



JÖNKÖPING UNIVERSITY

*School of Education and  
Communication*

# **Klarar polisen krisen?**

En kvalitativ textanalys av polisens  
kriskommunikationsretorik

Emma Hedbjörk  
Sara Johnsson

Examensarbete/kandidatuppsats, 15 hp  
i Medie- och kommunikationsvetenskap C

MKV-programmet  
Höstterminen 2015

Handledare:  
Britt-Marie Leivik-  
Knowles

Examinator:  
Anders Svensson

## **SAMMANFATTNING**

---

Författare: Emma Hedbjörk  
Sara Johnsson  
Rubrik: Klarar polisen krisen?  
Underrubrik: En kvalitativ textanalys av polisens kriskommunikationsretorik  
Språk: Svenska

Antal sidor: 49

---

Syftet med denna studie var att ur ett public relations-perspektiv studera polisens kriskommunikationsretorik i samband med kritik från allmänheten. Denna uppsats har utgått från två fall; *fallet i arresten* och *kvinnoregistret*. I uppsatsen har en kvalitativ textanalys använts på sammanlagt 14 texter från polisens egna kanaler. Den teori som använts för att urskilja vilka försvarsstrategier som polisen använt i materialet är *image restoration theory*. Dessutom har ett public relations-perspektiv använts för att förstå varför försvarsstrategierna använts samt för att belysa ett annat relevant public relations-begrepp, nämligen öppenhet. Resultatet av analysen blev bland annat att polisen i båda fallen var konsekventa med sin information och att de använt en strategi mer än andra i respektive fall. En slutsats som dras är att allmänhetens förtroende är mycket viktigt för polisen. En annan slutsats som dras är att öppenhet anses vara viktigt, inte bara av tidigare forskning, utan också av polisen själv.

---

Sökord: kriskommunikation, förtroendekris, förtroende, polisen, demokrati, public relations, image restoration theory

---

JÖNKÖPING UNIVERSITY  
School of Education and Communication  
Box 1026, SE-551 11 Jönköping, Sweden  
+46 (0)36 101000

Bachelor thesis, 15 credits  
Course: Media and Communication Studies C  
Programme: Media and Communication Studies  
Term: Autumn 2015

## ABSTRACT

---

Writer(s): Emma Hedbjörk  
Sara Johnsson

Title: Can the police handle the crisis?  
Subtitle: A qualitative textual analysis of the police's rhetorical crisis  
Language: communication  
Swedish

Pages: 49

---

The purpose of this study was by using a public relations perspective study the Swedish police's crisis communication when criticism from the multitude has occurred. This thesis point of departure has been two cases; *fallet i arresten* and *kvinnoregistret*. A qualitative textual analysis has been made on 14 articles from the police homepage and Facebook. The theory that has been used to distinguish what image repair strategies that the police has used is *image restoration theory*. A public relations perspective has also been applied to produce an understanding for why the image repair strategies has been used, as well as to provide the thesis with another concept important to public relations; openness. The result of the analysis has been among other things that the police in both of the cases were consistent with their information and that they primarily has used one of the image repair strategies. A conclusion is that the multitudes confidence in the police is very important for the police. Another conclusion is that openness is considered important, not only to previous researchers but by the police itself.

---

Keywords: crisis communication, confidence, crisis of confidence, the Swedish police, democracy, image restoration theory

---

## Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING OCH BAKGRUND</b> .....	<b>4</b>
1.1 INLEDNING .....	4
1.2 POLISEN .....	5
1.3 FALLET I ARRESTEN .....	6
1.4 KVINNOREGISTRET.....	6
<b>2. FORSKNINGSÖVERSIKT</b> .....	<b>8</b>
2.1 DOMINERANDE FORSKNINGSFRÅGOR .....	8
2.2 DOMINERANDE TEORIER.....	8
2.3 DOMINERANDE METODER.....	8
2.4 AKTUELLA FORSKNINGRESULTAT .....	9
2.5 RELEVANTA STUDIER .....	9
2.6 FORSKNINGSLUCKOR.....	11
<b>3. TEORETISKT RAMVERK</b> .....	<b>12</b>
3.1 BEGREPP .....	12
3.2 IMAGE RESTORATION THEORY .....	13
3.3 PUBLIC RELATIONS.....	15
<b>4. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR</b> .....	<b>16</b>
<b>5. METOD OCH MATERIAL</b> .....	<b>17</b>
5.1 METOD .....	17
5.2 MATERIAL OCH URVAL .....	18
5.2.1 <i>Fallet i arresten</i> .....	18
5.2.2 <i>Kvinnoregistret</i> .....	19
5.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	20
5.4 AVGRÄNSNINGAR OCH PROBLEM .....	21
5.5 VALIDITET OCH RELIABILITET .....	22
<b>6. RESULTAT OCH ANALYS</b> .....	<b>23</b>
6.1 RESULTAT OCH ANALYS AV FALLET I ARRESTEN.....	23
6.1.1 <i>Vilka retoriska försvarsstrategier finns i polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med fallet i arresten?</i> .....	23
6.1.2 <i>Hur kan PR-perspektivet förklara polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med fallet i arresten?</i> .....	28
6.2 RESULTAT OCH ANALYS AV KVINNOREGISTRET .....	36
6.2.1 <i>Vilka retoriska försvarsstrategier finns i polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med kvinnoregistret?</i> .....	36
6.2.2 <i>Hur kan PR-perspektivet förklara polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med kvinnoregistret?</i> .....	39
<b>7. SLUTDISKUSSION</b> .....	<b>44</b>

# 1. Inledning och bakgrund

I detta kapitel ges en översikt över vad uppsatsen kommer att handla om. Kapitlets första avsnitt är en inledning som presenterar problemet som uppsatsen utgår ifrån. Därefter följer en bakgrund innehållande en redovisning av polismyndigheten (polisen) som organisation och sedan presenteras de två fall som utgör materialet.

## 1.1 Inledning

Vem ska du lita på? Tänk dig ett samhälle där rättvisan inte får utrymme och där du inte har förtroende för de verksamheter som ska representera dig. Att undersöka hur statliga verksamheter arbetar är nyckeln till ett upprätthållande av rättvisan och demokratin. Petersson (2014) menar att myndigheter är de viktigaste verksamheterna i svenska staten. Myndigheter har till uppgift att säkerställa att de beslut som tagits i riksdagen fullföljs (Riksdagen, u.å.). Samtidigt är medborgarnas intresse för samhällsfrågor stort och idag är medborgare allmänt kritiska (Petersson, 2014). Bristande förtroende för offentliga verksamheter kan skapa samhälleliga kriser (Palm & Falkheimer, 2005). En samhällelig kris påverkar medborgarna och krisen behöver hanteras av organ så som myndigheter (Falkheimer, Heide & Larsson, 2009). När en kris inträffar i en organisation krävs god kommunikativ förmåga (Coombs, 2014). Med hjälp av kommunikation kan en organisation övertyga sina intressenter om att de åter kan lita på organisationen. En sådan typ av kommunikation kräver god övertalningsförmåga, detta kallas retorik (Østbye, Knapskog, Helland & Larsen, 2004). Organisationers generella kommunikation med sina intressenter är public relations (PR) (Grunig, 1992). Arbetet med att upprätthålla allmänhetens förtroende är en del av myndigheters PR-arbete (Palm & Falkheimer, 2005).

En stor myndighet i Sverige är polisen och den har till uppgift att skydda de demokratiska rättigheter och skyldigheter som råder i landet (Polisen, 2015f). Det är därför viktigt att undersöka och granska just denna myndighet. I regleringsbrevet, som är det uppdragsbrev polisen får av regeringen, för år 2015 framgår att "Polismyndigheten ska ha allmänhetens förtroende och bidra till ett högt förtroende för rättsväsendet som helhet." (Regeringen, 2015). Liknande formuleringar återkommer i tidigare års regleringsbrev. Det är därför viktigt ur ett demokratiskt perspektiv att undersöka myndigheters agerande och kommunikation när det kommer till förtroendekriser. Det finns flera fall där polisen fått hård kritik från allmänheten för ett visst agerande. Sådan kritik kan innebära att myndigheten är i riskzonen för att hamna i en förtroendekris (Petersson, 2014).

De fall som undersöks i denna uppsats är *fallet i arresten* som tv-programmet Uppdrag granskning rapporterat om och det så kallade *kvinnoregistret* som Sveriges Radio uppmärksammat. I båda dessa fall gick polisen ut i sina egna kanaler för att besvara den kritik som uppstått från allmänheten. Medborgare i det svenska samhället har enligt informationsfriheten rätt att ta del av information från myndigheter, med undantag för särskilt viktiga skäl (Sterzel, u.å.-a). Informationsfriheten ger medborgarna möjlighet att få en inblick i myndigheters verksamhet. Detta skulle kunna bidra till att kriser snabbare uppdagas och samtidigt bidra till att krisarbetet blir mer transparent. Syftet med denna uppsats är att ur ett PR-perspektiv studera polisens kriskommunikationsretorik i samband med kritik från allmänheten.

## 1.2 Polisen

Polisen är en myndighet vars arbete styrs av flertalet förordningar och lagar. Myndigheters agerande måste ha sin grund i de lagar som finns för att reglera myndigheternas verksamheter. (Petersson, 2014) Polislagens första paragraf förklarar myndighetens ändamål:

”Som ett led i samhällets verksamhet för att främja rättvisa och trygghet ska Polisens arbete syfta till att upprätthålla allmän ordning och säkerhet samt att i övrigt tillförsäkra allmänheten skydd och annan hjälp.” (Riksdagen, 2015)

I Polisens värdegrund, som skapades år 2007 baserat på de anställdas värderingar, kan det utläsas att polisen ska vara engagerade, effektiva och tillförlitliga i sitt arbete (Polisen, 2015a). Påståendet i uppsatsens inledning om att förtroende är viktigt för en myndighet stärks i polisens kommunikationspolicy. Polisen motiverar vikten av förtroende på följande vis:

”Vilken bild en människa har av polisen är betydelsefullt för våra möjligheter att nå verksamhetens mål. Den som har ett stort förtroende för polisen är tryggare och är mer benägen att samarbeta med oss.” (Polisen, 2009, s. 5)

Statistik visar att 60 procent av Sveriges befolkning har stort eller mycket stort förtroende för det arbete polisen utför (Brottsförebyggande rådet, 2015). I kommunikationspolicyn från år 2009 finns direktiv för hur kommunikationsarbetet ska skötas för att bevara och utveckla allmänhetens förtroende. I dokumentet finns generella mål för polisens externa webbplatser

som bland annat är att skapa tillgänglighet och erbjuda den information besökarna önskar. När en kris inträffar gäller de generella målen men även att informationen ska vara snabb och pålitlig. (Polisen, 2009)

### 1.3 Fallet i arresten

I oktober år 2012 omhändertogs en ung man av polisen i Jönköping. Mannen fördes till arresten för tillnyktring. Väl på plats i arresten uppstod en konflikt och en övervakningskamera filmade händelsen. Uppdrag granskning fick tag på materialet och sände den åttonde maj år 2013 ett program som granskade polisernas agerande som av många ansågs vara övervåld. (Lundvall, 2013, 8 maj) Brottsförebyggande sektionens chef, Mats Rosenqvist, påpekade i en artikel på polisens hemsida att förloppet sträckte sig över lång tid och att de inblandade poliserna försökte prata med mannen för att få honom att följa anvisningarna han fått (Bilaga 2). På filmen ses en av poliserna slå av den unga mannens keps och därefter tar tre poliser ner mannen på golvet (Wallroth, 2013, 8 maj). Anledningen till polisernas agerande sägs enligt polisen vara att den unga mannen provocerat dem genom att använda fula ord (Sköld, 2013, 8 maj). Håkan Sandahl som vid den tiden var Länspolismästare i Jönköpings län menar själv att det var olämpligt av en av poliserna att slå av mannens keps (Bilaga 4). Mats Rosenqvist säger detsamma angående incidenten med kepsen (Bilaga 2). Däremot lades förundersökningen mot poliserna ner efter att två åklagare tittat på fallet (Sveriges television, 2013).

### 1.4 Kvinnoregistret

Under hösten år 2014 uppdagades det genom Sveriges Radio att polisen i Södertörn under tio års tid hade fört ett register över kvinnor som anmält misshandel (Sveriges Radio, 2014b). Registret innefattade information om tusentals våldsutsatta kvinnor (Sveriges Radio, 2014c). Informationen uppfattades som kontroversiell då det innehöll integritetskränkande information såsom diagnoser, personliga intressen och etnicitet (Sveriges Radio, 2014a). Den 16 december år 2014 skrev polisen en artikel på sin hemsida där de förklarade bakgrunden till de mediala uppgifter som spridits kring det så kallade *kvinnoregistret* (Polisen, 2014). Polisen i Södertörn inledde år 2000 ett arbete för särskilt skydd och stöd för brottsoffer. Detta projekt kallades för *SARA* och syftet med projektet var att bland annat utföra riskanalyser kring våld i partnerrelationer där det tidigare förekommit våld. Brottsoffergruppens chef skapade ett register som skulle ge en överskådlig bild av dessa riskanalyser. Registret ansågs av polisen, utifrån dåvarande regler, inte vara problematiskt. Det visade sig att beslutet om detta register inte förlängdes efter år 2010, men införandet av

information fortsatte fram till år 2013. Fallet hade redan prövats innan det uppdagades för allmänheten, två gånger av åklagare under år 2012, båda gångerna beslutades att inte inleda förundersökning (Polisen 2014). Datainspektionen menar däremot att registret var olagligt i förhållande till polisdatalagen och personuppgiftslagen (Datainspektionen, 2015).



## 2. Forskningsöversikt

Denna uppsats befinner sig inom fältet kriskommunikation. Mer specifikt kommer polisens kriskommunikationsretorik att undersökas i deras egna kanaler vid två specifika fall där de blivit kritiserade av allmänheten. Nedan följer en forskningsöversikt med fokus på aktuella forskningsfrågor, teorier, metoder, forskningsresultat och relevanta studier. Kapitlet avslutas med en redogörelse för de forskningsluckor som finns.

### 2.1 Dominerande forskningsfrågor

Det finns två forskningstraditioner inom kriskommunikationsforskningen, den ena är retorisk och den andra strategisk. Den retoriska traditionen talar om texter och strategier. Den strategiska traditionen fokuserar på de kontextuella förhållandena i kriskommunikationen. (Johansen & Frandsen, 2010) Denna uppsats behandlar specifikt förtroendekriser, därför läggs också fokus på forskningsfrågor om just dessa kriser. Förtroendekriser har ökat i samhället och organisationer har blivit mer transparenta, detta på grund av individualisering som bidragit till en mer ifrågasättande och kritisk befolkning (Falkheimer et al., 2009). Eriksson (2014) menar att förtroendekriser har kommit att dominera dagens kriskommunikationsforskning.

### 2.2 Dominerande teorier

Fearn-Banks (2011) menar att kriskommunikationsfältet har tagit del av många samhällsvetenskapliga teorier, men fältet har nu även utvecklat egna teorier som är mer specificerade på kommunikativa aspekter. Forskningen om kriser rör sig ofta inom PR-fältet, men det finns även forskning inom flera andra fält, som exempelvis sociologi (Eriksson, 2014). Teorier om makt förekommer i studier om medierna och myndigheter (Thunholm, 2014). Eriksson (2014) menar att retorikteorier är mycket vanliga i dagens forskning inom fältet kriskommunikation. Några av de retoriska teorierna är *corporate apologia* (Hearit), *image restoration theory* (Benoit) och *situational crisis communication theory* (Coombs & Holladay) (Coombs, 2014).

### 2.3 Dominerande metoder

Dagens kriskommunikationsforskning är ofta flermetodologisk och flervetenskaplig (Eriksson, 2014). Flera av de studier denna forskningsöversikt tar del av kombinerar innehållsanalyser och intervjuer (Palm & Falkheimer, 2005; Nord, Färm, Jendel & Olsson, 2014).

## 2.4 Aktuella forskningsresultat

Kriser inom organisationer kan kopplas till det omgivande samhället. Det visar sig att en organisatorisk kris inträffar när förväntningarna från intressenterna inte realiseras av organisationen (Coombs, 2014; Thunholm, 2014). Ett återkommande resultat i forskningen är att kriser i dagens samhälle är att betrakta som en naturlig del av en organisations vardagliga arbete (Falkheimer et al., 2009; Johansen & Frandsen, 2010). Forskning kring förtroendekriser visar att förtroende från medborgare är ytterst viktigt för myndigheter vid samhällsliga kriser (Eriksson, 2014). Palm och Falkheimer (2005) menar att bristande förtroende för offentliga verksamheter i sig kan skapa samhällskriser. Nord et al. (2014) menar i sin fallstudie att kommunikation har stor betydelse för allmänhetens uppfattning av händelsen vid kriser som berör just myndigheter. Forskningen visar enhetligt att god kommunikativ förmåga är avgörande vid en kris, och informationen som förmedlas bör vara konsekvent (Falkheimer et al., 2009; Coombs, 2014). Organisationer har idag stor möjlighet att kommunicera utan hjälp av massmediernas kanaler, vilket också skapar möjligheter att enklare styra på vilket sätt informationen formuleras (Thunholm, 2014).

## 2.5 Relevanta studier

En studie som är relevant att presentera närmare är *Förtroendekriser: kommunikationsstrategier före, under och efter* av Palm och Falkheimer (2005). Studien är relevant då den undersöker fenomenet förtroendekris ur ett PR- och retorikperspektiv och använder begrepp som ligger nära till hands för denna uppsats. Studien är en kvalitativ studie med intervjuer med 41 informanter från kommuner, landsting, myndigheter och privata företag (Palm & Falkheimer, 2005). Det övergripande syftet med studien är att:

”...beskriva och analysera hur olika myndigheter, organisationer och företag försöker och lyckas eller misslyckas med att förebygga och reparera förtroendeförluster med hjälp av kommunikation.” (Palm & Falkheimer, 2005, s. 5)

Utöver intervjuerna har kommunikationspolicys och liknande dokument undersökts. Begrepp som lyfts fram i studien är tillit, förtroende och trovärdighet. Teorier som benämns som viktiga för studien är teorier kopplade till PR och retorik, såsom *image restoration theory*. Studien drar slutsatsen att bristande förtroende för offentliga verksamheter kan skapa samhällsliga kriser. Statliga verksamheter har inte samma möjligheter som privata företag att plötsligt satsa stora summor på kommunikation när en förtroendekris är ett

faktum. Privata företag kan ha nyckelpersoner som har goda relationer med det omgivande samhället. Statliga verksamheter kan ha svårare att bygga sådana personliga relationer. Det är däremot inte omöjligt för myndigheter att skapa personlig marknadsföring. (Palm & Falkheimer, 2005)

En annan forskning relevant för uppsatsen är *Ongoing crisis communication: planning, managing and responding* av Coombs (2014). Boken har sammanställt mycket forskning inom kriskommunikationsfältet och den ger en god begreppsförklaring som kan anses vara användbar i nutida forskning.

En kris är en process som innefattar tre olika faser; före-, under- och efterfas. Alla dessa faser bör ha tillhörande dokument med information om hur hanteringen ska ske. En krisplan som tar tillvara på all information och kunskap som finns i en organisation är viktig för att underlätta krishanteringen. En organisatorisk kris inträffar när förväntningarna från intressenterna inte realiserar av organisationen. För att kunna hantera sådana kriser krävs god kommunikation. Dagens medielandskap ställer höga krav på kriskommunikationen, då information sprids oerhört snabbt. Om en organisation inte fyller de informationsluckor som uppstår vid en kris med korrekt information kommer de luckorna bli fyllda av någon annan. Risken är att informationen är missvisande och kan leda till spekulationer och rykten som istället kan förvärra krisen. (Coombs, 2014)

Vid utformandet av extern kriskommunikation är det viktigt att planera formen, strategin och innehållet i meddelandet. Informationen ska vara konsekvent och tydlig. I kriskommunikationen bör det också framgå hur krishanteringen har genomförts. Det är viktigt att vara öppen mot sina intressentgrupper under en kris. Öppenhet kan innebära flera saker, bland annat att vara tillgänglig för medier, att vara villig att delge information och att vara ärlig. Utöver att vara tillgänglig för medier kan det finnas andra intressentgrupper som har krav på tillgänglighet i form av tvåvägskommunikation, exempelvis när sociala medier används. Ur ett PR-perspektiv strävar organisationer efter att nå ut med så mycket information som möjligt, det vill säga att vara transparent i sitt arbete. Kriskommunikation i praktiken har kommit längre än forskningen kring kriskommunikation. Fältet är dynamiskt och det är därför svårt att inrätta definitiva regelverk. (Coombs, 2014)

Även *Kommunikativ maktförskjutning?* av Thunholm (2014) är relevant då den berör vissa element som återkommer i denna uppsats. Fallet som behandlas i studien är ett av de fall

denna uppsats kommer att undersöka, men detta sker på olika material, med olika teorier och metoder. Med utgångspunkt i att massmedierna är viktiga granskare av offentliga verksamheter, och med hjälp av makt- och legitimitetsteorier undersöker studien ett fall i arresten hos Jönköpingspolisen. Syftet med studien är att;

”...med utgångspunkt i ett massmedialt uppmärksammat fall närmare undersöka vad som kan hända kommunikationsstrategiskt vid en polismyndighet i samband med att massmedia redovisar en bild som bjuder negativ publicitet” (Thunholm, 2014, s. 37)

En retorisk textanalys har genomförts på en intervju gjord med Jönköpingspolisens kommunikationschef, Camilla Danielsson (Thunholm, 2014).

I gränsen mellan förväntningar och organisationens handlingar finns legitimitet, och om det finns ett glapp däremellan uppstår brister i organisationens legitimitet. Med hjälp av internet kan organisationer idag informera och kommunicera i egna kanaler oberoende av massmedierna. Att låta sig intervjuas i massmediala sammanhang är inte längre helt nödvändigt då det finns andra sätt att kommunicera på, där informationen dessutom är direkt styrd av organisationen. Kommunikatören kan fungera som en gatekeeper som först och främst lägger energi på att bibehålla organisationens legitimitet. Studien fastslår att begreppet ”legitimitetsskapande kommunikation” är relevant att ta fasta på. Det framgår av studien att bandet mellan medborgare och polisen har stärkts, samtidigt som traditionella medier har förlorat viss makt. (Thunholm, 2014)

## 2.6 Forskningsluckor

Forskning kring image-upprättelse med hjälp av retoriska strategier inom PR-fältet finns, men den är inte omfattande. Studier kring förtroende och kriskommunikation i sociala medier lyser till stor del med sin frånvaro. En avsaknad finns också av studier med frågor kring medborgarmedverkan, demokrati och etik. Det är också önskvärt att lägga mer fokus på ett samhällsligt demokratiperspektiv. Det finns ett behov av studier kring hur myndigheter arbetar för att återskapa förtroende i sociala medier när de blivit kritiserade. (Eriksson, 2014)

### 3. Teoretiskt ramverk

I detta kapitel presenteras i första hand de begrepp som är centrala för uppsatsens syfte. Därefter följer en redogörelse av *image restoration theory* samt kritik mot denna. Kapitlet avslutas med en utvecklad förklaring av PR-perspektivet som är uppsatsens övergripande perspektiv. I varje avsnitt finns motivering till urvalet.

#### 3.1 Begrepp

Begreppen som förklaras i detta avsnitt är vanligt förekommande i tidigare kriskommunikationsforskning och dessa kommer att ha en central roll i denna uppsats. Begreppsförklaringen syftar till att definiera begreppen och förklara denna uppsats användning av dem.

##### **Kris**

En kris är en process som innefattar tre olika stadier, före-, under- och efterfas (Coombs, 2014). En kris är ett socialt konstruerat ting, vilket innebär att sådant som förstås som en kris är en kris, detta betyder att människor och organisationer handlar utefter sin egen tolkning av situationen. Den senare forskningen talar för att kriser är något som ger möjlighet till lärande och omorganisering snarare än återskapande av "ursprungsläget". (Falkheimer et al., 2009).

##### **Förtroendekris**

En förtroendekris uppstår när flera tongivande intressenter har tappat mycket förtroende för organisationen (Palm & Falkheimer, 2005). Denna uppsats utgår ifrån att allmänheten är en så pass stor intressentgrupp att en förtroendekris kan uppstå om endast denna intressentgrupp har tappat mycket förtroende för polisen. Jeanette Fors (2013, 16 december) menar att när det finns ett glapp mellan vad organisationer påstås göra och vad de faktiskt gör så kan en förtroendekris uppstå.

##### **Kriskommunikation**

Kriskommunikation är en del i krishanteringsprocessen, det är den del som syftar till att eftersträva en dialog mellan organisationen och dess intressenter under och efter en kris (Fearn-Banks, 2011). Att kriskommunicera innebär traditionellt sett att efter en kris sprida snabb information till medierna, uppmana till visst agerande av allmänheten och strategiskt arbeta för att bibehålla lärdomar av krisen inom organisationer (Falkheimer et al., 2009).

## **Legitimitetskapande kommunikation**

Thunholm (2014) har myntat begreppet legitimitetsskapande kommunikation, nedan följer ett citat där han redovisar för vad detta innebär.

“...extern kommunikation med bibehållet förtroende och legitimitet som främsta syften och där avsändaren söker påverka makten över tanken för att motverka legitimitetsgap. Det kan till exempel röra sig om myndigheter eller politiker som genom övertygande kommunikation och skicklig retorik söker påverka medborgarens bild av verkligheten i en strävan att upprätthålla det sociala kontraktet.” (Thunholm, 2014)

## **Image**

Image är en del av ett varumärke. Ett varumärkes image refererar till mottagarnas uppfattning om varumärket och uppfattningen baseras på bland annat organisationens handlingar. (Amnéus, 2011)

### **3.2 Image restoration theory**

För att kunna utläsa en del av polisens PR-arbete används i denna uppsats *image restoration theory*. Imageupprätthållande är viktigt för att verksamheter ska uppfattas som trovärdiga. Uppsatsen ämnar undersöka retoriska faktorer och *image restoration theory* innehåller verktyg som kan ge en bild av polisens försök till att upprätthålla sin image vid en kris.

*Image restoration theory* är en retorisk teori och innebär att organisationer bör fastställa eventuella hot mot organisationens rykte och/eller image. För att bibehålla ett gott rykte bör organisationer kontinuerligt genomföra omvärldsanalyser för att bli medvetna om, och ta itu med eventuella negativa intryck. (Fearn-Banks, 2011)

Teorin har sin grund i sociologisk teori om rättfärdiganden och bortförklaringar (Eriksson, 2014). *Image restoration theory* innefattar 14 karaktärsdrag som kategoriseras i fem huvudstrategier som används vid krisliknande situationer, både av individer och organisationer (Benoit, 1997). Tabell 1 visar försvarsstrategierna.

**Tabell 1**

<b>Förnekande</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Förneka att en händelse överhuvudtaget har inträffat</li><li>• Skylla ifrån sig på någon/något annat</li></ul>
<b>Undvikande av ansvar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Handlingen utfördes för att någon annan framtvingade den (provokation)</li><li>• Skylla på bristande information</li><li>• Påstå att handlingen var en olycka</li><li>• Handlingen gjordes med goda avsikter</li></ul>
<b>Reducera handlingens negativa innebörd</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Framhäva positiva egenskaper</li><li>• Hävda att händelsen inte var särskilt omfattande</li><li>• Jämföra med större kriser för att händelsen ska verka mindre omfattande</li><li>• Försvara händelsen genom att peka på ett större mål</li><li>• Gå till motattack mot angriparen</li><li>• Erbjuda kompensation till drabbade</li></ul>
<b>Tillrättaläggande</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Förhindra att det inträffar igen</li></ul>
<b>Be om ursäkt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Göra en pudel</li></ul>

### 3.3 Public relations

PR är ett gammalt koncept som brukar användas för att beskriva en organisations kommunikativa aktiviteter. PR har fått negativa konnotationer, så som att arbetet anses vara oetiskt, icke-principiellt och att det saknas förankring i teori. Detta har lett till att det har benämnts annorlunda, så som public affairs och business communication. Utöver detta lyder olika definitioner på begreppet PR men en övergripande definition är att PR är hanteringen av kommunikation mellan en organisation och dess intressenter.

(Grunig, 1992)

För att PR ska fungera måste den bli sedd som symmetrisk, idealistisk, kritisk och ledande (Grunig, 1992). Det finns två tydliga paradigmer inom PR, det äldsta synsättet är ett asymmetriskt synsätt och här ses PR som övertalande envägskommunikation. Det senare synsättet är ett symmetriskt synsätt som istället ser PR som en dialog mellan två parter som vill nå samförstånd. (Johansen & Frandsen, 2010)

Om en organisation har ett fungerande PR-arbete innebär det att den har goda relationer till sina intressenter (Grunig, 1992). Polisen är direkt beroende av goda relationer till medborgarna då polisens arbete går ut på att skydda och hjälpa allmänheten (Riksdagen, 2015). Fearn-Banks (2011) menar att det finns någonting som kallas den allmänna opinionen, vilket innebär en allmän uppfattning om något. Den allmänna opinionen utgörs av en majoritet av liknande attityder hos individer. I en kris måste en organisation övertyga sina intressenter om att den negativa bilden av organisationen inte stämmer. (Fearn-Banks, 2011)



## 4. Syfte och frågeställningar

I detta kapitel presenteras uppsatsens syfte och de frågeställningar som ämnas besvaras i analysen. Här presenteras också motiveringar till val av syfte och frågeställningar.

Syftet är att ur ett PR-perspektiv studera polisens kriskommunikationsretorik i samband med kritik från allmänheten. PR-arbete går ut på att skapa och upprätthålla goda relationer till sina intressenter (Grunig, 1992). Kriskommunikation är en viktig del av en organisations PR-arbete (Ibid.). Uppsatsen är viktig då polisen har en central demokratisk roll i det svenska samhället och arbetet de utför kräver att allmänheten har förtroende för dem (Regeringen, 2015). Dessutom är uppsatsens syfte relevant då samhällsliga kriser kan uppstå om allmänheten har bristande förtroende för statliga verksamheter (Palm & Falkheimer, 2005). Eriksson (2014) menar att det finns en lucka i forskningen om förtroendeupprättande efter att myndigheter kritiserats av allmänheten.

De frågor som uppsatsen ämnar besvara är:

- Vilka retoriska försvarsstrategier finns i polisens kriskommunikation i de egna kanalerna vid de två utvalda fallen?
- Hur kan PR-perspektivet förklara polisens kriskommunikation i de egna kanalerna vid de två utvalda fallen?

## 5. Metod och material

I detta kapitel kommer insamlings- och analysmetoderna att presenteras. Sedan kommer också det material som uppsatsen undersökt att presenteras. Därefter följer redovisning av tillvägagångsätt, avgränsningar och problem, samt validitet- och reliabilitetsbegreppen.

### 5.1 Metod

Analysen genomfördes genom en kvalitativ textanalys utifrån det teoretiska ramverk uppsatsen befinner sig inom. Retoriska aspekter av texter har undersökts. I avsnittet som följer kommer dessa begrepp och metoder att förklaras närmare.

Europeiska traditioner, framförallt hermeneutiken, läran om tolkning, ligger till grund för den kvalitativa textanalysens framväxt (Østbye et al., 2004). Kvalitativa metoder är tolkande (Howard Browne, 2009). När kvalitativa studier görs kan latenta ting belysas och hänsyn tas till kontexten. Det kan vara mer intressant att se hur något sägs, snarare än hur frekvent något sägs. (Bergström & Boréus, 2005) En kvalitativ textanalys innebär att noggrant undersöka textens alla faktorer, såsom delar, helhet och kontext. Syftet med textanalys kan antingen vara att kritiskt granska eller att systematisera textens innehåll. Genom att kritiskt granska innehållet belyses maktförhållanden och underliggande betydelser kan urskiljas. (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud, 2012) Denna uppsats kommer istället att systematisera innehållet. Den systematiska inriktningen har tre olika sätt att undersöka en text. Det kan handla om att; klargöra tankestrukturer, klassificera och ordna logiskt. Att klargöra tankestrukturer innebär att det mest centrala innehållet framhävs och blir förståeligt. Klassificera innehållet innebär att formulera relevanta rubriker och urskilja idealtyper och klassindelningar. Logiskt ordna innebär att sammanställa innehållet i övergripande kategorier. Denna uppsats utgår ifrån att klargöra tankestrukturer eftersom att uppsatsen vill förklara intentionerna bakom texterna som publicerats. Intentionerna kopplas sedan till ett PR-perspektiv.

Det är viktigt att vara medveten om att forskarens tolkning styrs av omkringliggande faktorer och tidigare erfarenheter (Bergström & Boréus, 2005). Valet av en retorisk analys i denna uppsats grundas i, som Gripsrud (2011) skriver, att allt språkbruk är retoriskt, då det syftar till att få mottagaren att uppleva eller förstå avsändarens intention. Att studera retoriska aspekter av polisens egna texter ger möjlighet att förstå sambandet mellan texterna och polisens intention.

## 5.2 Material och urval

I detta kapitel redovisas i punktform det material som denna uppsats undersökt. Materialet har valts ut strategiskt. *Fallet i arresten* har ett större utbud material än *kvinnoregistret*. Urvalet har gjorts genom att försöka få tag på allt skriftligt material där polisen kriskommunicerar kring händelserna i sina egna kanaler. Alla relevanta texter som hittats har undersökts.

### 5.2.1 Fallet i arresten

Här presenteras det material som analyserats gällande *fallet i arresten*. Materialet presenteras i kronologisk ordning, med undantag från 8 maj då det är flera texter som publiceras samtidigt, därav går inga tider att presenteras.

- 6 maj år 2013 publicerades en text om att polisen i Jönköping skulle chatta med allmänheten efter Uppdrag granskning. De förklarar att programmets beskrivning av händelsen inte stämmer överens med polisens uppfattning. (Polisen, 2013c) Texten är skriven som om den publicerats den 8 maj, vilket kan innebära att den lades upp två dagar innan den blev synlig för webbsidans besökare.
- 7 maj år 2013 skriver polisen i Jönköping på sin Facebooksida. Här förklarar de återigen att Uppdrag granskningens beskrivning av händelsen inte stämmer överens med polisens uppfattning. Här skriver de att hela ljudfilen med intervjun med Mats Rosenqvist kommer att publiceras på polisens hemsida. De upplyser om chatten som kommer att öppnas på kvällen den 8 maj. Detta inlägg är förmodligen, likt texten från 6 maj, dold fram tills 8 maj. (Polisen Jönköping, 2013, 7 maj)
- På morgonen den 8 maj år 2013 publicerades ett pressmeddelande på polisens hemsida. Där skriver de att programmet presenterar delar av en händelse, och att de med anledning av detta har lagt upp flertalet dokument på sin hemsida som ger en större bild av händelsen. (Polisen, 2013b)
- På förmiddagen den 8 maj år 2013 publiceras en artikel gällande polisens pressträff om konflikthantering som ägde rum den 29 april samma år. Det framgår att journalisterna som medverkade under pressträffen fick lära sig mer om polisens konflikthantering både verbalt och fysiskt. (Bilaga 3)
- På förmiddagen den 8 maj 2013 publicerades en artikel om de moment som polisen visade journalisterna under pressträffen den 29 april. (Bilaga 1)
- 8 maj år 2013 publiceras en artikel innehållande en intervju med Jönköpingspolisens kommunikationschef, Camilla Danielsson. Här presenteras hennes kommentarer

kring Uppdrag gransknings sätt att arbeta. Hon lägger fram kritik mot Uppdrag granskning då hon anser att de inte har nyanserat händelsen. (Bilaga 5)

- Länspolismästaren, Håkan Sandahl skriver en artikel vid namn "Polisen tål att granskas" som publiceras på polisens hemsida den 8 maj år 2013. Han skriver att vissa delar av ingripandet var olämpligt, men påpekar att rättsliga prövningar menar att det inte var felaktigt enligt lag. (Bilaga 4)
- Mats Rosenqvist kommenterar i en artikel skriven av polisen på polisens hemsida den 8 maj år 2013 angående Uppdrag gransknings framställning av händelsen och av intervjun med honom. Han menar att han har en annan bild än Uppdrag granskning. (Bilaga 2)
- Dagen efter att programmet sändes (9 maj år 2013) publicerades en artikel på polisens hemsida där polisen svarar på kritik de fått gällande sin kriskommunikation. De förklarar också här att de höll chatten öppen längre än planerat då det var fler frågor än väntat. (Polisen, 2013a)

### 5.2.2 Kvinnoregistret

Här presenteras det material som analyserats gällande *kvinnoregistret*. Materialet presenteras i kronologisk ordning.

- Den 16 december år 2014 publicerade polisen en text på sin hemsida där de presenterar varför registret har uppkommit och hur det, enligt dem, har använts. (Polisen, 2014)
- Den 17 mars år 2015 skriver polisen på sin hemsida generellt om sina personregister och kommenterar den kritik som uppkommit under de senaste åren. Här förklarar de att ett projekt har startats för att säkerställa att integritet och rättssäkerhet upprätthålls. (Polisen, 2015e)
- Den 17 mars år 2015 publicerades också en artikel som förtydligar vad projektet kommer att gå ut på. (Polisen, 2015d)
- Den 25 juni år 2015 publicerade polisen en artikel där de kommenterar Datainspektionens kritik mot *kvinnoregistret*. Enhetschefen förtydligar att polisen beklagar bristfälligt arbete och förklarar hur detta kommer att följas upp. (Polisen, 2015c)
- Den 26 juni år 2015 skriver polisen en artikel på sin hemsida där de förklarar vilka rättigheter som finns gällande denna situation för de drabbade. Polisen förklarar hur

kvinnorna kan gå tillväga för att få eventuellt skadestånd och de hänvisar till personuppgiftslagen. (Polisen, 2015b)

### 5.3 Tillvägagångssätt

Fallen valdes ut strategiskt, genom att försöka hitta fall relativt nära i tiden, där material fanns tillgängligt. Förhoppningen var att hitta ett fall med mycket material, men det visade sig vara svårt då studier redan gjorts på de fall vi fann mycket material kring. Därför valdes dessa två fall som tillsammans utgjorde ett tillräckligt stort material. Dessutom var fallen intressanta då de var medialt uppmärksammade. Insamlingsmetoden genomfördes sedan genom att söka efter texter på polisens hemsida och Facebooksida. De texter som valdes ut strategiskt laddades ned i PDF-format. Några av texterna efterlystes via mejl till polisen i Jönköping, varpå de skickade de texter som efterfrågades. Sedan skrevs materialet ut för att få en bättre överblick. Det är viktigt att nämna att ingen värdering görs kring polisens agerande i de utvalda fallen.

Undersökningen av materialet genomfördes i två steg. I första hand användes *image restoration theory* (se tabell 1) systematiskt. Teorin presenterar flera försvarsstrategier som i uppsatsen användes som analyschema. Detta innebär att uppsatsen hade förhandsdefinierade kategorier att analysera materialet utefter (Esaiasson et al., 2012). Citat som tillhörde någon av försvarsstrategierna plockades ut för att besvara uppsatsens frågeställning; *Vilka retoriska försvarsstrategier finns i polisens kriskommunikation i de egna kanalerna vid de två utvalda fallen?*. Vissa gånger kan fler än en försvarsstrategi finnas i samma citat, då har en diskussion förts och därefter har citatet tillskrivits den mest övervägande strategin. Vid något tillfälle har det inte gått att utläsa en övervägande strategi, då har flera alternativa tolkningar presenterats. De operationaliserade frågorna till materialet löd:

- Finns försvarsstrategierna i texten?
- Vilka försvarsstrategier finns i texten?
- Vilken karaktär av försvarsstrategierna finns i texten?

Undersökningens andra steg har genomförts genom en sympatisk läsning. Østbye et al. (2004) förklarar att sympatisk läsning är att forskaren intresserar sig för samverkan mellan texten i sig och livet runtomkring för att nå förståelse för textens betydelse. Lästypen är avsändarorienterad, vilket innebär att vikt läggs vid avsändarens intentioner med texten. (Bergström & Boréus, 2005)

Dessutom har öppenhet undersökts i materialet. Med öppenhet menas enligt Coombs (2014) att organisationen är tillgänglig, ärlig och villig att erbjuda information. Polisen menar själva, i sin kommunikationspolicy att deras hemsida finns till för att erbjuda information och skapa tillgänglighet (Polisen, 2009). I värdegrunden står det att polisen ska vara tillförlitlig (Polisen, 2015a), vilket står nära begreppet ärlighet. Det blir därför relevant att även undersöka öppenhet i kriskommunikationen. De operationaliserade frågorna till materialet löd:

- Kan tecken på tillgänglighet utläsas i texten?
- Hur ser tecknen på tillgänglighet ut i texten?
- Erbjuder texten ytterligare information till läsaren?
- Hur erbjuds ytterligare information till läsaren?
- Är polisen ärlig i texten? (Utifrån intertextualitet och kontext)
- Hur syns ärligheten i texten?

Frågorna ställdes till materialet i flera omgångar, först individuellt och sedan gemensamt. I ett senare skede har analysen genomförts med hjälp av PR-perspektivet och annan tidigare forskning som presenterats i forskningsöversikten. PR-perspektivet och tidigare forskning gav en förklaringsram som gjorde det möjligt att besvara frågan *Hur kan PR-perspektivet förklara polisens kriskommunikation i de egna kanalerna vid de utvalda fallen?*.

#### 5.4 Avgränsningar och problem

På grund av valet av metod (textanalys) kommer attityder och värderingar (hos polisen) att ignoreras. Detta erbjuder en möjlighet att någon efter denna uppsats kan genomföra intervjuer med centrala individer för att få en större kunskap.

Uppsatsen kommer heller inte att ta tillvara på tvåvägskommunikation (såsom material från chatten), då materialet inte fanns tillgängligt och då det utvalda materialet täcker uppsatsens syfte. En artikel som lades ut i samband med *fallet i arresten* berörde inte det specifika fallet men presenterade en vanlig natt i arresten, som en del av krishanteringen. Den artikeln valdes bort i analysen då den inte gav något svar på de frågor som ställdes i uppsatsen. Dessutom finns videoklipp på polisens Youtube-kanal, vilka har valts bort då uppsatsen ämnar att undersöka text i skrivet format. Det finns en medvetenhet om att visst material (bland annat deras chatt) är borttaget från polisens kanaler, vilken utgör en risk för att helhetsbilden kan ha brister. Utfallet av uppsatsen hade kunnat vara ett annat om chattens material togs med i beräkning. Då metoden är tolkande kan det finnas problem med att

genomföra undersökningen med samma utfall igen. Gripsrud (2011) menar att det finns flera olika tolkningsmöjligheter beroende på intertextualitet och läsarens erfarenheter. Ett problem med teorin är att vissa av karaktärsdragen är svårskiljaktiga, tolkningarna har därför i vissa fall diskuterats och kategoriseringen gjordes genom att välja den karaktär som framstod mest. I avsnittet som följer kommer det att ges en förklaring till hur uppsatsen och dess tolkningar kan utföras så korrekt som möjligt.

## 5.5 Validitet och reliabilitet

En studie med hög validitet har analyserat och svarat på det som den i problemformuleringen och/eller syftet sagt att den ska analysera. Validitet kan förenklat sett likställas med begreppet giltighet (Østbye et al., 2004). Genom att kvalitativa studier synliggör latent fenomen och tar hänsyn till kontexten kan större validitet skapas än vid kvantitativa undersökningar som ofta bortser från dessa aspekter (Bergström & Boréus, 2005). Validiteten är hög i denna uppsats då syftet och frågeställningarna har besvarats. Då frågeställningarna i denna uppsats är formulerade med hjälp av fenomen och teori skapas en större möjlighet att besvara det uppsatsen ämnar att besvara.

Reliabilitet innebär att studien är tillförlitlig sett till alla delar av forskningsarbetet. För att uppnå reliabilitet i forskning krävs det att studien är noggrann och intersubjektiv. Forskaren bör genomföra sin studie mycket noggrant och sedan redovisa sitt tillvägagångssätt på ett tydligt och transparent sätt. Genom att vara transparent ökar möjligheterna till att andra forskare får samma resultat om de väljer att genomföra samma studie. (Bergström & Boreus, 2005) Begreppet intersubjektivitet syftar till att ett visst påstående anses vara riktigt genom att det testats med hjälp av metoder som använts av många (Hermerén, u.å.). Genom att textanalysen genomförs dels individuellt och dels gemensamt ökar uppsatsens reliabilitet. Tillvägagångssättet har detaljerat beskrivits och redovisningen av resultatet innehåller många citat för att underbygga och motivera de tolkningar och analyser som gjorts, vilket är ett sätt att skapa reliabilitet. Uppsatsen har utgått ifrån begrepp, teorier och metoder som tidigare forskning har prövat, vilket visar på intersubjektivitet.

## 6. Resultat och analys

Detta kapitel disponeras med hjälp av två rubriker som benämner de två fall som undersöks i uppsatsen. Under dessa rubriker finns två avsnitt där respektive frågeställning för uppsatsen besvaras kopplat till det specifika fallet. Den förstnämnda frågeställningen besvaras beskrivande, genom att klart och tydligt redovisa resultaten. Den andra frågeställningen besvaras genom att resultatet problematiseras och analyseras teorianknutet för att skapa förståelse och förklaring av resultatet.

### 6.1 Resultat och analys av fallet i arresten

I detta avsnitt redovisas citat från kriskommunikationen gällande *fallet i arresten* och dess tillhörande försvarsstrategier, och motivering till tolkningarna finns löpande i texten. Därefter följer analys av resultatet med koppling till PR-perspektivet.

#### 6.1.1 Vilka retoriska försvarsstrategier finns i polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med *fallet i arresten*?

I detta avsnitt presenteras enbart de försvarsstrategier som hittades i materialet. Dessa är reducera handlingens negativa innebörd, undvikande av ansvar och förnekelse. Resultatet understöds med hjälp av citat från materialet.

##### 6.1.1.1 Reducera handlingens negativa innebörd

Genomgående i materialet från *fallet i arresten* har försvarsstrategin *reducera handlingens negativa innebörd* varit den huvudsakliga strategin. Denna strategi tar sig uttryck på flera olika karaktäristiska vis. Den främst förekommande karaktären i materialet för *fallet i arresten* är att *gå till motattack mot angriparen*. I bilaga 5 säger kommunikationschef Camilla Danielsson följande: ”Jag upplever inte att de någon gång varit intresserade av vår bild, utan under den 36 minuter långa intervjun ställs i princip samma frågor om och om igen.” Vidare säger Camilla:

“ [...] men när vi inte tillmötesgick dem på det sätt de tyckte vi skulle göra ändrades tonen i samtalet, rösten höjdes samt att det fanns en märkbar irritation, för att uttrycka sig milt.” (Bilaga 5)

Intervjun som fanns med i programmet kommenteras av Camilla på följande vis: ”Intervjun startar i ett extremt högt tempo där Mats pressas och knappt får tala till punkt.”, och “[...] jag påstår att den här intervjun mer liknar ett korsförhör än en intervju.” (Bilaga 5). Det framgår



tydligt att polisen i sin kriskommunikation väljer att försvara sig genom att rikta fokus mot de (påstådda) fel som Uppdrag granskning gjort. Dessutom finns två exempel på motattack där fokus ligger på att Uppdrag granskning valt bort stora delar av det material som fanns att tillgå: ”Ingripandet som uppdrag granskning uppmärksammar fokuserar bara på två minuter av ett händelseförlopp på cirka trettio minuter.” (Polisen, 2013b), och ”Jag kan dock konstatera att Uppdrag granskning haft tillgång till samma information, men medvetet valt att bortse från densamma, något jag är mycket kritisk till.” (Bilaga 4).

I kriskommunikationen kring *fallet i arresten* försökte polisen också *framhäva sina positiva egenskaper*, som framförallt gällde hanteringen av krisen. En av egenskaperna som lyftes fram mer än en gång var förmågan att vara tillgänglig och en tendens till flexibelt arbete kunde också utläsas.

”Dialogen i chatten skulle pågå fram till klockan 22.00 men intresset var så stort att poliserna valde att sitta kvar till långt senare för att hinna besvara så mycket som möjligt av de frågor som kom in.” (Polisen, 2013a)

Polisen förtydligar i texten att de har en chatt, vilket tyder på att de lyfter fram att de är tillgängliga, och genom att berätta att poliserna valde att sitta kvar längre än planerat visar de på att de är flexibla och måna om att besvara allmänhetens frågor.

Chefen för brottsförebyggande sektionen, Mats Rosenqvist, förklarar att polisen generellt sett undviker våld, vilket är att framhäva positiva egenskaper. Han säger:

”Jag vill däremot understryka att vi inte har något självändamål att använda våld utan utgångspunkten är alltid att använda så lite våld som möjligt.” (Bilaga 2)

En annan karaktär som förekommer i polisens kriskommunikation är att hävda att händelsen inte var särskilt omfattande. Många av citaten hävdar att händelsen kan vara en del av polisens vardagliga arbete. Exempelvis: ”Dagligen inträffar dock ingripanden där vi på varierade sätt tvingas använda våld för att lösa vår uppgift.” (Bilaga 4), och:

”Jag förstå [*sic!*] att det kan upplevas bryskt från en utomstående när polisen tvingas använda våld för att genomföra en tjänsteåtgärd. Tyvärr ser vår vardag ibland ut på det här sättet.” (Bilaga 2)

Genom att prata om händelsen som en tjänsteåtgärd och att tala om ingripanden som innefattar våld som något dagligt, trivialiseras våld och därmed händelsens negativa innebörd.

Länspolismästaren, Håkan Sandahl, betonar i sin text att polisernas handlande inte var brottsligt, vilket också kan ses som ett försök till att hävda att händelsen inte var särskilt omfattande.

”Men allt som är olämpligt är dock inte olagligt och hela händelsen är juridiskt prövad av två olika åklagare, båda av varandra och av polisorganisationen oberoende, och någon misstanke om att någon av de aktuella poliserna handlat brottsligt finns inte.” (Bilaga 4)

Mats Rosenqvist använder samma typ av argument för att förklara att händelsen inte var särskilt omfattande:

”Jag vill även vara tydlig med att våldsanvändningen utifrån den här händelsen är juridisk prövad i två instanser, där åklagare valt att lägga ner förundersökningen då det inte finns någon anledning att tro att brott har förövats.” (Bilaga 2)

Mats Rosenqvist säger även: ”Utifrån den enskilda händelsen och polisernas bedömning tycker jag att de har gjort rätt.” (Bilaga 2). I de tre senaste citaten betonas att handlingen inte var brottslig. Då allmänheten varit kritisk mot handlandet blev det uppenbarligen viktigt för polisen att flera gånger berätta att handlingen inte var så allvarlig så att den skulle klassas som brottslig.

Mats Rosenqvist använder också karaktären att *jämföra med en större kris* för att reducera handlingens negativa innebörd. Han jämför den nuvarande polisens arbete med hur det såg ut förr:

”Jag skulle istället säga att det har minskat avsevärt under tiden som jag arbetat som polis. Faktum är att poliser är idag bättre utbildade på att hantera konflikter jämfört med när jag gick min grundutbildning. Jag tycker att särskilt de tio senaste åren har det varit fokus på det här området. Utvecklingen ser jag som mycket positiv eftersom att det kan leda till att vi inte behöver använda våld och att det genererar till minskad risk för att någon blir skadad, oavsett om det är personer vi ingriper mot eller oss själva.” (Bilaga 2)

Tolkningen som gjorts gällande detta citat baseras på jämförelsen mellan två olika tidsperioder, då Mats Rosenqvist hävdar att polisen arbetade sämre förr gällande konflikthantering. Detta kan ses som en jämförelse mellan händelsen *fallet i arresten* och tidigare händelser som eventuellt hanterades mer våldsamt av polisen. Vad som också kan förstås av citatet är att han vill berätta att polisen faktiskt har gjort stora framsteg inom konflikthantering.

#### 6.1.1.2 Undvikande av ansvar

Vid kriskommunikationen gällande *fallet i arresten* finns tydliga tendenser till att handlingen påstås vara utförd för att någon annan framtvingade den, alltså *provokation*. I flera av polisens texter framgår det att mannen provocerade fram de handlingar som poliserna utförde. I en text på polisens hemsida, där de ska ge sin bild av händelsen skriver de:

“Polisen har vid flera tillfällen genom att prata med den omhändertagne försökt få honom att följa polismännens anvisningar, men han väljer att inte göra som de säger.” (Polisen, 2013b)

Mats Rosenqvist säger:

”Poliserna har vid flera tillfällen genom att prata med William försökt få honom att följa polismännens anvisningar, han väljer att inte göra som de säger. Vid den filmsekvens vi ser bedömer de att det är utsiktslöst att fortsätta via kommunikation förmå honom att följa polisens anvisningar, därför väljer poliserna att, i det här fallet, använda ett försvarligt våld genom att lägga ner mannen på golvet och där utföra avvisitering.” (Bilaga 2)

Mats Rosenqvist menar alltså att mannen gjort ett val som resulterat i att poliserna har agerat på detta sätt som kritiserats i Uppdrag granskning. Han säger dessutom:

”Men det grundar sig på att man följer det polisen säger, något som man också har skyldighet till. Gör man inte det kan vi bli tvungna att ta till våld.” (Bilaga 2)

Detta citat framhäver även att polisen har någon form av maktposition i samhället, vilket Stertz (u.å.-b) menar att myndigheter har.

Håkan Sandahl bekräftar Mats Rosenqvists påstående genom att säga: ”Det handlar i dessa fall om att personen själv gjort ett aktivt val att inte följa polisens anvisning.” (Bilaga 4). Närmare förklarar Håkan Sandahl händelsen på detta sätt:

”Där gör mannen ett aktivt val att inte följa polismännens uppmaning och förklarar att han inte är intresserad av att hjälpa till att klä av sig själv. Detta får till följd att poliserna bestämmer sig för att göra avvisiteringen på golvet. Som en följd av sitt agerande läggs mannen ned och de fyra poliserna i rummet tar av honom jacka och byxor för att säkert veta att han inte ska få med sig några föremål som han riskerar att skada sig själv med inne i arresten.” (Bilaga 4)

Håkan Sandahl inleder citatet med att hävda att händelsen provocerades fram, men den sista meningen ger en mer empatisk framtoning, då han lyfter fram att det gjordes med goda avsikter för att skydda den omhändertagne. Att kommunicera att *handlingen gjordes med goda avsikter* är en annan karaktär av försvarsstrategin som innebär undvikande av ansvar.

Det finns ytterligare retoriska aspekter som visar på att polisen vill framhäva att handlingen gjordes med goda avsikter. I en av texterna gällande polisens pressträff (innan händelsen uppdragats) svarar polisen på kritik angående att poliserna vid avvisiteringen var fler i antal än den omhändertagne:

”Anledningen till att vi är två är dels vår egen säkerhet, men också den personen som vi ingriper mot. Genom att vi är två personer får vi bättre kontroll på den omhändertagne.” (Bilaga 1)

I det ovannämnda citatet hänvisar polisen både till medarbetarnas- och omhändertagnas säkerhet för att sätta handlingen i ett större perspektiv och visa att avsikten var god.

Ett liknande citat återfinns hos Håkan Sandahl: ”... Ju fler vi är som medverkar vid ett ingripande, desto mindre våld tvingas vi använda.” (Bilaga 4). Även Mats Rosenqvist hävdar att avsikten var god när han på frågan ”Varför måste man avvisiteras?” svarar: ”För att minimera risken för att skada sig själv eller någon annan.” (Bilaga 2).

### 6.1.1.3 Förnekande

Inledningsvis, i två av polisens texter finns uttryck som visar på karaktären *att förneka att en händelse överhuvudtaget har inträffat*. Tolkningen som gjorts har utgått ifrån att polisen förnekar att händelsen som Uppdrag granskning visar, inte har inträffat. Med detta menas inte att polisen förnekar hela händelsen, utan bara den version som framställs i programmet.

Det första citatet lyder: ”Vi känner inte igen oss i programmets beskrivning av händelsen och svarar här på era frågor och tankar efter programmet.” (Polisen, 2013c). Detta följs sedan av ett liknande citat i en annan text: ”Den bild som programmet ger i inslaget stämmer inte överens med polisens, vilket vi tycker är viktigt att förmedla.” (Polisen Jönköping, 2013). I dessa förnekelse ryms påståendet om att Uppdrag granskning har vinklat händelsen på så sätt att polisen framställt negativt. I båda uttalandena framgår det att polisen har en annan bild av händelsen, med en annan tillhörande kontext än Uppdrag granskning.

Förnekande kan också innebära *att skylla ifrån sig på någon eller något annat*. Det följande citatet exemplifierar hur det kan se ut: ”Uppdrag granskning ger polisen litet utrymme i inslaget och ger en bild som inte stämmer överens med vår [...]” (Polisen 2013b). Här skyller polisen ifrån sig på Uppdrag granskning och dess sätt att redigera, som anses vara vinklat. Ytterligare två exempel på att skylla ifrån sig kommer ifrån intervjun med Mats Rosenqvist: ”I inslaget får Mats begränsat utrymme i det halvtimmes långa inslaget. Uppdrag granskning väljer att se händelsen på ett sätt, min bild är en annan [...]” (Bilaga 2).

”Ingripandet som Uppdrag Granskning uppmärksammar fokuserar bara på en liten del av ett längre händelseförlopp. Det vi ser från övervakningsfilmen i arresten består av två minuter av ett trettio minuter lång händelse.” (Bilaga 2)

### **6.1.2 Hur kan PR-perspektivet förklara polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med *fallet i arresten*?**

Organisationer bör gå ut med information till sina intressenter så snabbt som möjligt för att undvika att desinformation och rykten sprids. Dagens medielandskap kräver att organisationer är snabba och effektiva i sin kriskommunikation. (Coombs, 2014) Polisen kriskommunicerade, generellt, mycket snabbt med tanke på att flera texter publicerades redan innan programmet sändes. Vad som också kan utläsas är att många av inläggen var tidsinställda, vilket tyder på att polisen var förberedda inför denna händelse. Denna effektivitet visar på att polisen försökte förebygga och minska krisens omfattning. De kanaler som användes var Facebook och den officiella hemsidan. Thunholm (2014) säger att en fördel med att ge ut information i de egna kanalerna är att det skapar möjlighet att styra informationen på fördelaktigt sätt. Genom att polisen ger sin bild av händelsen i ett så tidigt läge skapas möjligheter till att allmänheten ser programmet ur en mer nyanserad vinkel än om de inte hade erbjudits polisens version i tid. Detta kan ha varit ett sätt att förebygga krisens omfattning. Det är oklart hur många som nåddes av polisens version innan programmet sändes, men informationen fanns tillgänglig direkt för de som hade kritiska frågor efter programmet.

I kriskommunikationen kring *fallet i arresten* har informationen varit konsekvent. Flera röster har hörts men i mångt och mycket har meddelandet varit detsamma. Att sända konsekvent information till sina intressenter är viktigt i krissituationer (Falkheimer et al., 2009).

#### **6.1.2.1 Analys av att reducera handlingens negativa innebörd i fallet i arresten**

I krisommunikationen framgår det att både Håkan Sandahl och Mats Rosenqvist anser att en del av hanteringen i arresten var olämplig (Bilaga 4; Bilaga 2). Här kan ett erkännande om felaktig hantering utläsas. Benoit (1997) menar att organisationer ska erkänna sina fel om de är skyldiga. Däremot blev ingen dömd, vilket innebär att hanteringen inte på något sätt var olaglig. Polisens erkännande av att hanteringen var felaktig tolkas som att de tar avstånd från den hantering som ses som omoralisk. Att polisen har *motattack* som främsta karaktärsdrag blir också tydligt i Bilaga 5, där Camilla Danielsson nästan uteslutande kritiserar Uppdrag granskningens arbete. Benoit (1997) menar att den viktigaste intressentgruppen måste definieras i en kris. Det finns indikationer på att polisen har definierat sin främsta intressentgrupp i detta fall. Citatet nedan visar att medarbetarna är den främsta intressentgruppen:

“Ett annat exempel är sättet de hanterat flera av de poliser som syns på filmen i arresten. Poliserna har avböjt att medverka eftersom de är juridiskt friade och inte vill förknippas med övervåld. Ändå har Uppdrag granskning letat upp deras hemnummer och ringt flera gånger trots att poliserna sagt vid första telefonsamtalet att de inte vill vara med.” (Bilaga 5)

Anledningen till att medarbetarna valts som främsta intressentgrupp kan vara på grund av att polisen visste att de inte hade begått något brott och därför kan myndigheten inte skylla på medarbetarna, eftersom de agerat rättsligt riktigt.

När polisen sedan går till motattack mot Uppdrag granskning verkar de försöka rikta uppmärksamheten mot de (moraliska) fel Uppdrag granskning gjort, för att deras egna misstag ska blekna. Detta kan tolkas som ett försök till att övertyga allmänheten om att de ska ha fortsatt förtroende för polisen. Palm och Falkheimer (2005) menar att upprätthållandet av allmänhetens förtroende är en del av PR-arbetet inom en myndighet. Försöket att rikta allmänhetens fokus mot Uppdrag granskningens eventuella misstag blir i slutändan kontraproduktivt, då omgivningen istället börjar ifrågasätta polisens motiv till den

starka motattacken. Det kan vara problematiskt att göra motattacker då relationer kan skadas, i detta fall skapas en risk för att relationen till Uppdrag granskning, och kanske till andra medier, skadas. Motattacker bör användas med försiktighet sett ur ett PR-perspektiv, eftersom goda relationer med alla intressenter är mycket viktigt för att ens image ska vara positiv (Grunig, 1992). Camilla Danielsson får börja försvara varför de har gått till motattack:

“Flera medier har kallat det för en motoffensiv men det handlar om att vi vill försöka nyansera bilden. Allmänhetens förtroende är avgörande för om vi inom polisen ska lyckas med vårt uppdrag och då är det viktigt att vi deltar i debatten [...]” (Polisen, 2013a)

Dessutom menar Palm och Falkheimer (2005) att samhällskriser kan uppstå om förtroendet för statliga verksamheter är bristfälligt. Förklaringen till motattacken kan verka tydlig vid det här laget, det var ett försök till att göra det som är polisens viktigaste uppgift i krissituationer, att bibehålla medarbetarnas och allmänhetens förtroende. Motattackerna är ett tecken på att organisationen vill övertyga intressenterna om att den negativa framställningen inte är sanningsenlig, vilket Fearn-Banks (2011) menar att organisationer bör göra vid en kris. För att nyansera motattacken hade polisen kunnat erbjuda sina medarbetare ytterligare utbildning kring konflikthantering, etik och moral i arbetet, och sedan delgivit denna information till allmänheten.

Polisen försöker *framhäva sina positiva egenskaper* genom att bland annat betona att våldsanvändning är något som undviks i största möjliga utsträckning (se Bilaga 2). För att balansera upp den negativa bilden av polisens image ges information om de positiva egenskaper organisationen har. Denna framställning av positiva egenskaper kan bidra till att den allmänna opinionen får uppfattningen att polisen inte tar till våld i första hand. Därtill kan den allmänna opinionen också få ett generellt gott intryck av polisen, vilket i sin tur leder till högt förtroende och därmed större möjlighet till samarbete (Polisen, 2009). Polisen försöker kompensera de misstag de gjort genom att förklara att de i de flesta fall agerar moraliskt och rättsligt korrekt. Andra positiva egenskaper som lyfts fram i kriskommunikationen är att de har förmågan att vara tillgängliga, exempelvis genom att påpeka att chatten hölls öppen längre än planerat:

”Dialogen i chatten skulle pågå fram till klockan 22.00 men intresset var så stort att poliserna valde att sitta kvar till långt senare för att hinna besvara så mycket som möjligt av de frågor som kom in.” (Polisen, 2013a)

Det faktum att polisen hade en chatt specifikt för denna krishändelse är i sig ett tecken på tillgänglighet och en vilja till att tillmötesgå allmänheten. Detta är också ett erbjudande av tvåvägskommunikation, Coombs (2014) menar att det i krissituationer kan förväntas av organisationer att tvåvägskommunikation erbjuds. Samtidigt kan det ur ett PR-perspektiv ses som ett sätt att försöka få en positiv image och bibehålla förtroendet.

Mats Rosenqvist säger:

”Jag skulle istället säga att det har minskat avsevärt under tiden som jag arbetat som polis. Faktum är att poliser är idag bättre utbildade på att hantera konflikter jämfört med när jag gick min grundutbildning. Jag tycker att särskilt de tio senaste åren har det varit fokus på det här området. Utvecklingen ser jag som mycket positiv eftersom att det kan leda till att vi inte behöver använda våld och att det genererar till minskad risk för att någon blir skadad, oavsett om det är personer vi ingriper mot eller oss själva.” (Bilaga 2)

Genom att påpeka att organisationen har förbättrats kan det ge intrycket av att det är en organisation som ständigt lär sig av sina misstag. Falkheimer et al., (2009) menar att organisationer bör arbeta strategiskt för att skapa lärdomar efter kriser. Förklaringen till jämförelsen mellan två tidsperioder kan vara att polisen vill hävda att händelsen kunde ha varit värre och visa på att organisationen är bra (eller åtminstone bättre än förr) på konflikthantering. Att påpeka att utbildningen innehåller konflikthantering kan bidra till att allmänheten blir mer förlåtande, då denna händelse kan ses som ett beklagligt undantag. Genom att skapa en uppfattning om att händelsen var ett undantag framställs organisationens generella arbete kring konflikter som korrekt hantering. Syftet med jämförelsen kan också ha sin grund i att försöka framhäva att myndigheten (trots att den kan uppfattas som statisk) ständigt förändras och förbättras.

Polisen hävdar på olika sätt att *händelsen inte var så omfattande*. Även det är ett sätt för att försöka återskapa eller upprätthålla allmänhetens förtroende. Samtidigt som de menar att våld undviks till stor del, pekar de också på att våld är en del av det vardagliga arbetet: “Dagligen inträffar dock ingripanden där vi på varierade sätt tvingas använda våld för att lösa vår uppgift.” (Bilaga 4), och:

”Jag förstå [*sic!*] att det kan upplevas bryskt från en utomstående när polisen tvingas använda våld för att genomföra en tjänsteåtgärd. Tyvärr ser vår vardag ibland ut på det här sättet.” (Bilaga 2)



Den information som ges gällande våldsanvändning kan till viss del tolkas som motsägande då de å ena sidan hävdar att de undviker våld i stor utsträckning, och å andra sidan hävdar de att våld är en del av det vardagliga arbetet.

Det är möjligt att genom kriskommunikation skapa en fördelaktig uppfattning om händelsen (Nord et al., 2014). Dessa två citat förminskar våld till något vardagligt, vilket i sin tur förminskar händelsens omfattning.

#### **6.1.2.2 Analys av undvikande av ansvar i fallet i arresten**

Det kan finnas flera förklaringar till varför polisen har försökt *undvika ansvar* genom sin kriskommunikation. Något som märks i flera av texterna är att händelsen påstås ha *provocerats* fram av den omhändertagne, han ska enligt polisen ha valt att inte följa deras anvisningar (se exempelvis Polisen, 2013b). Benoit (1997) menar att om faktorer som inte kan styras av organisationen uppstår och organisationen tvingas till handling kan denna försvarsstrategi användas. Sett ur detta fall skulle sådana faktorer vara att mannen var berusad och inte ville följa polisens anvisningar. En förklaring till användningen av provokation som karaktärsdrag kan vara att polisen vill minska sitt eget ansvar i händelsen genom att förklara att vissa handlingar är befogade på grund av lagar. Eftersom myndigheters arbete grundar sig på lagar (Petersson, 2014), och eftersom polisen har i uppgift att upprätthålla säkerhet (Riksdagen, 2015), kan hänvisning till lagar och säkerhet vara rimligt vid polisens kriskommunikation. En tolkning av användningen av denna försvarsstrategi är att allmänheten ska förstå att hanteringen enligt polisen var legitim. Polisen hade i uppgift att se till att den omhändertagne var i säkerhet och inte kunde skada sig själv.

”Polisen gör omhändertagandet med stöd av lagen om omhändertagande av berusade personer. Detta är en vårdlag som gör det möjligt att omhänderta berusade personer som utgör en fara för sig själv eller för andra.” (Bilaga 4)

Hade omhändertagandet och avviseringen inte skett hade polisen dels brutit mot bestämmelser kring deras arbetsuppgifter och risken för skador hade eventuellt ökat. På grund av att de lagar och bestämmelser som finns kring polisens arbetsuppgifter har allmänheten vissa förväntningar på att polisen upprätthåller säkerhet. Det framgår även i texterna att hanteringen är gjord med *goda avsikter*, som är ett annat karaktärsdrag. De goda avsikterna är att värna om den omhändertagnes säkerhet. Genom att använda denna typ av karaktärsdrag pekar polisen på att de utför sitt arbete för att realisera allmänhetens förväntningar på säkerhet. När organisationens image är hotad så menar Fearn-Banks (2011)

att den negativa uppfattningen som allmänheten kan inta måste förhindras. Denna typ av försvarsstrategi har i detta fall använts för att vända någonting negativt till något positivt.

Polisen menar att förtroende kan leda till samarbete: ”Den som har ett stort förtroende för polisen är tryggare och är mer benägen att samarbeta med oss.” (*Polisen, 2009, s. 5*). Polisen skriver i flera texter kopplat till *fallet i arresten* att den omhändertagne väljer att inte följa polisens anvisningar (se exempelvis Bilaga 4), detta kan innebära att den omhändertagne från början inte hade förtroende för polisen och därför valde att inte samarbeta med dem. Här blir det tydligt hur viktigt det är att allmänheten har högt förtroende för polisen, vilket de får genom bra PR-arbete.

### 6.1.2.3 Analys av förnekande i fallet i arresten

De texter som huvudsakligen använde försvarsstrategin *förnekande* publicerades på morgonen samma dag som Uppdrag granskning skulle sända sitt program. Det finns alltså tidigt ett starkt avståndstagande mot den bild som visas i Uppdrag granskning, detta kanske för att skapa en allmän opinion om att polisen åtminstone inte har agerat så pass felaktigt som framställs i programmet. Om den allmänna opinionen bara hade haft Uppdrag granskningens bild hade det varit risk för en större förtroendekris för polisen. Polisen menar på att programmet är vinklat.

Benoit (1992) menar att det är viktigt att vara ärlig i förnekelsen, och att understödja förnekelsen med adekvat fakta. Polisen har förnekat att händelsen skett på så vis som programmet visar: ”Uppdrag granskning väljer att se händelsen på ett sätt, min bild är en annan [...]” (Bilaga 2). Detta understöds genom att polisen talar om bortklippt material och undanhållande av information om händelsens kontext:

“Ingripandet som Uppdrag granskning uppmärksammat fokuserar bara på en liten del av ett längre händelseförlopp. Det vi ser från övervakningsfilmen i arresten består av två minuter av ett [*sic!*] trettio minuter lång händelse.” (Bilaga 2)

Polisen vill uppmärksamma de kontextuella förhållandena kring händelsen. Anledningen till att polisen förnekar och pekar på en större kontext är ur ett PR-perspektiv ett sätt att försöka skydda sin image och bibehålla allmänhetens förtroende. Utifrån de förnekelser polisen gör blir resultatet delvis att de framstår som ärliga, då den form av förnekande de gör baseras på sanningsenlig information. Polisen gör inga falska uttalanden vid sina förnekanden, utan är

tydliga med vad det är de förnekar. "Den bild som programmet ger i inslaget stämmer inte överens med polisens, vilket vi tycker är viktigt att förmedla." (Polisen Jönköping, 2013).

#### 6.1.2.4 Analys av öppenhet i fallet i arresten

Öppenhet är en viktig del av kriskommunikation (Coombs, 2014), och kriskommunikation är en del av PR (Grunig, 1992). Öppenhet innebär att en organisation visar att de är tillgängliga, villiga att erbjuda information och att de är ärliga.

Polisen visar på tillgänglighet i sin kriskommunikation genom att exempelvis skriva: "För polismyndigheten var det en självklarhet att vara så tillgängliga som möjligt för allmänheten [...]" (Polisen, 2013a). I inlägget på Facebook finns tecken på tillgänglighet mot allmänheten. Exempelvis skriver polisen följande:

"Vi kommer även att öppna upp en chatt i anslutning till programmet vilket du gärna får berätta vidare för dina bekanta. När inslaget har sänts kommer ledningen för polisenhet Jönköping att finnas på plats för att svara på frågor fram till klockan 22." (Polisen Jönköping, 2013)

Uppmaningen till läsarna om att sprida informationen om chatten tolkas i denna uppsats som en vilja att ge så många som möjligt möjligheten att ställa frågor och få den (enligt polisen) korrekta bilden av händelsen.

Polisen lade upp en text likt en notis där brödtexten löd:

"Polisenhet Jönköpings ledningsgrupp kommer att vara på plats och se Uppdrag granskning ikväll. Efter programmet öppnar chatten upp där alla som vill kan få ställa frågor om programmet. Chatten är öppen till 22.00." (Polisen, 2013c)

Denna information liknar den i Facebookinlägget. Hela brödtexten är ett uttryck för tillgänglighet då den är helt koncentrerad på att förmedla det faktum att ledningsgruppen finns tillgängliga i chatten efter programmet. Utöver flertalet påminnelser om chatten säger polisen också att Mats Rosenqvist finns tillgänglig för intervjuer: "Mats Rosenqvist finns tillgänglig för intervjuer onsdag 8 maj från klockan 13.00." (Polisen, 2013b).

Genomgående i materialet för *fallet i arresten* gavs möjlighet till att få ytterligare information om händelsen. Flertalet gånger fanns länkar och hänvisningar till andra texter som gällde händelsen (se exempelvis 2013b). Att erbjuda information är en viktig del av ett

gott PR-arbete, då detta bidrar till ett transparent sätt att arbeta (Coombs, 2014). Medborgarna idag är allmänt kritiska och intresserade av samhällsfrågor (Petersson, 2014). Transparens är därför viktigt för att medborgare vill ha och kräver information och som tidigare nämnt är det viktigt för organisationen att själva fylla informationsluckor.

De texter som publicerades gällande den pressträff polisen höll i april ger allmänheten ytterligare generell information om hur polisen arbetar vid ingripanden (se exempelvis Bilaga 3). Mats Rosenqvist säger:

“Det fanns fler orsaker till att vi bjöd in medierna. I myndigheten såg vi en ökning av antalet anmälningar mot polisen och inte sällan fanns det synpunkter i anmälan om polisens våldsanvändning.” (Bilaga 3)

En underliggande orsak till varför medierna kontaktas verkar vara för att allmänheten, som är en central intressentgrupp, ska nås av budskapet. Det bör nämnas att kontexten är komplicerad under våren år 2013. Polisen hade vid tillfället för pressträffen fått reda på att Uppdrag granskning skulle sända programmet om *fallet i arresten* (Bilaga 5). Dessutom visste de om att en demonstration skulle hållas av Svenskarnas parti under första maj samma år i Jönköping: “En annan orsak var att första maj var i antågande där vi visste att det fanns risk för ordningsstörningar och att ingripanden skulle ske [...]” (Bilaga 3). Det fanns en risk för att det inom en snar framtid skulle bli blåsig kring myndigheten. Pressträffen och dess tillhörande texter kan tolkas som polisens förebyggande arbete inför en eventuell förtroendekris. Detta görs genom att ge korrekt information angående polisens rättsliga arbetsmöjligheter. Mats Rosenqvist kommenterar anmärkningarna kring polisvåld som framkommit vid anmälningar mot polisen:

“Jag tror att det till stor del kan bero på att många inte har tillräcklig kunskap om polisens befogenheter, något som kanske också handlar om att vi varit dåliga på att kommunicera dem.” (Bilaga 3)

Anledningen till pressträffen och dess tillhörande texter kan vara för att minimera ett eventuellt legitimitetsgap. Ett legitimitetsgap skapas då förväntningarna från allmänheten inte realiserar av organisationen (Thunholm, 2014). Genom att delge allmänheten information om polisens rättsliga möjligheter att använda våld kan allmänhetens förväntningar på polisen förändras, vilket i sin tur kan förhindra att ett legitimitetsgap uppstår. Det visar sig i senare material att händelsen inte var brottslig eftersom att poliserna blev friade i rätten (Bilaga 5). Mats Rosenqvist säger: “Utifrån den enskilda händelsen och polisernas bedömning tycker jag att de har gjort rätt.” (Bilaga 2). Därmed bekräftas att

polisen är ärliga och sanningsenliga gällande försvaret av polisernas (rättsliga) hantering av den omhändertagne. Ärligheten som lyser igenom kan ses som ett symptom på att polisen är tillförlitliga, vilket de enligt värdegrunden ska vara (Polisen, 2015a). Polisen har visat på transparens och öppenhet genom att hålla en pressträff och informera om dess innehåll. Coombs (2014) menar att ett transparent arbetssätt är något organisationer ska sträva efter sett ur ett PR-perspektiv.

## 6.2 Resultat och analys av *kvinnoregistret*

I detta avsnitt presenteras resultatet från undersökningen av materialet gällande *kvinnoregistret*. Resultaten analyseras därefter utifrån ett PR-perspektiv.

### 6.2.1 Vilka retoriska försvarsstrategier finns i polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med *kvinnoregistret*?

Här följer redovisning av citat från materialet gällande *kvinnoregistret*.

#### 6.2.1.1 Tillrättaläggande

Det finns en tydlig röd tråd i polisens kriskommunikation gällande *kvinnoregistret*. Vad de gör är att de kommunicerar kring hur de ska arbeta för att *förhindra att en likande händelse sker igen*. Försvarsstrategin tar sig uttryck exempelvis genom dessa citat från en text som publicerades i samband med att registret uppdagats: "Ett särskilt arbete pågår i den nya polismyndigheten för att säkerställa detta." (Polisen, 2015c), och: "Vi arbetar nu för att stärka kunskap och rutiner internt [...]" (Polisen, 2015c). Här informeras allmänheten om att polisen utför ett särskilt arbete för att se över sina rutiner gällande register. Liknande uttryck återkommer i andra texter relaterade till *kvinnoregistret*:

"Nationellt enhetliga rutiner, nya föreskrifter om ansvarsfördelning och en nationell utbildning för personal. Det kan bli resultatet av ett nytt projekt om polisens behandling av personuppgifter som nyligen startats" (Polisen, 2015d)

"Polismyndigheten har sedan ett år initierat en särskild omgång av myndighetens registrering av personuppgifter. Vid denna genomgång har brister hittats och åtgärdats. Detta arbete kommer att fortsätta." (Polisen, 2014)

Alla dessa citat förmedlar att ett särskilt arbete pågår för att se vilka åtgärder som krävs för att händelsen inte ska inträffa igen. Motivet till varför de har startat ett särskilt arbete kring denna händelse, är enligt materialet främst på grund av att arbetet kring personlig integritet

varit bristfälligt. I en av texterna förklaras detta på följande vis: ”Arbetet ska skötas på ett rättssäkert och legitimt sätt som garanterar skyddet för den personliga integriteten.” (Polisen, 2015c). Det förklaras dessutom i flera citat:

”Ett av de första besluten som den nya polismyndigheten fattade vid årsskiftet var att vidta åtgärder för att gå igenom alla polisens uppgiftssamlingar med känsliga personuppgifter för att säkerställa en korrekt hantering.” (Polisen, 2015c)

”Datainspektionens beslut idag understryker behovet av att polisen kontinuerligt gallrar känsliga personuppgifter, men också att vi formulerar oss neutralt och objektivt när vi beskriver känsliga personuppgifter.” (Polisen, 2015c)

I en annan av texterna ges återigen en förklaring, ett flertal gånger, var problematiken ligger i *kvinnoregistret*:

”Men registren måste skötas på ett rättssäkert och ett förtroendeingivande sätt. Vi måste kunna garantera ett tillräckligt skydd för den personliga integriteten [...]” (Polisen, 2015e)

”Polisens nya ledning startade därför vid årsskiftet en översyn för att garantera rättssäkerhet och integritet i polisens behandling av personuppgifter [...]” (Polisen, 2015e)

”I januari 2015 beslutade sedan den nya nationella ledningsgruppen om att starta ett nytt kvalitetsprojekt kring polisens behandling av personuppgifter” (Polisen, 2015e)

Slutligen kan följande citat lyftas för att ge en förståelse kring varför polisen tagit denna händelse på så stort allvar.

”Att hantera personuppgifter är en av grunderna i vår verksamhet. Det är jätteviktigt att det görs på ett korrekt sätt när vi hanterar uppgifter om målsägande, misstänkta och vittnen [...]” (Polisen, 2015d)

### **6.2.1.2 Reducera handlingens negativa innebörd**

I den första texten som släpptes gällande *kvinnoregistret* gavs en bakgrund till framkomsten av registret, och information om innebörden av registret. I denna text hävdade polisen genom sin kriskommunikation att *händelsen inte var särskilt omfattande*: ”Nämnden ansåg inte att just denna registrering föll inom ramen för deras ansvarsområde.” (Polisen, 2014).

”Åklagare beslutade den 4 juli 2012 att inte inleda förundersökning. Åklagare prövade ärendet ännu en gång i augusti samma år med samma resultat.” (Polisen, 2014)

Här betonas att händelsen har blivit prövad i flera instanser, som alla visar att polisen inte gjort fel.

Genom kriskommunikationen har polisen också försökt att *reducera handlingens negativa innebörd* genom att *framhäva positiva egenskaper*, då de dels lyfter samarbetsförmåga och dels pratar om att polisen i Södertörn, vid skapandet av registret, låg i framkant gällande denna typ av riskbedömning. Polisen skrev: ”De har funnits ett långtgående samarbete mellan, Mittuniversitetet och brottsoffergruppen gällande användande av riskanalyserna” (Polisen, 2014). De skrev också följande för att framhäva positiva egenskaper:

”Som ett av de första distrikten i landet började brottsoffergruppen i Södertörn använda checklistor för riskbedömning som hjälpmedel att bedöma risk för fortsatt brottslighet mot brottsoffer” (Polisen, 2014)

Det finns även en text om ersättning och skadestånd till de som funnits med i det så kallade *kvinnoregistret* (Polisen, 2015b), vilket kan tolkas som en form av *erbjudande av kompensation*, som också är en av karaktärerna inom försvarsstrategin som går ut på att reducera handlingens negativa innebörd.

En anledning till att *kvinnoregistret* skapades var enligt polisen för att *det fanns ett större mål*, som också är ett sätt att försvara sig, målet var att förebygga och utreda brott:

”Register med känsliga personuppgifter är nödvändiga för att kunna förebygga, utreda och klara upp grova brott” (Polisen, 2015e)

”Behandling av känsliga personuppgifter är nödvändigt för att polisen ska kunna förebygga, utreda och klara upp brottslighet.” (Polisen, 2015c)

### 6.2.1.3 Övriga försvarsstrategier

Polisen har i sin kriskommunikation i en av texterna *skyllt ifrån sig* på avsaknad av registreringsystem och på att det var fler inblandade i hanteringen, vilket kan tolkas som att de också bar ett ansvar. Detta är ett försvar som ingår under huvudstrategin *förnekande*. Detta yttrar sig genom följande citat: ”Det har funnits ett långtgående samarbete mellan

Mittuniversitetet och brottsoffergruppen gällande användande av riskanalyserna” (Polisen, 2014). Polisen skriver även:

”Vid tidpunkten fanns inget centraliserat registreringssystem för att dokumentera handlingarna som upprättats eller för att dokumentera vilka åtgärder som vidtagits.” (Polisen, 2014)

I samma text finns syftet med registret formulerat, detta formuleras på så sätt att de försvarar sig genom att hävda att *handlingen gjordes med goda avsikter*. Det försvaret finns under huvudstrategin som innebär *undvikande av ansvar*. I inledningen i brödtexten står följande: ”Uppgifter som förts in har ansetts ha relevans för en risk och sårbarhetsbedömning. Syftet har varit gott, att förhindra att människor utsätts för med våld eller fara.” (Polisen, 2014). Polisen förtydligar sedan detta genom att säga:

”Syftet var att ha en överblick över pågående ärenden, att se vilken handläggare som ansvarade för ett ärende samt ha kontroll på ärendefördelning.” (Polisen, 2014)

Polisen förklarar också vad syftet var med de kritiserade kommentarerna tillhörande registret: ”Syftet var att kunna följa upp om hotbilden förändrades.” (Polisen, 2014).

Någon form av *ursäkt* förmedlas också via kriskommunikationen. Polisen skriver i två olika texter att det som hänt är beklagligt, vilket tolkas som en ursäkt. Exempelvis säger de: ”Jag förstår att vissa uppgifter kan upplevas som kränkande och irrelevanta och det är djupt beklagligt.” (Polisen, 2014). I en annan text beklagas hanteringen på följande vis: ”Vi tar kritiken på stort allvar och beklagar den bristfälliga hanteringen.” (Polisen, 2015c).

### 6.2.2 Hur kan PR-perspektivet förklara polisens kriskommunikation i de egna kanalerna i samband med kvinnoregistret?

Den kriskommunikation som förs i samband med *kvinnoregistret* upplevs som mycket konsekvent och tydlig. Att informationen som förmedlas vid en kris är tydlig och konsekvent är ett krav för att kriskommunikationen ska fungera på ett bra sätt (Coombs, 2014). Det konsekventa ligger i att det finns en försvarsstrategi som används frekvent, och som ger ett helhetsintryck om att de vill *förhindra att det händer igen*. De texter som denna uppsats tagit del av har varit få till antalet men informationstäta. Polisen har även varit tydliga i texterna vilket kan ha förhindrat spekulationer. Petersson (2014) hävdar att myndigheters arbete måste ha förankring i lagar. I slutändan visade det sig att hanteringen av registret var



olaglig (Datainspektionen, 2015) vilket betyder att polisen har brutit mot sin arbetsuppgift som myndighet.

#### **6.2.2.1 Analys av tillrättläggande i kvinnoregistret**

Polisen menar först och främst i sin kriskommunikation att de arbetar för att *förhindra att liknande händelser ska inträffa igen*. Bergström och Boreus (2004) menar att mening i texter kan utläsas i relation till ett större sammanhang. Några år innan *kvinnoregistret* uppdagades hade ett register över romer diskuterats och kritiserats (Grant, 2015, 17 mars). Genom att i uppsatsen se *kvinnoregistret* ur den kontexten kan det tolkas att polisen hade en förförståelse och kunskap om kriser gällande personregister. Falkheimer et al. (2009) menar att det vid organisationskriser finns möjlighet till lärande och omorganisering. En förklaring till varför polisen lyckats vara så tydlig och konsekvent i denna kriskommunikation kan ligga i att detta likande fall hade uppdagats några år tidigare. Kanske förstod polisen allvaret i händelsen i tid, och ansåg sig veta vilken typ av kriskommunikation som var lämplig vid en sådan händelse. Att arbeta med PR är att arbeta för att upprätthålla goda relationer till sina intressenter (Grunig, 1992). Genom att polisen berättar om att de arbetar med frågorna från flera håll kan det ur ett PR-perspektiv ses som att polisen försäkrar allmänheten om att de är måna om sina intressenter. De är medvetna om att intressenter blivit negativt påverkade av denna händelse, därför vill de försäkra dem om att de inte ska behöva utsättas för det igen.

#### **6.2.2.2 Analys av att reducera handlingens negativa innebörd i kvinnoregistret**

Polisen *erbjuder kompensation* genom att informera om möjligheter till att få hjälp med förekomstkontroll och eventuell ekonomisk ersättning. Detta yttrar sig på detta vis:

“Om du vill veta om du finns med i det så kallade kvinnoregistret kan du skicka en särskild skriftlig förfrågan till polisen via brev.” (Polisen, 2015b)

“Du kan ha rätt till skadestånd om du förekommer i det så kallade kvinnoregistret i strid med lag. Det är justitiekanslern som prövar frågan om skadestånd.”  
(Polisen, 2015b)

Kompensation ger möjlighet till att det positiva (ersättningen) eventuellt överväger den negativa händelsen. Att erbjuda kompensation kan ses som ett tecken på erkännande av misstag. En tolkning som görs är att en ursäkt ersätts med erbjudande av kompensation.

I kriskommunikationen pekar polisen också på att händelsen skedde som ett resultat av ett försök att förhindra brott. Eftersom att polisens arbete går ut på att förebygga brott

(Regeringen, 2015), så blir denna form av försvar begripligt. Resultatet blev dessvärre att polisen själva utförde en brottslig handling (Datainspektionen, 2015). Det uppstod då ett, vad Thunholm (2014) kallar, legitimitetsgap, då polisen inte realiserade de förväntningar som allmänheten hade. Detta ledde till brister i förtroendet för polisen.

I en av texterna som polisen publicerade i samband med att *kvinnoregistret* uppmärksammandes skriver de:

”Som ett av de första distrikten i landet började brottsoffergruppen i Södertörn använda checklistor för riskbedömning som hjälpmedel att bedöma risk för fortsatt brottslighet mot brottsoffer” (Polisen, 2014)

Detta är ett försök till *att framhäva positiva egenskaper*, för att få den negativa händelsen att blekna. Genom att påpeka att brottsoffergruppen i Södertörn var först i landet, lyfts en positiv egenskap som skulle kunna påverka den helhetsbild som allmänheten får av polisen i Södertörn efter denna händelse. Att polisen skriver att de har ett långtgående samarbete med Mittuniversitetet kan ses som ett försök till att visa på god samarbetsförmåga, vilket är en positiv egenskap. Ett samarbete med en etablerad vetenskaplig institution, som Mittuniversitetet, kan uppfattas som respektabelt. Samma samarbete kommer i nästa avsnitt att problematiseras.

### **6.2.2.3 Analys av övriga försvarsstrategier i kvinnoregistret**

Polisen har i övrigt vid ett fåtal tillfällen använt andra försvarsstrategier än tillrättaläggande och att reducera handlingens negativa innebörd. De *förnekar* händelsen genom att *skylla ifrån sig* på Mittuniversitetet. Förklaringen till användandet av denna försvarsstrategi skulle kunna vara att polisen ville visa på att de inte hade ensamt ansvar för händelsen utan att även Mittuniversitetet hade ett ansvar i frågan. Att de nämner Mittuniversitetets inblandning förminskar inte polisens ansvar på något vis, då det är polisen som har skapat och fört in den kritiserade informationen i registret. Vad som är problematiskt med att blanda in Mittuniversitetet i kriskommunikationen är att det kan tolkas som att Mittuniversitetet hade ansvar för att kontrollera uppgifterna i registret, vilket inte är deras ansvar. Däremot kan invändningar göras mot Mittuniversitetets användning av registret i forskningssyfte (Gagliano och Bodin, 2014, 18 december). Att de nämner Mittuniversitetet kan skada relationen mellan Mittuniversitetet och polisen, men de kanske inte var den mest centrala intressenten, utan att allmänheten och dess förtroende var det viktigaste.

*De undviker ansvar* genom att påpeka att syftet med registret var gott (de hade *goda avsikter*). De hävdar att för att hjälpa dessa kvinnor behöver riskanalyser göras för att förhindra att de utsätts för brott igen. Genom denna försvarsstrategi försöker de bevisa att intentionen med registret var att uppfylla omgivningarnas förväntningar gällande brottsförebyggning. Fors (2013, 16 december) menar att en förtroendekris uppstår när förväntningarna inte uppfylls organisationen. Polisen har i detta fall försökt få allmänheten att uppleva polisen som en organisation att ha förtroende för, eftersom att det ingår i polisens arbetsuppgift (Regeringen, 2015).

Polisen *ber om ursäkt* genom två av sina uttalanden där de beklagar det som hänt. Däremot finns det en åtskillnad att göra mellan dessa två ursäkter. Kampf (2009) pratar om att det finns *ursäkter* och *icke-ursäkter*. Skillnaden är att den första, en ursäkt, tar ansvar för händelsen och visar respekt för de inblandade. Icke-ursäkter försöker imitera en vanlig ursäkt men räknas inte som en genuin sådan. Dessa kan istället användas för att be om ursäkt för att människor tagit illa upp och/eller känner ilska inför händelsen. Icke-ursäkter ber alltså inte om ursäkt för händelsen utan ber om ursäkt för att den uppfattats som stötande. (Kampf, 2009) En icke-ursäkt förekommer i en av polisens ursäkter som lyder:

”Jag förstår att vissa uppgifter kan upplevas som kränkande och irrelevanta och det är djupt beklagligt.” (Polisen, 2014). Däremot är deras andra citat en genuin ursäkt: ”Vi tar kritiken på stort allvar och beklagar den bristfälliga hanteringen.” (Polisen, 2015c). Erkännanden likt dessa två citat bör göras så snart som möjligt, om organisationen är skyldig (Benoir, 1997).

#### **6.2.2.4 Analys av öppenhet i kvinnoregistret**

Polisen visar på öppenhet genom att *erbjuda ytterligare information*. Däremot saknas uttryck för *tillgänglighet*, och *ärligheten* kan problematiseras. Information erbjuds dels genom att polisen hänvisar till de andra texterna gällande *kvinnoregistret* (Polisen, 2015d; Polisen, 2015e), och dels genom att berätta om hur kvinnor kan gå tillväga för att ta reda på om de finns med i registret och hur de i så fall kan söka ersättning (Polisen, 2015b). De *erbjuder också ytterligare information* om hur de arbetar kring projektet där de ska se över sina arbetsrutiner gällande register. I en av texterna står det exempelvis:

“Just nu reser jag och en kollega runt i Sverige och gör en problem- och lösningsinventering av hanteringen av personuppgifter. Vi träffar folk i verksamheten som arbetar med dessa ärenden och lyssnar på vilka svårigheter de möter och vilka lösningar de hittat på problemen.” (Polisen, 2015d)

Polisen erbjuder ytterligare information och visar därmed på transparens, vilket är viktigt i PR-arbetet för att skapa goda relationer till sina intressenter (Coombs, 2014).

En förklaring till varför polisen inte visar på tillgänglighet i detta fall kan vara för att de redan i texterna hänvisar till rättsliga processer, och att de därför inte kan svara på frågor för tillfället. Dock kan inte ytterligare frågor uteslutas när det kommer till förtroendekriser, därför hade det varit föredömligt att upplysa om vilka kontaktmöjligheter som fanns för drabbade, allmänheten och för medierna. Brister tillgängligheten så brister också öppenheten mot intressenterna, som Coombs (2014) menar är centralt för en god kriskommunikation.

Viss information utesluts i polisens kriskommunikation gällande de rättsliga slutsatserna i *kvinnoregistret*. Datainspektionen skriver att hanteringen av personuppgifterna var olaglig: "Registret är olagligt och bryter mot regler i såväl gamla och nya polisdatalagen som personuppgiftslagen." (Datainspektionen, 2015). Detta är däremot ingenting som framkommer av polisens texter, de skriver om Datainspektionens beslut, men bara genom att säga att beslutet understryker behov av gallring:

"Datainspektionens beslut idag understryker behovet av att polisen kontinuerligt gallrar känsliga personuppgifter, men också att vi omformulerar oss neutralt och objektivt när vi beskriver känsliga personuppgifter." (Polisen, 2015c)

Detta kanske inte kan ses som en lögn, men det är heller inte ett tecken på ärlighet. Det ger ett intryck av att relevant information utesluts, vilket försvårar för allmänheten att få en ärlig och enhetlig bild av situationen.

## 7. Slutdiskussion

I detta kapitel presenteras slutligen de slutsatser som dras utifrån det som framkommit i kapitlet om resultat och analys. Utgångspunkten är ett PR-perspektiv, vilket också teorin behandlar. Myndigheter är de viktigaste organisationerna i den svenska staten (Peterson, 2014). Motiveringen till uppsatsens syfte har sin grund i ett demokratiskt perspektiv, därför finns dessutom en demokratisk aspekt i slutdiskussionen. Utöver detta förtydligas att skillnader upptäckts mellan fallen i analysen, och dessa förklaras ur ett PR-perspektiv.

En av de viktigaste slutsatserna som dragits i uppsatsen är att det framgår tydligt att polisen i båda fallen varit konsekventa i sin kriskommunikation. Coombs (2014) menar att konsekvent information är centralt för en god kriskommunikation. Vad som skiljt fallen är att polisen i *kvinnoregistret* endast uttalat sig i egenskap av polisen som organisation, medan de i *fallet i arresten* hade tre framstående talespersoner utöver uttalanden som gjordes i egenskap av polisen som organisation. Enligt Coombs (2014) kan en organisation välja att antingen tala med en och samma röst, eller välja att tala med flera röster, huvudsaken är att informationen är konsekvent.

En annan slutsats är att polisen i *fallet i arresten* använde sig av motattack som främsta försvarsstrategi. Detta utvecklades till att det växte kritik mot polisens kriskommunikation, vilket blev en ytterligare sak för polisen att försvara. Syftet med att gå till motattack var att reducera handlingens negativa innebörd genom att rikta allmänhetens fokus mot Uppdrag granskning istället. Användandet av motattack kan anses vara rimligt i detta fall då polisen inte var skyldiga till något brott, men försvarsstrategin användes såpass markant att fokus snarare riktades tillbaka mot polisen. Vad som tycks ha undgått polisen är att deras kriskommunikation kan påverka allmänhetens syn på händelsen. Nord et al. (2014) skriver att kriskommunikationen är viktigt för allmänhetens uppfattning av händelsen. Polisens offensiva framtoning i sin kriskommunikation uppfattas som att de har något att dölja vilket bidrar till att de kan uppfattas som skyldiga. Risken med att gå till motattack är även att relationer till intressenter kan försvagas eller förstöras, vilket är mycket problematiskt sett ur ett PR-perspektiv, då bibehållandet av goda relationer enligt Grunig (1992) är kärnan i PR-arbete.

Det kan konstateras att polisen i fallet *kvinnoregistret* försökte *tillrättalägga*, till skillnad från *fallet i arresten*, genom att berätta att de arbetade för att förhindra att det inträffar igen. Dessutom erbjöds de drabbade kompensation, som ett sätt att reducera handlingens negativa innebörd. Kriskommunikationen uppfattas mycket tydlig och konsekvent i detta fall, kanske kan det bero på att händelsen direkt togs på allvar av polisen då det tidigare varit

uppståndelse kring ett annat register hos myndigheten. Polisen kan ha dragit lärdomar av den tidigare krisen, med romregistret, och därmed förstått vad som krävdes inför denna händelse. Sett till detta fall kan en slutsats dras, att valet av tillrättaläggande och ursäkt var *rimligt*. Övriga försvarsstrategier skulle kunna ha förvärrat krisen då de inte på samma sätt tar ansvar för händelsen, vilket förmodligen hade resultat i ett direkt bristande förtroende för polisen. Däremot kan de valda försvarsstrategierna problematiseras då polisen lovar allmänheten att det inte ska ske igen. Samtidigt sker detta i en kontext där det bara något år tidigare uppdragats ett annat register, nämligen romregistret (Grant, 2015, 17 mars). Genom att kriskommunicera på detta vis kan polisen måla in sig i ett hörn, om händelsen, mot förmodan, skulle upprepas. Det blir svårt att bibehålla allmänhetens förtroende om polisen upprepar misstag samtidigt som de gång på gång hävdar att händelsen inte ska inträffa igen. Benoit (1997) säger att försvarsstrategier inte kan garantera positivt utfall eller upprätthållande av en organisations image, mycket beror på vad för kris det handlar om och om förtroendet går att rädda.

Coombs (2014) menar att det är svårt att inrätta definitiva regelverk i forskning kring kriser. Därför är det viktigt att ha i åtanke att kriskommunikation är situationsbaserad. Då det finns olika förutsättningar i olika fall, baserat på bland annat lärande och kunskap blir det därför viktigt att värdera resultat och analys utifrån den kontext fallet befinner sig inom. En slutsats som kan dras är att polisen är en organisation med goda förutsättningar för välfungerande kriskommunikation. Detta för att det är en stor organisation som funnits länge, och som bör ha stött på flertalet konflikter och kriser och därmed bör de ha med sig lärdomar och kunskap in i nya konflikter och kriser som uppkommer. En annan slutsats är att polisen försöker anpassa sin kriskommunikation beroende på situation och kontext.

En slutsats som dras är att polisen i båda fallen fått indikationer på att kriserna kunde uppstå. I *fallet i arresten* visste polisen att programmet inte framställde den bild polisen ville visa, och de förberedde sig på flera sätt för att kunna hantera krisen. Dels hade de en pressträff, och informerade allmänheten om denna, och dels kunde de skapa texter i förväg som blev synliga för allmänheten innan krisen var ett faktum. Att informera sina intressenter snabbt är viktigt för att kriskommunikationen ska få ett gott resultat (Coombs, 2014). I *kvinnoregistret* hade polisen som organisation erfarenhet av en liknande kris, och de bör därför ha haft en medvetenhet om att det kunde inträffa igen. Fearn-Banks (2011) menar att det är viktigt för en organisation att vara väl förberedd innan en kris, och att ta vara på lärdomar efter en kris.

En slutsats som dras i uppsatsen är att öppenhet anses vara viktigt, inte bara av tidigare forskning, utan också av polisen själv. Då polisen i sin värdegrund skriver att de ska vara tillförlitliga och i sin kommunikationspolicy skriver att de på sina externa webbplatser ska erbjuda efterfrågad information och vara tillgängliga, blir det mycket intressant att se hur de har arbetat med dessa egenskaper i kriskommunikationen. I *fallet i arresten* visade polisen på stor öppenhet, framförallt gällande tillgänglighet, då de bland annat öppnade en chatt, och höll den öppen längre än planerat. Denna typ av tillgänglighet är dessutom viktig i en kris, då Coombs (2014) menar att inbjudande till tvåvägskommunikation ger större möjlighet till att krisen löses. I *kvinnoregistret* fanns det brister när de kom till tillgänglighet, då det inte fanns några kontaktuppgifter eller likande i texterna. Ytterligare information erbjöds i båda fallen genom att de i sina texter konsekvent hänvisade till andra texter gällande respektive fall. En slutsats som kan dras är att polisens transparens (informationsutbud) delvis kan ha sin grund i informationsfriheten. Informationsfriheten innebär att myndigheter är skyldiga att delge medborgarna olika typer av information (Sterzel, u.å.-a). I *fallet i arresten* kunde ärlighet utläsas då kriskommunikationen om rättsliga aspekter stämde överens med verkligheten. I *kvinnoregistret* fanns det dock brister på tecken på ärlighet då viss relevant information undanhölls. Kanske undanhölls information för att informationen ansågs skada allmänhetens förtroende för polisen. Det blir problematiskt att öppenheten brister då både polisen och forskningen talar för att det är viktigt för att upprätthålla förtroende. Polisen realiserar alltså inte, i *kvinnoregistret*, de förväntningar allmänheten har kring öppenhet hos polisen, och därmed försvåras upprätthållandet av goda relationer.

Petersson (2014) menar att myndigheter är de viktigaste verksamheterna i svenska staten. Detta påstående undgår inte polismyndigheten, de har en mycket central demokratisk roll. Polisens arbete med att upprätthålla goda relationen till sina intressenter är ytterst viktigt. Det rådet ömsesidigt beroende mellan medborgarna och polisen - medborgarna behöver polisen för stöd, säkerhet och för att kunna hålla den allmänna ordningen (Riksdagen, 2015) - polisen behöver medborgarna för att kunna genomföra detta arbete (Polisen, 2009, s. 5). Om förtroendet mellan polisen och medborgarna skulle brista skulle det kunna leda till en samhällsrelaterad kris. Trots det ömsesidiga förhållandet har polisen befogenheter som inte en vanlig medborgare har, vilket innebär att relationen inte är jämlik, vilket i sin tur kan försvåra upprätthållandet av en god relation. Incidenter som *kvinnoregistret* och *fallet i arresten* är exempel på tillfällen då maktförhållandet märks. Polisens kriskommunikation är oerhört viktig om allmänheten förlorar förtroende, då det i regleringsbrevet (Regeringen, 2015) står att polisen har i uppgift att ha allmänhetens förtroende. En slutsats blir då att om allmänheten har lågt förtroende för polisen så genomför inte polisen sitt arbete. Då polisen ska skydda de demokratiska rättigheterna och skyldigheterna kan det få förödande

konsekvenser om polisen och medborgarna inte har en god relation. Att arbeta med att upprätthålla goda relationer och högt förtroende är en del av ett PR-arbete, och det är avgörande för att det demokratiska samhället ska fungera i nuvarande form.

Det är önskvärt med fortsatt forskning kring polisens kriskommunikation då det, som tidigare nämnt, är viktigt att granska och utvärdera polisens arbete ur ett demokratiskt perspektiv. För att nå kunskap om bakomliggande faktorer såsom värderingar och attityder hos polisen krävs intervjuer, vilket vore mycket intressant att genomföra. Om intervjuer görs med centrala personer som hanterat krisen kring *kvinnoregistret* vore det relevant att ha ett lärande-perspektiv för att se om polisen tagit vara på tidigare kunskap. Vad som i dessa fall också vore intressant att forska vidare kring är om polisen har nyare dokument gällande värdegrunder och kommunikationspolicys än från år 2007 respektive år 2009. Eftersom att kriskommunikation enligt Coombs (2014) i mångt och mycket är situationsbaserat och då medielandskapet ständigt är i förändring är det också både intressant och viktigt att kontinuerligt genomföra textanalyser på polisens kriskommunikation, då den kan förändras mycket. Till detta hör att följa statistiken över förtroende för polisen, kanske kommer statistiken att förändras, och kanske kan kriskommunikationen vara ett symptom på det.

Avslutningsvis kan det konstateras att polisens kriskommunikation har betydelse för allmänhetens förtroende, och allmänhetens förtroende är avgörande för att polisens arbete ska fungera. Ett gott PR-arbete är helt avgörande för att förtroendet ska upprätthållas och för att polisens arbete ska fungera. Vad som framkommer av uppsatsen är att polisen använder sig av vad Thunholm (2014) kallar legitimitetsskapande kommunikation, vilket innebär att myndigheter försöker förändra medborgarnas bild av myndigheten genom retoriska knep för att upprätthålla goda relationer.



## Referenser

- Amnéus, A. (2011). *Allt du behöver veta om varumärken* (1. uppl.). Malmö: Liber.
- Benoit, W. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23-2, 177-186. doi:10.1016/S0363-8111(97)90023-0
- Bergström, G., & Boréus, K. (Red.). (2005). *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Brottsförebyggande rådet. (2015). *Den nationella trygghetsundersökningen (NTU)*. Hämtad 12 november, 2015, från <https://www.bra.se/bra/brott-och-statistik/statistik/utsatthet-for-brott/ntu.html>
- Coombs, W.T. (2014). *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding*. (4. uppl.). California: SAGE.
- Datinspektionen. (2015). *Skarp kritik mot polisen så kallade kvinnoregister*. Hämtat från <http://www.datinspektionen.se/press/nyheter/2015/skarp-kritik-mot-polisens-sa-kallade-kvinnoregister/>
- Eriksson, M. (2014). *En kunskapsöversikt om krishantering, kriskommunikation och sociala medier*. (Forskningsrapport nr. 21). Hämtad från <http://diva-portal.org/smash/get/diva2:767554/FULLTEXT01>
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (Red.). (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. (4. uppl.). Stockholm: Norstedts juridik.
- Falkheimer, J., Heide, M., & Larsson, L. (2009). *Kriskommunikation*. (1. uppl.). Malmö: Liber.
- Fearn-Banks, K. (2011). *Crisis communications: a casebook approach*. (4. uppl.). New York: Routledge/Taylor and Francis Group.
- Fitzpatrick, K., & Rubin, M. (1995). Public relations vs. legal strategies in organizational crisis decisions. *Public Relations Review*, 21-1, 21-33. doi:10.1016/0363-8111(95)90037-3
- Fors, J. (2013, 16 december). Vad är en förtroendekris och vad gör du för att undvika den? [Bloggpost]. Hämtad från <http://www.jeanettefors.se/vad-ar-en-fortroendekris-och-vad-gor-du-for-att-undvika-den>
- Gagliano, A., & Bodin, B-G. (2014, 18 december). *Sveriges radio*. Hämtad från <http://sverigesradio.se/sida/gruppsida.aspx?programid=3437&grupp=14664&artikel=6049427>
- Grant, N. (2015, 17 mars). Skarp kritik för romregister. *SVT.se* Hämtad från <http://www.svt.se/nyheter/regionalt/skane/skarp-kritik-for-romregister>
- Gripsrud, J. (2011). *Mediekultur, mediesamhälle*. (3. uppl.). Göteborg: Daidalos.

Grunig, J.E. (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, IABC Research Foundation. N.J.: Erlbaum.

Hermerén, G. (u.å.). Intersubjektivitet. I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 7 november från <http://www.ne.se>

Howard Browne, S. (2009). Close textual analysis: approaches and applications. I Kuypers, J.A. (Red.). *Rhetorical criticism: perspectives in action*. (s. 63-76). Lanham, MD: Lexington Books. Hämtad från [https://books.google.se/books?id=sDhVKiiyMMIC&pg=PA63&dq=Brownes+Howard+Stephen+2009&hl=sv&source=gbs\\_toc\\_r&cad=3#v=onepage&q=Brownes%20Howard%20Stephen%202009&f=false](https://books.google.se/books?id=sDhVKiiyMMIC&pg=PA63&dq=Brownes+Howard+Stephen+2009&hl=sv&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q=Brownes%20Howard%20Stephen%202009&f=false)

Johansen, W., & Frandsen, F. (2010). *Krisekommunikation: når virksomhedens image og omdømme er truet* (3. uppl.). København: Samfundslitteratur.

Kampf, Z. (2009). Public (non-) apologies: the discourse of minimizing responsibility. *Jpurnal of pragmatics*, 41-11, 2257-2270. doi:10.1016/j.pragma.2008.11.007

Lundvall, M. (2013, 8 maj). Jönköpingspolisen i Uppdrag Granskning. *Jnytt.se*. Hämtad från <http://www.jnytt.se/jonkopingspolisen-i-uppdrag-granskning-den-7/11-klockan-15.10>

Nord, L., Ferm, K-A., Jendel, L., & Olsson, E-K. (2014). *Efter Husbykravallerna: En studie av mediebilder och kriskommunikation*. (Forskningsrapport nr. 18). Hämtad från <https://www.miun.se/siteassets/forskning/center-och-institut/demicom/demicomrapporter/201418-efter-husbykravallerna.pdf>

Palm, L., & Falkheimer, J. (2005). Förtroendekriser: kommunikationsstrategier före, under och efter. *KBM:s temaserie*. Hämtad från <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=5336471&fileOid=5336472>

Petersson, O. (2014). *Den offentliga makten*. (4. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Polisen. (2009). *Kommunikationspolicy och riktlinjer för kommunikation*. Hämtad 20 oktober, 2015, från <https://polisen.se/PageFiles/565009/Bilaga%207%20Kommunikationspolicy%20och%20riktlinjer%20f%C3%B6r%20kommunikation,%20odnr%20nr%20714%20A532%206762014.pdf>

Polisen Jönköping. (2013, 7 maj). *I kvällens Uppdrag granskning tar de upp en händelse...* [Facebookinlägg]. Hämtad från <https://www.facebook.com/polisen.jonkoping/posts/448466275238940>

Polisen. (2013a). *Polisen chattade efter Uppdrag granskning*. Hämtad 24 oktober, 2015,

från <https://polisen.se/Arkiv/Nyhetsarkiv/Jonkoping/Polisen-chattade-efter-Uppdrag-granskning/>

Polisen. (2013b). *Polisen ger sin bild av händelsen*. Hämtad 24 oktober, 2015, från [https://polisen.se/Jonkopings\\_lan/Arkiv/Pressmeddelandearkiv/Jonkoping/Polisen-ger-sin-bild-av-handelsen/](https://polisen.se/Jonkopings_lan/Arkiv/Pressmeddelandearkiv/Jonkoping/Polisen-ger-sin-bild-av-handelsen/)

Polisen. (2013c). *Polisenhet Jönköping chattar om Uppdrag granskning*. Hämtad 26 oktober, 2015, från <https://polisen.se/Arkiv/Nyhetsarkiv/Jonkoping/Test-chatten/>

Polisen, (2013d). *Polismyndigheter ska granska sina register*. Hämtad 2 november, 2015, från [https://polisen.se/Jonkopings\\_lan/Arkiv/Nyhetsarkiv/Gemensam/Landets-polismyndigheter-ska-granska-sina-register/](https://polisen.se/Jonkopings_lan/Arkiv/Nyhetsarkiv/Gemensam/Landets-polismyndigheter-ska-granska-sina-register/)

Polisen. (2014). *Bakgrund till medieuppgifter rörande ett "hemligt register" hos Polisen i Södertörn*. Hämtad 22 oktober, 2015, från <https://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/Stockholm/okt-dec/Bakgrund-till-hemligt-register-hos-polisen/>

Polisen. (2015a). *Anbudsfrågan: Upphandling av strategiska kommunikationstjänster*. Hämtad 20 oktober, 2015, från <https://Polisen.se/PageFiles/565009/Anbudsfr%C3%B6rfr%C3%A5gan,%20odnr%20nr%20714%20A532%206762014.pdf>

Polisen. (2015b). *Begäran om förekomstkontroll i det s.k. kvinnoregistret*. Hämtad 25 oktober, 2015, från <https://polisen.se/Aktuellt/-Begaran-forekomstkontroll/>

Polisen. (2015c). *Datainspektionen riktar kritik mot polisen*. Hämtad 26 oktober, 2015, från <https://polisen.se/Aktuellt/Nyheter/2015/Juni/Datainspektionen-riktar-kritik-mot-polisen/>

Polisen. (2015d). *Enhetliga rutiner för personuppgifter ska tas fram*. Hämtad 25 oktober, 2015, från [https://polisen.se/Jonkopings\\_lan/Aktuellt/Nyheter/2015/Mars/Enhetliga-rutiner-for-personuppgifter-ska-tas-fram/](https://polisen.se/Jonkopings_lan/Aktuellt/Nyheter/2015/Mars/Enhetliga-rutiner-for-personuppgifter-ska-tas-fram/)

Polisen. (2015e). *Kritik mot polisens behandling av personuppgifter*. Hämtad 25 oktober, 2015, från [https://polisen.se/Jonkopings\\_lan/Aktuellt/Nyheter/2015/Mars/Kritik-mot-polisens-behandling-av-personuppgifter/](https://polisen.se/Jonkopings_lan/Aktuellt/Nyheter/2015/Mars/Kritik-mot-polisens-behandling-av-personuppgifter/)

Polisen. (2015f). *Nya polisenheter ska skydda de demokratiska friheterna*. Hämtad 22 oktober, 2015, från [https://Polisen.se/Jonkopings\\_lan/Aktuellt/Pressmeddelanden/00-Gemensam/Nya-Polisenheter-ska-skydda-de-demokratiska-friheterna/](https://Polisen.se/Jonkopings_lan/Aktuellt/Pressmeddelanden/00-Gemensam/Nya-Polisenheter-ska-skydda-de-demokratiska-friheterna/)

Regeringen. (2015). *Regleringsbrev för budgetåret 2015 avseende Polismyndigheten*. Hämtad 9 november, 2015, från <http://www.esv.se/Verkyg--stod/Statsliggaren/Regleringsbrev/?RBID=16691>

Riksdagen. (u.å.). *Vad gör myndigheterna?* Hämtad 19 november, 2013, från

<https://www.riksdagen.se/sv/Sa-funkar-riksdagen/Fragor--svar/Riksdagen-i-samhallet/Skriv-in-fragan-har3/?sid=38486>

Riksdagen. (2015). *Polislag (1984:387)*. Hämtad 10 november, 2015, från [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Polislag-1984387\\_sfs-1984-387/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Polislag-1984387_sfs-1984-387/)

Sköld, J. (2013, 8 maj). Här slår polisen ner William, 18, på golvet. *Expressen.se*. Hämtad från <http://www.expressen.se/gt/har-slar-polisen-ner-william-18-pa-golvet/>

Sterzel, F. (u.å.-a). Informationsfrihet. I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 8 november från <http://www.ne.se>

Sveriges television. (2013). *Våldet beskrivs som "professionellt polisarbete"*. Hämtad 13 november, 2015, från <http://www.svt.se/ug/polisen-slog-oskyldig-beskrivs-som-bra-polisarbete>

Sveriges radio. (2014a). *Ekot avslöjar: Polisens hemliga kvinnoregister*. Hämtad 13 november, 2015, från <http://sverigesradio.se/sida/gruppsida.aspx?programid=2938&grupp=21081&artikel=6046966>

Sveriges radio. (2014b). *Kvinnoregistret: Del 1 - Polisens hemlighet*. Hämtad 14 november, 2015, från <http://sverigesradio.se/sida/avsnitt/484250?programid=3437>

Sveriges radio. (2014c). *Kvinnoregistret: Del 2 – Mordet*. Hämtad 15 november, 2015, från <http://sverigesradio.se/sida/avsnitt/484251?programid=3437>

Thunholm, P. (2014). *Kommunikativ maktförskjutning? legitimitetsskapande kommunikation i kölvatten av ett massmedialt uppmärksammat omhändertagande*. Linnéuniversitetet. (Forskningsrapport nr. 003). Hämtad från [http://lnu.se/polopoly\\_fs/1.105467!Kommunikativ\\_maktf%C3%B6rskjutning\\_PA5.pdf](http://lnu.se/polopoly_fs/1.105467!Kommunikativ_maktf%C3%B6rskjutning_PA5.pdf)

Wallroth, E. (2013, 8 maj). Polisernas misshandel av William blev filmad. *Aftonbladet.se*. Hämtad från <http://www.aftonbladet.se/nyheter/article16739949.ab>

Østbye, H., Knapskog, K., Helland, K., & Larsen, L.O. (2004). *Metodbok för medievetenskap*. (1. uppl.). Malmö: Liber ekonomi.

## Håkan Sandahl: Polisen tål att granskas (Bilaga 4)

I kvällens Uppdrag Granskning visas ett inslag om en ung man som omhändertogs för berusning i centrala Jönköping i oktober förra året. I inslaget visas en kortare sekvens från polisens övervakningskameror i polishusets arrestavdelning där två poliser för in mannen i polisens arrestintag där de tillsammans med ytterligare två kollegor avvisiterar mannen. Mannen har tillsammans med sina anhöriga anmält polisingripandet och menar att polisen frihetsberövat honom utan anledning och att han utsatts för ett oproportionerligt våld. Jag kan förstå att bilderna väcker frågor och att polisingripandet kan uppfattas som bryskt. Vad som är viktigt att bära med sig är att den två minuter långa filmsekvensen är slutet på ett halvtimmeslångt händelseförlopp.

Varje år frihetsberövar Polisen i Jönköping omkring 2500 personer av olika orsaker. Ungefär 1000 av dessa är personer som gripits eller hämtats till förhör misstänkta för brott. Resterande 1500 är personer som omhändertagits av olika skäl, majoriteten på grund av att man druckit för mycket. Polisen gör omhändertagandet med stöd av lagen om omhändertagande av berusade personer. Detta är en vårdlag som gör det möjligt att omhänderta berusade personer som utgör en fara för sig själv eller andra.

Den övervägande delen av polisens ingripanden sker utan någon större våldsanvändning, där vi genom en dialog med personen vi frihetsberövar skapar en förståelse för vår åtgärd. Dagligen inträffar dock ingripanden där vi på varierande sätt tvingas använda våld för att lösa vår uppgift. Det handlar i dessa fall om att personen själv gjort ett aktivt val att inte följa polisens anvisning. Det medför att polisen måste göra en bedömning i varje enskilt fall om vilket våld som måste användas för att utföra tjänsteåtgärden.

I programmet ikväll får vi se ett exempel på polisens våldsanvändning. Tittaren får se hur de två poliserna som omhändertagit mannen kör in honom i polishusets arrestintag. Där gör mannen ett aktivt val att inte följa polismännens uppmaning och förklarar att han inte är intresserad av att hjälpa till att klä av sig själv. Detta får till följd att poliserna bestämmer sig för att göra avvisiteringen på golvet. Som en följd av sitt agerande läggs mannen ned och de fyra personerna i rummet tar av honom jacka och byxor för att säkert veta att han inte ska få med sig några föremål som han riskerar att skada sig själv med inne i arresten. Jag har full förståelse för att det faktum att personerna är fyra till antalet förstärker känslan av ordningsmaktens övertag mot en ensam ung man i en utsatt situation, men där är förklaringen enklare: ju fler vi är som medverkar vid ett ingripande, desto mindre våld vi tvingas använda.

Alla delar av polisingripandet ställer jag mig dock inte bakom. I filmsekvensen ses poliserna slå av kepsen på mannen, det är olämpligt och en åtgärd jag tycker att man kunnat lösa på ett annat sätt. Men allt som är olämpligt är dock inte olagligt och hela händelsen är juridiskt prövad av två olika åklagare, båda av varandra och av polisorganisationen oberoende, och någon misstanke om att någon av de aktuella poliserna handlat brottsligt finns inte. Däremot har jag

ännu inte fattat beslut om det i någon del ska ske en arbetsrättslig prövning i Rikspolisstyrelsens Personalansvarsnämnd.

Det finns fler uppgifter i ärendet som ger en annan bild av bakgrunden till polisingripandet mot mannen än den som Uppdrag Granskning förmedlar. Vilka dessa uppgifter är får jag med hänsyn till sekretesslagstiftningen inte närmare gå in på. Jag kan dock konstatera att Uppdrag Granskning haft tillgång till samma information, men medvetet valt att bortse från densamma, något jag är mycket kritisk till.

Att allmänheten känner tilltro och förtroende för att polisens verksamhet utförs med rättssäkerhet, professionalism och respekt är avgörande för hur väl vi lyckas med vårt uppdrag. Polisen tål att granskas men debatten om polisvåld skulle må bra av att nyanseras.

**Håkan Sandahl**

Länspolismästare

Polismyndigheten i Jönköpings län

## **Mats Rosenqvist: "Jag har en annan bild än Uppdrag granskning" (Bilaga 2)**

I mitten av april blev Mats Rosenqvist, chef på brottsförebyggande sektionen, intervjuad av Uppdrag granskning kring ett ingripande i arresten i Jönköping. I inslaget får Mats begränsat utrymme i det halvtimmes långa inslaget. - Uppdrag granskning väljer att se händelsen på ett sätt, min bild är en annan, säger Mats Rosenqvist.

Kan din och Uppdrag granskning's bilder vara så olika?

Ingripandet som Uppdrag granskning uppmärksammar fokuserar bara på en liten del av ett längre händelseförlopp. Det vi ser från övervakningsfilmen i arresten består av två minuter av ett trettio minuter lång händelse. Poliserna har vid flera tillfällen genom att prata med William försökt få honom att följa polismännens anvisningar, han väljer att inte göra som de säger. Vid den filmsekvens vi ser bedömer de att det är utsiktslöst att fortsätta via kommunikation förmå honom att följa polisens anvisningar, därför väljer poliserna att, i det här fallet, använda ett försvarligt våld genom att lägga ner mannen på golvet och där utföra avvisitering. Uppdrag granskning påstår även i sitt inslag att poliserna ger William en örfil och dunkar in honom i bänken. Jag vill vara tydlig med att det inte är vad jag ser på filmen, utan jag ser att poliserna slår av honom kepsen. Det tycker jag är olämpligt och det har jag vid flertalet tillfällen påtalat under intervjun med Uppdrag granskning. Jag vill även vara tydlig med att våldsanvändningen utifrån den här händelsen är juridisk prövad i två instanser, där åklagare valt att lägga ner förundersökningen då det inte finns någon anledning att tro att brott har förövats.

Du och flera andra har sett Uppdrag granskning inslag och det är flera som inte delar dina åsikter om våldsanvändningen. Kan du förstå att det här väcker upprörda känslor? Jag förstår att det kan upplevas bryskt från en utomstående när polisen tvingas använda våld för att genomföra en tjänsteåtgärd. Tyvärr ser vår vardag ibland ut på det här sättet. Jag vill däremot understryka att vi inte har något självändamål att använda våld utan utgångspunkten är alltid att använda så lite våld som möjligt.

Våldsanvändning är unikt för Polisen, det är ett verktyg som vi har i vår vardag på samma sätt som en snickare har en hammare och tumstock i sitt arbete. Däremot är det inget som vi väljer i första hand utan vi försöker alltid först att prata med personen som vi ska till exempel gripa eller omhänderta. Orsaken är att vi vill undvika att använda våld. Jag känner ingen polis som vill använda våld utan jag tror att alla poliser skriver under på att det bästa vore om vi istället kan lösa en situation med dialog.

Varför behöver ni vara så många som ingriper mot William?

För att minska skaderisken för alla inblandade, både den vi ingriper mot och oss själva. Det är ingen skillnad från hur vi agerar vid andra ingripanden. Det är också en psykologisk effekt, den omhändertagne brukar ge med sig när det finns flera poliser närvarande.

I början av inslaget visas en sekvens där en man sitter i arrestintaget till vänster och det finns poliser runt honom, där ser allt ut att gå lugnt till skillnad från hur det ser ut när William kommer in. Hur kommer det sig att det kan skilja så mycket?

Varje händelse och varje ingripande är unikt. Som det ser ut vid arrestintaget till höger, där avvisiteringen går lugnt tillväga, så ser det nästan alltid ut och det är också så som vi vill ha det. Men det grundar sig på att man följer det polisen säger, något som man också har skyldighet till. Gör man inte det kan vi bli tvungna att ta till våld.

Varför måste man avvisiteras?

För att minimera risken för att skada sig själv eller någon annan.

Är det vanligt att avvisiteringen går till på det här sättet?

Jag vill inte påstå att det är vanligt, men det är heller inte ovanligt. Vi har cirka 2 500 frihetsberövade personer i Jönköping varje år. Av dessa är det naturligtvis flera personer som inte vill medverka vid avvisiteringen.

Tycker du att poliserna har agerat riktigt i det här enskilda fallet?

Utifrån den enskilda händelsen och polisernas bedömning tycker jag att de har gjort rätt. Det jag däremot påtalar i intervjun med Uppdrag granskning, men som inte finns med i inslaget, är att jag tycker att det är olämpligt att slå av honom kepsen.

Du som har arbetat trettio år som polis, tycker du att polisens våldsanvändning har ökat?

Nej, det tycker jag inte. Jag skulle i stället säga att det har minskat avsevärt under tiden som jag arbetat som polis. Faktum är att poliser är i dag bättre utbildade på att hantera konflikter jämfört med när jag gick min grundutbildning. Jag tycker att särskilt de tio senaste åren har det varit fokus på det här området. Utvecklingen ser jag som mycket positiv eftersom det kan leda till att vi inte behöver använda våld och det genererar till minskad risk för att någon blir skadad, oavsett om det är personer vi ingriper mot eller oss själva.



# Kommunikationschefen intervjuas om Uppdrag Gransknings sätt att arbeta (Bilaga 5)

Kommunikationschef Camilla Danielsson vid Polismyndigheten i Jönköpings län berättar om hur hon upplevt kontakten med Uppdrag Granskning och om hennes intryck av deras journalistik.

När kontaktade Uppdrag Granskning Polismyndigheten i Jönköpings län första gången?

Hur upplevde ni kontakten med dem?

Vi kontaktades 9 april och intervjun med Mats Rosenqvist genomfördes den 17 april. Tonen i de första samtalen mellan programmets researcher och vår kommunikatör var vänlig, men när vi inte tillmötesgick dem på det sätt de tyckte vi skulle göra ändrades tonen i samtalet, rösten höjdes och blev skarp samt att det fanns en märkbar irritation, för att uttrycka mig mildt. Eftersom Mats Rosenqvist är arrestföreståndare var det naturligt att vi utsåg honom som talesperson, vilket Uppdrag Granskning inte var helt nöjda med. Men vi stod fast vid att Mats var rätt person och det blev han som intervjuades.

Du satt med vid intervjun, vilka var dina intryck?

Intervjun liknade inget annat jag har varit med om och då har jag jobbat med kommunikationsfrågor länge. Intervjun startar i ett extremt högt tempo där Mats pressas och knappt får tala till punkt. Intervjuaren får en uppmaning av researchen, som är med i rummet precis som jag, skriven på ett papper som hålls upp så att den inte syns i kameran där det står ”Lugna ner dig!”. Därefter sänks tempot något men jag påstår att den här intervjun mer liknar ett korsförhör än en intervju. Flera poliser som hört intervjun har sagt att om vi inom polisen skulle genomföra förhör på det här sättet skulle vi bli anmälda. Vi spelade in intervjun och du kan höra den i sin helhet och skapa dig en egen uppfattning om metoden som Uppdrag Granskning använder.

Du låter kritisk, är du det?

Det är viktigt att polisen granskas. Allmänheten är vår uppdragsgivare och de har rätt att veta vad vi gör och varför vi gör det. Men på det här sättet blir det inte en nyanserad bild av händelsen som kommer fram. Min uppfattning är att de inte ens försöker vara opartiska och ge båda sidor en ärlig chans att förklara. Medielogiken är tydlig att det ska finnas en vinkel, en ond och en god part och en liten enskild människa mot en stor myndighet. Alla de ingredienserna brukar finnas med när man arbetar med journalistik, men Uppdrag Granskning som representerar Public Service drar det här till sin yttersta spets genom sina arbetsmetoder.

Kan du ge ett exempel på det?

Ett exempel är att intervjuaren överlämnar ett papper till Mats och ställer en fråga i stil med ”var står det att ”, Mats börjar läsa och inledningsvis läser han på fel rad eftersom det först i texten handlar om mannens kompis som också fått följa med till polisstationen. Några rader längre ner

står det om mannen och när Mats korrigerat läser han sedan om rätt person. Men Uppdrag Granskning tar bara med den första delen när han läser fel, vilket gör att man uppfattar det som att han inte är insatt i ärendet. Det är han, men det verkar inte Uppdrag Granskning intresserade av. Ett annat exempel är sättet de hanterat flera av de poliser som syns på filmen i arresten.

Poliserna har avböjt att medverka eftersom de är juridiskt friade och inte vill förknippas med övervåld. Ändå har Uppdrag Granskning letat upp deras hemnummer och ringt flera gånger trots att poliserna sagt vid första telefonsamtalet att de inte vill vara med. Tänk dig själv att vara med i ett TV-inslag som ses av många människor där du målas upp som en brottsling trots att du är rättsligt frikänd i två instanser. Det ska du sedan förklara för dina barn, släkt, vänner och grannar.

Uppdrag Granskning har detaljerade riktlinjer för sitt arbete som de skriver om på sin hemsida, menar du att de inte följer dem?

De skriver bland annat att det under researchen är lika viktigt att ta fram uppgifter som talar emot deras hypotes som de som talar för. Jag upplever inte att de någon gång varit intresserade av vår bild, utan under den 36 minuter långa intervjun ställs i princip samma frågor om och om igen. Uppdrag Granskning skriver också att de ska leva upp till kraven på saklighet och opartiskhet. Min uppfattning är att de inte ens försökt vara opartiska och ge en nyanserad bild.

Fanns det inget i kontakten med Uppdrag Granskning som var positivt?

Jag vill säga att trots att det var infekterat inför intervjun har det därefter varit en annan samtalston igen. När de var klara med programmet var det inga problem när vi sa att vi ville se inslaget innan det skickades ut till övriga medier dagen innan sändning. Det jag vänder mig emot är att de så onyanserat tar parti mot oss och inte sätter in de två minuterna i arresten i ett sammanhang på 30 minuter som de här poliserna har haft med mannen att göra. Upprinnelsen till omhändertagandet kan vi på grund av sekretess mot enskild person inte gå in på. Det är frustrerande eftersom vi blir bakbundna och inte kan ge hela bilden till allmänheten. Men å andra sidan är det ett skydd för den enskilda människan som jag i grunden tycker att lagstiftaren har haft en god tanke.

## Vad gör Polisen? och varför? (Bilaga 1)

Här får du en liten överblick över de moment som polisens instruktörer gick igenom vid pressträffen Polisens konflikthantering.

### Grundläggande grepp teknik

Det är oftast två poliser som genomför ett omhändertagande, det kallas säker ingång. Anledningen till att vi är två är dels vår egen säkerhet, men också den personen som vi ingriper mot. Genom att vi är två personer får vi bättre kontroll på den omhändertagne. Om vi till exempel möter en stökig person när vi är ute och patrullerar, som vi bedömer behöver omhändertas eller gripas, då går vi emot personen vi ska ingripa i en V-formation. En av oss pratar hela tiden med personen och på given signal mellan oss poliser tar vi tag i personen armar för att få kontroll på personen. Sedan leder vi han eller hon bort mot polisbilen.

### Nedläggning framåt

När vi ska gripa en person som gör motstånd använder vi oss ofta av nedläggning framåt. Nedläggning framåt handlar om att vi vill få ner personen på mage för att på så sätt ha kontroll på både person och situation. Hur gör vi då? När båda poliserna är på varsin sida om personen och håller fast armarna böjer poliserna sig samtidigt framåt. Det gör att personen som vi ingriper mot trycks ned på knä. Därefter lägger vi ned personen på magen och håller fast armarna mot ryggen så att personen inte kan ta sig lös. Det här gör vi för att den vi ingriper mot inte ska skada sig eller oss poliser. Vi förvarnar aldrig om en nedläggning framåt utan det sker som ett överraskningsmoment. För om personen vet vad som väntar finns det tid att förbereda sig och då är vår erfarenhet att det ofta uppstår en kampsituation, det vill vi undvika eftersom vi vet att överraskningsmomentet går lugnare till. Våra ingripanden ska gå snabbt och smidigt. Om vi gör nedläggning framåt är det vanligt att den personen vi ingriper mot blir belagd med handfängsel innan transport till bilen.

### Handfängsel

Handfängsel är ett verktyg som underlättar för polisen att få kontroll på en person. Det är dock inget som vi gör regelmässigt utan vi får bara belägga personer vi ingriper mot som hotar om våld, uppträder våldsamt eller om det finns risk för flyktfara. I amerikanska filmer slår polisen ofta på handfängsel, för det första gör det väldigt ont och är inget som Svensk polis anammar. Utan polisen trycker på handfängsel på personen, det kan göra ont eftersom handfängslen består av stål och vi är alla ofta känsliga runt handlederna, särskilt vid knölna. I samband med att polis tar på handfängsel och försöker han eller hon att få handrygg mot handrygg. Därefter spärras dem av polis med en nyckel för att de inte ska kunna tryckas åt under färd in till polisstationen.

### Visitation

En visitation kan ske hur som helst och var som helst, på pressträffen gjordes visitationen mot en vägg. Polisen försöka att få personen som ska visiteras ur balans genom att få den vi ingriper mot tigt mot väggen och flyttar ut fötterna, så att man står lite som Charlie Chaplin. Det är viktigt med en nära

kroppskontakt och som polis försöker vi ha en fot innanför den vi ingriper mot. Det gör att vi har bättre koll på både person och situation. Ibland genomför polis på plats själv visitationen, men det bästa är att vara två, särskilt om personen i fråga inte är medgörlig. Då söker polisen av ena halvan och när han eller hon är klar lämnar man över till den andra som tar andra sidan. Det som vi letar efter är farliga föremål som personen kan använda för att skada sig själv eller oss poliser.

# Journalister fick lära sig mer om Polisens konflikthantering

## (Bilaga 3)

I slutet av april bjöd Polisen in lokala medier i Jönköpings län till en pressträff om Polisens konflikthantering. På plats fick de träffa polisens instruktörer som gav en inblick i hur vi arbetar med konflikthantering genom kommunikation och självskydd.

- Det fanns flera orsaker till att vi bjöd in medierna. I myndigheten såg vi en ökning av antalet anmälningar mot Polisen och inte sällan fanns det synpunkter i anmälan om Polisens våldsanvändning. Jag tror att det till stor del kan bero på att många inte har tillräcklig kunskap om Polisens befogenheter, något som kanske också handlar om att vi varit dåliga på att kommunicera dem. Polisens våldsanvändning ska även granskas i ett program av Uppdrag granskning, där vi inte håller med om den kritik som riktas mot oss. Däremot inte sagt att vi aldrig gör fel, för det händer och därför är det viktigt att vi ifrågasätts och granskas. En annan orsak var att första maj var i antågande där vi visste att det fanns risk för ordningsstörningar och att ingripanden skulle ske, berättar Mats Rosenqvist och tillägger att för oss är det viktigt att vara så öppna och transparanta som möjligt, men många gånger är vi hindrade att berätta om vårt arbete på grund av sekretess. På det här sättet kunde vi berätta hur vi arbetar utan att gå in på enskilda händelser.

Ordet lämnades därefter över till Mattias Ramsö, yttre befäl, som i korta drag gick igenom grunderna i bastaktik.

- Bastaktik handlar främst om ett kunskapsbaserat tankesätt och inte som man kan tro, om metoder. Det ska öka polisernas flexibilitet och minska skadorna på såväl poliser som de som polisen ingriper mot samt hos tredje person. Där är dialogen oerhört viktig, det finns inget självändamål hos en polis att använda våld utan utgångspunkten är alltid att använda så lite våld som möjligt. Förutom taktiken och kommunikationen består bastaktiken även av en mental del där man som polis ska lära känna sig själv och hur man hanterar situationer man möts av i sin vardag, berättar Mattias Ramsö.

På pressträffen kom flera frågor från journalisterna om när polisen får använda våld? och hur mycket våld som får användas?

- Den vanligaste situationen då vi använder våld är då vi utför en tjänsteåtgärd och andra medel är otillräckliga. Våldet måste då vara försvarligt med hänsyn till omständigheterna i varje enskilt fall. Det kan innebära allt från att hålla en person i armen och föra honom till ett fordon, till att i yttersta fallet använda vårt vapen. Våldsanvändningen måste alltid vägas mot behovs- och proportionalitetsprinciperna i Polislagen. För övrigt gäller samma regler att använda våld vid nödvärnssituationer för poliser som för andra människor, svarar Mattias Ramsö.

Efter teori kommer praktik

Efter genomgången från Mats och Mattias gick alla ner till

träningslokalen. Journalisterna var ombedda att ta med sig oömma kläder, för tanken var givetvis att de själva skulle få testa på en polis vardag. På plats i träningslokalen gick Daniel Gidemar och Mattias Andreasson igenom och journalisterna fick testa:

- grundläggande greppteknik
- nedläggning framåt
- visitation
- handfängsel

Här kan du läsa mer de metoder som polisens instruktörer gick igenom på pressträffen. Därefter fick de journalister som ville testa på pepparspray göra ett så kallat kontamineringsstest, ett test som alla poliser måste göra innan de får använda sig av pepparspray, där man får känna på hur det känns att få pepparspray i ögonen samtidigt som du står inför en hotfull situation där du behöver agera.

- Anledningen till att poliserna genomgår det här testet är att de ska klara att själva få på sig pepparspray vid ett omhändertagande, säger Patric Martinsson, samordningsansvarig för polistaktisk utbildning. Ulrica Abrahamsson på SVT fick testa att lägga pepparspray ovanför ögonbrynet och sedan sprayade Patric Martinsson vatten med en vattenspruta ovanför ögonbrynet, så att vattnet och pepparsprayen når ögonen.

Inget nytt med den här typen av pressträff

Det var inte första gången som Polismyndigheten i Jönköpings län bjöd in lokala medier för att berättade om polisens arbetssätt i samband med interna utbildningar. Det har tidigare arrangerats pressträffar i samband med utbildning i brott i nära relation, arbete i folksamlingar och pepparspray. Frånsett TV4 deltog Jnytt.se, Jönköpings-Posten, Sveriges radio Jönköping, Nu-tidningarna och SVT Smålandsnytt vid pressträffen. Dagen avslutades med enskilda intervjuer. Gabriel Djärf, TV4, ger sina reflektioner på pressträffen.

Fakta/Bastaktik

Bastaktiken skapar bättre förutsättningar för poliser att ingripa på ett rättssäkert sätt. Det i sin tur skapar trygghet både för poliserna och dem de ingriper mot. Inriktningen med bastaktiken är alltid icke-konfrontation och konfliktreducering som ska uppnås bland annat genom ökad dialog. Syftet med bastaktiken är att öka polisens möjligheter att agera rättssäkert och effektivt vid uppdrag som utgör eller kan utvecklas till en farlig situation. Bastaktikens grunder handlar om tre förhållningssätt:

- Det mentala förhållningssättet utgörs av mental förberedelse på lång och kort sikt samt krisstöd
- Det kommunikativa förhållningssättet omfattar konfliktkunskap samt konflikthanteringsmetoder
- Det taktiska förhållningssättet omfattar kunskaper om mänskliga begränsningar, risk- och hotbedömning, tankeprocess samt ett antal fastställda metoder.

