett tidigt skede i krisen antydde att polismyndigheten i Skåne är ansvariga för krisen så ligger det i Polismyndigheten Skånes intresse att försvara sin image för att bland annat behålla sin legitimitet. Det finns flera strategier inom teorin Image Repair som kan användas individuellt eller gruppvis beroende på vilken kris organisationen arbetar sig igenom. Den allra första kommentaren ifrån polismyndigheten i Skåne kom från Pressinformatören Lars Forell, där han bekräftar att det register som DN skriver om inte är beställt eller upprättat av polismyndigheten. Detta är en typisk förnekandestrategi, som förmodligen var avgörande för Skånepolisens fortsatta val av strategier i arbetet med att återupprätta image. Efter Lars Forells uttalande blir tydligt att det finns någon form av register (han säger att registret inte är beställt eller upprättat av myndigheten, han säger aldrig att den inte finns) och då är Skånepolisens nästa val att bortförklara det. Skånepolisen väljer strategin bortförklaring och hävdar att de inte menade något illa, utan enbart har haft goda avsikter med denna analysfil. I andra presskonferensen säger biträdande chef på länskriminalen, Petra Stenkula,

”Vi har ett uppdrag att kartlägga kriminella nätverk och det är viktigt att inte glömma det. Och det gäller olika uppdrag med mängder seriebrott människohandel, samhällsstörtande

⁹² Rikspolisstyrelsen, *”Rätt till skadestånd för registrerade”*, tillgänglig: <http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2014/maj/Ratt-till-skadestand-for-registrerade/> 2014, (hämtad 2014-05-20)

⁹³ Polisens presskonferens angående register över romer, 2013

brottslighet och andra riktningar som vi har att arbeta med och det är ett viktigt arbete med att kartlägga och arbeta med underrättelser, varje mordärende renderar i en uppgiftssamling[...]”⁹⁴

Petra Stenkula försöker alltså lyfta fram att polismyndigheten har dessa analysfiler för att skydda allmänheten (goda avsikter). Det som är framträdande i polisens kriskommunikation är att när Skånepolisen använder strategin bortförklaring så väljer Rikspolisstyrelsen en annan linje, förnekande genom hela kriskommunikationen. Rikspolisstyrelsen är väldigt noga att redan i början av kriskommunikationen förneka och projicera krisen genom att skylla på någon annan, i detta fall Skånepolisen. Rikspolischefen uttalar sig flera gånger om att analysfilen som finns hos Skånepolisen inte är i fas med lagstiftningen. Däremot det enda ansvar som Skånepolisen tar i krisen är att de har brustit i gallringen av uppgiftssamlingen. Även detta är en del i bortförklaringsstrategin, där polisen hävdar på okunskap och bristande arbetsrutiner. För Skånepolisen är det viktigt att arbeta med transparens och att arbetet utgår ifrån stor trovärdighet för att återupprätta sin image. Det blir väldigt tydligt att polisen, både den lokala och den centrala använder strategier utifrån Image Repair Theory. Båda visar exempel på strategin tillrättaläggande och försök att minska händelsens anstötthet, men det som både Rikspolisstyrelsen och Skånepolisen inte lyckas visa, är den transparens och trovärdighet som krävs för att deras arbete ska uppfattas som trovärdigt, och hjälpa dem att upprätthålla deras image. I stället bidrar strategierna till att deras image tar mer skada än vad den får nytta eftersom de till en viss del brister i de grundläggande behoven att vara transparenta och öppna och detta på grund av att polisen hänvisar till olika utredningar och på grund av det kan de inte besvara vissa frågor. För att få en bra genomslagskraft med försvarsarbetet av image är det viktigt för organisationen att utreda vilka anklagelser eller misstankar det är som utgör ett hot mot ryktet, därefter vilken publik ska organisationen adressera för att minska hotet. Om polisen hade lyckats identifiera och adressera rätt publik från dag ett i krisen, så hade de kanske kunnat påverka uppfattningen som publiken har av krisen i ett tidigt skede, och möjligtvis haft en mer konkret kriskommunikation, som förmodligen hade gynnat deras image och för den delen deras legitimitet. I teorin står det att,

”Of course, the perceptions of the relevant audience are what matter most. If they believe you performed a wrongful deed, your image will suffer even if you know the act did not happen, as really bad, or that you did not do it”⁹⁵

7.10 Sammanfattning

Det är lätt att konstanterna att de publicerade uppgifterna om romregistret slog ner som en blytt i polisens verksamhet. Polisen var inte förberedd på krisen, och polisen verkade heller inte ha någon strategisk kriskommunikationsplan som skulle hjälpa dem vidare i arbetet med

⁹⁴ Polise, *Polisens presskonferens angående register över romer*, 2013

⁹⁵ William, L. Benoit, *Image Restoration Theory*, Heath. L Roberts, 2005, s407

kriskommunikationen. Först tog det väldigt lång tid både för den centrala Rikspolisstyrelsen men även den lokala polismyndigheten, att överhuvudtaget publicera en nyhet med en presentation av hur de uppfattade de publicerade uppgifterna i DN. När väl nyheten ifrån Rikspolisstyrelsen publicerades på polisens webbplats, så var tonen väldigt anklagande mot Skånepolisen, det framgick snabbt att Rikspolisstyrelsen tar avstånd från uppgifterna, men att de håller polismyndigheten i Skåne ansvariga. Polisen presenterar ingen gemensam syn på krisen utan det är en, vi och dem bild som uppvisas. Polismyndigheten i Skåne gör ett försök att förklara situationen och presentera sin bild av krisen i en presskonferens, som egentligen enbart går ut på att bortförklara de publicerade uppgifterna. I den första presskonferensen ägnar Skånepolisen mycket tid åt att eufemisera ordet register, och försöker legitimera situationen genom att hävda att det är vanligt polisarbete. Ordet register blir analysfil, uppgiftssamling, underrättelsematerial och särskild undersökning. Men i den andra presskonferensen intar Skånepolisen en mer försvarande ställning då de hävdar att registret är upprättat med goda avsikter. Det är även tydligt att polisen i helhet driver en informativ kriskommunikation genom att hela tiden undvika på frågor från journalister och genom att referera till interna och externa undersökningar som ska ge ett besked om polisens register är lagligt eller olagligt, och därför kan de inte uttala sig (de ägnar sig alltså åt uppgiftsinsamling för att få en överblick av krisen). De gånger polisen faktiskt säger något så blir det fel, inkonsekventa uttalanden och nyhetsmeddelande avlöser varandra, och Skånepolisen i synnerlighet tvingas till förklaring och bortförklaring vid flera tillfällen. Polisens inkonsekventa kriskommunikation är som mest skadlig för dem i den akuta fasen, när krisen är som känsligast och Rikspolischefen som representerar polisen i Sverige, anklagar Skånepolisen och refererar till att deras register inte är i fas med lagstiftningen. Skånepolisen däremot presenterar på den första presskonferensen ett beslut som är taget och som godkänner att Skånepolisen upprättar en analysfil för särskild undersökning. Detta visar även på att polisens interna kommunikation inte är samkoordinerad förutom vid frågan om skadat förtroende för polisen. Där är polisen noga med att presentera en gemensam syn på det skadade förtroendet och vilka åtgärder som ska vidtas för att återupprätta det. I polisens kriskommunikation är olika försvarsstrategier närvarande. Skånepolisen beklagar situationen som har uppstått i båda konferenserna, de presenterar konkreta åtgärder som ska utföras och senare i krisens avslutningsskede presenteras ett beslut ifrån Justitiekanslern att ekonomiskt kompensera alla som är registrerade i Skånepolisens register, vilket i teorin ses som en Corporate Apologi. Både Skånepolisen och Rikspolisstyrelsen använder strategier för att upprätthålla deras image. De blandar flera strategier ur teorin Image Repair, som inte leder dem någonstans, eftersom grunden med att myndigheters arbeten måste utgå från stor trovärdighet, inte finns. Polisen lyckas inte vara så transparenta som det behövs för att visa trovärdighet och för att ändra uppfattningen hos allmänheten om krisen därför är deras val av strategier ur Image Repair Theory inte effektiva. Avslutningsvis går det att konstatera att polisens kriskommunikation är väldigt strategilos, restriktiv, inkonsekvent och innehåller för många olika försvarsstrategier. Polisens största misstag

med kriskommunikationen var att inte presentera en gemensam syn av krisen i krisens mest akuta skede, utan polisen presenterade allt för många inkonsekventa nyheter som öppnade upp för spekulationer och ryktesspridning som i sin tur gav upphov till den förtroendekris som polisen fortfarande arbetar med.

8. SLUTDISKUSSION

I detta kapitel besvaras problemformuleringen och viktiga slutsatser tas upp och diskuteras. Sedan följer rekommendationer till myndigheter utifrån de slutsatser som har presenteras. Kapitlet avslutas med förslag till vidare forskning.

8.1 Slutdiskussion, problemformulering och slutsatser

Den här studien påbörjades med problemformuleringen:

Hur ser polisens kriskommunikation ut i publicerade nyheter på polisen.se och polisens presskonferenser i samband med registreringen av romer?

Med de resultat som framgick i analysen kan jag konstatera att svaret på ovanstående problemformulering är: polisens kriskommunikation vid tiden för romregistret är strategilös, restriktiv, inkonsekvent och innehåller många försök till olika försvarsstrategier.

Polisen har ingen strategi i sin kriskommunikation av romregistret. Det framgår tydligt att polisens kriskommunikation av romregistret har bestått av att besvara det som DN publicerar och avslöjar. Polisens har bedrivit en informativ kriskommunikation i stället för att ägna sig åt en strategisk vilket har inneburit att spekulationer och ryktesspridning kring dessa register har florerat fritt hos allmänheten och på så sätt skadat polisen ännu mer i deras anseende och förtroende.

Polisen har fört en restriktiv kriskommunikation på polisens webbplats men även under presskonferenserna. Den här typen av kriskommunikation har förmodligen inte skadat polisen mer än vad själva krissituationen har gjort, men den har direkt bidragit till att allmänhetens och medias frågor har blivit obesvarade vilket återigen, leder till ryktesspridning och spekulationer som skadar polisens legitimitet.

Polisen har fört en inkonsekventa kriskommunikation genom att Rikspolisstyrelsen i ett tidigt skede i krisen påpekar att det handlar om en analysfil hos Skånepolisen, och att den inte förhåller sig som den bör med lagstiftningen, medan Skånepolisen hävdar att det finns ett beslut taget för att upprätta en analysfil, och att därmed är analysfilen helt rätt i förhållande till lagstiftningen. Polisen framstår som förvirrad och det verkar som om de försöker dölja något när de presenterar massa olika nyheter om samma sak. Allmänheten uppfattar det som en lögn och bortförklaringar, allt som presenteras efter det framstår som ytterligare försök från polisens sida dölja den första lögnen⁹⁶. Att polisen sedan väljer att byta ut ordet register till analysfil, uppgiftssamling,

⁹⁶ Wessling, 2013, s26

underrättelsematerial och särskild undersökning har heller inte resulterat i större förtroende för polisen utan tvärtom.

Polisen har försökt använt många olika försvarsstrategier i sin kriskommunikation. Polisen har försökt med alla möjliga strategier inom Image Repair Theory att hantera denna kris till deras fördel. Den försvarsstrategi som fullföljdes och gav ett resultat är conciliation ifrån Corporate Apologia. Länspolismästaren och Rikspolischefen beklagade situationen, berättade om vilka åtgärder som kommer vidtas och Justitiekanslern fattade ett beslut att kompensera de drabbade romerna. För polisen innebär detta ett erkännande och ursäkt till allmänheten att polisen har gjort fel. Men vad betyder det för allmänheten? Framstår denna ursäkt som en framtvingad bekräftelse att polisen har gjort fel? Forskarna Eyun-Jung Ki och Kenon A. Brown redovisade i sin undersökning att trots försök från organisationer att använda försvarsstrategier till deras fördel, så är de tyvärr inte så hjälpsamma som organisationer hade önskat. Deras undersökning visar att eftersom en kris uppfattas som en negativ händelse i sig, så är publiken inställd på det negativa, och därför är inte försvarsstrategier så hjälpsamma till att vända publikens uppfattning från negativ till positiv inställning av organisationen. Detta framkommer även i kriskommunikationen hos polisen, resultatet av deras försök att använda olika försvarsstrategier stämmer överens med Forskarna Eyun-Jung Ki och Kenon A. Brown redovisade resultat.

Precis som den tidigare forskningen visade att användandet av försvarsstrategier inte är hjälpsamma i den grad som organisationer hade önskat, så visar även denna undersökning det. När det gäller frågor om otydlighet som presenteras i fallstudien "Jack in the box" så finns även i denna undersökning tendenser till att bevara otydlighet som en möjlighet som skapar ett spelrum för organisationen att röra sig på. Att polisens hävdar att de inte kan svara på frågor eftersom interna och externa undersökningar pågår skulle kunna vara den otydlighet som polisen medvetet vill bevara för att ha ett "spelrum" att röra sig på och undvika dubbla och inkonsekventa budskap som skulle bidra till att polisen framstår som "dåliga" inför publiken. Det som medieforskarna J. Hale, Dulek och D. Hale redovisar i sin undersökning, att vissa kriskommunikations steg som observation, tolkning och val, behöver göras innan en kris slår till för att kunna på ett snabbt sätt avsluta krisens svarsstadium och avbryta krisens skadliga inverkan, verkar saknas hos polisen i denna kris. I denna undersökning framkommer det att polisen enbart ägnar sig åt den nödvändiga kriskommunikationen där de vill sprida sitt budskap till publiken.

Slutsatser som kan dras ifrån polisens kriskommunikation är att ärlighet och transparens varar längst även för myndigheter i en krissituation. Polisens försök att förklara den komplexa situation som krisen utgör framstår som ett sätt att dölja relevant information som krisen kräver för att frågor, spekulationer och rykten ska avstanna och organisationen börja läka.

Polisen har informationsansvar och ska vid frågor kunna ge konkret information med undantag då för uppgifter som förekommer i person- och uppgiftslagen. Polisen pratar om att vara transparent i hanteringen av krisen med romregistret och även de pågående interna och externa undersökningarna, men det som i själva verket sker är att polisen gömmer sig bakom dessa undersökningar för att slippa besvara frågor som är högaktuella för allmänheten, speciellt den romska folkgruppen som är direkt berörda av krisen. Polisen besvarade till exempel inte på frågan om vilka brottsrubriceringar inom denna särskilda undersökning har lett till åtal, eftersom det är en pågående utredning eller ett pågående arbete. Detta leder till att målet med att fylla ut det informationsvakuum som skapas när en kris uppstår⁹⁷ inte uppfylldes och det blev lätt för allmänheten och media att spekulera angående krisen.

Eftersom Rikspolischefen är en representant för polisen i helhet så är hans uttalanden det som anses vara hela polisens uttalanden, men hur förhåller sig då Skånepolisen till detta när de i sina presskonferenser ägnar all energi på att förneka registrering av romer och bortförklara det med vanligt polisarbete och Rikspolischefen säger att Skånepolisens beteende är oacceptabelt? Det finns ett beslut taget år 2015, att polisens 21 länspolismyndigheter ska bilda en nationell polismyndighet. Rikspolischefen kommenterar det såhär:

”Jag ser flera fördelar med den nya Polismyndigheten. Gränserna suddas ut, det blir lättare att samarbeta och vi får bättre förutsättningar att utnyttja specialresurser”⁹⁸

Om polisen hade haft denna nationella polismyndighet vid tiden för krisen med romregistret så hade kriskommunikationen kanske varit mer konsistent och strategiskt. Enligt Jacobsen och Thorsvik så är placeringen i organisationens hierarki av stor betydelse för vilken information man behärskar och att speciellt inom offentliga organisationer är hierarkin betydande för tillgången av information.⁹⁹ De påstår även att ”personer som har kontroll över en typ av information som uppfattas som *avgörande* kan ha stor makt”. Rent hierarkiskt är det Rikspolischefen som bör behärska information om den här krisen, men eftersom det är Skånepolisen som sitter på den *avgörande* informationen så skulle detta kunna tolkas som om de har makt över Rikspolischefens hierarkiska ställning. Jag kan inte undgå att undra vart i hierarkin skånepolisens chefsjurist Monica Nebelius befinner sig, när hon med stor säkerhet säger att polisen inte har upprättat register på etniska grunder. Det här är precis vad polisen har gjort och det bekräftas genom Justitiekanslerns beslut om kompensation. Borde inte Monica Nebelius som chefsjurist veta att detta inte är i fas med lagstiftning och kommer hennes trovärdighet och arbetskunskap att ifrågasättas av

⁹⁷ Falkheimer, Heide, 2007, s 106

⁹⁸ Polisen, ”Ny polisorganisation 2015”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Om-polisen/Organisation/Ny-polisorganisation-2015/>, 2013, (hämtad: 2014-05-25)

⁹⁹ Dag, Ingvar, Jacobsen; Jan, Thorsvik, ”Hur moderna organisationer fungerar”, Lund: Studentlitteratur, 2002, s274

allmänheten när hon med stor säkerhet gör sina uttalanden om krisen som egentligen går helt emot Rikspolischefens uttalanden?

8.2 Polisen har begått brott, det har Justitiekanslern bestämt

Justitiekanslern beslutar att betala ut ersättning för samtliga som har varit registrerade i det omtalade registret. Detta ett tydligt ställningstagande ifrån statens sida och en bekräftelse att polismyndigheten Skåne har begått brott med det register som har upprättats. Så här står det på justitiekanslerns webbplats om skadestånd,

”Justitiekanslern har möjlighet att på frivillig väg reglera vissa skadeståndsanspråk som riktas mot staten. Tanken med det är att avlasta domstolarna uppgiften att pröva sådana mål där det egentligen inte finns någon tvist utan där det är klart att ett skadeståndsgrundande fel har begåtts och att den enskilde har rätt till viss ersättning.”¹⁰⁰

”I skaderegleringsverksamheten ingår också att besluta om skadestånd i de fall då en statlig myndighets dataregister innehåller felaktiga uppgifter i enligt med reglerna i personuppgiftslagen (1998:204).”¹⁰¹

Men vi, allmänheten, kommer nog aldrig, trots rättsliga prövning, få se att ett straff för Skånepolisen utfärdas. De olika rättsliga prövningarna är bara ett sätt för polisen att upprätta sin image som en central rättsmyndighet men i verkligheten är det staten som har straffats ekonomiskt. Det ska tilläggas att det är ytterst sällan i Sverige som staten betalar ut skadestånd. Är detta då en vinst eller förlust för de drabbade romerna? Självklart är det ett plåster på såret att få ersättning, men hur ska de förhålla sig till det faktum att polisen har registrerat dem och deras familjer enbart för att de är romer?

8.3 Rekommendationer till myndigheter

Att myndigheter hamnar i kris och behöver kriskommunicera är idag väldigt vanligt. Därför är det även väldigt vanligt att myndigheter har kriskommunikatörer till sin hjälp för att överleva en kris med minsta möjliga skador. Bara det senaste året har myndigheter som Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen drabbats av allvarliga kriser där kriskommunikationen har varit under all kritik. I båda fallen har kriserna föranletts på grund av olika etiska brister. Arbetsförmedlingen fifflade med arbetslöshetssiffror och Försäkringskassan anställde flick- och pojkvänner på ej utannonserade tjänster. Det båda kriserna har gemensamt med polisens kris om romregister, är avsaknaden av korrekt information och många olika försvarsstrategier med bortförklaring som fokus. Det som skiljer polisens kris från de övriga två är det beklagande som polisen framför tillsammans med åtgärder och kompensation som teoretiskt sätt är en perfekt Apologia.

¹⁰⁰ Justitiekanslern, ”Skadestånd”, Tillgänglig: <http://www.jk.se/Arbetsuppgifter/Skadestand.aspx>, (hämtat

¹⁰¹ ibid

Den här uppsatsen har visat att polisens kriskommunikation angående romregistret har varit strategilös, restriktiv, inkonsekvent och innehållit försök till många olika försvarsstrategier. Slutsatsen är att organisationer måste arbeta mer med ärlighet och transparens i sin kriskommunikation. Därför kommer jag här presentera några rekommendationer till myndigheter.

Myndigheter:

- Prata inte om öppenhet och transparens i en krissituation, var det!
- Undvik ett *vi och dem* läge, analysera krisen så mycket som ni kan i ett tidigt skede och presentera en gemensam uppfattning och kriskommunikation för hela organisationen, håll er vid den!
- Undvik restriktiv och inkonsekvent kommunikation, följ istället kriskommunikationens generella råd ”tell it and tell it fast”, kommunicera det ni vet även om det ni vet är att ni inte vet.
- Behandla media som en vän, inte ovän. Journalister är trots allt er röst utåt i en krissituation, även om era uttalanden blir rannsakade.
- Stå på er, våga möta krisen, inta inte försvarsstrategier innan ni faktiskt vet vad ni försvarar er mot.
- Våga använda kriskommunikatörer, de vet vad de gör så länge ni låter dem göra sitt jobb.

8.4 Förslag till vidare forskning.

Det är känt att Skånepolisen tidigare har varit inblandad i flera kriser där etnicitet har varit involverat. Krisen innan romregistret handlade om en polisman som kallade en somalisk pojke för apjävel. Det hade därför varit intressant att undersöka ”hur och om, skiljer sig polisens kriskommunicering av romregistret med kriskommuniceringen av ”apkrisen”?

Det hade även varit intressant att undersöka hur och om organisationer medvetet arbetar med försvarsstrategier eller om det är något som uppstår spontans i en krissituation?

Det är även tydligt att polisen har fört kriskommunikation utan inrådan av professionella PR-strateger. Och allt för ofta är organisationer kaxiga och underminerar informatörers och kommunikatörers profession. Ledningen tar över ansvaret vid krissituationer och tror att de kan hantera den omfattande mediala anstormning som sker i samband med en kris samtidigt som de ska hantera organisationens intresse och bevara intressenternas förtroende men det har visat sig vara tvärtom, organisationer faller offer för sin egen kommunikering. Därför vore det intressant att undersöka varför organisationer väljer bort den sorts hjälp.

9. REFERENSER

Benoit, L. William, *Image Restoration Theory*, Heath, L. Robert, *Encyclopedia of PUBLIC RELATIONS*, California; Sage Publications Inc, 2005

Coombs, W. Timothy, *Crisis Communication*, Heath, L. Robert, *Encyclopedia of PUBLIC RELATIONS*, California; Sage Publications Inc, 2005

Coombs, W. Timothy; Holladay, J. Sherry, *The handbook of Crisis Communication*, West Sussex: Blackwell Publishing Ltd, 2010

Coombs, W. Timothy, *Ongoing Crisis Communication: Planning, managing and responding*, California: SAGE Publications Inc, 2012

Ekström, Mats; Larsson, Larsåke, *Metoder I kommunikationsvetenskap*, Lund: Studentlitteratur, 2010

Falkheimer, Jesper; Heide, Mats, *Strategisk kommunikation*, 1:2 upplaga, Lund; Studentlitteratur, 2007

Falkheimer, Jesper; Heide, Mats, *Strategisk kommunikation: Forskning och praktik*, 1:2 upplaga, Lund: Studentlitteratur, 2011

Falkheimer, Jesper; Heide, Mats; Larsåke, Larsson, *Kris kommunikation*, Malmö: Liber AB, 2009

Fors-Andrée, Jeanette, *Modern kriskommunikation: Din guide för framgångsrik kommunikation i krissituationer*, Borås: Recito Förlag, 2012

Hale E. Joanne, Dulek E. Ronald, Hale P. David, “Crisis response communication challenges”, *Journal of business communication*, Vol. 42, 2005, s 112-134

Hearit, Michael Keith, *Apologia Theory*, Heath, L. Robert, *Encyclopedia of PUBLIC RELATIONS*, California; Sage Publications Inc, 2005

Jacobsen, Dag Ingvar; Thorsvik Jan, *Hur moderna organisationer fungerar*, Lund: Studentlitteratur, 2002

Ki, Eyun-Jung, Brown A. Kenon, “The effects of Crisis Respond Strategies on Relationship Quality Outcomes”, *Journal of Business Communication*, 2013, 50(4), s.403-420

Olsson, Tobias, *Medievardagen*, Gleerups: Gleerups förlag, 2008

Rienecker, Lotte; Peter, Stray Jorgensen, *Att skriva en bra uppsats*, 2:3 upplaga, Malmö: Liber AB, 2011

Runa Patel; Bo Davidson, *Forskningsmetodikens grunder*, Lund: Studentlitteratur, 1994
Ulmer R. Robert, Sellnow L, Timothy, “*Consistent Questions of ambiguity in organizational crisis communication: Jack in the Box as a study*”, *Journal of Business Ethics*, 2000, Vol. 25, s143-155

Ulmer, R. Robert; Sellnow, L. Timothy; Seeger, W. Matthew, *Effective Crisis Communication: Moving from crisis to opportunity*, California: SAGE Publications Inc, 2011

Wessling, Stina, *Handbok i kriskommunikation: handbok för offentliganställda*, Stockholm: SKL Kommentus AB, 2013

Elektroniska källor

Andersson, Jon, “Polisen: Inga uppgifter om etnicitet”, *Dagens Nyheter*, 23 sep 2013, Tillgänglig: <http://www.dn.se/nyheter/polisen-inga-uppgifter-om-etnicitet/> (hämtad 22 april 2014)

Jeanettefors.se, “*Vad är en förtroendekris – och vad gör du för att undvika den*” Tillgänglig: <http://www.jeanettefors.se/vad-ar-en-fortroendekris-och-vad-gor-du-for-att-undvika-den>, 2013, (hämtad 2014-04-30)

Kärrman, Jens; Lagerwall, Katarina, “Rikspolischefen: Det gör mig förbannad”, *Dagens Nyheter*, 23 sep 2013, Tillgänglig: <http://www.dn.se/nyheter/sverige/rikspolischefen-det-gor-mig-forbannad/> (hämtad 22 april 2014)

Ne.se, “*Eufemism*” Tillgänglig: <http://www.ne.se/eufemism>, 2014, (hämtad 2014-06-09)

Niklas, Orrenius, “Hundratals romer i nytt register”, *Dagens Nyheter*, 24 sep 2013, Tillgänglig: <http://www.dn.se/nyheter/sverige/hundratals-romer-i-nytt-register/> (hämtad 22 april 2014)

Palm, Lars; Falkheimer, Jesper, *Förtroendekriser: kommunikationsstrategier före, under och efter, Krisberedskapsmyndigheten*, 2005:5 tillgänglig på: <http://rib.msb.se/Filer/pdf%5C20744.pdf> (Hämtad 2014-05-01)

Polisen.se, “*Rikspolisstyrelsen*”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Om-polisen/Organisation/Rikspolisstyrelsen/> 2013, (hämtad 2014-05-01)

Polisen.se, “*Uppdrag och mål*”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/Uppdrag-och-mal/Ny-vardegrund-utgar-fran-medarbetarna/> 2013, (hämtad: 2014-05-15)

Polisen.se, ”21 polismyndigheter” Tillgänglig: <http://polisen.se/Om-polisen/Organisation/21-polismyndigheter/> 2013, (hämtad 2014-05-01)

Polisen.se, ”Organisation” Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/lan/Sk/op/Polisen-i-Skane-lan/Organisation/> ,2013, (hämtad 2014-04-25)

Polisen.se, ”Om polisen” Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Om-polisen/lan/Sk/op/Polisen-i-Skane-lan/Verksamheten/> ,2013, (hämtad 2014-04-25)

Riksdagen, ”Lagar” Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Personuppgiftslag-1998204_sfs-1998-204/?bet=1998:204 §13 (hämtad 2014-05-23)

Svenska akademiens ordlista, *Eufemism*, Tillgänglig: http://www.svenskaakademien.se/svenska_spraket/svenska_akademiens_ordlista/saol_pa_natet/ordlista, 2014, (hämtad 2014-06-09)

Analyserat material

Niklas, Orrenius, ”Över tusen barn med i olaglig kartläggning”, *Dagens Nyheter*, 23 sep 2013, Tillgänglig: <http://www.dn.se/nyheter/sverige/over-tusen-barn-med-i-olaglig-kartlaggning/> (hämtad 22 april 2014)

Polisen.se, ”Bengt Svensson: Det är helt oacceptabelt”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2013/jul-sep/Bengt-Svenson-Det-ar-helt-oacceptabelt/> 2014, (hämtad 2014-04-22)

Polisen.se, ”Bengt Svensson: Det gör mig väldigt illa berörd”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2013/okt-dec/Bengt-Svenson-Det-gor-mig-valdigt-illa-berord/> ,2013, (hämtad 2014-04-22)

Polisen.se, ”Begära ut uppgifter om dig själv ur de register som det talas om i DN”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Aktuellt/Nyheter/Skane/Uppgiftssamlingen/Begara-ut-uppgifter-om-dig-sjalv/>, 2013, (Hämtad 2014-04-22)

Polisen.se, ”Rutiner för personuppgifter ses över”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Aktuellt/Nyheter/Skane/Uppgiftssamlingen/Presskonferens/>, 2013, (Hämtad 2014-04-22)

Polisen.se, ”Regler för hantering av personuppgifter i register”, Tillgänglig: <http://polisen.se/Skane/Aktuellt/Nyheter/Skane/Uppgiftssamlingen/Regler-for-hantering-av-personuppgifter-i-register/>, 2013, (Hämtad: 2014-04-22)

Polisen.se, ”RPS skärper kraven på registervård”, Tillgänglig:

<http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2014/mars/Rikspolisstyrelsen-skarper-kraven-pa-registervard/>, 2014, (hämtad 2014-04-22)

Polisen.se, ”Bengt Svenson kommenterar SIN:s granskning”, Tillgänglig:

<http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2013/okt-dec/Bengt-Svenson-kommenterar-SINs-granskning/>, 2013, (hämtad: 2014-04-22)

Polisen.se, ”Rätt till skadestånd för de registrerade”, Tillgänglig:

<http://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Gemensam/2014/maj/Ratt-till-skadestand-for-registrerade/>, 2014, (Hämtad 2014-05-10)

Svtplay.se, ”Polisens presskonferens om att registrera romer”, Tillgänglig:

<http://www.svtplay.se/klipp/1481801/polisens-presskonferens-om-att-romer-registrerats>, 2013, (Hämtad 2014-04-22)

Svtplay.se, ”Polisen vi har inget romskt register”, Tillgängligt:

<http://www.svtplay.se/klipp/1559914/polisen-vi-har-inget-romskt-register>, 2013, (Hämtad 2014-04-22)

Svt.se, *Agenda*, Tillgänglig: <http://www.svt.se/agenda/debatt-12>, 2013, (Hämtad 2014-04-22)