

Södertörns högskola | Institutionen för Kultur och Lärande  
Kandidatuppsats 15 hp | Svenska | Vårterminen 2013  
Informatörsprogrammet

# “Vi förstår reaktionerna”

– En textanalytisk studie av Parken Zoo:s  
kriskommunikation i pressmeddelanden och på  
Facebook

Av: Joanna Röckner Lindgren  
Handledare: Mats Landqvist

## Sammanfattning

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka hur Parken Zoo försökte rädda sin image och påverka bilden av krisen parken befann sig i under hösten 2012. Uppsatsen har även som avsikt att undersöka hur kriskommunikationen utvecklas under krisförloppet och hur den skiljer sig mellan två texttyper, samt belysa vilka språkliga resurser som används för att realisera strategierna inom image repair theory, som i denna uppsats benämns som Benoits teori om imagereparation. Materialet består av tre pressmeddelanden och tre uttalanden publicerade på Facebook från Parken Zoo. Dessa har analyserats utifrån Benoits (1997) teori om imagereparation samt systemisk-funktionell textanalys. Resultatet indikerar att Parken Zoo har försökt rädda sin image genom att ifrågasätta uppgifterna som framkommit, framhäva goda egenskaper och värderingar samt redogöra för åtgärder som vidtagits och ska vidtas. Jämförelsen av kriskommunikationen i pressmeddelandena och Facebook-uttalandena tyder på att kommunikationen på Facebook kännetecknas av en mer personlig och närhetskapande strategi medan kommunikationen i pressmeddelandena är mer auktoritär. Resultatet visade också att val av strategi och hur många strategier som används förändras under krisens förlopp, troligen beroende på vilken krisfas parken befinner sig i. Under akutfasen använde Parken Zoo samtliga strategier, i jämförelse med krisens förstadium då endast en strategi användes. Analysen har även synliggjort mönster för vilka språkliga resurser som verkar bidra till realiseringen av respektive strategi ur Benoits teori om imagereparation. Transitivitetanalysen visade bland annat att den förnekande strategin i första hand realiseras genom attributiva relationella processer medan den tillrättaläggande strategin karakteriseras av materiella processer. Avslutningsvis diskuteras även delar av materialet som inte har kunnat kategoriseras som en strategi på ett tydligt sätt men som ändå kan ses som försök att rädda Parken Zoo:s image, exempelvis synliggörs möjligheten till en ny strategi som går ut på att visa förståelse.

Nyckelord: kriskommunikation, image repair theory, imagereparation, systemisk-funktionell textanalys, Parken Zoo, Facebook, pressmeddelanden

English title: "We understand the reactions" – A text analytical study of Parken Zoo:s crisis communications in press releases and on Facebook

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	4
1.1 Syfte .....	5
1.2 Frågeställningar .....	5
1.3 Bakgrund.....	5
2. Teoretisk översikt.....	6
2.1 Kris.....	6
2.1.1 Krisens karaktärsdrag och faser .....	7
2.2 Kriskommunikation.....	8
2.3 Benoits teori om imagereparation .....	9
2.3.1 Förnekande .....	9
2.3.2 Bortförklaring.....	9
2.3.3 Minska händelsens anstötighet.....	10
2.3.4 Tillrättaläggande .....	10
2.3.5 Ta på sig hela skulden .....	10
2.4 Systemisk-funktionell grammatik .....	10
2.4.1 Den interpersonella metafunktionen .....	12
2.4.2 Den ideationella metafunktionen.....	13
3. Tidigare forskning .....	15
4. Material .....	17
4.1 Urval och avgränsningar .....	18
5. Metod .....	19
5.1 Benoits teori om imagereparation .....	19
5.2 Språklig realisering och karakterisering av texttyp.....	21
5.2.1 Ideationella metafunktioner .....	21
5.2.2 Interpersonella metafunktioner .....	22
5.3 Krisens förlopp och faser .....	23
6. Resultat.....	23
6.1 Språklig realisering .....	23
6.1.1 Förnekande .....	23
6.1.2 Bortförklaring.....	26
6.1.3 Minska händelsens anstötighet.....	28
6.1.4 Tillrättaläggande .....	30
6.1.5 Ta på sig hela skulden .....	31
6.2 Krisens förlopp.....	32
6.3 Kriskommunikationen på Facebook och i pressmeddelanden.....	35
7. Slutsatser och diskussion .....	37
7.1 Metod- och materialreflektion.....	39
Referenslista .....	42
Tryckta källor.....	42
Elektroniska källor.....	43
Bilagor.....	44
Bilaga 1 .....	44
Bilaga 2 .....	44
Bilaga 3 .....	44
Bilaga 4 .....	47
Bilaga 5 .....	49
Bilaga 6 .....	50

# 1. Inledning

Kriser kan uppstå av flera olika anledningar. Främst kanske man tänker på allvarliga händelser som naturkatastrofer eller olyckor. Kriser inom företag och organisationer kan däremot uppstå av mindre allvarliga anledningar som produktfel, misskötsel eller dåliga värderingar. Oavsett varför krisen uppstår är kommunikation betydande i krissituationer. Från tidigare kriser har vi lärt oss att fungerande kommunikation samt tidig och snabb information är viktigt (Larsson, 2008:285).

Pressmeddelanden är för många företag och organisationer fortfarande en viktig del i kommunikationen och ett sätt att få uppmärksamhet, sprida budskap eller svara på kritik. Men med sociala mediers framfart de senaste åren har även Twitter och Facebook blivit ett kommunikationsverktyg för företag, organisationer och myndigheter. Genom sociala medier går det att snabbt nå ut med sitt budskap till väldigt många människor. I och med den snabba och breda spridningen som kan uppnås via Twitter och Facebook har sociala medier också börjat användas i krissammanhang för att sända ut varningar eller besvara kritik.

Under hösten 2012 blossade en kris upp kring Parken Zoo. TV4-programmet Kalla Fakta hade genomfört en granskning av djurparken som ledde till anklagelser om misskötsel och förlorat förtroende från allmänheten. På sin hemsida hänvisade Parken Zoo de intresserade att följa händelseutvecklingen på deras Facebook-sida eller newsroom på pr- och pressplattformen Mynewsdesk där parkens pressmeddelanden publiceras. Förutom media var detta Parken Zoo:s huvudsakliga kommunikationskanaler utåt under krisen.

De första beskrivningarna av en kris, såväl från organisationen som från media, är avgörande för bilden av krisen och kanske även för krisens utveckling (Larsson, 2008:285). Att sann, tidig och snabb information är viktig blir därmed tydligt. Mot den bakgrunden anser jag det intressant att undersöka Parken Zoo:s kriskommunikation på Facebook och i sina pressmeddelanden. Medan medierapportering ska vara objektiv är pressmeddelanden och Facebook-uttalanden i högsta grad subjektiva och ett sätt för företag att kommunicera krisen som de vill. Jag anser det därför intressant att undersöka hur Parken Zoo försökte påverka bilden av krisen och hur de försökte rädda sin image under krisens förlopp.

## 1.1 Syfte

Det övergripande syftet med studien är att undersöka hur Parken Zoo försökte rädda sin image och påverka bilden av krisen. Genom systemisk-funktionell textanalys vill jag dessutom belysa vilka språkliga resurser som används för att realisera strategierna inom Benoits teori om imagereparation (1997). Studien avser också att undersöka hur val och användning av strategier kan skilja sig åt beroende på texttyp samt hur kriskommunikationen kan utvecklas under krisens förlopp.

## 1.2 Frågeställningar

För att kunna besvara syftet har jag utgått ifrån följande frågeställningar:

Vilka strategier från Benoits teori om imagereparation går att urskilja i materialet?

Vilka språkliga resurser kännetecknar respektive strategi?

Vilka skillnader i kriskommunikationen finns mellan pressmeddelanden och Facebook-uttalanden?

När används strategierna under krisförloppet?

Förekommer någon strategi mer frekvent under olika delar av krisen?

Vad sker i texterna som kan vara anledningen till byte av strategi?

## 1.3 Bakgrund

Parken Zoo grundades 1898 och består av flera verksamheter, däribland djurpark och nöjespark med tivoli. Företaget ägs helt av kommunen och ingår i Eskilstuna Kommunföretag AB<sup>1</sup>. Parken Zoo forskar och arbetar med att bevara utrotningshotade djur enligt Bevarandestrategin, vilket är ett styrdokument som djurparker runt om i världen har enats kring<sup>2</sup>. Parken Zoo:s slogan är ”Räddar världens djur” och år 2012 hade Parken Zoo sitt bästa rörelseresultat sedan slutet av 80-talet<sup>3</sup>.

Den 17 oktober 2012 sändes TV4s program Kalla Fakta<sup>4</sup> som har genomfört en granskning av Parken Zoo i Eskilstuna. Dagar innan har det gjorts reklam för programmet, ett inslag har sänts i TV4 Nyheterna och ett förhandsklipp har lagts upp på TV4s hemsida. Kalla Fakta har sagt till Parken Zoo att reportern är där för att göra ett program om utrotningshotade djur, men i själva verket är de där för att

---

<sup>1</sup> <http://parkenzoo.se/foretagsinformation/>

<sup>2</sup> <http://parkenzoo.se/djuren/radda-varldens-djur/>

<sup>3</sup> [http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken\\_zoo/pressrelease/view/parken-zoo-baesta-roelseresultatet-sedan-slutet-av-80-talet-798493](http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken_zoo/pressrelease/view/parken-zoo-baesta-roelseresultatet-sedan-slutet-av-80-talet-798493)

<sup>4</sup> <http://www.tv4.se/kalla-fakta/avsnitt/avsnitt-1-149409>

granska djurparken. Reportern intervjuar djurparkschefen Helena Olsson som även guidar dem runt i parken. Efter frågor om vad som har hänt med vissa djur berättar Helena Olsson att de av olika anledningar har skickats iväg till andra djurparker eller dött av ålder. Kalla Faktas reporter besöker sedan Parken Zoo igen, dock utan djurparkschefens vetskap. Personer som arbetar och har arbetat på parken vittnar om missförhållanden. En före detta anställd anser inte att Parken Zoo räddar världens djur, utan snarare tvärtom. Kalla Faktas program visar bilder på döda djur som ligger ”huller om buller” i ett frysrum, däribland djur som djurparkschefen påstår ska ha skickats vidare till andra djurparker. Bland djurkadavren ligger även döda höns som påstås vara djurföda.

Det visar sig att uppgifterna som djurparkschefen har gett om ett flertal djur inte stämmer och hon anklagas för att ha ljugit. När djurparkschefen konfronteras med uppgifterna ändrar hon sin historia. Kalla Faktas program anklagar Parken Zoo för att avliva fridlysta djur utan anledning, möjligtvis för att få mer plats i djurparken när andra djurparker inte vill ta emot djuret/djuren. Reportern upplyser om att parken de senaste tio åren har gjort en förlust på över 249 miljoner kronor.

Programmet fick stor uppmärksamhet i media och i sociala medier. På Facebook startades ett flertal grupper med budskapet ”Stäng Parken Zoo”. Parken Zoo var tvungna att stänga ner sin egna Facebooksida under en tid på grund av ett stort antal kommentarer från upprörda användare.

Den 19 oktober 2012 meddelar Parken Zoo:s VD Torbjörn Bergvall i ett pressmeddelande att djurparkschefen Helena Olsson har blivit tjänstebefriad med omedelbar verkan och att en oberoende utredning kommer att initieras.

## **2. Teoretisk översikt**

### **2.1 Kris**

Ursprungligen betyder ordet *kris* viktigt beslut på grekiska, definitionen av ordet varierar beroende på vilket perspektiv som anläggs (Larsson, 2008:287). Jag kommer nedan att redogöra för begreppet kris utifrån ett organisatoriskt perspektiv, vilket är det perspektiv som denna uppsats kommer att ha på kris i fortsättningen.

Coombs (2012) belyser vikten av att definiera en kris när det inte finns en allmänt accepterad definition. Coombs (2012) utgår ifrån definitionen: "A crisis is the perception of an unpredictable event that threatens important expectancies of stakeholders and can seriously impact an organization's performance and generate negative outcomes." (2012:2). Otto Lerbinger (2012) är inne på samma spår. Hans definition av en kris framhäver en gemensam nämnare för de flesta organisatoriska kriser, nämligen att en organisations rykte är hotat. I boken *The Crisis Manager* (Lerbinger 2012) definierar han en kris följande: "a crisis is an event that brings, or has the potential for bringing, an organization into disrepute and imperils its future profitability, growth, and, possibly, its very survival." (2012:30). Detta är även den definition av kris som jag ansluter mig till i den här uppsatsen. Att en händelse kan hota ett företags image anser jag är en viktig faktor i om det är en kris eller inte. Oavsett om företaget är skyldiga till anklagelsen eller inte så kan det fortfarande påverka företagets image negativt, vilket gör det till en viktig faktor enligt mig.

### **2.1.1 Krisens karaktärsdrag och faser**

Enligt Lerbinger (2012) kan en kris definieras utifrån tre karaktärsdrag; *plötslighet* (suddenness), *osäkerhet* (uncertainty) och *ökad tidspress* (time compression). Kriser är ofta plötsliga och oförutsägbara. Men det finns även krissituationer som växer successivt i små steg som till slut skapar en kris. Om de ansvariga för ett företag ignorerar och förnekar tecknen på en annalkande kris kan det leda till att krisen uppmärksammas av utomstående, vilket också kan göra att krisen verkar plötslig. Att förneka tecken på kriser kan lätt gå att skylla på osäkerhet eller oklarheter. Det kan vara svårt att få fram tillräcklig information om krisens faktorer och omständigheter. Detta är vanligt om det inträffar en kris som organisationen anser har låg sannolikhet att inträffa. Kombinationen av att en kris sker plötsligt och att den ofta kännetecknas av osäkerhet gör att tidspressen på de ansvariga i organisationen ökar. Svåra beslut måste fattas snabbt för att försöka minimera skadan av krisen (Lerbinger, 2012:32-34).

En kris har tidigare delats in i tre faser; *före*, *under* och *efter* krisen. Men det finns även de forskare som gör en mer detaljerad indelning av en kris händelseförlopp. Dessa faser kallas; *förebyggandefasen*, *förberedelsefasen*, *akutfasen*, *återhämtningsfasen* och *lärofasen*. Den första fasen handlar om att förebygga krissituationer genom exempelvis säkerhetspolicys, kartläggning av potentiella risker och omvärldsbevakning. I *förberedelsefasen* handlar det om att förbereda organisationen för alla sorters kriser. Detta gör man genom att utveckla en krisplan, utbilda personal och göra övningar. *Akutfasen* är helt enkelt när krisen inträffar. Hur den ska hanteras finns det flera olika strategier för.

*Återhämtningsfasen* innebär att organisationen försöker återgå till den ordinarie verksamheten eller om

krisen har krävt, till nya strukturer. Ibland delas denna fas in i två delar, *uppröjningsfasen* och fasen där *krisen klingar av*. Den sista krisfasen är *lärofasen* som innebär att organisationen försöker lära sig av sina misstag och utvecklas (Larsson, 2008:291-292).

## 2.2 Kriskommunikation

Krishantering och kriskommunikation är svåra att skilja från varandra eftersom en stor del i krishanteringen handlar om kommunikation i och med att informationsbehovet ofta eskalerar i krissituationer. I samband med en kris handlar det om kommunikation inom och mellan de organisationer och intressenter som berörs. Dessa intressenter kan vara kunder, journalister, medborgare eller politiker. Det kan även vara anhöriga eller drabbade. En fungerande kommunikation är viktig oavsett vilka intressenter eller organisationer som är drabbade, i en krissituation är människor i stort behov av information. En organisation bör tidigt informera om vad som har hänt, vilka åtgärder som vidtas, vart berörda kan vända sig och planer framöver (Falkheimer, Heide & Larsson, 2009:23).

En viktig del i kriskommunikationen är att den alltid måste vara trovärdig, vilket förutsätter att organisationen normalt anses trovärdig. Både praktiker och forskare betonar dessutom vikten av snabb och korrekt information (Larsson, 2008:300). Att kommunikationen är så viktig i krissituationer gör också att det kan få en negativ effekt. Om informationen uteblir, brister eller är felaktig kan det leda till att krisen förvärras (Falkheimer, Heide & Larsson, 2009:23-24).

Massmedias uppgift är att informera och granska saker som sker i samhället, vilket är en av många anledningar till att de ofta bevakar kriser väldigt intensivt. Med dagens teknik blir nyhetsförmedlingen dessutom mycket snabb. Det gör att medierna blir högst delaktiga i krishanteringen och kan ibland styra krisens förlopp beroende på rapporteringens vinkel. Media kan genom sin bevakning underlätta räddningsarbete och organisationen får information om krisen ur olika perspektiv, exempelvis från allmänheten. Media kan också förmedla samma bild av krisen som företaget eller organisationen har, men bara så länge de inte upptäcker fel och brister. Då kan bevakningen snabbt ändras till kritik (Larsson, 2008: 295). Forskning visar dessutom att det i regel är medierna som avgör när en olycka eller händelse ska betraktas som en kris (Falkheimer, Heide & Larsson, 2009:102).



## 2.3 Benoits teori om imagereparation

*Image repair theory*, tidigare benämnd image restoration theory, är en välkänd teori inom kriskommunikation som är framtagen av William Benoit (Coombs, 2010:31). Teorin kommer hädanefter endast att benämnas som Benoits teori om imagereparation. Den inriktar sig på strategier för vad ett företag eller en organisation kan säga när de står inför en kris. Teorin utgår ifrån att det finns ett hot som kan skada organisationens rykte, deras *image*. Ett sådant hot består av två delar: (1) De anklagade bedöms som ansvariga för en händelse som (2) anses vara orätt/kränkande/hemsk. Benoit (1997) lägger tyngd på att det viktiga inte är om organisationen är skyldig eller inte, det som skadar ryktet är anklagelsen eller uppfattningen om att organisationen är skyldig. Samma sak gäller om händelsen bara uppfattas som avskyvärd eller om faktumet finns att den är det, det spelar egentligen ingen roll. Han skriver: ”perceptions are more important than reality.” (Benoit, 1997:178).

Benoits (1997) teori tar upp fem huvudsakliga strategier för imagereparation: *förnekande* (denial), *bortförklaring* (evasion of responsibility), *minska händelsens anstötlighet* (reduce offensiveness), *tillrättaläggande* (corrective action) och *ta på sig hela skulden* (mortification) (Benoit 1997:178-179). Översättning från Falkheimer och Palm (2005). En närmare beskrivning av strategierna följer nedan.

### 2.3.1 Förnekande

Det finns två varianter av förnekelse, den första går ut på att organisationen förnekar att händelsen ens ägt rum eller att de är ansvariga. Organisationen kan påstå att anklagelserna är falska. Den andra versionen av förnekelse går ut på att lägga skulden på någon annan genom att exempelvis hävda att organisationen hade kunnat agera ”rätt” om det inte var för en utomstående faktor (Benoit, 1997:179-180).

### 2.3.2 Bortförklaring

Om det inte går att förneka det inträffade kan man försöka bortförklara det. Inom strategin för bortförklarande finns det fyra olika varianter. Den första går ut på att en organisation kan hävda att de endast agerade på någon annans orätta handling och att organisationens agerande bör ses som ett rimligt svar på provokationen. Det är alltså inte organisationens fel. En annan variant är att hävda att organisationen saknade väsentlig information eller kontroll över viktiga delar i situationen. Det tredje alternativet är att hävda att det inträffade endast var en olycka och att organisationen därmed inte borde ta lika stort ansvar för händelsen. Den fjärde varianten går ut på att organisationen försöker hävda att det fanns goda intentioner bakom det inträffade. Att organisationen exempelvis aldrig skulle skada någon medvetet (Benoit, 1997:180).

### **2.3.3 Minska händelsens anstötighet**

För att rädda sitt rykte kan en organisation försöka öka förtroendet för organisationen eller förminska det som hänt, till exempel genom att hävda att det som inträffat inte är så förskräckligt som det verkar. Detta kan göras på sex olika sätt. Det ena sättet är att fokusera på och förstärka de positiva saker organisationen har gjort för att kompensera de negativa känslorna kopplade till händelsen. Ett annat sätt är att minimera de negativa känslorna och effekterna som är kopplat till det inträffade. Genom att exempelvis hänvisa till ett mindre antal skadade eller liknande. Den tredje varianten är att särskilja det inträffande från andra liknande men mycket värre händelser. Ytterligare ett alternativ är att försöka sätta händelsen eller gärningen i en mer positiv kontext. Benoit (1997) ger ett exempel på ett företag som genomför experiment på djur men som kan hävda att fördelarna som människor kan dra av experimenten väger tyngre än djurens välbefinnande. Det femte alternativet är att, på något sätt, attackera de som anklagar organisationen. Den sista varianten är kompensation. Organisationen kan be de berörda om ursäkt och erbjuda dem kompensation, om ursäkten och kompensationen accepteras borde ryktet inte skadas (Benoit, 1997:180-181).

### **2.3.4 Tillrättaläggande**

Strategin tillrättaläggande går ut på att organisationen lovar att genomföra förbättrande åtgärder, utan att nödvändigtvis erkänna sig skyldiga till det inträffade. Organisationen lovar att åtgärda problemet och/eller lovar att arbeta med att förebygga liknande händelser i framtiden (Benoit, 1997:181).

### **2.3.5 Ta på sig hela skulden**

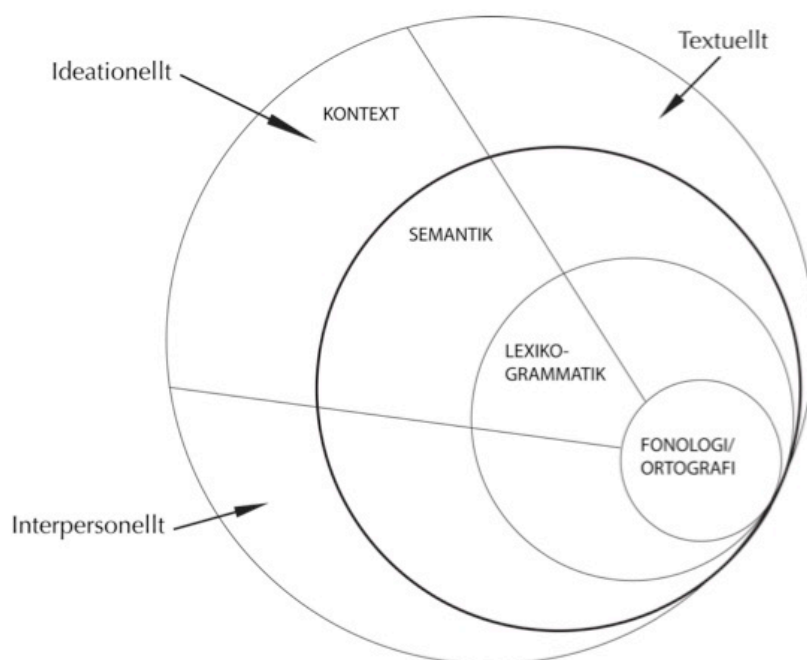
Den sista strategin för att rädda eller reparera organisationen image är att ta på sig hela skulden och be om ursäkt och förlåtelse. Nackdelen med att erkänna sig ansvariga för det inträffade är att man exempelvis kan behöva betala skadestånd till drabbade (Benoit, 1997:181).

## **2.4 Systemisk-funktionell grammatik**

Modellen för den systemisk-funktionella grammatiken, hädanefter SFG, utvecklades av Michael Halliday och är en språkmodell där betydelse och funktion är utgångspunkten istället för form och struktur. Språkbruk och kontext ses som grunden för grammatiken och Halliday menar att grammatiken inte bara ger uttryck för betydelse, utan även skapar den (Holmberg & Karlsson, 2006:10). Att grammatiken benämns som funktionell innebär att den utgår ifrån att språket har en förmåga att skapa betydelser i kommunikation med människor. Med hjälp av språket försöker vi ge uttryck för de betydelser som vi vill uttrycka. Vi *realiserar* betydelserna (Holmberg & Karlsson, 2006:18). Att den

inte bara är funktionell utan även systemisk, betyder att den beskriver språket systematiskt organiserat, efter de övergripande funktionerna de har att fylla, skriver Holmberg (2011:97).

SFG utgår ifrån tre *metafunktioner*, att vi framför allt gör tre saker med språket. Det första är att vi söker kontakt med andra och förhåller oss till dem, den metafunktionen kallas den *interpersonella*. Det andra vi gör är att beskriva våra erfarenheter av världen runt omkring oss, den kallas den *ideationella* metafunktionen. Det tredje är att vi organiserar informationen vi förmedlar så att vi med hjälp av språket kan skapa samband, vilket kallas för den *textuella* metafunktionen. Inom SFG är språket dessutom indelat i olika skikt: *kontexten*, *betydelsen/semantiken*, *lexikogrammatiken* och *de fysiska uttrycken* (Holmberg & Karlsson, 2006:18). De olika skikten beskriver hur mening skapas i kommunikativa sammanhang, alltså hur språket fungerar. Dessa skikt realiseras i en slags kedja: kontexten realiseras i betydelser som i sin tur realiseras i lexikogrammatik som realiseras fonologiskt eller genom att använda ett skrivsystem. Tvärs igenom dessa skikt går de tre metafunktionerna, vilket betyder att varje kontext har de tre metafunktionella dimensionerna: *ideationellt* pågår det verksamhet, *interpersonellt* finns det en relation mellan de inblandade och *textuellt* finns det ett visst kommunikationssätt (Holmberg, Karlsson & Nord, 2011:10-11).



Figur 1: Den systemisk-funktionella grammatikens modell över metafunktionerna och skikten

Relationen mellan de två språkliga skikten betydelse/semantik och lexikogrammatik är central i SFG:s synsätt på hur språk fungerar i text. SFG ser båda skikten som innehållsskikt, vilket innebär att betydelse

skapas genom både semantiska och lexikogrammatiska val, samt genom den friktion som kan uppkomma däremellan. Det betyder till exempel att det ord vi väljer att använda i ett visst sammanhang inte alltid har samma betydelse. För varje betydelsekategori finns det ett förväntat eller vanligt sätt att realisera den, en *kongruent* lexikogrammatisk kategori. Till exempel realiseras tingbetydelser kongruent genom substantiv och nominalgrupper, och processbetydelser uttrycks genom verb. När detta mönster bryts är realiseringen *inkongruent* och en betydelse uttrycks som om den vore en annan. För den *ideationella* metafunktionen kan det innebära att processbetydelser uttrycks som nominalgrupper, *sälja* blir *försäljning* exempelvis. Detta kallas för *grammatiska metaforer* (Holmberg, Karlsson & Nord, 2011:11-12).

SFG har sin utgångspunkt i texten men satsen ses som den grundläggande grammatiska enheten för att skapa ett meningsfullt yttrande. Holmberg, Karlsson & Nord (2011:13) skriver att satsen kan definieras i relation till de tre metafunktionerna: som realisering av en ideationell figur, som realisering av en interpersonell språkhandling och som realisering av en textuell informationsenhet. Satserna kan vara fria, bundna eller inbäddade beroende på hur de fungerar ideationellt och interpersonellt (Holmberg, Karlsson & Nord, 2011:13).

#### **2.4.1 Den interpersonella metafunktionen**

Den interpersonella metafunktionen handlar om hur språket fungerar som ett sätt att skapa relationer mellan talare och lyssnare, hur språket gör interaktion mellan människor i text och samtal möjlig (Holmberg, 2011:97). Den interpersonella metafunktionen gäller både skriven och talad text, men tar sin utgångspunkt i samtalet. Den handlar om att ge eller kräva något: information eller varor och tjänster. Skillnaden på att ge och kräva något betecknas som ett utbyte där någon uttrycker något och någon tar emot det. Detta kallas inom SFG för *språkhandling* och sker mellan två talarroller som kallas *givande* och *krävande*. Varje kombination av utbyte och talarroll ger en språkhandling, det finns fyra grundläggande: att ge information är att utföra ett *påstående*, att kräva information är att ställa en *fråga*, att ge varor och tjänster är att ge ett *erbjudande* och att kräva varor och tjänster är att utföra en *uppsmaning* (Holmberg & Karlsson, 2006:34). För varje språkhandling finns en förväntad och alternativ respons: ett påstående kan bekräftas eller ifrågasättas, en fråga kan besvaras eller inte besvaras, ett erbjudande kan accepteras eller avvisas och en uppsmaning kan åtas eller vägras (Holmberg & Karlsson, 2006:36).

En annan del inom den interpersonella metafunktionen är *modalitet*. Modalitet handlar om att förskjuta språkhandlingens betydelse, om man till exempel inte skulle vara helt säker på sitt påstående. Det finns fyra skalor av modalitet: *sannolikhet*, *vanlighet*, *förpliktelse* och *villighet* (Holmberg, 2011:105). Det vanligaste sättet att uttrycka modalitet är genom modala verb som: *kan*, *bör*, *ska*, *måste*. Men även genom satsadverbial som: *kanske*, *möjligen*, *säkert* (Holmberg & Karlsson, 2006:59). Genom de modala verben delas modalitetsskalorna in i tre olika grader av modalitet: låg, medelhög och hög grad. Det innebär att *kan* ger en låg modalitet av förpliktelse medan *ska* ger en hög grad (Holmberg, 2011:105).

#### 2.4.2 Den ideationella metafunktionen

Den ideationella metafunktionen handlar om att beskriva världen. Språket hjälper oss att ge uttryck för våra erfarenheter av världen omkring oss. Vi kan beskriva vad som händer, hur något är och vem som är inblandad. Det kallas *erfarenhetsmässig* betydelse. Språket hjälper oss också att skapa *logisk* betydelse, alltså att ge uttryck för relationer mellan betydelser.

Den *erfarenhetsmässiga* betydelsen byggs upp kring *processen*, att något utförs eller händer, uppfattas, sägs eller är. Till processen finns *deltagare* som säger något eller berörs av det som händer. Dessutom finns det *omständigheter* som ger information om det runt omkring, till exempel var och när något sker. Med hjälp av detta väljer vi hur vi ska förstå världen. Genom att välja vilka skeenden och deltagare som ska vara centrala använder vi språket för att skapa erfarenheter av verkligheten (Holmberg & Karlsson, 2006:73-74). Transitivitetssystemet är det vanligaste systemet inom ideationell textanalys och kretsar kring det som presenterats ovan: typer av processer, deltagare och omständigheter (Karlsson, 2011:22).

En process är både lexikogrammatiska funktioner och betydelser i en sats och realiserar oftast av verb (Karlsson, 2011:24). En sats innehåller normalt en process och en huvudsaklig processbetydelse. Om det finns flera verb i satsen är det verbet som bestämmer vilken typ av deltagare det handlar om som avgör processtypen. Deltagaren som processen utgår ifrån kallas *förstadeltagare* (Holmberg & Karlsson, 2006:75-76). I utvecklade versioner av SFG finns det sex huvudtyper av processer, Holmberg & Karlsson (2006) använder sig dock bara av de fyra som framträder tydligast med utgångspunkt i betydelsen: *materiella*, *mentala*, *verbala* och *relationella*.

Den materiella processen förändrar något i den yttre världen. En materiell process är dynamisk och beskriver att någon eller något gör något, förstadeltagaren är en *aktör* (Holmberg & Karlsson, 2006:80). Den mentala processen uttrycker upplevelser som utspelar sig på ett symboliskt plan snarare än i den

fysiska världen. Förstadeltagaren är en *upplevare* som upplever processen (Holmberg & Karlsson, 2006:85). Den verbala processen innebär att någon säger något, fysiskt genom en person eller symboliskt genom exempelvis en skylt. Förstadeltagaren i en verbal process kallas *talare*. Relationella processer beskriver tillstånd och relationer, hur saker och ting är. Det finns tre typer av relationella processer: de *attributiva* beskriver någon/någots egenskaper eller vad någon/något består av och förstadeltagaren kallas *bärare*. De *identifierande* pekar ut något och ger en etikett eller identitet med en förstadeltagare som kallas *utpekad*. Den sista relationella processen är den *existentiella* och beskriver att något existerar/finns (Holmberg & Karlsson, 2006:89-90).

Processer och deltagare är centrala i den ideationella satsen. *Omständigheter* ger information kring processen och deltagaren och kan kombineras med vilken process som helst. Det finns flera olika typer av omständigheter. Holmberg & Karlsson (2006) benämner dessa som viktigast: *plats, tid, sätt* och *orsak*. Platsomständigheterna placerar processen rumsligt, till exempel *var* något sker. Tidsomständigheterna placerar processen i tiden och beskriver *när* något sker. Sättomständigheterna beskriver *hur* något sker och orsaksomständigheterna kan vara förklaringar eller motivering till processen (2006:102-105).

Den *erfarenhetsmässiga* betydelsen inom den ideationella metafunktionen har beskrivits ovan. Den *logiska* betydelsen handlar om de betydelser som skribenten eller talaren skapar genom att låta delar av en text fogas samman av logiska relationer. Detta kallas logiska betydelserelationer. Istället för att, som tidigare, fokusera på satsen fokuseras det nu på sammanfogningen av satser till *satskomplex*, vilket är de enheter som i skrift markeras som grafiska meningar (Holmberg & Karlsson, 2006:116). Ett satskomplex består av minst en fri sats. En *fri* sats är en sats som uttrycker en egen språkhandling och kan därför stå själv eller ingå i ett satskomplex med flera satser. En *bunden* sats kan inte uttrycka en egen språkhandling och står därför alltid i ett satskomplex tillsammans med en fri sats. En bunden kan däremot uttrycka en egen process med egna deltagare. Detta till skillnad från en *inbäddad* sats som varken uttrycker en egen språkhandling eller en egen process. Inbäddade satser ingår därför inte i satskomplex (Holmberg & Karlsson, 2006:118-119).

Satsers betydelser kan vara relaterade till varandra på två olika sätt, det första är att den ena satsen kan *utvidga* den andras betydelse. När man utvidgar en sats kan man antingen *specificera, lägga till* eller *utveckla* betydelsen (Karlsson, 2011:34). *Specificering* innebär att en sats specificerar en omständighet för en annan sats, till exempel tid eller orsak. Att utvidga genom *tillägg* innebär att en sats lägger till ny information till den föregående satsen, men utan att specificera någon omständighet. Utvidgning genom *utveckling* innebär att en sats exemplifierar eller omformulerar något som just nämnts (Holmberg &

Karlsson, 2006:122-125). Det andra sättet att relatera betydelser till varandra är att den ena satsen kan *anföra* det som sägs i den andra. Anföring handlar om att ge uttryck för någons röst i tal eller i tanke, därför förekommer det bara med verbala processer eller mentala processer som har med tänkande att göra (Karlsson, 2006:34-35).

Det finns ytterligare en dimension vad det gäller utvidgning och anföring som beskriver hur de förhåller sig till varandra hierarkiskt. Även kallat *beroenderelationer*. Detta görs antingen genom *samordning* eller *underordning*. Vid *samordning* kombineras två fria satsen eller två bundna som kombineras med en fri sats. Ett satskomplex med samordning uttrycker två separata språkhandlingar och har en lägre grad av beroende (Karlsson, 2006:35). *Underordning* har en högre grad av beroende och innebär att det finns en underordnad och en överordnad sats. Den underordnade satsen är alltid en bunden sats (Holmberg & Karlsson, 2006:126-127).

### 3. Tidigare forskning

Det har bedrivits mycket forskning kring kriskommunikation, både internationellt och i Sverige. I Sverige har forskningen om kriskommunikation oftast utgått från ett samhällsperspektiv där merparten består av fallstudier av inträffade kriser. Forskning inom kriskommunikation som är organisationsinriktad brukar delas i två olika riktningar; den ena där man fokuserar på fasen innan en kris inträffar, hur man exempelvis kan förutse och förhindra potentiella kriser. Den andra inriktningen fokuserar däremot på strategier för att förbättra en organisations image under och efter en kris (Falkheimer, Heide & Larsson, 2009:25-27). Nedan kommer jag presentera två tidigare studier som fokuserar på den andra riktningen och som likt den här studien har använt Benoits (1997) teori om imagereparation.

Brinson & Benoit (1999) analyserade i deras studie hur företaget Texacos ordförande hanterade krisen som uppstod när ljudupptagningar avslöjade att fyra högt uppsatta personer på företaget hade uttalat sig rasistiskt. I studien undersökte Brinson & Benoit (1999) vilka strategier från imagereparationsteorin som gick att urskilja ur sammanlagt sex meddelanden av olika slag från Texacos ordförande. Analysen diskuterade mönster som uppkom mellan meddelandena och undersökte även hur försvaret utvecklades under krisen (Brinson & Benoit, 1999:489). Elmasry & Chaudhri (2010) använde också Benoits teori om imagereparation, men för att undersöka Sydkoreas respons på skolskjutningen på Virginia Tech University i USA. Syftet var att undersöka kriskommunikation ur ett kulturellt perspektiv, *cultural repair* (Elmasry & Chaudhri, 2010:141). För att belysa hur *cultural repair* syntes i media valde Elmasry

& Chaudhri (2010) att analysera alla artiklar om skjutningen som publicerades i två ledande koreanska tidningar under den första veckan.

Både Brinson & Benoit (1999) och Elmasry & Chaudhri (2010) kom fram till att flera av strategierna ur Benoits teori om imagereparation hade använts för att förbättra eller rädda Texacos respektive Sydkoreas image. De fann även delar av materialet som skiljde sig från Benoits (1997) ramverk för teorin. Brinson & Benoit (1999) fann exempelvis att Texacos ordförande hade använt en annorlunda form av *förnekande* som de valde att kalla *separation*, vilket innebar att Texacos ordförande lade skulden på några få inom företaget. Elmasry & Chaudhri (2010) valde däremot att skapa en helt ny strategi för att inte tvinga in materialet i ramverket. De kallade strategin *casting the actors*, vilken gick ut på att man försökte ge människor roller som alla i samhället kan relatera till, till exempel skapandet av en hjälte eller bov. Resultatet visade också två alternativa understrategier: *identification* och *victimization*. Identification gav sydkoreanerna en roll som gjorde det möjligt för dem att identifiera sig med amerikaner, genom att exempelvis göra krisen till ett sydkoreanskt problem. Victimization gick ut på att även skildra sydkoreanerna som offer för händelsen genom att till exempel fokusera på sydkoreanska offer och gärningsmannens föräldrar (Elmasry & Chaudhri, 2010:149-153).

Elmasry & Chaudhri (2010) sammanfattade intryck av resultatet var att det indikerade att det sydkoreanska samhället valde att reparera sitt rykte genom att distansera sig från gärningsmannen, positionera sig som offer samt lova lojalitet till USA och dess medborgare. Genom *cultural repair discourse* och Benoits (1997) strategier kunde Sydkorea uttrycka sorg och medkänsla samtidigt som de distanserade sig från skulden genom att försöka lägga fokus på viktigare frågor (Elmasry & Chaudhri, 2010:154). Brinson & Benoit (1999) valde emellertid att sammanfatta Texacos försvar formulerat som ett meddelande: Vi är ett fantastiskt företag (minska händelsens anstötlighet), vi kommer inte att tolerera diskriminering i framtiden (tillrättaläggande), vi är ledsna och ber om ursäkt (ta på sig hela skulden) och missgärningarna var gjorda av några "bad apples" inom företaget (förnekande/separation) (Brinson & Benoit, 1999:503). Båda studierna fann alltså att flera olika strategier samverkade för att bygga upp ett försvar.

Till skillnad från Elmasry & Chaudhri (2010) undersökte Brinson & Benoit (1999) även hur försvaret utvecklades under krisens förlopp. Brinson & Benoit (1999) kom fram till att Texacos försvar utvecklades gradvis, antalet strategier i meddelandena ökade över tid och går från att innehålla två strategier till att i slutändan innehålla fyra. Ytterligare en sak som Brinson & Benoit (1999) ansåg anmärkningsvärt var att de inte kunde finna några stora skillnader mellan meddelandena som var riktade



till allmänheten och meddelandena som riktades till de anställda. Vilket kan ha varit ett medvetet val för att skingra misstankar om att Texacos privata meddelanden skulle vara annorlunda, exempelvis *inte* fördömande mot rasism (Brinson & Benoit, 1999:502-503).

## 4. Material

Materialet som jag avser att undersöka i denna studie består av tre uttalanden publicerade på Parken Zoo:s Facebooksida samt tre pressmeddelanden som publicerats på Mynewsdesk, se bilagor. Uttalanden på Facebook kommer härnäst även benämnas som Facebook-uttalanden och syftar till de statusuppdateringar som användare och företag kan publicera på sina Facebook-sidor. Materialet kommer nedan att presenteras i kronologisk ordning.

*Facebook-uttalande 1* är publicerat den 16 oktober, dagen innan Kalla Faktas program sändes. TV4 Nyheterna har sänt ett reportage och intresset kring parken och Kalla Faktas program har väckts. Parken Zoo meddelar att de kommer bemöta innehållet i programmet i media och på Facebook efter programmet har sänts.

*Facebook-uttalande 2* är publicerat den 17 oktober, samma dag som Kalla Faktas program ska sändas. En påannonsering för programmet har gjorts i Nyhetsmorgon och fler reaktioner har börjat strömma in på Parken Zoo:s Facebooksida. Parken Zoo meddelar att de inte kommer ha tid att kommentera påståendena i programmet, men hoppas att det ska finnas tid att bemöta allt på deras Facebooksida. Parken hoppas även att fokus framöver kommer att läggas på bland annat framstegen som görs i bevarandeprojekten.

*Pressmeddelande 1* är publicerat den 17 oktober, efter Kalla Faktas granskning har sänts. I pressmeddelandet bemöter Parken Zoo alla exempel på misskötsel som har tagits upp i programmet och hänvisar till dokument som finns inom de områden som berörs, så som rapporter och protokoll.

*Facebook-uttalande 3* är publicerat den 18 oktober och är skrivet av djurparkschefen Helena Olsson. I uttalandet bemöter hon en stor del av de anklagelser som riktats mot henne och Parken Zoo. Hon ber även användarna att ställa konkreta frågor då parken anser det svårt att svara på de laddade kommentarer som skrivs.

*Pressmeddelande 2* är publicerat den 19 oktober. Pressmeddelandet publiceras med anledning av Parken Zoo:s styrelsemöte och innehåller uttalanden från både styrelsen och parkens VD. Bland annat meddelas att en oberoende utredning av djurverksamheten kommer initieras och att djurparkschefen Helena Olsson är tjänstebefriad, ett nytt beslut kommer att fattas efter den oberoende utredningen. Beslutet att tjänstebefria Helena Olsson baseras bland annat på ”felaktiga uttalanden som skadat Parken Zoo:s varumärke”.

*Pressmeddelande 3* är publicerat den 5 november och presenterar den oberoende granskningsgrupp som styrelsen har tillsatts. Pressmeddelandet innehåller en beskrivning av granskningsgruppens uppgifter, vilka som ingår i granskningsgruppen och vad samtliga medlemmar har för bakgrund. Resultatet ska presenteras den 10 december 2012.

#### **4.1 Urval och avgränsningar**

Pressmeddelanden och uttalanden på Facebook har valts ut som material då de är vanliga kommunikationskanaler för företag och organisationer. Det är ett sätt för företaget att få ut sin information precis som företaget vill, till skillnad från uttalanden i media där någon annan gör urvalet och viss vinkling kan ske.

De pressmeddelanden och uttalanden som har valts ut sträcker sig från 16 oktober till 5 november. Dessa har valts ut för att de har publicerats under tidsperioden för krisen, från det att krisen börjar ta form till att beslut om en utredning har fattats. Under den tidsperioden har fler pressmeddelanden publicerats på Parken Zoo:s newsroom på Mynewsdesk. Dessa har inte inkluderats i materialet då de endast kort informerar om kommande uttalanden eller inbjudningar till presskonferenser. Jag anser dem därför inte relevanta att analysera för studiens syfte.

Det bör också nämnas att pressmeddelandena och uttalandena skiljer sig åt vad det gäller textmassa. Parken Zoo:s två första uttalanden på Facebook kan anses relativt korta, pressmeddelandena innehåller sammanlagt cirka 400 ord mer i jämförelse med uttalandena på Facebook. Att det finns fler analysenheter som representerar strategier ur Benoits teori om imagereparation i pressmeddelandena behöver alltså inte bero på att Parken Zoo försöker försvara sig mer i dem, det kan bero på skillnaden i textmassa.

## 5. Metod

I det här kapitlet redogör jag för metoderna som har använts i uppsatsen. I första avsnittet beskrivs hur strategierna från Benoits teori om imagereparation har lokaliserats i materialet. Detta följs sedan av en beskrivning av hur dessa har analyserats med utgångspunkt i den systemisk-funktionella grammatikmodellen.

### 5.1 Benoits teori om imagereparation

Benoits teori om imagereparation utgår ifrån att det ska finnas ett hot som kan skada organisationens image. Ett sådant hot består av två delar: (1) De anklagade bedöms som ansvariga för en händelse som (2) anses vara orätt/kränkande/hemsk (Benoit, 1997:178). Detta stämmer väl in på krisen kring Parken Zoo då parken anklagas för att ha ljugit samt misskött djurhållningen i parken, vilket har fått negativa konsekvenser. Krisen har dessutom fått stor uppmärksamhet och Parken Zoo har fått mycket kritik från allmänheten. Det har gjort att Parken Zoo har varit tvungna att uttala sig och ge förklaringar.

Benoits teori om imagereparation är just en teori och det finns ingen beskrivning för hur strategierna kan lokaliseras och avgränsas i texter och samtal. För att spåra strategierna har jag utgått ifrån Falkheimer & Palms (2005) tabell över strategierna och dess olika åtgärder, se *tabell 1* nedan. Jag har sedan, likt Elmasry & Chaudhri (2010), gjort en närläsning av materialet där jag har fokuserat på åtgärderna beskrivna i Falkheimer & Palms (2005) tabell för att tolka innehållet och lokalisera strategierna.

Tabell 1: Benoits teori om imagereparation (Falkheimer & Palm 2005:62)

STRATEGI	ÅTGÄRDER
<b>Förnekande</b> Enkelt förnekande Förnekande och projicering	Hävda oskuld Skyll på någon annan
<b>Bortförklaring</b> Provokation Okunskap Olyckshändelse Goda avsikter	Någon annan började Informationsbrist, ovana Sånt händer Menade inte illa
<b>Minska händelsens anstötighet</b> Bolstering Minimering Differentiering Hänvisa till ett högre syfte Attack Kompensation	Uppväg med goda handlingar och egenskaper Ingen skada skedd Dela upp attitydobjektet Ändamålet helgar medel Ifrågasätt angriparen Ge ersättning
<b>Tillrättaläggande</b>	Plan för att utreda fel Hindra återfall
<b>Ta på sig hela skulden</b>	Be om ursäkt "Göra en pudel"

Efter närläsningen av materialet har jag markerat de delar av texterna som enligt min tolkning ger uttryck för en strategi, dessa har jag sedan kategoriserat utefter strategi. Dessa förekomster av strategier kommer härnäst kallas analysenheter. Jag har så långt som möjligt, försökt att se till ordval när jag har kategoriserat analysenheterna. Exempelvis kan ordet *tvingsats* ge uttryck för att det som har hänt har varit utanför Parken Zoo:s kontroll. Vid min närläsning upptäckte jag att strategierna sällan förekommer i enbart enstaka satser utan snarare i en eller flera grafiska meningar som binds ihop kontextuellt. Jag har därför sett till kontexten och betydelsen när jag har tagit ut och avgränsat analysenheterna. I de flesta fallen har flera efterföljande meningar i ett stycke fått utgöra flera olika strategier. Som i exemplet nedan som utgörs av två analysenheter och två olika strategier. Den första analysenheten har kategoriserats som strategin *minska händelsens anstötighet* medan den andra har kategoriserats som strategin *tillrättaläggande* eftersom den uttrycker en åtgärd som kommer vidtas, därav har de avgränsats.

1. Frysutrymmet ser för djävligt ut, inslaget i Kalla Fakta gjordes för maximal effekt men det tar inte bort faktum. 2. Vi kommer att se över hur vår förvaring av döda djur ska se ut och lovar att återkomma med beslutet även här på vår Facebooksida.

Benoits teori om imagereparation är ett ramverk som jag har försökt hålla mig inom. Precis som Elmasry & Chaudhri (2010) och Brinson & Benoit (1999) fann jag delar av texterna som inte representerade någon av Benoit (1997) strategier på ett tydligt sätt. De delar jag fann uttrycker främst förståelse, vilket jag inte anser går att räkna till någon av Benoits (1997) strategier. För att inte tvinga in materialet i teorins ramverk kommer dessa istället att diskuteras under kapitlet *Slutsatser och diskussion*.

## 5.2 Språklig realisering och karakterisering av texttyp

Jag har använt mig av analyskategorier från SFG:s ideationella och interpersonella metafunktioner för att undersöka vilka språkliga resurser som används för att realisera de olika strategierna samt vad som kan karakterisera kriskommunikationen i respektive texttyp. Genom att utgå ifrån den systemisk-funktionella grammatiken kan man analysera både innehåll och form, den gör det därmed möjligt för mig att se mönster vad det gäller strategiernas grammatik och funktion samt kännetecknen för texttyperna. Nedan presenteras de analyskategorier från den systemisk-funktionella grammatiken som främst varit betydelsefulla för analysen.

### 5.2.1 Ideationella metafunktioner

Med den ideationella metafunktionen kan man beskriva vad som händer, hur något är och vem som är inblandad. Jag har därför valt att utgå ifrån en transitivitetanalys där jag har analyserat samtliga analysenheters processer, förstadeltagare samt förekomsten av ideationella grammatiska metaforer. Dessa har analyserats för att få indikationer på om någon exempelvis framställs som ansvarig för händelserna eller om det deltagarbundna döljs för läsaren, samt vilken effekt de grammatiska metaforerna får för analysenheterna. Dessutom har analysenheternas logiska betydelsereationer och beroenderelationer analyserats i syfte att se hur de grafiska meningarna i en strategi fogas samman, om till exempel den ena satsen framhävs mer än den andra och hur det i så fall påverkar strategin.

För att urskilja processbetydelsen ur analysenheterna har jag valt att utgå ifrån det första betydelsebärande verbet i analysenhetens huvudsats. Det har jag gjort då huvudsatsen vanligen uttrycker yttrandets övergripande betydelse. Nedan presenteras ett exempel ur materialet där jag har låtit verbet *är*

utgöra processkärnan då det står i meningens huvudsats. Yttrandets huvudtanke verkar vara att redogöra för vad som är ”sanningen”.

Sanningen är att de skulle flytta men sövningen i samband med flytten skapade problem som gjorde att vår veterinär tog beslutet att avliva dem.

I de fall där analysenheterna består av flera huvudsatser har jag valt att utgå ifrån det första betydelsebärande verbet i den första huvudsatsen, av samma anledning som ovan. Se exempel nedan som är en materiell process där verbet *visar* i den första huvudsatsen utgör processkärnan istället för *framkommit* som är huvudverb i den andra huvudsatsen. Den första huvudsatsen har redan framfört, vad jag anser, huvudtanken med yttrandet: att påpeka vad Parken Zoo:s medarbetarundersökningar visar. Den andra satsen bekräftar och utvecklar den första.

Våra medarbetarundersökningar visar mycket gott resultat och inga sådana synpunkter har framkommit.

Detta gäller även de analysenheter som består av flera grafiska meningar. I de har det första betydelsebärande verbet, det vill säga huvud verbet, i den första huvudsatsen fått utgöra processbetydelsen för hela analysenheten. Som i exemplet nedan: den första satsen är övergripande och överordnad, medan de efterföljande är mer utvecklande och beroende av den första.

Två kastrerade hanhundar skulle skickas till en annan djurpark. De sövdes för att genomgå veterinärundersökning. Efter sövningen vaknade de med beteendestörningar och fick avlivas.

### **5.2.2 Interpersonella metafunktioner**

Jag har valt att utgå ifrån den interpersonella metafunktionen då den handlar om hur språket skapar relationer mellan talare och lyssnare. I den här studien har speciellt negationer och modalitet visat sig intressanta att analysera. Jag har analyserat negationer eftersom förekomsten av dem kan indikera att det finns främmande röster i texterna som har påstått något annat eller anser motsatsen, exempelvis en anklagelse (Hellspong & Ledin, 1997:179).

Modalitet och hur betydelser förskjuts har analyserats för att till exempel undersöka hur säker parken verkar vara i sitt uttalande eller om någon texttyp uttrycker mer auktoritet än den andra, då blir framför allt graden av modalitet intressant att väga in i analysen. Analysenheternas språkhandlingar, omtal och tilltal har analyserats för att undersöka om Parken Zoo exempelvis uppmanar till något eller om

distanseringar kan känneteckna någon strategi. Jag har även valt att analysera värdeord då de kan användas för att skapa samhörighet eller öka trovärdighet. Används de på ”fel” sätt kan värdeord däremot få motsatt effekt (Hellspong & Ledin, 1997:170). Även förekomsten av passiva verb har visat sig intressant att väga in i analysen, detta eftersom det kan ge en indikation på om någon deltagare är bunden till det som skildras i texterna, i det här fallet om någon verkar ansvarig för anklagelserna.

### 5.3 Krisens förlopp och faser

För att belysa hur kriskommunikationen utvecklades under krisförloppet har jag undersökt hur val av strategi förändras, om någon strategi användes mer frekvent eller om det användes ett större antal strategier under någon del av förloppet. För att göra det har jag främst jämfört förändringar och skillnader mellan texterna i kronologisk ordning. Jag har även kopplat dessa förändringar till vad som skedde utanför texterna, till exempel om de publicerades innan eller efter Kalla Faktas tv-program sändes. Det är också dessa skeenden som har legat till grund för analysen av krisens faser och vilka texter som verkar tillhöra respektive fas.

## 6. Resultat

### 6.1 Språklig realisering

Nedan kommer de språkliga drag som verkar känneteckna respektive strategi att presenteras, sammanlagt har 46 analysenheter analyserats.

#### 6.1.1 Förnekande

Den förnekande strategin innebär att man hävdar oskuld eller skyller på någon annan (Benoit, 1997:179). I materialet gör Parken Zoo det genom att i första hand hänvisa till en anklagelse parken har ställts inför, för att sedan hävda att den inte stämmer, som i följande exempel.

- (1) Pumorna som avlivades presenteras i inslaget som fullt friska. I själva verket var vi tvungna att söva dem väldigt ofta för olika sorters behandling. Här är det inte ord som står mot ord utan journalerna finns att ladda ner på mynewsdesk.

Analysenheten ovan är exempel på den förnekande strategin. Parken Zoo hänvisar först till en anklagelse som riktats mot dem, att de skulle ha avlivat pumor som egentligen var helt friska. Parken Zoo hävdar sedan att det inte är sant och ger förklaringar till det. Ordvalet *i själva verket* indikerar att parken motsätter sig anklagelsen och att det förhåller sig på ett annat sätt. Analysenheten ovan är ett

tydligt exempel på Parken Zoo:s förnekande byggs upp innehållsmässigt. Nedan kommer den förnekande strategins språkliga drag att presenteras. Exemplet ovan kommer vi att återkomma till senare.

De språkliga resurser som verkar känneteckna den förnekande strategin är attributiva relationella processer där bäraren är en referent till antingen den som anklagar eller den som blir anklagad. I det här fallet Kalla Fakta eller Parken Zoo. Dessutom finns en negation i nästan samtliga analysenheter, vilket tyder på att någon har hävdats något som Parken Zoo inte håller med om. Strategin kännetecknas också av att Parken Zoo finns närvarande i alla analysenheter, främst i form av det personliga pronomenet *vi*. Genom *vi* uttrycker de parkens ställningstagande mot anklagelsen. Se exempel nedan.

(2) Att vi skulle vara djurplågare som bara bryr oss om pengarna vi kan få ihop genom att ständigt visa nya arter är inte sant.

I exempel (2) kan vi se hur analysenheten utgår ifrån anklagelsen att Parken Zoo skulle vara djurplågare som endast bryr sig om pengar, detta förnekas sedan genom negationen: *är inte sant*. I och med verbet *är* som finns i analysenhetens huvudsats har den kategoriserats som en attributiv relationell process som beskriver att anklagelsen inte är sann.

Samtliga analysenheter uttrycks genom påståenden som modifieras med få modalitetsmarkörer. En högre grad av modalitet finns i exempel (2) genom det modala verbet *skulle* medan en lägre grad av modalitet exemplifieras i exempel (3) genom det modala verbet *kan*.

(3) Parken hade en aggressiv kubakrokodil som vi tvingades avliva. Ingen kan erinra sig att den skulle flås som uppgivits av en f d anställd.

Inom den förnekande strategin finns även flera värdeord som framhäver avsändarens attityd och kan förstärka känslan av att Parken Zoo förnekar det de anklagas för. I exempel (3) ovan ger ordvalet *tvingades* bilden av att de inte vill ta ansvar för sitt agerande utan att det var någon utomstående som bestämde över deras handlingar. Andra värdeord som finns i de förnekande analysenheterna är *påstådda missförhållanden*, där *påstådda* indikerar att det inte finns någon sanning bakom det. En intervju med djurparkschefen benämns även som *olycklig*, troligtvis då anklagelsen om misskötsel i parken till viss del baseras på just den intervjun.

Parken Zoo:s förnekande kännetecknas också av att satskomplexen vanligen utvidgas genom tillägg. Tillägg innebär att man ger ny information, vilket Parken Zoo gör när de bemöter anklagelserna med



information om hur det ”egentligen” ligger till. Satskomplexen har också en hög grad av beroende och utvidgas i första hand genom underordning där den fria satsen är överordnad den bundna satsen. De lodräta strecken | skiljer satskomplexens satser åt för att visa var och hur satskomplexen utvidgas.

(4) Kalla Fakta-reportaget bygger på uppgifter från före detta anställda | som inte delar vår uppfattning om djurparkernas betydelse för att bevara utrotningshotade arter.

Holmberg & Karlsson (2006) skriver att underordning gör informationen i den underordnade satsen mindre framhävd, vilket också gör den mindre förhandlingsbar (Holmberg & Karlsson, 2006:130). I exemplet ovan blir det alltså svårare att ifrågasätta att de före detta anställda inte delar parkens *uppfattning om djurparkernas betydelse för att bevara utrotningshotade arter*. Kombinationen att uttrycka något genom ett påstående utan modalitetsmarkör kan dessutom få yttrandet att framstå som ett faktum (Yassin, 2011:119). Det sker i exempel (1) och (4) som till skillnad från de andra exemplen saknar modalitetsmarkör. Ytterligare ett mönster som framträder är att de överordnade satserna i analysenheterna är påståenden som hänvisar till en anklagelse, medan de underordnade satserna är där Parken Zoo hävdar sin oskuld. Eftersom den överordnade satsen är en egen språkhandling är den mer öppen för respons, vilket gör deras försvar i den underordnade satsen mindre förhandlingsbar.

Ovan har de centrala mönster som verkar känneteckna strategin presenterats, men den förnekande strategin ser självklart inte uteslutande ut som beskrivet. Förutom attributiva relationella processer så realiserar några av analysenheterna även genom materiella processer som vi kunde se i de inledande exemplet (1). Utmärkande för dessa är att aktören i första hand inte har någon anknytning till Parken Zoo utan främst refererar till tv-programmet Kalla Fakta och vad de kommer att göra eller har gjort. Som i exemplen nedan där läsarna på Parken Zoo:s Facebook-sida informeras om i (5) att Kalla Fakta kommer att sända ett reportage och i (6) att de har riktat mycket uppmärksamhet åt påstådda missförhållanden.

(5) TV4:s Kalla Fakta kommer på onsdag kväll att sända ett reportage om påstått felaktig djurhållning hos oss på Parken Zoo.

(6) Under de senaste dagarna har svenska medier, i synnerhet Kalla Fakta, riktat mycket uppmärksamhet åt påstådda missförhållanden i Parken Zoo. Före detta anställda har i TV vittnat om förhållanden som vi inte kan känna igen.

Det tyder på att Parken Zoo i sitt förnekande först och främst fokuserar på att bemöta anklagelserna genom att redogöra för tillstånd eller egenskaper. I andra hand riktar man fokus mot Kalla Fakta och deras handlingar.

### 6.1.2 Bortförklaring

Strategin bortförklaring innebär att man hävdar att någon annan började, att det var en olyckshändelse, att de fanns goda avsikter eller att man hade brist på information eller kontroll (Benoit, 1997:180).

Bortförklaring är den vanligaste strategin i materialet och de flesta bortförklaringarna går ut på att det som hänt har varit utom parkens kontroll, som i exemplet nedan där parken *tvingas* förvara kropparna en längre tid med hänvisning till omständigheter utanför parkens ansvar.

(7) När det gäller djuren i vårt bevarandeprogram så tvingas vi ibland förvara deras kroppar under en längre tid. Ofta skall de vidare till något forskningsprogram eller, museum eller utbildning.

Kännetecknande för den *bortförklarande* strategin är att den innehåller färre *vi* jämfört med den förnekande strategin. Det kan ha att göra med att strategin just går ut på att bortförklara, parken vill skjuta ansvar och skuld ifrån sig. I de fall där *vi* faktiskt används är då situationen har varit utom parkens kontroll. Utöver det realiseras den bortförklarande strategin i första hand genom attributiva relationella processer. Att de relationella processerna dominerar i dessa två strategier kan bero på att relationella processer ofta återfinns i texter som är deskriptiva och/eller resonerande (Hallesson, 2011:47). När man försöker förneka eller bortförklara kan det göras genom att man beskriver hur något ”egentligen” ligger till, resonerar kring vem som bär skuld eller hur hemsk en händelse är. I exempel (8) nedan är verbet *har* processkärnan som beskriver hur något är, djurparkschefen *har* ansvar över en stor verksamhet. Vilket kan ses som en bortförklaring till varför djurparkschefen uppgett felaktiga uppgifter. I (9) beskrivs hur rekommendationen har *varit* för etablerandet av par. *Varit* utgör processkärnan i och med att det är huvudverb i den första huvudsatsen och parken vill visa att de alltså bara har följt rekommendationen.

(8) Vår djurparkschef har ansvaret över en omfattande verksamhet med många anställda och omkring 1 000 djur i parken. Det är ibland svårt att ha överblick över alla.

(9) Hitintills har rekommendationen varit att etablera par i så tidig ålder som möjligt hos djuren, men olika händelser kan rubba paret och utlösa aggression såsom transport, tillfällig sjukdom hos någon av individerna eller ändrade rutiner. I detta fall bets honan ihjäl av en aggressiv hanne.

Parken Zoo:s bortförklarande verkar alltså snarare utgå ifrån ett konstaterande om Parken Zoo, än från en anklagelse. Att dessa exempel framstår som konstateranden kan bero på att det inte finns någon person bakom åsikten som presenteras inledande i analysenheterna. Det kan även bero på att analysenheterna inledningsvis saknar modalitetsmarkör, vilket gör att de framstår som faktum. Modaliteten återfinns istället i den förklarande delen som i (8) inleds med *det är ibland* och i (9) med

men olika händelser kan. Ett mönster som synliggjorts vad det gäller graden av modalitet är att låg modalitet som uttrycker sannolikhet och vanlighet finns i analysenheter som handlar om djurhållning, som i exempel (8) och (9). Exempel (8) är dessutom en modalitetsmetafor där det inte heller framgår vem som anser det. Hög modalitet finns i de analysenheter där Parken Zoo inte verkar ha något ansvar och där det handlar om förpliktelse. Som i exempel (7) där det handlar om de döda djuren: *ofta skall de vidare*. Nedan är ytterligare ett exempel på hög modalitet, genom modalitetsmarkören *skall*, där det inte är Parken Zoo som är ansvarig.

(10) När det gäller isolering avgör platsveterinären, parkens veterinär, hur länge och i vilka utrymmen isoleringen *skall* genomföras.

Till skillnad från den förnekande strategin finns det få negationer i de bortförklarande analysenheterna, vilket synliggörs i exemplen ovan. Även det kan peka på att de inte refererar till en anklagelse som de motsätter sig utan snarare beskriver sina egenskaper. I den förnekande strategin hade satskomplexen dessutom en hög grad av beroende, i den bortförklarande strategin är däremot graden av beroende låg. De flesta satskomplexen utvidgas genom samordning och tillägg, att satskomplexen utvidgas genom samordning betyder att ingen sats är överordnad och framhävs mer än den andra. Vissa analysenheter består även av fria satser. Satskomplexen skiljs åt av de lodräta strecken.

(11) Sanningen är att de skulle flytta | men sövningen i samband med flytten skapade problem | som gjorde att vår veterinär tog beslutet att avliva dem.

Ytterligare ett mönster som finns i den bortförklarande strategin är att analysenheterna ofta beskriver en kedja av händelser. Som i exempel (11) ovan där vi först får reda på att djuren skulle flytta, sedan hände något som gjorde att de avlivades. Exempel (12) längre ned är ytterligare ett exempel där Parken Zoo redogör för ett händelseförlopp.

Förutom attributiva relationella processer realiseras ett antal av analysenheterna genom materiella processer. Analysenhet (10) ovan är ett exempel. Gemensamt för dessa är att Parken Zoo sällan är aktören, det är istället någon annan som genomfört förändringen eller handlingen, till exempel en veterinär eller skötare. Eller som i exemplet nedan som saknar aktör, vilket gör det svårare att utnämna någon som ansvarig för handlingen.

(12) Två kastrerade hanhundar skulle skickas till en annan djurpark. De sövdes för att genomgå veterinärundersökning. Efter sövningen vaknade de med beteendestörningar och fick avlivas.

Utöver relationella och materiella processer realiseras även några bortförklarande analysenheter genom verbala processer. Gemensamt för dessa är att de hänvisar till situationen där djurparkschefen blev intervjuad och uppgav felaktiga uppgifter, vilket gjorde att hon anklagades för att ljuga. Även här kan vi se att Parken Zoo inte är aktören utan det är Helena Olsson som har uppgett felaktiga uppgifter.

(13) Vår djurparkschef Helena Olsson uppgav felaktigt, olyckligtvis, i en intervju att parkens bongoantiloper överförts till en annan djurpark.

### 6.1.3 Minska händelsens anstötlighet

Att minska händelsens anstötlighet går ut på att företaget försöker väga upp med goda handlingar och egenskaper, försöker hävda att ingen större skada är skedd, att ändamålet helgar medlen, ifrågasätter angriparen eller ger ersättning (Benoit, 1997:180). Parken Zoo försöker i första hand minska händelsens anstötlighet genom att beskriva positiva händelser och goda handlingar, som i exemplet nedan. Där vill Parken Zoo framhäva den goda handlingen att de skänker pengar till organisationer och ändamål som värnar som olika djur.

(14) Parken Zoo har under en följd av år samlat in medel till olika ändamål och organisationer, varav det innevarande året till ALTA som arbetar för att bevara amurleoparder.

Strategin *minska händelsens anstötlighet* skiljer sig från de två tidigare strategierna och utgörs främst av materiella processer med personliga aktörer, som i exempel (14) där *samlat* utgör processkärnan och *Parken Zoo* är aktör. Gemensamt för många av analysenheterna är att förstadedeltagaren har Parken Zoo som referent. Parken Zoo lyfts fram tydligt, antingen direkt genom *Parken Zoo* i (14) eller genom *vi* i exempel (15) nedan där det beskrivs varför de anställa på parken arbetar där. Exempel (16) är ytterligare ett exempel på där Parken Zoo genom en materiell process försöker framhäva en positiv händelse som kan förknippas med att parken gör ett bra arbete med att sköta sina djur.

(15) Vi arbetar med Parken Zoo för att vi älskar djur och för att vi har en viktig uppgift att skydda hotade arter.

(16) Det har aldrig fötts så många ungar – och vilda djur får inte ungar om de mår dåligt.

Att strategin till stora delar går ut på att framhäva goda handlingar kan vara en anledning till varför det finns få negationer men flera positiva värdeord. Strävar man efter att framhäva goda handlingar eller händelser vill man troligen inte använda negativa värdeord eller negationer om det inte är till sin fördel,

som i exempel (16) ovan, där används negationer i en positiv bemärkelse för att tydliggöra att parkens djur mår bra och att Parken Zoo inte missköter dem, vilket har påståtts. I exempel (15) använder Parken Zoo positiva värdeord som *älskar*, *viktig* och *skydda* för att förstärka deras goda värderingar och framhäva deras arbetsuppgift. De använder även det negativa värdeordet *hotade* till sin fördel för att förstärka att deras arbete är värdefullt, utan Parken Zoo:s skydd kanske djurarterna skulle dö ut.

Satskomplexen utvidgas främst genom underordning, precis som i den förnekande strategin. Här utvidgas de dock genom kombinationen underordning och specificering istället för underordning och tillägg. Istället för att ge ny information vill Parken Zoo alltså specificera sina goda egenskaper. I (17) specificeras att parken har hög svansföring gällande *djur- och bevarandefrågor* och i (18) specificeras vilket bevarandearbete Parken Zoo ska vara ledande i.

(17) Anledningen till att vi var så intressanta att granska är att vi har så ”hög svansföring” | när det gäller *djur- och bevarandefrågor*.

(18) I parkens ägardirektiv framgår det till och med att vi skall vara ledande i bevarandearbetet | för *utrotningshotade djur*.

Varför analysenheterna utvidgas genom specificering istället för tillägg kan vara för att en specificering kan ge mer trovärdighet till det man påstår istället för att bara skriva *anledningen till att vi var så intressanta att granska är att vi har så ”hög svansföring”*. Exempel (17) saknar dessutom modalitetsmarkör, vilket tidigare nämnts kan få påståendet att framstå som ett faktum. I exemplen ovan syns även att Parken Zoo framhävs tydligt genom det frekventa användandet av *vi*, vilket även fanns i den förnekande strategin. Analysenheterna innehåller få modalitetsmarkörer, varav en finns i exempel (18), *skall*, som tillhör den högre graden av förpliktelsesmodalitet. Den andra modalitetsmarkören i materialet är av den lägre graden av villighetsmodalitet där Parken Zoo *hoppas* att de kan lägga upp resultatet av en medarbetarundersökning på internet.

Strategin utgörs inte enbart av materiella processer utan även av relationella processer, som går att se i exempel (17) där processkärnan *är* snarare beskriver goda egenskaper än en god handling. Gemensamt för de relationella processerna är att även deras förstadedeltagare ofta har Parken Zoo som referent, se exempel (19) nedan. Även här beskrivs en god egenskap hos Parken Zoo, de är duktiga med kattendjur.

(19) Parken Zoo är erkänt duktiga med kattendjur och är med och forskar fram bättre skötselrekommendationer.

#### 6.1.4 Tillrättaläggande

Den tillrättaläggande strategin innebär att företaget säger att de planerar att utreda fel och/eller ska hindra återfall (Benoit, 1997:181). Det är den näst vanligaste strategin i materialet och Parken Zoo beskriver vilka åtgärder som har gjorts och kommer att göras, som i exemplet nedan:

(20) Styrelsen ska under den närmaste tiden stå i tät dialog med ägaren kring det fortsatta utvecklingsarbetet.

I och med att Parken Zoo i den tillrättaläggande strategin beskriver åtgärder som vidtagits eller kommer att vidtas är den således den enda strategin som endast realiserar genom materiella processer. I exempel (20) ska styrelsen *stå* i tät dialog med ägaren och i (21) ska en utredning *initieras*. Processkärnan i (22) *se över*, skulle kunna kategoriseras som en mental process som att *se över* till exempel ett staket. I det här fallet har det dock betydelsen att undersöka, vilket gör att den realiserar som en materiell process. Aktörerna som har eller ska utföra handlingarna i analysenheterna är personliga och konkreta och utgörs av *styrelsen, vi* och *gruppen*. *Gruppen* hänvisar till granskningsgruppen som ska tillsättas.

(21) Styrelsen ska så fort som möjligt initiera en oberoende utredning av Parken Zoo:s djurparksverksamhet.

(22) Vi kommer att se över hur vår förvaring av döda djur ska se ut och lovar att återkomma med beslutet även här på Facebook.

Den tillrättaläggande strategin kännetecknas också av en hög grad av modalitet, vilket är synligt i alla tre exempel ovan genom modalitetsmarkören *ska*, som är den mest förekommande modalitetsmarkören. Den höga graden av modalitet kan bero på att analysenheterna främst kommer från ett pressmeddelande med uttalanden från styrelsen, en aktör som vanligen kan anses vara auktoritär. Att strategin går ut på att beskriva åtgärder som kommer vidtas kan vara en anledning till att samtliga analysenheter saknar negationer, man fokuserar på vad som kommer att göras eller har gjorts istället för motsatsen. Det kan också vara anledningen till att satskomplexen i första hand utvidgas genom samordning och tillägg. Satskomplexen ger information som utvidgas med mer information som framhävs lika mycket. De lodräta strecken markerar var satskomplexen utvidgas.

(23) Styrelsen beslutade att frysen omedelbart ska rensas och städas upp | och att ett arbete kring den framtida hanteringen av djurkroppar inleds.

(24) Gruppen ska granska djurhållningen | och arbetet ska presenteras senast den 10 december.

Att utvidgningen av satskomplexen sker genom samordning och tillägg gör dem mer jämlika. Det syns exempelvis i (23) där det först informeras om att frysen ska städas och rensas, sedan följer information om att ett arbete om hanteringen ska inledas. Båda dessa kan uttrycka en egen språkhandling och är därför inte underordnade eller överordnade varandra. Det finns dessutom satsadverbial som signalerar att åtgärderna har hög prioritet, som till exempel *omedelbart* i exempel (24) och *så fort som möjligt* i exempel (21).

Analysenheterna kännetecknas också av de många ideationella grammatiska metaforerna i materialet, som i exemplet nedan:

(25) Efter *godkännande* av veterinär har beslut tagits om att samtliga djurkroppar i fryscontainern ska destrueras.

Övriga ideationella grammatiska metaforer som finns i den tillrättaläggande strategin är: *förvaring*, *djurhållningen*, *skötsel* och *bedömning*. I och med att så många verb har förtingligats döljs deltagarna i det som ska granskas, det får det att framstå som att det inte är några personer som kommer att granskas eller som har utfört handlingar.

### 6.1.5 Ta på sig hela skulden

Den sista strategin innebär precis det som namnet signalerar, att man tar på sig skulden och/eller ber om ursäkt (Benoit, 1997:181). I materialet finns endast två analysenheter som har kategoriserats till strategin. Det är däremot inte Parken Zoo som tar på sig skulden för något utan det är djurparkschefen Helena Olsson som erkänner sina lögner och ber om ursäkt för dem. Eftersom det endast finns två analysenheter som representerar strategin är det svårt att dra några generella slutsatser över vilka språkliga resurser som verkar realisera strategin. Men jag kommer ändå att presentera de språkliga drag som har upptäckts. Nedan presenteras de två analysenheterna. Processkärnan är understruken och satskomplexen skiljs åt av ett lodrätt streck.

(26) Helenas lögner. Här finns inga ursäkter, naturligtvis inte, | men jag vill ändå (för det är Helena som skriver) försöka förklara varför det blev som det blev.

(27) Det jag sa stämde inte, jag ljög, jag är uppriktigt ledsen och förtvivlad över det | och ber alla våra besökare om ursäkt!

Analysenhet (26) är en existentiell relationell process som realiseras genom verbet *finns* som beskriver att det inte finns några ursäkter för Helenas lögner. Förstadeltagaren är *här* som är opersonlig och

abstrakt. I analysenhet (27) utgörs processkärnan av verbet *stämde* som realiserar en materiell process. *Stämde* är huvudverb i den första huvudsatsen och lägger vikt på det som är huvudbudskapet med analysenheten, att djurparkschefen har sagt saker som inte stämmer. Även här är förstadedeltagaren, *det*, opersonlig och abstrakt. Vad det gäller modalitet så finns det en modalitetsmarkör i exempel (26): *vill*. Den uttrycker en medelhög grad av villighetsmodalitet som i kombination med *jag* gör analysenheten mer personlig och kanske även trovärdig. Hade det uttrycks genom en högre grad av modalitet som exempelvis *måste* hade det inte känts genuint utan snarare påtvingat. Den andra analysenheten saknar modalitetsmarkör.

Gemensamt för analysenheterna är att de innehåller negationer: det finns *inga* ursäkter och det hon sa stämde *inte*. Det används även en del värdeord som kan anses negativa, djurparkschefen skriver att hon är *ledsen* och *förtvivlad* samt att det *naturligtvis inte* finns några ursäkter. Hon skriver dessutom att hon är *uppriktigt ledsen*, ordvalet kan ha att göra med att hon innan har erkänt en lögn och använder *uppriktigt* för att gardera sig och öka trovärdigheten om att hon verkligen talar sanning nu.

Bortsett ifrån att förstadedeltagarna i båda analysenheterna är opersonliga så används första persons pronomen *jag* på flera ställen, framför allt i (27). Djurparkschefen Helena Olsson använder *jag* när hon erkänner att det hon sagt inte stämde och att hon ljög. Sedan skriver hon att *jag är uppriktigt ledsen och förtvivlad*. Utmärkande för strategin verkar vara att uttrycka sig personligt, att utgå ifrån sig själv och referera till sig själv i första person. Det kan vara svårt att erkänna och be om ursäkt utan att använda *jag* och ändå bibehålla en trovärdighet eller tyngd i erkännandet eller ursakten.

## 6.2 Krisens förlopp

Pressmeddelandena och uttalandena på Facebook har publicerats mellan datumen 16 oktober och 5 november, det är alltså denna period av krisen som har analyserats.

Analysen av strategierna visade att den mest förekommande strategin i materialet var *bortförklaring*. Den näst vanligaste strategin var *tillrättaläggande*, följt av *förnekande*, *minska händelsens anstötlighet* och till sist *ta på sig hela skulden*. Att strategin *ta på sig hela skulden* förekommer så sällan i materialet kan bero på att resultatet från den oberoende granskningen och efterföljande uttalanden inte har inkluderats i analysen.



I teorikapitlet beskrevs en kris fem faser; *förebyggandefasen*, *förberedelsefasen*, *akutfasen*, *återhämtningsfasen* och *lärofasen* (Larsson, 2008:291-292). Om man ser till Parken Zoo:s Facebook-uttalanden och pressmeddelanden kan de anses tillhöra olika faser. *Facebook-uttalande 1* och *2* verkar tillhöra ett förstadium till själva akutfasen som inträffar först när Kalla Fakta har sänt sitt tv-program. Till akutfasen kan alltså *Pressmeddelande 1* och *Facebook-uttalande 3* räknas. När krisen sedan går in i återhämtningsfasen och parken försöker röja upp publiceras *Pressmeddelande 2* och *3* där planerade åtgärder presenteras.

Analysen visar också att olika strategier dominerar i olika faser av krisen, se *tabell 2* nedan. I krisens förstadium, innan programmet har sänts försöker Parken Zoo tona ner krisen genom att använda strategin förnekande i sitt första uttalande på Facebook. I sitt andra uttalande har programmet fortfarande inte sänts men mer reklam har gjorts för programmet och Parken Zoo försöker istället minska händelsens anstötthet. Två strategier som kan fungera väl så länge allmänheten inte har sett hela granskningen. Som har nämnts tidigare och som kommer att diskuteras närmare i diskussionsavsnittet så finns det delar av materialet som inte har kunnat kategoriseras som någon av strategierna. Dessa uttrycker främst förståelse för allmänhetens reaktioner och Parken Zoo:s positiva inställning till granskning av djurparker. Intressant att påpeka här är att dessa främst förekommer tidigt i krisen, framför allt i de två första uttalandena på Facebook.

När Parken Zoo publicerar sitt första pressmeddelande har Kalla Faktas tv-program precis sänts och parken väljer istället strategin bortförklarande för att bemöta kritiken och anklagelserna de ställts inför. I pressmeddelandet redogör de för samtliga anklagelser de ställts inför och ger förklaringar till dem. Likaså i det tredje uttalandet som publiceras på Facebook dagen efter. Uttalandet är skrivet av djurparkschefen Helena Olsson som fått mycket kritik då hon anklagas för att ha ljugit i en intervju. Anmärkningsvärt är alltså att Parken Zoo inte anser sig gjort något allvarligt fel eller erkänner sig skyldiga till någon av anklagelserna. Istället ger de förklaringar till händelserna som främst verkar vara utom parkens kontroll. Pressmeddelandet och uttalandet på Facebook liknar varandra avseende innehåll, båda texterna verkar ha som syfte att bemöta samtliga anklagelser punkt för punkt. Däremot skiljer de sig vad det gäller den språkliga framställningen, vilket kommer presenteras i ett senare avsnitt.

De två efterföljande pressmeddelandena innehåller endast den tillrättaläggande strategin. Parken Zoo:s andra pressmeddelande publiceras efter parkens styrelsemöte och innehåller en redogörelse för vad styrelsen enades om under mötet. Från att ha förnekat, förminskat och bortförklarat anklagelserna går kriskommunikationen nu främst ut på att presentera åtgärder som kommer att ske, bland annat genom att

tillsätta en oberoende utredning. I och med det kan parken slippa uttala sig mer om krisen och hänvisa till att de väntar på resultatet från utredningen. Parken Zoo meddelar dessutom att djurparkschefen Helena Olsson har blivit tjänstebefriad i väntan på utredningen, vilket även det kan vara ett sätt att lugna reaktionerna. Att även Parken Zoo:s tredje pressmeddelande endast innehåller den tillrättaläggande strategin har att göra med att granskningsgruppens arbetsuppgifter presenteras. Således är det en redogörelse över fler åtgärder. Presentationerna av granskningsgruppens medlemmar har däremot inte kunnat räknas till någon strategi, detta kommer istället att diskuteras i diskussionsavsnittet.

Tabell 2. Strategierna under krisens förlopp

<b>Texttyp Kronologisk ordning</b>	<b>Krisfas</b>	<b>Strategi</b>
Facebook-uttalande 1	Förstadium	Förnekande
Facebook-uttalande 2	Förstadium	Minska händelsens anstötighet
Pressmeddelande 1	Akutfasen	Bortförklaring Förnekande Minska händelsens anstötighet Tillrättaläggande
Facebook-uttalande 3	Akutfasen	Bortförklaring Förnekande Minska händelsens anstötighet Tillrättaläggande Ta på sig hela skulden
Pressmeddelande 2	Återhämningsfasen	Tillrättaläggande
Pressmeddelande 3	Återhämningsfasen	Tillrättaläggande

Utöver detta visade analysen även att antalet strategier i texterna varierar under förloppet. I början av krisen, i de två första uttalandena på Facebook används endast en strategi i varje uttalande, förnekande respektive minska händelsens anstötighet. När krisen sedan går in i akutfasen används däremot flera av strategierna i texterna. Parken Zoo:s första pressmeddelande domineras, som tidigare nämnts av

bortförklaringar, men förutom dessa består det av en mix av strategierna *förnekande*, *minska händelsens anstötlighet* och *tillrättaläggande*. Det är alltså bara den sista strategin, *ta på sig hela skulden*, som saknas. Den strategin finns däremot representerad i *Facebook-uttalande 3* som innehåller samtliga strategier. Att strategin *ta på sig hela skulden* finns representerad beror på att djurparkschefen Helena Olsson erkänner att hon ljugit och ber om ursäkt för det. De efterföljande pressmeddelandena återgår sedan till att endast innehålla en strategi, tillrättaläggande. Det vi då kan se är att strategierna används som mest under själva akutfasen, antalet strategier ökar med tiden. Detta i likhet med vad Brinson & Benoit (1999) kom fram till i sin artikel om Texaco. Innan det blev känt vad som sades på ljudupptagningarna användes endast två strategier, efteråt ökade antalet strategier och användningen av strategin *ta på sig hela skulden*.

### 6.3 Kriskommunikationen på Facebook och i pressmeddelanden

Nedan presenteras vad som verkar karakterisera kriskommunikationen i Parken Zoo:s pressmeddelanden och Facebook-uttalanden. Av de 46 analysenheter som har analyserats har 26 publicerats i pressmeddelanden och 20 i uttalanden på Facebook, strategierna återfinns i en jämn fördelning mellan texttyperna.

Resultatet indikerar att kriskommunikationen i Parken Zoo:s pressmeddelanden och uttalanden på Facebook skiljer sig från varandra, men det finns även del likheter. Nedan följer en närmare beskrivning av de likheter och skillnader som finns och som karakteriserar respektive texttyp.

Den tydligaste skillnaden mellan texttyperna vad det gäller val av strategi gäller användningen av *tillrättaläggande* och *ta på sig hela skulden*. *Ta på sig hela skulden* återfinns endast i ett uttalande på Facebook, vilket kan ha sin förklaring i att det enbart är djurparkschefen Helena Olsson som använder den strategin och som ensam verkar ha författat uttalandet. Att strategin tillrättaläggande främst används i Parken Zoo:s pressmeddelanden kan dels ha att göra med att de publiceras i slutfasen av krisen, men kan även vara karakteriserande för texttypen. Det kan även bero på att Parken Zoo inte uttalade sig lika frekvent angående krisen på sin Facebooksida efter uttalandet som i den här studien kallas *Facebook-uttalande 3* och som var författat av djurparkschefen. Efter det hänvisades det främst till pressutskick.

Det finns en del likheter med förankring i den systemisk-funktionella grammatiken. Interpersonellt utgörs nästan samtliga analysenheter av den allmänna språkhandlingen påståenden. Den ideationella

analysen visade att båda texttyperna saknar mentala processer och antalet verbala processer är få i perspektiv till det totala antalet. Ideationella skillnader som finns gäller främst vilken process som dominerar respektive texttyp. Pressmeddelandena utgörs till större delen av materiella processer, vilket gör dem dynamiska och handlingskraftiga. I dem fokuserar Parken Zoo på handlingar och åtgärder. I uttalandena på Facebook är det däremot de relationella processerna som dominerar, vilket indikerar att de är mer redogörande och beskrivande.

De skillnader som främst verkar särskilja texttyperna ifrån varandra har att göra med huruvida de skapar närhet eller distans samt om de är personliga eller inte. I Parken Zoo:s pressmeddelanden har många verb passiviserats, på det sättet försvinner det konkreta och det deltagarbundna (Holmberg & Karlsson, 2006:171). Ett exempel kommer ur *Pressmeddelande 1*, de passiva verben har kursiverats:

(12) Två kastrerade hanhundar skulle *skickas* till en annan djurpark. De *sövdes* för att genomgå veterinärundersökning. Efter sövningen vaknade de med beteendestörningar och fick *avlivas*.

Antalet passiva verb kan bidra till att texten blir opersonlig, saker verkar ske utan att det finns några människor med (Hellspong & Ledin, 1997:70). I exemplet ovan finns ingen människa närvarande som skulle skicka hundarna till en djurpark, som har sövt ner hundarna för att undersöka dem och det finns ingen som har avlivat dem. På det sättet lägger Parken Zoo inte skulden på någon. Parken Zoo:s pressmeddelanden innehåller även en stor andel grammatiska metaforer där verb har substantiviserats. Några kan vi se i exemplet ovan, verbet *söva* har blivit substantivet *sövningen*. Det står även att hundarna sövdes för att *genomgå veterinärundersökning*, packar man upp den grammatiska metaforen får vi istället: de sövdes för att *undersökas av veterinär*. Det går även att packa upp den ytterligare till formuleringen: *En veterinär sövde hundarna för att undersöka dem*. På det sättet framträder en person som utför handlingen. Holmberg & Karlsson (2006:169) skriver att grammatiska metaforer är behändiga när man inte vill sätta ut deltagare. I det här fallet lägger alltså inte Parken Zoo skulden eller ansvaret på någon person. Grammatiska metaforer är dessutom vanliga i offentligt språk (Halleson, 2011:48), vilket språket i pressmeddelanden skulle kunna räknas till.

Ytterligare en skillnad mellan texttyperna är att Facebook-uttalandena innehåller en stor mängd personliga pronomen i jämförelse med pressmeddelandena, vilket även det bidrar till pressmeddelandenas opersonliga framtoning. I uttalandena på Facebook omtalar Parken Zoo sig själva ofta genom ett kollektivt *vi*, parken skriver även i ett uttalande *hos oss på Parken Zoo*. När Parken Zoo

sedan omtalar någon eller något benämns det ofta med *vår* eller *våra*, som exempelvis *vår djurparkschef* eller *våra egna klumpiga och felaktiga uttalanden*. Det skapar en känsla av gemenskap hos Parken Zoo. Det personliga pronomenet *jag* används endast i ett uttalande på Facebook, vilket är när djurparkschefen Helena Olsson uttalar sig. Hellspong & Ledin (1997:170) skriver att värdeord är socialt betydelsefulla, inte bara vad det gäller attitydpåverkan utan även för att bekräfta samhörighet. En rad värdeord går att finna i Parken Zoo:s uttalanden på Facebook, till exempel *för djävligt, älskar, klumpiga, ledsen, förtvivlad* och *fantastiska*. Värdeorden i pressmeddelandena är färre och detta i kombination med många passiva verb och grammatiska metaforer gör att kriskommunikationen på Facebook framstår som mer befolkad, personligare och mer närhetskapande än kriskommunikationen i pressmeddelandena.

## 7. Slutsatser och diskussion

I detta avslutande kapitel kommer jag att sammanfatta och diskutera resultatet utifrån det övergripande syftet samt reflektera över studiens metod och material. Det övergripande syftet med den här studien var att undersöka hur Parken Zoo försökte rädda sin image och påverka bilden av krisen som drabbade dem.

Resultatet indikerar att Parken Zoo har försökt rädda sin image genom att ifrågasätta uppgifterna som framkommit, framhäva goda egenskaper och värderingar samt redogöra för åtgärder som vidtagits och ska vidtas. Brinson & Benoit (1999) sammanfattade Texacos försvar i form av ett meddelande i sin studie, på ett liknande sätt skulle Parken Zoo:s försvar kunna sammanfattas följande: Vi är ett företag som älskar djur (minska händelsens anstötlighet) och som aldrig medvetet skulle skada dem (bortförklaring), anklagelserna vi har ställts inför är inte sanna (förnekelse) men vi kommer att vidta åtgärder och initiera en oberoende utredning (tillrättaläggande).

Jämförelsen av kriskommunikationen i de två texttyperna indikerade att kommunikationen på Facebook karakteriserades av en mer närhetskapande strategi. Det kan möjligen ha att göra med texttypernas olika syfte och målgrupp. Information publicerat på Facebook kan främst ha till syfte att lugna upprörda och kritiska användare snabbt. Den här typen av kriser, där företag är anklagade för att ha misskött sig på något sätt, har visat sig få stor spridning i sociala medier och kan leda till uppror på internet där krisen blir svårhanterlig. Att agera snabbt är därför av stor vikt. Målgruppen för information på Facebook kan också anses vara en annan än för information som presenteras i ett pressmeddelande. På Facebook kan målgruppen vara allmänheten och människor som har besökt parken. Pressmeddelandena å sin sida riktar

sig kanske snarare till media och intressenter i första hand, även om också pressmeddelandena publicerades på Facebook. En privatperson som läser information på Facebook är kanske ute efter att företaget visar förståelse och ger enkla, raka förklaringar till krisen. Som intressent i ett företag är man möjligen mer ute efter en redogörelse för vad som har skett och vilka åtgärder som kommer vidtas. Det är också troligt att det är en skillnad vad det gäller åldergrupper som finns på Parken Zoo:s Facebook-sida och som läser pressmeddelanden.

Som jag har nämnt tidigare i uppsatsen finns det vissa meningar eller partier som inte har kunnat kategoriseras som någon strategi men som jag ändå anser är ett sätt för Parken Zoo att försöka rädda sin image. Detta skulle kunna ses som ytterligare en strategi, men som går utanför Benoits (1997) ramverk. Till exempel skriver Parken Zoo i sina uttalanden på Facebook att de *förstår reaktionerna, förstår att det väcker intresse*, att de *tar reaktionerna på största allvar* och att de *välkomnar granskning av vår och andra djurparks verksamhet*. Dessutom skriver styrelsen i *Pressmeddelande 2* att de *ser allvarligt på hanteringen av döda djur*. Samtliga exempel som tagits upp ovan anser jag kan ses som försök att rädda sin image genom att visa förståelse. På det sättet kan de försöka skapa en samhörighet med mottagarna, en känsla av att de står på samma sida. Mot bakgrund av det kan visa förståelse och medkänsla ses som ytterligare en imagereparationsstrategi.

I *Pressmeddelande 1* hänvisar Parken Zoo till en rad dokument som ska styrka parkens försvar mot anklagelserna, till exempel rapporter från veterinärer. I *Pressmeddelande 3*, där granskningsgruppen presenteras, ges en presentation av samtliga medlemmar där deras yrkeserfarenheter beskrivs. Även detta kan ses som ett försök att rädda parkens image. Genom att hänvisa till dokument blir dokumenten något slags alibi eller bevis som kan ge deras försvar mer tyngd och trovärdighet. Parken Zoo försöker visa att deras försvar inte endast baseras på synpunkter och åsikter ur parkens perspektiv. Genom att presentera granskningsgruppens medlemmar och deras yrkeserfarenheter försöker Parken Zoo framställa medlemmarna som erfarna och kompetenta. Vilket kan öka förtroendet för Parken Zoo, framför allt om gruppen kommer fram till att Parken Zoo *inte* har misskött sig.

Brinson & Benoit (1999) kom i sin studie fram till att Texaco hade använt sig av en annorlunda form av förnekande, nämligen separation. Texaco försökte separera företaget från de medarbetare som betett sig illa genom att peka ut dem som "bad apples". Parken Zoo gjorde inte det explicit, men parken verkade separera sig från djurparkschefen ju längre krisen fortgick. I krisens början refererades Helena Olsson ofta som *vår djurparkschef* och man kallade hennes påstådda lögn för *olyckliga uttalanden*. När beslutet sedan har fattats att Helena Olsson ska tjänstebefrias refereras hon endast till som

*djurparkschefen Helena Olsson* eller endast vid namn. I *Pressmeddelande 2* skriver Parken Zoo:s VD bland annat att beslutet om tjänstebefrielse baseras på att Helena Olssons felaktiga uttalanden har skadat Parken Zoo:s varumärke. Innan den oberoende utredningen är klar har en ”syndabock” redan utsetts som Parken Zoo kan ta avstånd och separera sig ifrån. En stor del av den kritik som riktades mot Parken Zoo under krisen var riktad mot djurparkschefen Helena Olsson och att hon verkade ljuga. Att separera henne från Parken Zoo kan därför vara en medveten eller omedveten strategi för att rädda sin image och för att visa handlingskraft.

Sammanfattningsvis verkar Parken Zoo ha försökt påverka bilden av krisen med hjälp av flera aspekter. De har skrivit pressmeddelanden och publicerat uttalanden på Facebook med innehåll som kan kopplas till strategierna ur Benoits teori om imagereparation, främst den bortförklarande strategin. I dessa uttalanden och pressmeddelanden har parken även visat förståelse för allmänhetens reaktioner, välkomnat granskningen och publicerat dokument för att stärka deras trovärdighet. Utöver det verkar Parken Zoo också utsett djurparkschefen till syndabock och försökt distansera sig från henne. Om Parken Zoo lyckades påverka bilden av krisen till sin fördel och rädda sin image återstår att se.

## **7.1 Metod- och materialreflektion**

Avslutningsvis följer en reflektion av studiens metod och material. Resultatet som har presenterats ovan visar att Benoits (1997) teori om imagereparation har varit hjälpsam i arbetet med att urskilja strategier som Parken Zoo kan ha använt för att påverka bilden av krisen samt rädda sin image. Risken finns dock att viktiga aspekter kan ha förbisetts då jag, för att inte tvinga in materialet inom ramverket, istället valt att diskutera de delar av materialet som inte kunde kategoriseras som någon av Benoits (1997) teorier på ett tydligt sätt. Men det ledde även till att ytterligare en strategi inom imagereparation kan ha visat sig. Vid argumentationsanalyser brukar ett problem vara att man tolkar avsändarens argumentation utan att egentligen ha någon insyn i dennes tankar eller avsikter (Bergström & Boréus 2005:141). Detta kan jämföras med min metod för att urskilja strategierna i materialet. I det här fallet tolkar och kategoriserar jag avsändarens påståenden utan att ha någon insyn i vad avsikten eller tanken med yttrandet är. Det kan även jämföras med när jag genomförde transitivitetanalysen och analyserade vad som var process kärnan i respektive analysenhet. Jag har i metodavsnittet skrivit att jag utgår ifrån den första huvudsatsen då jag anser att den uttrycker den huvudsakliga tanken med yttrandet. Att det som framkommer där var författarens huvudsakliga tanke har jag dock ingen insyn i. Jag har i största mån försökt påvisa något konkret till grund för kategoriseringen av analysenheterna och processbetydelserna, men de baseras fortfarande i första hand på mina egna tolkningar och resultatet skulle kanske bli annorlunda om någon annan studerade materialet.

Det är även tänkbart att en annan teori inom kriskommunikation hade varit givande, som exempelvis Coombs (2012) *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*. Teorin påminner mycket om Benoits (1997) teori vad det gäller strategierna, däremot skiljer de sig åt då Coombs (2012) även beskriver riktlinjer för hur strategierna bör användas vid olika typer av kriser. Hade den här uppsatsen även haft ett evaluerande syfte av Parken Zoo:s kriskommunikation hade nog SCCT lämpat sig bättre, men eftersom så inte är fallet valde jag Benoits (1997) teori som fokuserar på strategierna.

Resultatet visar även att den systemisk-funktionella grammatikens metafunktioner har varit hjälpsamma i syftet att undersöka vilka språkliga drag som verkar realisera och karakterisera strategierna. I min resultatdel blev det möjligt att presentera några drag som verkar känneteckna respektive strategi. Analysenheterna i den här studien utgörs, som tidigare nämnts, av en eller flera grafiska meningar men har kategoriserats som bara *en* processbetydelse. Även om analysenheten innehåller två olika processer. Svårigheten har legat i att sammanföra dessa teorier då en bortförklaring eller förnekelse sällan presenteras i en sats eller endast en grafisk mening. Det gjorde avvägningen svår vad det gäller när en strategi börjar och slutar. Frågan är om viktiga betydelser och resultat har försummats på grund av detta analyssätt. Det är möjligt att det finns mönster vad det gäller vilka processer som realiseras i analysenheterna, att det exempelvis är vanligt att de inleds med en relationell process för att sedan övergå i en materiell. Jag står bakom mitt resultat men det är möjligt att någon annan skulle komma fram till ett annorlunda resultat.

Vad det gäller materialet i studien är det litet och koncentrerat till några utvalda Facebook-uttalanden och pressmeddelanden. Studien baseras dessutom endast på ett fall och kan därför inte anses representativ. För att kunna dra mer generella slutsatser hade kriskommunikationen från andra, liknande kriser kunnat inkluderas i ett komparativt syfte. Resultatet hade då blivit mer representativt, framför allt vad det gäller vilka språkliga resurser som bidrar till skapandet av strategierna ur Benoits teori om imagereparation.

Övrigt material som kunde varit intressant för studien är Parken Zoo:s uttalanden i media och kommentarer till enskilda personer som skrivit på parkens Facebook-sida, men på grund av uppsatsens omfattning har dessa inte inkluderats i materialet. För att fånga in hela krisen hade det även varit intressant att inkludera det material och uttalanden som publicerats efter den oberoende granskningen har redovisats. Vid tillfället för materialurval och det huvudsakliga arbetet med den här uppsatsen hade detta dock ännu inte publicerats. Ytterligare material som hade varit intressant att väga in i analysen av



Parken Zoo:s kriskommunikation hade varit parkens kommunikationsplan för att undersöka i vilken mån de följde den och om de var förberedda på en kris av den här sorten. Parken Zoo avböjde dock till att dela med sig av sin kommunikationsplan med hänvisning till den oberoende utredningen.

## Referenslista

### Tryckta källor

Benoit, William L (1997) "Image Repair Discourse and Crisis Communication", *Public Relations Review*, 23(2), s. 177–186. JAI Press Inc.

Bergström, Göran & Boréus, Kristina (2005) *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur AB

Brinson, Susan L. & Benoit, William L. (1999) "The Tarnished Star: Restoring Texaco's Damaged Public Image", *Management Communication Quarterly*, Vol.12 (4), pp. 483-510. SAGE

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

Elmasry & Chaudhri (2010) The Press as Agent of Cultural Repair I: W. Timothy Coombs & Sherry J. Holliday (red), *The Handbook of Crisis Communication* (s. 141-158). Blackwell publishing Ltd.

Falkheimer, J & Palm, L (2005) *Förtroendekriser – Kommunikationsstrategier före, under och efter*. Krisberedskapsmyndigheten.

Falkheimer, Jesper, Heide, Mats & Larsson, Larsåke (2009) *Kriskommunikation*. Malmö: Liber.

Halleson, Yvonne (2011) Abstraktion i en DN-ledare. I: P. Holmberg, A-M. Karlsson & A. Nord (red.) *Funktionell textanalys* (s. 39-53). Norstedts.

Hellspång, Lennart & Ledin, Per, 1997 *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Holmberg, Per (2011) Texters interpersonella grammatik. I: P. Holmberg, A-M. Karlsson & A. Nord (red.) *Funktionell textanalys* (s. 97-114). Norstedts.

Holmberg, Per & Karlsson, Anna-Malin (2006) *Grammatik med betydelse. En introduktion till funktionell textanalys*. Uppsala: Hallgren & Fallgren.

Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas (2011) Funktionell grammatik och textanalys. I: P. Holmberg, A-M. Karlsson & A. Nord (red.) *Funktionell textanalys* (s. 7-19). Norstedts.

Karlsson, Anna-Malin (2011) Texters ideationella grammatik. I: P. Holmberg, A-M. Karlsson & A. Nord (red.) *Funktionell textanalys* (s. 21-39). Norstedts.

Larsson, Larsåke (2008), *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Lerbinger, Otto (2012), *The Crisis Manager, Facing disasters, conflicts, and failures*. New York, NY: Taylor & Francis.

Yassin, Daroon (2011) Elever i årskurs 3 tycker till. I: P. Holmberg, A-M. Karlsson & A. Nord (red.) *Funktionell textanalys* (s. 114-127). Norstedts.

## Elektroniska källor

Facebook-uttalande 1, 2 och 3. Tillgänglig:

<http://www.facebook.com/parkenzoo?fref=ts> (Hämtad: 2012-11-13)

Pressmeddelande 1: Uttalande från Parken Zoo med anledning av granskningen av djurparksverksamheten. Tillgänglig:

[http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken\\_zoo/pressrelease/view/uttalande-fraan-parken-zoo-med-anledning-av-granskningen-av-djurparksverksamheten-804410](http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken_zoo/pressrelease/view/uttalande-fraan-parken-zoo-med-anledning-av-granskningen-av-djurparksverksamheten-804410) (Hämtad: 2012-11-13)

Pressmeddelande 2: Uttalande från styrelse och VD i Parken Zoo angående åtgärder för djurparksverksamheten. Tillgänglig:

[http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken\\_zoo/pressrelease/view/uttalande-fraan-styrelse-och-ud-i-parken-zoo-angaaende-aatgaerder-foer-djurparksverksamheten-805050](http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken_zoo/pressrelease/view/uttalande-fraan-styrelse-och-ud-i-parken-zoo-angaaende-aatgaerder-foer-djurparksverksamheten-805050) (Hämtad: 2012-11-13)

Pressmeddelande 3: Parken Zoo – Granskningsgrupp presenterad. Tillgänglig:

[http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken\\_zoo/pressrelease/view/parken-zoo-granskningsgrupp-presenterad-809766](http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/parken_zoo/pressrelease/view/parken-zoo-granskningsgrupp-presenterad-809766) (Hämtad: 2012-11-13)

## **Bilagor**

### **Bilaga 1**

#### **Facebook-uttalande 1**

Publicerat på Parken Zoo:s Facebooksida 2012-10-16

TV4:s Kalla Fakta kommer på onsdag kväll att sända ett reportage om påstått felaktig djurhållning hos oss på Parken Zoo. Ett reportage sändes ikväll i TV4 Nyheterna och vi förstår att det väcker intresse. Kalla Fakta-reportaget bygger på uppgifter från före detta anställda som inte delar vår uppfattning om djurparkernas betydelse för att bevara utrotningshotade arter. Den bygger också på en olycklig intervju med felaktiga uppgifter från vår djurparkschef Helena Olsson. Vi välkomnar granskning av vår och andra djurparker verksamhet och kommer att bemöta innehållet och påståendena i programmet här och i media efter sändningen på onsdag.

### **Bilaga 2**

#### **Facebook-uttalande 2**

Publicerat på Parken Zoo:s Facebooksida 2012-10-17

Hej,

Vi förstår reaktionerna. Före detta anställda som oemotsagt berättar sin historia, starka bilder och Kalla Fakta-redaktionens påannonsering i morgon-TV för att skapa intresse för kvällens program. Det är klart att det berör och att många bildar sin uppfattning utifrån detta. Våra egna klumpiga och felaktiga uttalanden får vi stå för. Vi kommer tyvärr inte få tillräcklig tid att bemöta detta i proportion till påståendena i varken Kalla Fakta eller under korta inslag i TV, men tror oss kunna svara på allt här på FB och i längre tidningsintervjuer efter Kalla Faktas sändning idag. Diskussionerna är bra och viktiga om än lite ensidiga i det här skedet. Granskning är bra, det är grunden för att öka kunskapen om vårt arbete. Viktiga principiella diskussioner om varför det finns djurparker, att det dör och avlivas djur på djurparker, varför djurparker har frysrum istället för djurkyrkogårdar, vilka fantastiska framsteg som görs i bevarandeprojekt och varför djurparker aldrig "äger" djuren blir förhoppningsvis fokus i mer nyanserade mediasammanhang framöver. Där deltar vi gärna.

### **Bilaga 3**

#### **Pressmeddelande 1**

Publicerat på Mynewsdesk 2012-10-17

#### **Uttalande från Parken Zoo med anledning av granskningen av djurparksverksamheten**

2012-10-17 22:25

Under de senaste dagarna har svenska medier, i synnerhet Kalla Fakta, riktat mycket uppmärksamhet åt påstådda missförhållanden i Parken Zoo. Före detta anställda har i TV vittnat om förhållanden som

vi inte kan känna igen. Vi har därför gjort en genomgång av alla de exempel som används i medier och redogör utförligt för dem i detta dokument.

## **Vad är Parken Zoo**

Parken Zoo ägs och drivs av Eskilstuna kommun. Parken har blivit en viktig del av Eskilstuna, inte minst genom parkens långsiktiga arbete med artrikedom och variation. I parkens ägardirektiv framgår det till och med att vi skall vara ledande i bevarandearbetet för utrotningshotade djur. Vi arbetar med Parken Zoo för att vi älskar djur och för att vi har en viktig uppgift att skydda hotade arter.

I det följande har vi för överskådlighetens skull valt att behandla alla exempel under samlande rubriker. I förekommande fall hänvisar vi till dokumentation som finns tillgänglig på vår sida på MyNewsdesk, se förteckning längst bak.

## **HANTERING AV AVLIDNA ELLER AVLIVADE DJUR**

Kalla Fakta visade bilder från döda djur som ligger huller och buller om varandra tillsammans med djurfoder i ett frysrum.

Parken Zoo har sammanlagt tre frysrum. I två av dem förvarar vi tjänligt foder och i det tredje avlidna djur samt foder som inte är tjänligt som föda. När ett vanligt parkdjur dör, exempelvis en get eller liknande, så gör vi oss av med kroppen direkt. När det gäller djuren i vårt bevarandeprogram så tvingas vi ibland förvara deras kroppar under en längre tid. Ofta skall de vidare till något forskningsprogram, museum eller utbildning.

Vi har ju ett enormt fokus på våra levande djur – av förklarliga skäl men de reaktioner vi nu fått på hanteringen av döda djur gör att vi tillsammans med Svenska Djurparksföreningen, SDF, skall se över om vi behöver ett utvecklat regelverk även för döda djur.

*Dok: Intyg från CITES samt protokoll Jordbruksverkets inspektion.*

## **DJURHÅLLNING**

### **Bongoantiloper som sålts eller avlivats**

Vår djurparkschef Helena Olsson uppgav felaktigt, olyckligtvis, i en intervju att parkens bongoantiloper överförts till en annan djurpark. Så var endast fallet med ett av de fyra antiloperna. En antilop dog redan 2010 och de resterande två avlivades då de avförts från bevarandeprojektet, bland annat av hälsoskäl.

Vår djurparkschef har ansvaret över en omfattande verksamhet med många anställda och omkring 1 000 djur i parken. Det är ibland svårt att ha överblick över alla enskilda djur.

*Dok: Utlåtande från EAZA-koordinator.*

### **Avlivning av pumor till förmån för jaguar**

I media har hävdats att parken avlivat tre pumor för att ge utrymme för inkommande jaguarer. Den äldre puman var 18 år gammal och vid mycket dålig hälsa. Hennes två ungar var 10 år gamla och mycket sjukliga. En rad försök hade gjorts att behandla dem och parkens skötare ville i det längsta försöka. Men i slutändan återstod inget annat än att låta dem slippa lida genom avlivning.

*Dok: ARKS-rapport för pumorna med veterinärhistorik.*

## **Vildhundar**

Två kastrerade hanhundar skulle skickas till en annan djurpark. De sövdes för att genomgå veterinärundersökning. Efter sövningen vaknade de med beteendestörningar och fick avlivas.

## **Trädleoparderna vistas inomhus**

Anläggningen är godkänd sedan 2008 för trädleoparder. Godkännandet tillkom då den gamla förordningen gällde och trädleoparder fick säsongsförvaras inomhus året om. Enligt nya förordningen skall djur inte säsongsförvaras året om, men Parken Zoos beslut kom till under gamla förordningen. Vi har en diskussion med tillsynsmyndigheten, Länsstyrelsen om förvaringen. Dock är anläggningen så pass bra för djuren att under de senaste årens besiktning från Länsstyrelsen har inga anmärkningar kommit fram. Taket i huset kan dras ifrån så djuren har öppen himmel. Taket är tillverkat av UV-genomsläppligt material.

## **Trädleoparderna förvaras i liten bur**

Två trädleopardhonor sitter i isolering då de nyligen kommit. När det gäller isolering avgör platsveterinären, parkens veterinär, hur länge och i vilka utrymmen isoleringen skall genomföras. Isolering görs alltid när nya djur anländer för att bland annat se så transporten inte utlöser någon sjukdom. Det kan vara olika länge för olika djurslag.

## **Trädleopardhona har bitits ihjäl på grund av vantrivsel**

Trädleoparder är en erkänt svår art och djurparksvärlden arbetar ständigt med forskning för att ta fram bättre riktlinjer för hur man ska hålla djuren. Det finns ju inget facit att tillgå Hitintills har rekommendationen varit att etablera par i så tidig ålder som möjligt hos djuren, men olika händelser kan rubba paret och utlösa aggression såsom transport, tillfällig sjukdom hos någon av individerna eller ändrade rutiner. I detta fall bets honan ihjäl av en aggressiv hane. Parken Zoo är erkänt duktiga med kattdjur och är med och forskar fram bättre skötselrekommendationer. Det är gängse rutin att obducera våra djur när dödsorsaken inte är helt klar. Vid obduktion skiljs huvudet från kroppen. Dessa sparas av samma orsak som våra andra vilda djur: utbildning eller forskning.

## **Den vita tigern Brahma**

Enligt uppgift från en f d veterinär skulle tigern Brahma överförts till en dansk djurpark i strid med dennes rekommendationer samt att tigern avlivats snart efter ankomsten till Danmark. Vi kan inte erinra oss dessa rekommendationer men den danska parken har samma typ av tillstånd och godkännande som vi har. De upplysningar vi har säger att tigern levde i den danska parken under en längre tid.

## **Avlivad kubakrokodil**

Parken hade en aggressiv kubakrokodil som vi tvingades avliva. Ingen kan erinra sig att den skulle flås som uppgivits av en f d anställd.

## **Allmänt om avlivning**

Alla avlivningar sker i samråd med veterinär. Veterinär eller specialutbildad personal sköter

avlivningarna. Veterinär tillsammans med djurvårdare och djurparkschef bedömer när avlivning skall ske eller inte. Den europeiska djurparksorganisationen EAZA har utfärdat tydliga rekommendationer för avlivning.

*Dok: EAZA:s avlivningspolicy.*

## **PARKEN OCH VÅR PERSONAL**

### **Personalen har inte tid att sköta djurens foder och vatten**

Våra medarbetarundersökningar visar mycket gott resultat och inga sådana synpunkter har framkommit. Att vara djurvårdare är ett fritt arbete, men i grunden ligger alltid djurens bästa och som djurvårdare måste man naturligtvis alltid prioritera basbehoven hos djuren först. Djurvårdarna börjar alltid med att gå runt och göra morgonronden med det mest angelägna: mat och vatten. Är man lite personal, hinner man kanske inte göra så många andra arbetsuppgifter under dagen, utan den mesta tiden går åt till foderberedning. I djurparken är vi omkring 20 heltidsanställda och då ingår djurvårdare, zoo-lärare, forskare och servicetekniker. Under semesterperioder tas semestervikarier in så personalstyrkan alltid är samma antal personer.

Ökar vi antalet djur ökas förstås antalet djurvårdare.

Parken Zoo har under de senaste åren successivt förbättrat sin ekonomi. Men alla indikatorer pekar också på att våra djur mår bättre. Det har aldrig fötts så många ungar – och vilda djur får inte ungar om de mår dåligt.

## **INSAMLING AV MEDEL FÖR OLIKA ÄNDAMÅL**

Parken Zoo har under en följd av år samlat in medel till olika ändamål och organisationer, varav det innevarande året till ALTA som arbetar för att bevara amurleoparder. Dessa medel redovisas och överförs på olika sätt till olika organisationer.

DOK: Sammanställning av mottagare samt inskickade medel

## **KONTAKTUPPGIFTER TILL NYCKELPERSONER**

Torbjörn Bergvall, VD, 070-5747774

Helena Olsson, Djurparkschef, 070-9584333

Tommy Hamberg, Styrelseordförande, 070-2632305

## **Bilaga 4**

### **Facebook-uttalande 3**

Publicerat på Parken Zoo:s Facebooksida 2012-10-18

Eftersom vi fått så många kommentarer kommer vi försöka svara på dem efter teman så vi får lite struktur. Låt oss börja med att säga att vi tar reaktionerna på största allvar och tar åt oss, avsikten är inte att skylla ifrån oss utan att försöka förtydliga de områden som vi känner har varit mest ilska eller frågetecken kring. Generellt lovar vi att bli mycket mer transparenta inom saker som rör djuren, exempelvis det veterinära. Ilskan rör framförallt sex områden, Helenas lögner, frysutrymmet, pumorna som avlivades, att vi bara skyller ifrån oss på en massa olika sätt som inte stämmer, den usla ledningen av Parken Zoo och att vi är djurplågare.

Helenas lögner. Här finns inga ursäkter, naturligtvis inte, men jag vill ändå (för det är Helena som skriver) försöka förklara varför det blev som det blev. När jag blir ombedd att göra arbete med media så läser jag alltid in mig först på de djur det ska handla om, jag har en ganska god koll på alla arter men inte nödvändigtvis alla individer så för att det ska bli rätt läser jag igenom före. I det här fallet bad man om ett (fejkat) reportage på fyra arter, pallaskatt, fiskarkatt, jaguar och amurleopard. Jag hoppas och tror att de ungefär två timmar vi gjorde på dem stämmer väl överens med sanningen. Före och efter den intervjun ställdes ett antal frågor - jag tror att "intervjun" drog iväg ytterligare någon timme ungefär. På minst två av de frågorna svarade jag fel. Avsikten var inte att ljuga för att skyla över utan jag hade en minnesbild som bara delvis stämde med verkligheten. Även om man inte får göra så ber jag er att förstå hela syftet med intervjun.

Allt som sker vid konfrontationen ett antal veckor senare är omöjligt att förklara för den som inte varit med om det. Om jag ser stöddig eller sur eller påkommen eller något annat ut så beror det på en extrem adrenalinreaktion. Vid det tillfället har precis sex personer (tror jag) kommit springande och avkrävt mig svar nu, nu, nu. Alla flyktbeteenden slår till för fullt men jag var tvungen att vara kvar och svara på frågor både om detaljer och om varför jag ljuger.

Efter det tillfället har den senaste veckan varit ett ständigt ifrågasättande av mig själv. Är det som jag precis tänker säga sant? Eller bara en felaktig minnesbild som kommer att befästa bilden av mig som någon som inte är särskilt nogga med sanningen?

Det jag sa stämde inte, jag ljög, jag är uppriktigt ledsen och förtvivlad över det och ber alla våra besökare om ursäkt!

Frysutrymmet ser för djävligt ut, inslaget i Kalla Fakta gjordes för maximal effekt men det tar inte bort faktum. Vi kommer att se över hur vår förvaring av döda djur ska se ut och lovar att återkomma med beslutet även här på vår Facebooksida.

Pumorna som avlivades presenteras i inslaget som fullt friska. I själva verket var vi tvungna att söva dem väldigt ofta för olika sorters behandling. Här är det inte ord som står mot ord utan journalerna finns att ladda ner på mynewsdesk.

En allmän känsla här på Facebook är att vi bara skyller ifrån oss på olika sätt som inte stämmer. Ett exempel är vildhundarna som först hade flyttat och sedan avlidit vid sövning för att till slut ha blivit avlivade. Sanningen är att de skulle flytta men sövningen i samband med flytten skapade problem som gjorde att vår veterinär tog beslutet att avliva dem.

I vanliga livet ställs frågor på ett sådant sätt att tveksamheter leder till förtydliganden för att båda parter ska förstå varandra. Vid en händelse som den vi just varit med om ställs ungefär samma fråga på olika sätt många gånger till olika personer, svaren jämförs och presenteras ibland för en tredje part som ska kommentera utifrån speciella förutsättningar. Dessutom är tiden en viktig faktor, ändå sedan vi fick klart för oss att vi skulle vara med i Kalla Fakta har vi varit under enorm tidspress. Vi har varit tvungna att på punkt efter punkt hitta belägg i form av dokument för våra svar, innan vi hunnit klart med en del har nästa fråga dykt upp. Att våra svar då kan verka motsägelsefulla eller undflyende beror inte på att vi vill dölja diverse skumrask.



När det gäller svaren på Facebook har det varit svårt eftersom så många inlägg bara innehållit omdömen om oss som är svåra att kommentera. Om du har en konkret fråga så tveka inte att ställa den, vi ska göra vårt bästa för att svara.

Många inlägg pekar på usel och inkompetent ledning och att människor inte kan säga ifrån för de är rädda om sina jobb. Vi hoppas under dagen kunna lägga upp resultatet av årets anonyma medarbetarundersökning, var snälla och läs den. Vi tar gärna frågor om hur det är att jobba på Parken Zoo. Det är inte heller så att någon veterinär ska kunna ta emot order från chef eller någon annan på Parken Zoo som leder till att djur vanvårdas - det ska i sådana fall anmälas till länsveterinären n-ä-r det händer.

Att vi skulle vara djurplågare som bara bryr oss om pengarna vi kan få ihop genom att visa ständigt nya arter är inte sant. Anledningen till att vi var så intressanta att granska är att vi har så "hög svansföring" när det gäller djur- och bevarandefrågor. A-l-l-a som jobbar på djurparken är stora djurvänner, det är därför vi jobbar där och skulle aldrig gå med på en djurhantering som medvetet går emot djurens bästa. Det goda resultat vi har när det gäller ungar på dokumenterat svåra arter anser vi är ett bevis på det. Ställ gärna konkreta frågor till oss inom detta eftersom vi upplever det svårt att svara på de bredare och väldigt laddade omdömen om oss som hittills kommit in.

## **Bilaga 5**

### **Pressmeddelande 2**

Publicerat på Mynewsdesk 2012-10-19

### **Uttalande från styrelse och VD i Parken Zoo angående åtgärder för djurparksverksamheten**

2012-10-19 14:33

**Under gårdagens styrelsemöte enades styrelsen i Parken Zoo om följande uttalanden:**

Styrelsen ser allvarligt på hanteringen av döda djur och uttjänt foder i fryscontainern som varit föremål för starka reaktioner efter inslag i medierna. Styrelsen beslutade att frysen omedelbart ska rensas och städas upp och att ett arbete kring den framtida hanteringen av djurkroppar inleds.

Styrelsen ska så fort som möjligt initiera en oberoende utredning av Parken Zoo:s djurparksverksamhet.

Styrelsen ska under den närmaste tiden stå i tät dialog med ägaren kring det fortsatta utvecklingsarbetet.

Styrelsen har fortsatt förtroende för VD Torbjörn Bergvall med hänsyn av att han tillträdde tjänsten den 1 januari 2012.

### **Uttalande från VD Torbjörn Bergvall:**

Djurparkschefen Helena Olsson blir med omedelbar verkan tjänstebefriad. Ett nytt beslut tas efter att en oberoende utredning av Parken Zoo:s djurparksverksamhet har presenterats.

Beslutet om tjänstebefrielse baseras på att Helena Olsson har gjort felaktiga uttalanden som skadat Parken Zoo:s varumärke, samt att hon brustit i administrationen kring kvalitetssäkringen av rutiner i djurparksorganisationen.

Mitt framtida beslut kring Helena Olsson måste baseras på mer fakta och en oberoende bedömning av hennes arbete, inte enbart på det som förekommit i media.

Tillförordnad djurparkschef blir från och med idag Rolf König som idag är administrativ chef i Parken Zoo. Han startar omedelbart ett kvalitetssäkringsarbete i djurparksorganisationen.

Det dagliga arbetet i djurparken hanteras av respektive avdelningschef.

Efter godkännande av veterinär har beslut tagits om att samtliga djurkroppar i fryscontainern ska destrueras.

#### **Kontakt:**

Tommy Hamberg, styrelseordförande, 070-263 23 05

Torbjörn Bergvall, VD, 070-574 77 74

## **Bilaga 6**

### **Pressmeddelande 3**

Publicerat på Mynewsdesk 2012-11-05

### **Parken Zoo: Granskningsgrupp presenterad**

2012-11-05 17:00

**Vid en presskonferens tidigare i dag presenterade Parken Zoos ordförande Tommy Hamberg den oberoende granskningsgrupp som styrelsen har tillsatt för att granska Parken Zoos djurparksverksamhet. Gruppen ska granska djurhållningen och arbetet ska presenteras senast den 10 december.**

– Granskningsgruppen är en del i vår åtgärdsplan för att se över Parken Zoos verksamhet och jag ser fram emot att få ta del av gruppens resultat framöver, säger Tommy Hamberg, ordförande i Parken Zoo.

– Personerna som ingår i granskningsgruppen har breda erfarenheter från olika delar av djurparksvärlden. För styrelsen på Parken Zoo var det viktigt att gruppen täcker in så många discipliner som möjligt, säger Tommy Hamberg, ordförande i Parken Zoo.

#### **Fakta**

Gruppen ska granska djurhållningen i Parken Zoo främst avseende: 1. Djurens välfärd och skötsel från djurskyddssynpunkt. 2. Hanteringsmässigt med etiska synpunkter på djurhållningen. 3. Vi önskar även en bedömning av hur förvaltningen av djuren sköts ur ett bevarandeperspektiv. 4. Har

förändringsarbetet med allt fler bevarandeprogram i Parken Zoo lett till negativa effekter för djur eller personal? 5. Vilka brister har funnits i Parken Zoos kommunikation med Svenska Djurparksföreningen? 6. Hur har administration och redovisning hanterats avseende insamlade bidrag, från allmänhet och organisationer, till bevarandearbetet? 7. I övrigt fritt granska det som gruppen finner nödvändigt.

Dessutom vill styrelsen att granskningsgruppen belyser hur Parken Zoo har skött:1. Kvalitetsarbetet/kvalitetsutveckling.2. Administrativa rutiner, journalhantering, dokumentation av beslut, arkivering m.m.3.Fortbildning av personal.4. Kompetensen inom Parken Zoos organisation avseende djurhållning. Vi inbegriper då juridik (tillståndstolkning, lagtolkning), ekonomi och andra väsentliga områden.

## **Granskningsgruppen**

### ***Bertil Kallner, Bromma***

Har varit Chefsjurist på Kammarkollegiet. Var förordnad som expert i utredningen "En ny förvaltningslag" (SOU 2010:29). Har därtill varit förordnad som expert i utredningen " Från verksförordning till myndighetsförordning" (SOU 2004:23).**Kontakt: 070 6964 156**

### ***Roger Pettersson, Stockholm***

Har jobbat professionellt för djurrätt i närmare ett kvarts sekel, både inom ideella organisationer och som ledamot i statliga utredningar och myndighetsråd. Djurskyddet är enormt viktigt i detta uppdrag. Därför har vi valt att erbjuda plats till en person som kan representera djurskyddsintresset och som inte har några andra intressen i de här frågorna.**Kontakt: 070 2172 133**

### ***Bengt Röken, Norrköping***

Bengt Röken har arbetat med vilda djur inom viltforskning och djurparker sedan 1970, och ansvarar sedan 1980 för årlig utbildning av immobilisatörer i Sverige. Ingick 1979-80 i Lantbruksstyrelsens expertgrupp vid framtagning av L108, var styrelseledamot i Svenska Djurparksföreningen 1995-2010 och deltog i SDF:s internrevisionsgrupp 1996-97.

Har arbetat praktiskt med förvaltning (dokumentation, idmärkning, sjukdomsprofylax, nutrition, medicinska och kirurgiska behandlingar, avlivningar, obduktioner, årsrapporteringar) av djurparksdjur 1972-2010. Är från 2011 pensionär med olika konsult- och utbildningsuppdrag, samt driver egen smådjurspraktik.**Kontakt: 070 537 0577**

### ***Kenneth Ekvall, Stockholms Universitet***

Är disputerad etolog som jobbar med undervisning på SU och arbetar som zoolog för Orsa Björnpark och Skansen. Är engagerad i SDF:s miljöberikningsgrupp som anordnar utbildning och konferenser i ämnet för djurparker och myndigheter. Engagerad i EAZA Bear Tag och koordinator för den Skandinaviska brunbjörnen.**Kontakt: 070 400 7755**

## **För mer information, vänligen kontakta:**

Tommy Hamberg

Ordförande, Parken Zoo 070 263 23 05

