



Kandidatspeciale i Retorik

Sofie Haagen Schmith

Kommunal krisekommunikation i nyhedsinterviewet



Institut: Institut for Medier, Erkendelse og Formidling

Vejleder: Lisa Storm Villadsen

Afleveret den: 3. april 2013

Normalsider: 79,0 (189.690 anslag inkl. mellemrum)

Forsidefoto: Formanden for Børne- og Familieudvalget i Esbjerg, Hans Erik Møller, bliver interviewet af studievært Lillian Gjerulf Kretz i DR1's nyhedsmagasin 21Søndag den 29. april 2012.

Indholdsfortegnelse

1	Abstract.....	3
2	Indledning	5
2.1	Sagens omstændigheder.....	6
2.2	Kategoria	7
2.2.1	Første hovedanklage	7
2.2.2	Anden hovedanklage	7
2.2.3	Tredje hovedanklage	8
3	Teori.....	9
3.1	Genreramme	9
3.1.1	Fra retstale til krisekommunikation	9
3.1.2	Apologien som retorisk genre	10
3.1.3	Kategoria og apologia	10
3.2	Teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse	11
3.2.1	Imagegenoprettelsesdiskursen	12
3.2.2	Imagegenoprettelsesstrategier	12
3.2.3	Uddybning af Benoits typologi	12
3.2.4	Strategiernes effektivitet og kombination	14
3.2.5	Kritik af teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse.....	14
3.3	Teori om krisekommunikation som retorisk arena.....	16
3.3.1	Kritik af teori om krisekommunikation som retorisk arena	17
3.4	To teoretiske problemstillinger.....	18
3.4.1	Beklagelse versus undskyldning	19
3.4.2	Skyld versus ansvar	20
4	Metode	23
4.1	Metodiske overvejelser.....	23
4.2	Den konversationsanalytiske metode.....	24
4.3	Grundlæggende konversationsanalytiske begreber	24
4.4	Medieinterviewet som interaktionsform.....	26
4.5	Tre interviewtekniske begreber	28
4.5.1	Footingskift.....	28
4.5.2	Præsuppositioner	29

4.5.3	Formulationer	29
4.6	Transskription af interviews.....	29
4.7	Forklaring af transskriptionssymboler	30
5	Analyse.....	31
5.1	Nyhedsmagasinet 21Søndag den 29. april 2012.....	31
5.1.1	Medvirkende.....	31
5.1.2	Kontekst.....	31
5.1.3	Centrale kriseresponsstrategier	32
5.1.4	Talevilkår.....	41
5.1.5	Delkonklusion	47
5.2	TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 18.30.....	51
5.2.1	Medvirkende.....	51
5.2.2	Kontekst.....	51
5.2.3	Centrale kriseresponsstrategier	51
5.2.4	Talevilkår.....	56
5.2.5	Delkonklusion	58
5.3	TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 21.00.....	63
5.3.1	Medvirkende.....	63
5.3.2	Kontekst.....	63
5.3.3	Centrale kriseresponsstrategier	63
5.3.4	Talevilkår.....	68
5.3.5	Delkonklusion	69
6	Metodekritik	73
7	Konklusion.....	77
8	Anbefalinger	83
9	Efterspil	86
10	Kildefortegnelse	87
11	Bilag	91
11.1	Bilag A: Sagens omstændigheder.....	91
11.2	Bilag B: Transskriptionssymboler	92
11.3	Bilag C1: Transskription af interview i 21Søndag den 29. april 2012.....	93
11.4	Bilag C2: Transskription af interview i TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 18.30.....	97
11.5	Bilag C3: Transskription af interview i TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 21.00.....	99

1 Abstract

The so-called Esbjerg-case has in the media been presented as perhaps the worst case of local government failure in one of the most serious child abuse cases in Danish history (DR1 2012a). The crisis of the local government peaked on 29th and 30th of April 2012 when political leaders in Esbjerg took part in three news interviews to answer critical questions about the local government's role in the abuse case. These three news interviews are the subject of my study in this thesis.

An academic aim of this thesis is to argue that a combination of rhetorical criticism and conversation analysis is a suitable methodological approach to analyse crisis communication in the news interview. Based on this approach, I analyse what key crisis response strategies the politicians use for their crisis communication and how they execute their strategies in the interview. Since another aim of this thesis is to argue that crisis communication in the news interview becomes interactional constructed, I also analyse the key interviewer strategies used to regulate the politicians talking terms.

I conclude that the political leaders in Esbjerg make versatile use of crisis response strategies. On the one hand, they express sympathy and let it be clear that there are no excuses for poor and inadequate case management. On the other hand, they act with a strong self-forgiveness. They therefore combine rhetoric of apology and crisis communication, which hardly combines since it often weakens the sincerity of the apology discourse.

I conclude that Benoit's theory of crisis communication as image restoration is suited to capture, if not all, then at least the most significant crisis response strategies used by the politicians. I conclude that the conversation analytic insights into the media interview, as presented by Mie F. Nielsen in the book *Replik til journalistikken*, prove useful to determine how the interview participants manage to execute each of their own interactional projects for the interview.

I conclude that crisis communication in the news interview is not only the communication delivered by the one affected by the crisis, and not something he can deliver *to* the viewers *through* the interviewer (communication as transmission), but is constructed in the interaction between the interview participants (communication as interaction).

2 Indledning

Den såkaldte Esbjergsag blev i medierne præsenteret som ”det måske værste tilfælde af kommunalt svigt i en af de alvorligste misbrugssager herhjemme” (DR1 2012a). Offentligheden fik første gang kendskab til sagen i oktober 2011, og hurtigt rettede kritikken sig mod de politisk ansvarlige i Esbjerg, som kom under et stadigt større pres fra både medier, politikere og offentlighed. Den kommunale krise kulminerede den 29. og 30. april 2012, da DR’s nyhedsmagasin, 21Søndag, som de første kunne afsløre omfanget af det kommunale svigt, og TV-Avisen den efterfølgende dag bragte nye afsløringer i sagen i både den tidlige og sene aftenudsendelse. I disse tre nyhedsprogrammer medvirkede tre af Esbjergs ledende politikere i interviews for at besvare spørgsmål om kommunens rolle i sagen. De tre nyhedsinterviews udgør specialets empiri.

Krisekommunikation anvender mange udtryksformer, genrer og medier. Tv-interviewet er en af crisekommunikationens hyppigst forekommende former (Emmertsen 2006, 223). Et fagligt formål med dette speciale er at argumentere for, at en kombination af retorisk kritik og konversationsanalyse er en væsentlig metodisk tilgang til analyse af crisekommunikation i nyhedsinterviewet. Jeg vil derfor anvende denne metodiske tilgang i min analyse af crisekommunikationen i de tre nyhedsinterviews, der udgør specialets empiri. Dette leder mig hen til min problemformulering:

Med udgangspunkt i William L. Benoit’s teori om crisekommunikation som image-genoprettelse vil jeg analysere, hvilke centrale kriseresponsstrategier de politisk ansvarlige i Esbjerg anvender for deres crisekommunikation. Med udgangspunkt i konversationsanalytiske indsigter i medieinterviewet, beskrevet af Mie F. Nielsen i bogen *Replik til journalistikken*, vil jeg dels analysere, hvordan politikerne bærer sig ad med at afvikle deres strategier i interviewet, hvormed de udfører deres interaktionelle projekt. Da et andet fagligt formål med dette speciale er at argumentere for, at crisekommunikation i nyhedsinterviewet bliver interaktionelt konstrueret, vil jeg dels analysere interviewernes centrale interviewtekniske strategier, hvormed de regulerer politikernes talevilkår. Hermed ønsker jeg at påvise, hvordan politikernes sproglige afvikling af kriseresponsstrategier sker under påvirkning af nyhedsinterviewet som genre.

Jeg vil diskutere Winni Johansen og Finn Frandsens kritiske videreudvikling af Benoits teori, præsenteret i bogen *Krisekommunikation*, der har inspireret mig til at ville beskæftige mig med specialets problemstilling. Jeg vil argumentere for min egen position herunder mine valg og fravalg af anvendt teori.

På baggrund af min analyse vil jeg vurdere henholdsvis politikerne og interviewernes præstationer. Afslutningsvist vil jeg gennem ti anbefalinger redegøre for, hvilke implikationer jeg vurderer, resultatet af specialets undersøgelse har for praktikerens strategiske arbejde.

2.1 Sagens omstændigheder

I dette afsnit vil jeg kort beskrive Esbjergsagens omstændigheder op til de tre nyhedsinterviews, der udgør specialets empiri. Af bilag A fremgår sagens omstændigheder af en tidslinje.

Den 13. oktober 2011 får offentligheden for første gang kendskab til det, der senere bliver kendt som Esbjergsagen. De danske medier dækker bredt historien om en 40-årig mand fra Esbjerg, J.A., der siden den 4. oktober 2010 har siddet varetægtsfængslet, sigtet for gennem 23 år at have begået systematisk og groft seksuelt misbrug af i alt ni børn. Manden flyttede til Esbjerg med sin kone og tre små børn i marts 2007, og her fandt overgrebene på fem af hans ofre sted i perioden 2008-2010. Manden nægter sig skyldig. Esbjergs ledende politikere oplyser samme dag (den 13. oktober 2011), at de ikke har haft kendskab til sagen (Jydske Vestkysten 2011a). Formanden for Børne- og Familieudvalget i Esbjerg, Hans Erik Møller (HEM), fungerer som kommunens talsmand, og han afviser alle spekulationer om kommunalt svigt med udtalelser som: "Esbjerg kommune har handlet helt efter bogen" og "Vi har ikke overset indberetning om misbrugsfar" (Jydske Vestkysten 2011b). Den 15. oktober 2011 går socialminister Karen Hækkerup ind i sagen og kræver en redegørelse fra Esbjerg kommune (Jydske Vestkysten 2011c). Den 25. oktober 2011 begynder retssagen mod J.A. ved retten i Esbjerg. Under retssagen vidner bl.a. en skolelærer fra Esbjerg, og hun fortæller, at hun allerede i januar 2008, og i alt mindst tre gange, underrettede kommunen, da hun havde mistanke om, at J.A. begik seksuelle overgreb på nogle af skolens elever (Jydske Vestkysten 2011e). Trods denne vidneforklaring fastholder HEM kommunens uskyld jævnfør: "Vi har ikke fejlet i pædofilisag" (Jydske Vestkysten 2011f), og han afviser, at kommunen har modtaget underretninger om formodede seksuelle krænkelser jævnfør: "Der har på intet tidspunkt været tegn på overgreb eller seksuelle krænkelser" (Jydske Vestkysten 2011g). Den 18. november 2011

bringer DR Syd nyheden om, at Esbjerg kommune i sin redegørelse til Socialministeriet (fra den 27. oktober 2011) selv erkender at have begået fejl i sagsbehandlingen. HEM afviser dog over for DR Syd, at sagen kunne have været undgået, hvis sagsbehandlingen havde været mere grundig. Han fastholder fortsat, at kommunen ikke har modtaget underretninger om formodede seksuelle krænkelser, jævnfør: "Der er ikke nogen steder, som jeg ser det, når jeg kigger tilbage, at alarmklokkerne kunne have ringet uanset hvad" (DR Syd 2011). Den 21. november 2011 bliver den nu 41-årige J.A. dømt til syv års fængsel.

2.2 Kategoria

I dette afsnit vil jeg kort beskrive kategoria i form af de tre hovedanklager, de politisk ansvarlige i Esbjerg forholder sig til i de tre nyhedsinterviews, der udgør specialets empiri.

2.2.1 Første hovedanklage

Den krise Esbjerg kommune befinder sig i udvikler sig eksplosivt over tid, i takt med at nye anklager støder til. Krisen starter med alene at omhandle kommunens svigt i misbrugssagen. Der er hovedsageligt tale om undladelsessynder. DR kan i deres nyhedsmagasin 21Søndag den 29. april 2012 dokumentere, at Esbjerg kommune i over to et halvt år (i perioden fra januar 2008 til september 2010) modtog mindst fem konkrete underretninger om J.A.'s formodede seksuelle misbrug af børn, men undlod at gribe ind. I løbet af de to et halvt år der gik, forgreb J.A. sig på mindst fem børn. Overgreb der tilsyneladende kunne være undgået, hvis Esbjerg kommune havde reageret på underretningerne. Udover advarsler om seksuelt misbrug modtog Esbjerg kommune i alt tretten underretninger om børnenes mistrivsel i J.A.'s egen familie, men foretog sig intet. Først da J.A. blev varetægtsfængslet den 4. oktober 2010, reagerede kommunen ved at tvangsfjerne hans børn (Jydske Vestkysten 2011d). Sagsforløbet i Esbjerg er blevet gennemgået af landets øverste myndighed i børnesager, Ankestyrelsen, der konkluderer, at Esbjerg kommunes sagsbehandling "ikke har levet op til de lovmæssige krav" (DR1 2012a).

2.2.2 Anden hovedanklage

Den anden hovedanklage handler om Esbjerg kommunes kommunikative håndtering af sagen, som formanden for Børne- og Familieudvalget, Hans Erik Møller (HEM), hovedsageligt har varetaget. Kommunikationskrisen kan siges at udgøre en tilstødende krise til den oprindelige krise.

HEM har fra krisens start fastholdt, at kommunen ikke har svigtet i sagen, at de ikke er blevet advaret om J.A.'s formodede seksuelle krænkelse af børn eller kunne have forhindret de seksuelle overgreb.¹ Senest i nyhedsmagasinet 21Søndag den 29. april 2012 hævder HEM gentagne gange, at de alvorlige kommunale svigt i Esbjergsagen først nu er gået op for kommunen. I TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 18.30 kan DR imidlertid afsløre, at HEM's egen forvaltning i sin redegørelse om sagsforløbet til Socialministeriet (fra den 27. oktober 2011) beskrev den lange række af advarsler om seksuelt misbrug.

2.2.3 Tredje hovedanklage

Den tredje hovedanklage handler om, at Esbjerg kommune tilsyneladende har forsøgt at skjule deres egen mangelfulde håndtering af Esbjergsagen over for offentligheden. Kommunen har på Socialministeriets foranledning udfærdiget en redegørelse om sagsforløbet (fra den 27. oktober 2011), men den offentligt tilgængelige version af redegørelsen er stærkt censureret. DR er imidlertid kommet i besiddelse af den uzensurerede version af redegørelsen og kan derfor i TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 21 afsløre, hvordan Esbjerg kommune tilsyneladende har forsøgt at dække over deres sagsbehandlingsmæssige fejl. En forskningschef i forvaltningsret udtaler til DR, at stort set alt i den offentligt tilgængelige version af redegørelsen er mørkelagt, og han vurderer, at offentlighedslovens regler derfor ikke er fulgt (DR1 2012b).

Der er altså tale om tre alvorlige anklager i denne sag. Den oprindelige anklage, der gælder kommunens omfattende forsømmelser i misbrugssagen, en senere tilstødende anklage, der gælder kommunens kommunikative håndtering af sagen og endelig en yderligere tilstødende anklage, der gælder kommunens tilsyneladende forsøg på at mørklægge sagen. Det er disse tre hovedanklager, de politisk ansvarlige i Esbjerg forholder sig til i de tre nyhedsinterviews, der udgør specialets empiri.

¹ Jævnfør kapitel 2.1 Sagens omstændigheder.

3 Teori

3.1 Genreramme

Jeg vil indlede dette teoriafsnit med at præsentere tre væsentlige retoriske bidrag til forståelsen af apologien. Fokus er rettet mod henholdsvis apologiens udvikling, hvad gælder dens funktion, apologien som retorisk genre og apologien set i sammenhæng med den anklage, den er et svar på. Med dette ønsker jeg at beskrive det retoriske felt, dette speciale bevæger sig inden for. Herefter følger en mere udførlig gennemgang af William L. Benoits teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse og en kort præsentation af Winni Johansen og Finn Frandsens teori om krisekommunikation som retorisk arena. Benoits teori anvender jeg som udgangspunkt for min senere analyse. Johansen og Frandsens kritiske videreudvikling af Benoits teori har tjent mig som inspiration til at ville beskæftige mig med specialets problemstilling og er genstand for min kritik. Endelig præsenterer jeg to teoretiske problemstillinger med relevans for min senere analyse.

3.1.1 Fra retstale til krisekommunikation

Ordet apologi stammer fra græsk (*apologia/απολογία*) og betyder noget i retning af at bortvise en beskyldning (Katlev 2000). I retorikken bruges *apologia* om ytringer, der har til formål at forklare og forsvare rhetor mod anklager, der er skadelige for hans omdømme. Sharon D. Downey har beskæftiget sig med apologiens funktion gennem tiden fra klassisk tid til nutid. I artiklen "The Evolution of the Rhetorical Genre of Apologia" beskriver hun, hvordan apologigenren har overlevet, netop fordi dens funktion har udviklet sig i takt med det omgivende samfund. Downey knytter de varierende funktioner, apologien har tjent gennem tiden til fem undergenrer: *selvfrifindelse* (self-exoneration), *selvtilgivelse* (self-absolution), *selvofring* (self-sacrifice), *selvhjælp* (self-service) og *selvbedrag* (self-deception) (Downey 1993, 42). I klassisk tid var apologien en juridisk retstale, afholdt af den tiltalte selv (hvilket var obligatorisk) med det formål at opnå frifindelse, og ofte var det et spørgsmål om liv og død. Moderne tiders apologier foregår på mediernes politiske scene med det formål at genoprette rhetors omdømme, således at vedkommende kan fortsætte sit politiske virke. Downey beskriver det offentlige liv efter 1960 som værende præget af en mangel på tillid til både det politiske system og medierne. Bl.a. politikere

optræder i en kronisk forsvarsposition, hvor de gør en af to modsatrettede ting: enten påtager sig skyld for at fremstå ansvarlige eller skyder ansvaret over på omstændighederne.²

3.1.2 Apologien som retorisk genre

Ware og Linkugel igangsatte den moderne retoriske forskning i apologien som genre og peger i deres klassiske artikel fra 1973, "They Spoke in Defense of Themselves", på en række faktorer (her kaldet strategier efter Villadsen (2009, 195)) og taktikker (her kaldet undergenrer efter Villadsen (2009, 195)) i verbalt selvforsvar. De definerer apologien som "a public speech of self-defense" (Ware og Linkugel 1973, 274) og beskriver den som en særlig form for tale, en genre i sig selv, hvis formål er at forsvare sig mod anklager rettet mod: "a man's moral nature, motives, or reputation" (Ware og Linkugel 1973, 274). Det, der samlet set kan betegnes personlig karakter. De beskriver fire overordnede apologistategier: *benægtelse* (denial), *afstivning* (bolstering), *adskillelse* (differentiation) og *transcendens* (transcendence). Mens benægtelse og afstivning er *reformative strategier*, der ikke søger at ændre tilhørernes forståelse af, holdning til eller følelser over for det pågældende emne, er adskillelse og transcendens *transformative strategier*, der netop har dette mål for øje. De fire strategier kan kombineres på kryds og tværs, men Ware og Linkugel identificerer fire undergenrer, der er de mest typiske kombinationer, og som hver består af én reformativ og én transformativ strategi: *frifindelse* (absolution), der bygger på benægtelse og adskillelse, *oprejsning* (vindication), der bygger på benægtelse og transcendens, *forklaring* (explanation), der bygger på afstivning og adskillelse og *retfærdiggørelse* (justification), der bygger på afstivning og transcendens. Ware og Linkugel understreger, at strategierne ikke kan påvises helt bogstaveligt i teksten, men er ment som redskaber, den retoriske kritiker kan anvende i arbejdet med at forstå en tekst (Ware og Linkugel 1973, 274).

3.1.3 Kategoria og apologia

Halford Ross Ryan argumenterer i sin artikel "Kategoria and Apologia: On their Rhetorical Criticism as a Speech Set" for at anskue anklage (kategoria) og forsvar (apologia) som udgørende *et talesæt*. Han finder det væsentligt at forstå apologier i sammenhæng med de anklager, de er et svar på.

² Den kroniske forsvarsposition nutidens politikere ofte optræder i, kan måske forklare en nyere tendens inden for apologigenren. Dens funktion er at foregribe potentielle anklager og dermed imødegå dem, førend de vokser sig for store og kan betegnes den proaktive apologi (J. A. Nielsen 2003).

Ryan foreslår en art topik for, hvordan man analyserer både kategoria og apologia. Ifølge denne topik må den retoriske kritiker først kigge på *motivationen* for anklage og forsvar. Dernæst må han kigge på *valget af emner, spørgsmål eller temaer* (issues), da disse valg kan være forskellige fra anklage til forsvar, og til sidst må han kigge på *belæggene* fra begge sider (Ryan 1982, 254). Ved en sammenligning af kategoria og apologia opnår man, ifølge Ryan, at kunne skelne mellem væsentlige og mindre væsentlige emner (issues). Man kan vurdere de respektive argumenter og bedømme begge taleres respektive succes eller fiasko set i forhold til det samlede udfald af talesættet. Ryan skelner mellem anklager og forsvar, der vedrører henholdsvis *handling* (policy) og *personlig karakter* (character) og gør sig derfor til fortaler for en bredere definition af apologien end f.eks. Ware og Linkugel. Ryan viser, hvordan den klassisk retoriske systematik, *stasislæren*, med fordel kan bruges som udgangspunkt for en beskrivelse af de mulige angrebs- og forsvarsstrategier.

Hermed har jeg beskrevet tre væsentlige retoriske bidrag til forståelsen af det retoriske felt, dette speciale bevæger sig inden for. Herefter følger en mere udførlig beskrivelse af William L. Benoit's teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse, som jeg anvender som teoretisk udgangspunkt for min analyse.

3.2 Teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse

Den amerikanske kommunikationsforsker William L. Benoit udgav i 1995 bogen *Accounts, Excuses, and Apologies. A Theory of Image Restoration Strategies*. Heri præsenterer han en teori om strategier for imagegenoprettelse samt anvender sin teori i studiet af en række amerikanske virksomhedskriser. Benoit er repræsentant for den tekst-orienterede eller retoriske forskningstradition inden for krisekommunikation.³ Det vil sige, at han interesserer sig for at studere, hvad en virksomhed eller organisation rent faktisk siger eller skriver, når den befinder sig i en krise. Selv anvender Benoit ikke betegnelsen *krisekommunikation* om sit forskningsområde, men taler om *image restoration* eller *image repair strategies* eller *discourse*.⁴

³ Modsæt den kontekst-orienterede eller strategiske forskningstradition jævnfør (Johansen og Frandsen 2007, 184).

⁴ Benoit er blevet kritiseret for sin brug af betegnelsen *image restoration* jævnfør kapitel 3.2.5 Kritik af teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse.

Benoits teori, der inden for retorikken først og fremmest er inspireret af Ware og Linkugels apologia-teori, bygger på to grundantagelser: 1) at kommunikation er intentionel eller "a Goal-Directed Activity" (Benoit 1995, 63) og 2) at bevarelse af et godt image er et af de centrale mål for kommunikationen.

3.2.1 Imagegenoprettelsesdiskursen

For at der kan være tale om, at et image er truet, skal to forhold være opfyldt: 1) En uønsket handling har fundet sted og 2) Nogen/den offentlige mening tror, at X (enkeltperson, virksomhed eller organisation) er ansvarlig for den uønskede handling.

Ved en *uønsket handling* skal forstås både verbale og non-verbale handlinger, såvel udeblevne forventede handlinger som handlinger, der betragtes som forkerte. Det er vigtigt at fastslå, at det relevante i denne sammenhæng er formodninger og ikke vished (Benoit 1995, 72). Hvis nogen/den offentlige mening *formoder*, at X er ansvarlig for en uønsket handling, er X's image truet, hvad enten X i virkeligheden er ansvarlig eller ej. Ligeså er det kun, hvis X har en formodning om, at de relevante modtagere holder X ansvarlig for en uønsket handling, at denne responderer, og anvendelsen af imagegenoprettelsesstrategier bliver aktuel.

3.2.2 Imagegenoprettelsesstrategier

Et angreb på et image kan føre til, at den anklagede responderer ved at anvende en eller flere verbale genoprettelsesstrategier. Strategierne er udtryk for kommunikative funktioner. De *er* ikke bestemte ytringer, men operationaliseres *gennem* ytringer, hvilket betyder, at hver enkelt strategi kan ytres på mange forskellige måder.⁵ Samtidig kan en enkelt ytring operationalisere flere strategier på en gang. Benoit skelner mellem fem overordnede former for verbale imagegenoprettelsesstrategier: 1) *benægtelse*, 2) *unddragelse af ansvar*, 3) *reduktion af angrebets omfang*, 4) *korrigering* og 5) *bøn om tilgivelse*. Inden for de tre første overordnede strategier skelner Benoit mellem forskellige undertyper, hvis indhold uddybes nedenfor.

3.2.3 Uddybning af Benoits typologi

Benoit underinddeler de fem overordnede imagegenoprettelsesstrategier på følgende vis:

⁵ Dette beskæftiger Benoit sig desværre ikke meget med jævnfør kapitel 3.2.5 Kritik af teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse.

Benægtelsesstrategien har to undertyper: *Simpel benægtelse*, der enten består i en ren benægtelse af, at den uønskede handling fandt sted, at man udførte handlingen eller at man har ansvaret for den. *Flytning af skyld*, der består i at flytte ansvaret over på andre eller noget andet, hvormed man undsiger sin egen delagtighed i den uønskede handling.

Unddragelse af ansvar er en strategi, man kan bruge til at nedtone sin egen rolle i en sag. Benoit skelner her mellem fire undertyper: For det første *provokation*, hvor man hævder, at man er blevet provokeret til den givne handling, og at den dermed blev udført som respons på en anden uønsket handling. Herved indikerer man, at der er andre medansvarlige. For det andet *omstødelse*, hvor man hævder, at det var mangel på tilstrækkelig information om eller kontrol over vigtige faktorer i situationen, der førte til den uønskede handling. Heri ligger også, at andre indirekte har del i ansvaret. For det tredje *uheld*, som betyder, at det var en uheldig omstændighed eller et regulært uheld, der lå til grund for den uønskede handling. For det fjerde *gode hensigter*, hvor man giver udtryk for, at den uønskede handling blev udført i den bedste mening.

Reduktion af angrebets omfang er en strategi, der har til formål at mindske de negative effekter af et angreb. Benoit opdeler denne strategi i hele seks undertyper: For det første *afstivning*, hvor man forsøger at styrke sin etos ved at fremhæve gode egenskaber ved ens person eller virksomhed og/eller beskrive positive handlinger, man tidligere har foretaget. For det andet *minimalisering*, hvor man forsøger at overbevise om, at den uønskede handling ikke er så slem, som den ser ud til. For det tredje *differentiering*, der går ud på at sammenligne den uønskede handling med andre lignende handlinger, udført af andre, hvor følgerne har været værre. For det fjerde *transcendens*, hvor man placerer den givne handling i en anden og ny kontekst i et forsøg på at retfærdiggøre den. For det femte *angreb på den anklagende*, der består i at gå til modangreb, svække modpartens beskyldninger og derved lede opmærksomheden væk fra en selv. For det sjette *kompensation*, hvor man tilbyder kompensation, f.eks. i form af erstatning, for derved at gøre omverdenen mildere stemt over for en selv.

Strategien *korrigering* består i at besvare angrebet ved at forsøge at rette op på problemet enten ved at løse det eller forhindre det i at genopstå.

Ved brug af den femte og sidste strategi, *bøn om tilgivelse*, vedgår man sit ansvar, undskylder og beder om tilgivelse.⁶

Strategisk brug af *tavshed* har Benoit valgt ikke at inddrage i sin typologi. Om dette siger han, at han har ønsket kun at beskrive de *verbale* strategier, der anvendes til genoprettelse af image. Ikke desto mindre beskriver han kort, at tavshed bliver anvendt i håbet om, at en sag vil dø hen, hvis man forbigår den i tavshed (Benoit 1995, 79).

3.2.4 Strategiernes effektivitet og kombination

Benoits empiriske arbejde viser, at langt de fleste krisekommunikatører anvender flere strategier i forsøget på at genoprette et truet image. Han vurderer selv, at det *kan* være et klogt valg.

Benoits teori foreskriver ikke, hvilke strategier man skal anvende i hvilke situationer, men i slutningen af sin bog berører han kort spørgsmålet om strategiernes effektivitet. Hans betragtninger er relevante i forhold til den krisekommunikation, der er genstand for min senere analyse. Benoit anbefaler, at man erkender, hvis man har begået en fejl og er ansvarlig. Benægter man, og kommer sandheden alligevel frem, vil man ikke kun miste troværdighed pga. den oprindelige uønskede handling, men også for at have løjet om, hvilken rolle man spillede i den (Benoit 1995, 160). At flytte skylden over på andre lykkes til tider for nogle. Benoit pointerer dog, at man ikke nødvendigvis løser imageproblemet af den grund, og man må være påpasselig med, at den der gøres ansvarlig ikke på nogen måde kan sættes i forbindelse med en selv (Benoit 1995, 162). Benoit fremhæver, at det at formidle planer om, hvordan man i fremtiden vil undgå lignende hændelser i at ske (korrigering) er en meget vigtig strategi i arbejdet med imagegenoprettelse. Det gælder uanset, om man er ansvarlig for den uønskede handling eller ej (Benoit 1995, 162). Endelig pointerer han, at imagegenoprettelsesstrategier ikke altid slår til, og at ens retorik ikke må stride imod ens handlinger (Benoit 1995, 164).

3.2.5 Kritik af teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse

Benoits teori bliver af mange opfattet som det bedste og mest omfattende studium af de retoriske forsvarsstrategier.⁷ Det til trods har teorien været genstand for kritik, og Benoit lægger da også

⁶ Koesten og Rowland anskuer det, de betegner soningsretorik (rhetoric of atonement) som en undergenre til apologien jævnfør (Koesten og Rowland 2004). Undskyldningsretorik, herunder officiel undskyldningsretorik, er et selvstændigt retorisk forskningsområde jævnfør eksempelvis (Villadsen 2009).

selv op til, at hans teori har visse mangler og kan videreudvikles (Benoit 1995, 164). I Artiklen "Revisiting the Theory of Image Restoration Strategies" fremfører Judith Burns og Michael Bruner en række kritikpunkter. De anfægter bl.a. antagelsen om, at man kan genoprette sit image fuldt ud, så det genvinder det niveau, det havde, inden krisen satte ind. Burns og Bruner foreslår derfor, at man frem for *image restoration* taler om *image recreation discourse* (Burns og Bruner 2000, 30). De lægger til grund, at der i ordet *restoration* netop ligger en præsupposition om, at det der er genstand for genoprettelse kan vende tilbage til sit udgangspunkt. Et andet kritikpunkt handler om, at Benoits teori lægger op til, at forløbet fra angreb til genoprettelse af image kan beskrives som en simpel todelt proces; som stimulus og respons (Burns og Bruner 2000, 30). Herved mener de, at Benoit reducerer en proces, der netop er kendetegnet ved at være yderst kompleks.

Winni Johansen og Finn Frandsen tilslutter sig Burns og Bruners kritikpunkter og tilføjer selv flere, hvoraf særligt to har relevans for dette speciale. Det første kritikpunkt lyder: "et altoverskyggende problem ved Benoits teori er, at han forestiller sig, at de omtalte imagegenoprettelsesstrategier... realiseres på en ret umiddelbar eller ikke-medieret måde." (Johansen og Frandsen 2007, 216). De efterlyser, at man i analysen af krisekommunikation "går i detaljer med, hvordan den enkelte strategi formes af konteksten eller af det medie, den genre eller den retoriske taktik, som er valgt" (Johansen og Frandsen 2007, 280). Det andet kritikpunkt jeg vil fremhæve, anklager Benoit for at opfatte imagegenoprettelsesstrategierne som brede kommunikative funktioner, uden at han går i detaljer med, hvordan disse funktioner sprogligt realiseres i konkrete ytringer (Benoit 1995, 300). Disse to kritikpunkter ligger til grund for min interesse for at ville undersøge medieringens betydning og selve afviklingen af kriseresponsstrategier i nyhedsinterviewet.

Jeg tilslutter mig de nævnte kritikpunkter og har selv yderligere to at tilføje. Som Johansen og Frandsen undrer jeg mig over, at Benoit ikke inddrager strategisk brug af tavshed i sin typologi (Johansen og Frandsen 2007, 209). Benoits argument for ikke at ville inddrage nonverbale strategier holder, for mig at se, ikke vand. Det at ignorere anklager kommer ofte til udtryk verbalt jævnfør udtalelser som: *Ingen kommentarer!* eller: *Jeg ønsker ikke at udtale mig om den konkrete sag*. Mit andet kritikpunkt vedrører strategien *bøn om tilgivelse*, der efter min vurdering med

⁷ Jævnfør eksempelvis (Hearit 2006, 82–83).

fordel kan opdeles i flere understrategier.⁸ Strategiens tre kendetegn (at vedgå sit ansvar, undskylde og bede om tilgivelse) er ikke nødvendigvis i spil på én og samme tid og kan i øvrigt kombineres på kryds og tværs. Ofte oplever vi herhjemme krisekommunikatører *beklage* en hændelse, mens jeg ikke mindes at have oplevet nogen bede om tilgivelse.⁹ Det strider mig derfor imod at anvende betegnelsen *bøn om tilgivelse*, da denne sproghandling, efter min vurdering, ikke harmonerer med den danske nationalkultur.

Hermed har jeg præsenteret William L. Benois teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse. I det følgende afsnit vil jeg kort præsentere for derefter at kritisere Winni Johansen og Finn Frandsens videreudvikling af Benois teori, der har inspireret mig til at ville beskæftige mig med specialets problemstilling.

3.3 Teori om krisekommunikation som retorisk arena

Winni Johansen og Finn Frandsen præsenterede i 2007 en ny teori om krisekommunikation, hvormed de tog det, de selv kalder *det tredje skridt* i kommunikationsforskningen (Johansen og Frandsen 2007, 252). Det første skridt var de afsender-orienterede kommunikationsmodeller.¹⁰ Det andet skridt var de modtager-orienterede kommunikationsmodeller. Til trods for at de to tilgange umiddelbart synes at være hinandens diametrale modsætninger, har de, ifølge Johansen og Frandsen, noget tilfælles. De fokuserer begge på processer, hvor én afsender kommunikerer til én modtager, hvad enten der er tale om individer, virksomheder eller organisationer. Johansen og Frandsen søger derimod at fokusere på dynamiske og komplekse processer og anlægger herved det, de kalder *en multivokal tilgang* (Johansen og Frandsen 2007, 252). Modellen for krisekommunikation der bygger på denne tilgang, *den retoriske arena*¹¹, består af to dele: en model for *konteksten*, kaldet kontekstmodellen (Johansen og Frandsen 2007, 275–280) og en retorisk model for *teksten*, kaldet tekstmodellen (Johansen og Frandsen 2007, 280–304).

⁸ Benoit indrømmer selv, at hans fjorten strategier kan være en oversimplificering, og at der derfor kan være behov for yderligere at forfine hans typologi (Benoit 1995, 165).

⁹ Nationalkulturen har stor indflydelse på, hvordan en undskyldning kommer til udtryk, og om der med den følger en bøn om tilgivelse. Kontekst, herunder den nationalkulturelle kontekst, udgør den ene af fire parametre i Johansen og Frandsens tekstmodel jævnfør kapitel 3.3 Teori om krisekommunikation som retorisk arena.

¹⁰ Benois teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse er afsender-orienteret, da fokus udelukkende ligger på afsenderen, og de genoprettelsesstrategier afsenderen anvender, når dennes image er truet.

¹¹ Ved *den retoriske arena* forstår de to forskere noget andet end *offentligheden*. Godt nok vil meget af det, der foregår i arenaen også foregå i et offentligt rum, men det gælder ikke al kommunikationen eksempelvis ikke den interne krisekommunikation (Johansen og Frandsen 2007, 275).

Kontekstmodellen skal bl.a. illustrere, at man ved krisekommunikation ikke kun skal forstå den *kriseramtes* kommunikation. Krisekommunikation dækker over mange aktørers kommunikation, og disse aktører træder ind og ud af den retoriske arena, inden for hvilken de handler og kommunikerer. For krisekommunikation i nyhedsinterviewet betyder det, at det ikke er den interviewede, der leverer krisekommunikation *til* seerne *gennem* interviewerens (kommunikation som transmission), men begge interviewets parter, der krisekommunikerer (kommunikation som interaktion). Herved spiller interviewerens en medskabende rolle for krisekommunikationen.

Tekstmodellen omfatter tre instanser og fire parametre. De tre instanser er selve krisekommunikationen samt afsender- og modtager-instansen, og de fire parametre, der medierer kommunikationen, er kontekst-, medie-, genre- og tekst-parameteret. Ved 'mediering' skal forstås "den proces, hvor en bestemt kommunikation i et eller andet omfang formes af [de] fire parametre" (Johansen og Frandsen 2007, 285). Tekstmodellen skal netop illustrere, at krisekommunikation, såvel som al anden kommunikation, aldrig er umiddelbar, men altid vil være *medieret* i en eller anden forstand. *Konteksten* er det parameter, der danner ramme om krisekommunikationen og derfor også opstiller *rammebetingelser*. Det valgte *medie* har nogle særlige kommunikative karakteristika, der er med til at forme krisekommunikationen. Med den valgte *genre* følger nogle særlige konventioner. *Teksten* er krisekommunikationens mikroplan og "et resultat af afsenderens valg og anvendelse af retoriske taktikker og semiotiske ressourcer." (Johansen og Frandsen 2007, 299). Ved 'semiotiske ressourcer' skal forstås de udtryksmidler, hvormed man kan skabe mening, hvilket vil sige ord, billeder og handlinger. Ved 'retoriske taktikker' skal forstås de bestemte måder, hvorpå de semiotiske ressourcer anvendes. Det at krisekommunikationen f.eks. foregår i et nyhedsinterview på tv har derfor betydning både for krisekommunikationens form og indhold.

3.3.1 Kritik af teori om krisekommunikation som retorisk arena

Jeg vurderer, at Johansen og Frandsens kritiske videreudvikling af Benoits teori er relevant. Dog har jeg visse forbehold over for deres teori om krisekommunikation som retorisk arena, som jeg vil redegøre for i dette afsnit. Johansen og Frandsen konstaterer, at krisekommunikation altid vil være medieret, og at denne mediering er med til at forme kommunikationen. Jeg anser ikke dette for at være ny erkendelse, men anerkender, at Benoit ikke beskæftiger sig med medieringens

betydning i sin teori. I tekstmodellen inddrager Johansen og Frandsen medieringen i form af fire parametre (kontekst, medie, genre og tekst), men de giver kun meget få eksempler på, hvordan en sådan mediering kan aflæses af en given kommunikation. De kommer ikke med noget bud på, hvad bevidstheden om krisekommunikationens mediering har af implikationer for praktikerens strategiske arbejde. De kommer heller ikke med noget bud på, hvordan man som kritiker kan analysere medieringens indvirkning på krisekommunikationen. De stiller selv to relevante spørgsmål: "hvordan identificerer vi som forskere en kriseresponsstrategi som værende en benægtelse? Og hvordan konstruerer vi som praktikere en benægtelse...?" (Johansen og Frandsen 2007, 300) Desværre kommer de, efter min vurdering, ikke selv med noget kvalificeret svar. De beskriver blot, hvordan en benægtelse kan være henholdsvis direkte, mere indirekte eller tavs (idet tavshed af mange betragtes som en benægtelse), og de påpeger, at man kan benægte ved hjælp af både ord, billeder og handlinger. I deres analyseeksempel, Arla og Muhammed-krisen, har de ellers muligheden for at eksemplificere, hvordan man i en konkret analyse af krisekommunikation kan tage højde for medieringens indvirkning, men de griber den ikke. Spørgsmålet er også, hvilken status deres tekstmodel har? Er det en analysemodel til brug for kritikerne, der *studerer* krisekommunikation, eller er det en præskriptiv model til brug for praktikerne, der *udøver* krisekommunikation? Efter min vurdering kan tekstmodellen i dens nuværende form kun anvendes som teoretisk model, der fastslår, at krisekommunikation er medieret af henholdsvis kontekst, medie, genre og tekst. Det jeg efterspørger, er et bud på en relevant metodisk tilgang til analyse af den konkrete sproglige afvikling af kriseresponsstrategier samt af medieringens indvirkning på denne proces. Jeg vil da selv argumentere for, at hvad gælder analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet, da vil en kombination af retorisk kritik og konversationsanalyse være en relevant metodisk tilgang. Jeg vil påvise min påstand i praksis ved at anvende denne metodiske tilgang i min senere analyse, og jeg diskuterer fordele og ulemper ved denne undersøgelsesmetode i kapitel 5 Metodekritik.

3.4 To teoretiske problemstillinger

I dette afsnit vil jeg introducere to beslægtede teoretiske problemstillinger med relevans for min senere analyse. Jeg vil belyse de to problemstillinger ved at trække på forskellige teoretiske bidrag inden for undskyldningsretorikken.

3.4.1 Beklagelse versus undskyldning

Den første teoretiske problemstilling med relevans for min senere analyse gælder forholdet mellem det at beklage og undskylde. Beklagelser ligner og bliver ofte forvekslet med reelle undskyldninger. At beklage er imidlertid langt mindre compromitterende og langt mere omkostningsfrit end at undskylde. Når man undskylder, indrømmer man at have handlet forkert og fritager den forurettede fra skyld, hvorved man påtager sig et moralsk ansvar. Beklager man derimod, anerkender man, at den forurettede har lidt overlast, og man tilkendegiver sin sympati hermed, men man indrømmer ikke selv at have fejlet.¹² Det omkostningsfrie ved at beklage frem for at undskylde ligger bl.a. i, at man ikke forpligter sig til at tilvejebringe nogen form for oprejsning, til at forbedre sig eller afholde sig fra at begå noget lignende i fremtiden (Smith 2008, 175). Nick Smith påpeger, at man ved at beklage tilbyder den forurettede sin sympati, medfølelse og kondolence (Smith 2008, 37), mens man ved at undskylde tilbyder sin anger (Smith 2008, 34). Ifølge Smith opfatter vi ofte beklagelser som overfladiske forsøg på at dæmpe kritik (Smith 2008, 174). Samtidig er det at beklage blevet så meget en form, ikke mindst i offentlig sammenhæng, at de der beklager, ofte slet ikke ved, at de netop beklager og ikke undskylder.¹³ Både beklagelser og undskyldninger kan anvendes strategisk for politisk vinding, men jeg finder det væsentligt at påpege, at man ikke deraf kan slutte, at alle beklagelser og undskyldninger der optræder i den politiske diskurs er uoprigtige. Smith beskriver, ud fra et moralsk perspektiv, den kategoriske undskyldnings elleve konstituerende elementer og heriblandt det, han betegner *bekræftet faktisk baggrund* (Smith 2008, 28). Smith argumenterer for, at en undskyldning giver mest mening, hvis de implicerede parter deler forståelse af, hvad der undskyldes for. Man må derfor udrede den faktuelle baggrund, førend man kan bedømme en handling og vurdere, hvorvidt den kræver en undskyldning. Smith advarer mod, at man bunker flere forseelser i én stor generel undskyldning. Det begrænser de forurettede i at vurdere undskyldningens betydning, hvis der kan opstå tvivl om, hvilken uønsket handling der undskyldes for (Smith 2008, 57). Derfor udgør *præcisering af hver moralsk forkert handling* også et element i den kategoriske undskyldning (Smith 2008, 55). Smith vurderer, at alt for mange "admit to general wrongdoing" (Smith 2008, 30). Koesten og Rowland, der opfatter det, de betegner soningsretorik som en undergenre til apologien, finder det vanskeligt at kombinere soningsretorikken med andre strategier, fordi en kombination ofte vil

¹² Jævnfør lektor i Retorik, Lisa Storm Villadsen (Kristeligt Dagblad 2011).

¹³ Jævnfør filosof og idéhistoriker, Lars-Henrik Schmidt (Kristeligt Dagblad 2011).

underminere det oprigtige i undskyldningen (Koesten og Rowland 2004, 84). Benoit påpeger dog, at strategien *bøn om tilgivelse* med fordel kan kombineres med formidling af planer for korrigerende handlinger (Benoit 1995, 79).

3.4.2 Skyld versus ansvar

Den anden teoretiske problemstilling med relevans for min senere analyse gælder spørgsmålet om skyld og ansvar. Man kan ikke være skyldig i en uønsket handling, man ikke selv har begået, men spørgsmålet er, hvorvidt man kan være ansvarlig for noget, man ikke selv har gjort sig skyldig i? Joel Feinberg opfatter *kollektivt ansvar*, lige som *stedfortrædende ansvar*, som en form for *strengt ansvar* (strict liability). *Strengt ansvar* dækker over tilfælde, hvor vi holder repræsentanter ansvarlige for en uønsket handling, selvom forholdene omkring deres medvirkende skyld er svækket eller ikke eksisterende (Feinberg 1991, 54). *Stedfortrædende ansvar* opstår, når vi kan tilskrive skyld til en part, men skifte ansvar til en anden (Feinberg 1991, 56). Feinberg understreger, at det kun er ansvaret, der kan gå fra en part til en anden: "There can be no such thing as vicarious guilt" (Feinberg 1991, 60). For Feinberg er *strengt ansvar* kun retfærdigt hvis den part, der holdes ansvarlig på nogen måde havde kontrol over sin egen skæbne (Feinberg 1991, 56). Nick Smith skelner mellem to typer af uønskede handlinger, der ofte er i spil i situationer, hvor et kollektiv tillægges ansvar. Dels er der den uønskede handling, underordnede har gjort sig skyldige i. Dels er der den uønskede handling, overordnede *eventuelt* har gjort sig skyldige i, og som består i at medvirke til de underordnedes uønskede handling ved at forsømme deres ledelsesmæssige ansvar over for dem (Smith 2008, 180). Smith påpeger, at vi i tilfælde hvor embeds- eller tjenestemænd tilkendegiver deres ansvar må spørge os selv, *hvad* de påtager sig ansvar for samt "what sorts of apologetic meaning such statements convey" (Smith 2008, 194). H.D. Lewis argumenterer imod idéen om *kollektivt ansvar*. Han er af den overbevisning, at man ved at sige at kollektivet er skyldigt, til en hvis grad fritager de individer, der rent faktisk er skyldige, fordi: "where all are guilty, nobody is" (May og Hoffman 1992, 147). Han påpeger, at det individ der undskylder på vegne af kollektivet, ofte har indiskutabel position til at undskylde kategorisk for noget, han personligt har gjort galt. Jean Harvey beskæftiger sig med *institutionelt ansvar*. Hun er af den overbevisning, at en institution kan bære ansvar for uønskede handlinger, fordi institutionen skal anskues som forskellig fra eller mere end bare de individer, der indgår i den. Hun skelner mellem fire måder, hvorpå en institution kan være ansvarlig for uønskede handlinger,

begået af institutionelle repræsentanter, også selvom institutionen formelt set forbyder handlingerne (Harvey 1995, 59): 1) Hvis den institutionelle repræsentant er højtplaceret i institutionen, stiller det institutionen som sådan i et mere uheldigt lys, end hvis handlingen er begået af en lavtplaceret repræsentant. 2) Hvis institutionelle repræsentanter begår adskillige uønskede handlinger, så der derved tegner sig et mønster. 3) Hvis institutionen kan kritiseres for at have placeret den institutionelle repræsentant i vedkommendes institutionelle rolle, eller hvis institutionen har forsømt at holde godt nok opsyn med vedkommende. 4) Hvis institutionen, efter den uønskede handling er begået, ser bort fra relevante beviser eller de forurettedes protester enten ved ikke at foretage nogen undersøgelse af det, der er sket eller i værste fald ved at mørklægge sagen. Ifølge Harvey er sidstnævnte form for institutionel involvering måske den mest hyppigt forekommende. Jo mere institutionel den uønskede handling er, des mere relevant er det, ifølge Harvey, at en institutionel repræsentant giver de forurettede en undskyldning (Harvey 1995, 59).

Jeg har med dette teoriafsnit skitseret specialets overordnede teoretiske ramme. Hertil vil jeg løbende i min analyse inddrage relevante teoretiske betragtninger i det omfang, jeg finder det væsentligt at lægge et teoretisk perspektiv på de retoriske valg, krisekommunikatørerne træffer.

Først vil jeg præsentere den anvendte metode.

4 Metode

4.1 Metodiske overvejelser

Jeg vil indlede dette metodeafsnit med at redegøre for, hvordan jeg har anvendt konversationsanalysen som del af min undersøgelsesmetode. Dernæst vil jeg, med udgangspunkt i Mie F. Nielsens bog *Replik til journalistikken*, kort præsentere den konversationsanalytiske metode, de konversationsanalytiske indsigter i samtalens bestanddele og grundlæggende konversationsanalytiske og interviewtekniske begreber, jeg finder det nødvendigt at have kendskab til. Herefter vil jeg introducere medieinterviewet som interaktionsform. Jeg vil redegøre for, hvordan jeg har grebet transskriptionen af de tre nyhedsinterviews an og forklare de anvendte transskriptionssymboler.

I min analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet anvender jeg en kombination af retorisk kritik og konversationsanalyse. Jeg vil ikke anvende den konversationsanalytiske metode i gængs forstand, hvor man går induktivt til værks uden nogen form for problemformulering eller hypotese, men tager udgangspunkt i en konkret observation. En metodisk tilgang konversationsanalytikere betegner *ustyret iagttagelse* (unmotivated looking) (Psathas 1995). Jeg vil derimod anvende de indsigter, konversationsanalysen har tilvejebragt om samtalers og mere specifikt medieinterviewets sekventielle organisering. Med afsæt i disse indsigter besvarer jeg den del af min problemformulering, der omhandler, hvordan interviewets parter bærer sig ad med at udføre hvert deres interaktionelle projekt for interviewet. Jeg har anvendt Mie F. Nielsens bog, *Replik til journalistikken*, som opslagsværk under min analyse af nyhedsinterviewene og anvender den terminologi, bogen præsenterer. Jeg vil kort præsentere tre interviewtekniske begreber, der kræver en nærmere forklaring i dette metodeafsnit. De øvrige interviewtekniske begreber præsenterer jeg løbende i analysen, i det omfang de gøres relevante af interviewets parter. Jeg vil undervejs i min analyse stille mig selv det for konversationsanalytikere helt centrale spørgsmål: *hvorfor dette nu?* (why that now?)¹⁴ Hvorfor gør de interagerende lige netop dette, hvorfor lige på dette sted og hvorfor lige på denne måde? Hvad sker der lige inden, der kan have foranlediget det? Hvad sker der lige efter, som viser, hvilken betydning det tillægges, og hvad det udretter? Jeg

¹⁴ Oprindeligt formuleret af Emanuel A. Schegloff og Harvey Sacks (1973, 299).

vil forsøge at besvare det centrale analysespørgsmål alene ud fra, hvad jeg af interviewoptagelserne kan iagttage de interagerende sige, hvad de gør og hvordan de fremtræder. Det er en ambition inden for konversationsanalysen ikke at spekulere i, hvilke intentioner eller motiver der måtte ligge bag de interagerendes handlinger (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 169). Jeg vil dog ikke afholde mig fra at tolke i det omfang, jeg på baggrund af mine observationer vurderer at have belæg for det. Jeg tillader mig dette af to årsager: For det første er jeg af den overbevisning, at der er tolkninger, der er mere relevante end andre. For det andet danner jeg mig som observatør af interaktionen et indtryk, lige såvel som de interagerende selv danner sig et indtryk af hinandens interaktionelle dagsorden. Særligt i tilfælde hvor flere observationer peger i samme retning, finder jeg det relevant at redegøre for, hvad jeg tolker på baggrund af det, jeg observerer.

4.2 Den konversationsanalytiske metode

Konversationsanalysen (CA efter *conversation analysis*) har oprindeligt sine rødder i sociologien og har siden midten af 1960'erne eksisteret som metode, efter forgangsmanden Harvey Sacks søgte at afdække samtalers¹⁵ iboende orden i løbet af en forelæsningsrække på University of California i 1964-68 (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 28). CA er en kvalitativ og, som nævnt, induktiv metode med naturligt forekommende interaktioner som analyseobjekt. CA har særligt fokus på, hvordan de interagerende bærer sig ad med at udføre sociale handlinger, og hvordan disse handlinger er sekventielt organiseret. Metoden har bl.a. givet særlige indsigter i, hvordan samtalepartnere konstruerer identitet, samt hvordan hverdagssamtalen og institutionelle interaktioner som f.eks. læge-patient-samtaler og medieinterviews er sekventielt organiseret.

4.3 Grundlæggende konversationsanalytiske begreber

Inden for CA anskuer man ytringer som talebidrag. I en samtale skiftes de interagerende til at *tage tur*, hvilket vil sige påbegynde *taleture*, og denne mekanisme, *turtagning*, er helt fundamental for samtalen. Turtagningen er et interaktionelt styret system, hvilket vil sige, at det er de interagerende selv, der indbyrdes samarbejder om at få systemet til at fungere. Den ene

¹⁵ Med 'samtaler' menes alle former for interaktion, der involverer tale og derfor ikke blot hverdagssamtalen. For at undgå misforståelser taler man derfor også inden for CA om tale-i-interaktion (talk-in-interaction) (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 52-53).

samtalepartner kan ikke bare gøre, hvad han eller hun vil, uden at den eller de andre samtalepartnere samarbejder om at lade vedkommende gøre det. Hver taletur har et design, kaldet *turdesign*. Taleture kan inddeles i *enkeltenhedsture* eller *flerenhedsture*, alt efter om de består af en eller flere *turkonstruktionsenheder* (forkortet TCU efter *turn constructional unit*). En TCU kan være al tale, der meningsfuldt kan stå alene lige fra enkelte ord som 'ja' eller 'nå' over: 'ik dem alle sammen' til det, vi inden for skriftsproget kender som sætninger. Efter hver TCU er der et *muligt færdiggørelsespunkt* for den talende, men ikke nødvendigvis relevans for, at en anden taler tager ordet, også kaldet *overgangsrelevans*. Derfor kan den talende tale henover en række mulige færdiggørelsespunkter. De samtalende gætter undervejs på, dvs. *projicerer*, de mulige færdiggørelsespunkter, der opstår i talen. Den lyttende forsøger herved at beregne, hvornår den talende er færdig med sin tale, og det derfor vil være relevant for den lyttende selv at tage ordet. Ved hvert muligt færdiggørelsespunkt er der under alle omstændigheder et *responspunkt* for den lyttende, vedkommende ofte anvender til at give *minimalrespons*. Herved signalerer vedkommende, at talen er modtaget, *modtagersignaler*, og ofte også at modtageren ønsker, at den talende skal fortsætte sin tale, *fortsættelsesmarkører*, som: 'mm' eller 'ja'. Minimalrespons gør ikke krav på turen og kan derfor ansues som en blanding mellem det at lytte og tale.

Der kan være en naturlig overgang fra førstetaler til næstetaler f.eks. efter formuleringen af et spørgsmål. Der kan være pauser imellem turene eller tværtimod være samtidig tale. Taler de interagerende samtidig med hinanden, taler de i *overlap*. Studier har vist, hvor dygtige vi mennesker er til at høre og respondere på hinandens tale, selv når vi taler i munden på hinanden (Schegloff 1988). Overlappende tale forekommer f.eks., når den lyttende mener at have forstået det spørgsmål, den talende er ved at formulere og derfor begynder sit svar, førend den talende har færdigformuleret spørgsmålet. Førstetaleren behandler ikke nødvendigvis denne 'tyvstart' som problematisk. Vurderer de interagerende, at en taletur ikke har det rette design, kan det føre til *reparatur* af talen. Man skelner mellem *selv-initieret* og *anden-initieret reparatur*. Ved selv-initieret reparatur opdager den talende selv, at talen ikke har det rette design og *re-designer* sin tur. Begrebet *turpar* er et af de mest centrale begreber inden for CA og hænger nøje sammen med samtalens sekventielle organisering. Et turpar består af en *første pardel* og en *anden pardel*. Nogle ture som første pardel har såkaldt *præference* for bestemte andre ture som anden pardel. Et spørgsmål som første pardel har således præference for et svar som anden pardel. En indbydelse

har præference for en accept, en hilsen præference for en genhilsen. Første pardel efterlader en plads, kaldet en *slot*, til anden pardel. Der skelnes mellem en slot og den enhed, der eventuelt måtte udfylde den. Udebliver anden pardel, vil den fremstå *mærkbart fraværende*, og de interagerende vil højst sandsynligt behandle det som problematisk. Enten er første pardel ikke hørt eller forstået eller også kan eller vil den, der var udpeget til at skulle producere den anden pardel ikke levere. Efter et turpar optræder ofte *tredjetursrespons*, hvor første taler, der producerede første del af turparret, responderer på turparrets anden del. *Kontekstens* betydning tillægges stor vægt inden for CA og har særlig betydning for specialets problemstilling. Inden for CA opfatter man enhver ytring som dobbelt kontekstuel, idet den både er formet af en forudgående ytring (kontekstbetinget), men samtidig skaber kontekst for den efterfølgende ytring (kontekstskabende). Konteksten er ikke en forud etableret ramme (i den forstand er metoden kontekstfri), men produceres lokalt i interaktionen. CA egner sig særligt til at undersøge kontekstens betydning empirisk, fordi en af metodens grundlæggende indsigter er, at "en ytring kun kan forstås i lyset af dens sekventielle kontekst." (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 28). Hvad der sker lige inden og lige efter en ytring, er altså betydeligt relevant for forståelsen af ytringen selv. Konteksten har således stor betydning både for interaktionens form, forløb og indhold. I nyhedsinterviewet kan den interviewedes udtalelser derfor kun forstås set i lyset af de spørgsmål, de udgør et svar på.

4.4 Medieinterviewet som interaktionsform

Medieinterviewet¹⁶ er et eksempel på institutionel interaktion, der er kendetegnet ved tre ting: For det første repræsenterer mindst den ene af de interagerende en formel organisation (i nyhedsinterviewet gælder det mindst interviewerens (fremadrettet kaldet IR)). For det andet bliver mindst den ene af de interagerendes professionelle identitet¹⁷ gjort relevant i interaktionen (i nyhedsinterviewet gælder det mindst IR). For det tredje orienterer de interagerende sig mod¹⁸ den

¹⁶ Medieinterviews dækker over flere typer af interviews. Da det er nyhedsinterviews, jeg beskæftiger mig med i dette speciale, vil jeg fremadrettet bruge denne betegnelse.

¹⁷ Inden for CA beskæftiger man sig kun med identitet i det omfang, det i interaktionen gøres relevant af de interagerende selv. Identitet bliver opfattet som noget, der *gøres* og som noget, der er til konstant forhandling de interagerende imellem (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 129–130).

¹⁸ 'Orienter sig mod' skal inden for CA forstås som det, at samtaledeeltagerne gør noget bestemt relevant i interaktionen.

institutionelle kontekst (i nyhedsinterviewet gælder det både IR og den interviewede (fremadrettet kaldet IE)).

Nyhedsinterviewet er en særlig form for samtale, der adskiller sig fra hverdagssamtalen på flere forskellige måder. Først og fremmest er interviewet kendetegnet ved at indeholde lange spørgsmål-svar-sekvenser. Det er forudbestemt, hvem der skal kunne producere hvilken *type* taleture (turtypepræallokering): IR stiller spørgsmålene, og IE svarer. Et andet kendetegn ved interaktionsformen er den, at ordet er styret, og taleturene derfor bliver fordelt (turallokering): IR er interviewets ordstyrer. Fordi nyhedsinterviewet er målorienteret (målet kan eksempelvis være at belyse en problemstilling eller at frembringe ny information), er det relevant, at nogle også styrer emnet undervejs: IR fungerer som emnestyrer. Interviewets parter kan selvfølgelig begge bryde med formatet. Selv hvis de gør det, viser de som oftest at orientere sig mod den institutionelle kontekst jævnfør en metakommentar som: 'må jeg ikke lige først sige', der signalerer bevidsthed om brud med formatet.

Selvom IR på mange måder styrer interviewets gang og herved regulerer IE's talevilkår, så er hun også selv underlagt visse begrænsninger. En af dem har at gøre med det journalistiske ideal om objektivitet. For at fremstå *formelt neutral*¹⁹ må IR afstå fra at fremsætte erklæringer eller at forholde sig følelses- eller holdningsmæssigt til IE's tale. Det opnår hun bedst ved at begrænse sig til at stille spørgsmål. Naturligvis er IR ikke reelt neutral, og hun kan føle behov for f.eks. at bestride IE's standpunkt eller anklage IE for en uønsket handling. I så fald vil hun gøre meget for enten at designe den interaktionelle handling som et spørgsmål og/eller distancere sig fra ytringen ved at tilskrive den en anden end sig selv. En teknik der kaldes *footingskift*.²⁰ Der er mange andre måder, hvorpå IR i selve interviewet eller redaktionen forud for interviewet kan konstruere virkeligheden på en bestemt måde. Eksempelvis kan det foregå gennem valg af spørgsmålsdesign, brug af *præsuppositioner*²¹ og attitude over for IE, men også i vinklingen af den optakt, der ofte går forud for selve interviewet.

¹⁹ *Formel neutralitet* dækker over den intervieweradfærd, der gør, at intervieweren ikke kan kritiseres for at være forudindtaget eller tage parti jævnfør (J. Heritage og Greatbatch 2003).

²⁰ Se nærmere beskrivelse i kapitel 4.5.1 Footingskift.

²¹ Se nærmere beskrivelse i kapitel 4.5.2 Præsuppositioner.

Det er således karakteristisk for nyhedsinterviewet, at der er asymmetri mellem interviewets parter. Et yderligere asymmetrisk forhold ligger i, at IR er skolet i at varetage sin særlige rolle som interviewer i interviewet. IE derimod har måske nok modtaget undervisning i interviewteknik, hvis han ofte er i medierne, men under alle omstændigheder har han ikke det at være IE som sit primære arbejde. Det er netop det asymmetriske forhold interviewets parter imellem og det, at den interaktion de indgår i er målorienteret, der er med til at give interviewet dets karakteristiske formelle præg.

Det er yderligere et kendetegn ved nyhedsinterviewet, at de interagerende ikke er hinandens primære modtagere af talen, til trods for at de er samtalepartnere. Den primære modtager er seerne. Det primære formål med interviewet er at generere information til seerne ikke til de interagerende selv. IR deltager i interviewet for på seernes vegne at stille IE spørgsmål, og IE er valgt til at medvirke i interviewet, fordi man har vurderet, at han kunne have noget for seerne interessant at sige. At seerne er den primære modtager fremgår eksempelvis ved, at både IR og IE fremsætter information, der er kendt for dem begge selv, men potentielt ukendt for seerne. Det fremgår også, når IR opsummerer eller ekspliciterer IE's forudgående tale for derved at slå en pointe fast over for seerne. En teknik der betegnes en *formulation*.²²

4.5 Tre interviewtekniske begreber

Jeg vil kort introducere tre interviewtekniske begreber, som jeg vil anvende i min analyse af de tre nyhedsinterviews.

4.5.1 Footingskift

De interagerende kan indtage forskellig *footing*, når de ytrer sig, og via *footingskift* kan de skifte mellem at tale på egne og andres vegne eller begge dele (M. F. Nielsen 2001, 31). IR kan anvende *footingskift* som strategi til at opretholde sin formelle neutralitet, når hun f.eks. ønsker at fremsætte et synspunkt. Via *footingskift* kan hun distancere sig fra synspunktet ved at tilskrive det tredjemand. Hermed lader hun en anden agere *ophavsmand* for synspunktet og gør sig selv til såkaldt *animator* for det. *Animatoren* er blot den, der pt. ytrer X, men ikke selv er *ophavsmand* til X og derfor ikke kan drages til ansvar for X.

²² Se nærmere beskrivelse i kapitel 4.5.3 Formulationer.

4.5.2 Præsuppositioner

Begrebet *præsupposition* kan kort og godt defineres som de "forudsætninger, man markerer, at man går ud fra" (Harder 1980, 14). Når man kommunikerer, må man nødvendigvis forudsætte noget bekendt. Ellers bliver det hurtigt en omstændelig affære. Præsuppositioner er derfor ikke i sig selv problematiske. I interviewet fungerer de præsuppositioner, IR anvender kontekstualiserende for hendes spørgsmål og dermed også for IE's svar (M. F. Nielsen 2001, 108). Præsuppositioner inviterer ikke til at blive taget stilling til, men planter så at sige antagelsen ind i kommunikationssituationen (Harder 1980, 17). Derfor kan IR anvende præsuppositioner strategisk. Med et spørgsmål som: 'Hvad vil du gerne sige til de misbrugte børns forældre?' præsupponerer IR, at IE gerne vil sige noget til de pågældende forældre og gør det derfor svært for ham at undslå sig et svar. Et udeblevet svar vil være *mærkbart fraværende*.

4.5.3 Formulationer

En *formulation* kan defineres som en taletur, hvor den talende opsummerer, forklarer eller udtrækker essensen af noget forudgående (John Heritage 1985). I nyhedsinterviewet bliver formulationer oftest anvendt af IR som et særligt design for opfølgningsspørgsmål (M. F. Nielsen 2001, 169). IR kan med formulationen forsøge at gengive IE's forudgående tale så objektivt som muligt f.eks. for at fastslå en pointe. Da formulationen er udtryk for IR's personlige udlægning, kan hun imidlertid også anvende formulationen strategisk. Med en taletur som: 'Du medgiver, I har begået fejl. Jeg vil også gerne høre dig...' markerer IR, at hun har nået et delmål med interviewet og på den baggrund kan drive interviewet videre i en ny retning.

4.6 Transskription af interviews

Jeg vil transskribere de tre nyhedsinterviews efter de såkaldte *minimale CA-konventioner*, som de er beskrevet af Mie F. Nielsen og Søren Beck Nielsen i bogen *Samtaleanalyse* (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 186–189). Jeg har valgt at følge netop denne konvention, da den anbefales af bogens forfattere til alle, der foretager konversationsanalyser under ph.d.-niveau. En fordel ved systemet er, at den har en relativ høj detaljeringsgrad og samtidig anvender almindelig ortografi frem for kodning. Det gør udskrifterne nemmere at aflæse efter blot en kort forklaring af de anvendte konventioner. At transskribere vil altid være at tolke, og mange detaljer går tabt i denne proces. Den transskriberede udskrift kan derfor ikke siges at være identisk med

interviewoptagelserne. Jeg har da også blot brugt de transskriberede udskrifter som supplement og vedlagt dem som bilag til specialet. Videooptagelserne af nyhedsinterviewene har været de primære kilder, jeg har analyseret ud fra ved simpelthen at afspille optagelserne igen og igen. Optagelserne af interviewene er også en gengivelse af virkeligheden, men trods alt det bedste, jeg har haft mulighed for at arbejde med. De teksteksempler fra de transskriberede interviews der fremgår af analyseafsnittet, har jeg gengivet, som de blev sagt med almindelig ortografi og uden transskriptionssymboler.

4.7 Forklaring af transskriptionssymboler

Af bilag B fremgår en fortegnelse over de transskriptionssymboler, jeg har anvendt. Her vil jeg blot kort præsentere, hvad de forskellige symboler angiver. Punktum angiver faldende, afsluttende intonation, mens spørgsmålstegn angiver stigende, afsluttende intonation. Derudover har jeg brugt lodrette pile til at angive henholdsvis opadgående og nedadgående lokal intonation. Understregning angiver markeret tryk, kolon angiver lydforlængelse og en tankestreg angiver hørbar selvfølgelig. Store bogstaver angiver høj volumen, mens det, der ytres med lav volumen er omkranset af gradtegn. Firkantede klammer omkranser overlappende tale, som står parallelt med hinanden. Et lighedstegn angiver, at efterfølgende tale er direkte påhængt forudgående tale. Pauselængde står angivet med tal i parenteser, hvor tallet angiver pausens længde i sekunder med én decimal. Er pausen så kort, at jeg ikke har kunnet måle den, angiver jeg dette med et punktum i parentes. Et punktum foran et h angiver hørbar indånding, mens et kolon efter et h angiver hørbar udånding. Ord, som jeg er i tvivl om, er omkranset af enkeltparenteser, mens mine kommentarer er omkranset af dobbeltparenteser. Ikke-leksikalske lyde skriver jeg så vidt muligt, som de lyder med almindelige bogstaver.

5 Analyse

I dette analyseafsnit vil jeg med udgangspunkt i William L. Benoits teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse analysere, hvilke centrale kriseresponsstrategier de politisk ansvarlige i Esbjerg kommune anvender for deres krisekommunikation. Jeg vil med udgangspunkt i konversationsanalytiske indsigter i medieinterviewet, beskrevet af Mie F. Nielsen i bogen *Replik til journalistikken*, dels analysere den sproglige afvikling af de anvendte kriseresponsstrategier. Dels vil jeg analysere interviewernes centrale interviewtekniske strategier, hvormed de regulerer politikernes talevilkår. Hermed argumenterer jeg i praksis for, at krisekommunikation i nyhedsinterviewet bliver interaktionelt konstrueret.

5.1 Nyhedsmagasinet 21Søndag den 29. april 2012

5.1.1 Medvirkende

Studievært, Lillian Gjerulf Kretz (LGK), og formand for Børne- og Familieudvalget i Esbjerg, Hans Erik Møller (HEM).

5.1.2 Kontekst

DR's nyhedsmagasin, 21Søndag, sætter den 29. april 2012 fokus på det omfattende kommunale svigt i Esbjergsagen. DR har fået aktindsigt i kommunens egen hidtil hemmeligholdte redegørelse til Socialministeriet om sagsforløbet. TV-Avisen kan derfor denne aften i et cirka tolv minutter langt indslag afsløre, hvordan Esbjerg kommune gennem flere år modtog adskillige underretninger om formodede seksuelle krænkelser i den aktuelle sag uden at gribe ind. Af indslaget fremgår det, at de politisk ansvarlige i Esbjerg har erkendt, at sagsbehandlingen kunne have været bedre, men samtidig har de gentagne gange afvist, at kommunen har modtaget alarmerende underretninger om J.A.'s omfattende misbrug. Formanden for Børne- og Familieudvalget i Esbjerg, Hans Erik Møller (HEM), der fungerer som kommunens talsmand, er som politisk ansvarlig inviteret i studiet for at besvare spørgsmål om kommunens rolle i sagen. Af bilag C1 fremgår transskriptionen af interviewet.

5.1.3 Centrale kriseresponsstrategier

HEM's krisekommunikation er karakteriseret ved en alsidig brug af kriseresponsstrategier. Han anvender *omstødelse*, *differentiering* og *beklagelse* som helt centrale strategier for sin krisekommunikation. Strategierne *omstødelse* og *differentiering* anvender han til henholdsvis at unddrage sig ansvar for og reducere omfanget af anklage rettet mod ham personligt, fordi han uberettiget og gentagne gange har frikendt kommunen i sagen. Det står derimod noget mere uklart, hvad han beklager. HEM anvender også *benægtelse* og *korrigering* som strategier for sin krisekommunikation. Han anvender dels strategien *benægtelse* som forsvar mod anklager rettet mod kommunens håndtering af misbrugssagen og dels som forsvar mod hans personlige kommunikative håndtering af sagen. Strategien *korrigering* anvender han, dels idet han formidler, hvilke korrigerende handlinger kommunen har foretaget som konsekvens af Esbjergsagen og dels i en kombination med strategien *afstivning*, jeg har valgt at betegne *retrospektiv korrigering*. *Retrospektiv korrigering* betegner en strategi, der går ud på at fremhæve korrigerende handlinger, kommunen tidligere har foretaget inden for området, men vel at mærke førend kendskabet til og derfor ikke som konsekvens af den konkrete sag. I dette afsnit vil jeg analysere HEM's brug af kriseresponsstrategier ud fra tre perspektiver. Jeg vil dels analysere strategiernes sproglige afvikling, dels analysere hvad HEM udretter eller opnår ved at anvende strategierne og endelig vil jeg inddrage retorisk teori, hvor jeg finder det væsentligt i forhold til de retoriske valg, HEM træffer.

5.1.3.1 Omstødelse

HEM anvender *omstødelse* som central strategi for sin krisekommunikation. *Omstødelse* betegner de retoriske strategier, der forsvarer et angreb ved at hævde, at det var mangel på tilstrækkelig information om eller kontrol over vigtige faktorer i situationen, der førte til den uønskede handling (Benoit 1995, 76). HEM operationaliserer første gang strategien i sit svar på interviewets første spørgsmål, der orienterer sig mod den diskrepans, LGK præsupponerer, der er mellem HEM's tidligere udtalelser og de faktuelle oplysninger, der fremgik af optakten til interviewet. HEM svarer, som følger i linje 5-6: "Altså jeg har udtalt mig ud fra den viden, jeg har haft til enhver tid, og det er den viden, jeg har haft." Har HEM sagt noget, der nu viser sig at være i strid med sandheden, har det været fordi, han ikke har været tilstrækkeligt velinformeret på det givne tidspunkt og dermed *ikke* fordi, han bevidst har forsøgt at unddrage sig sandheden. Med denne

strategi følger, at andre indirekte har del i ansvaret (Benoit 1995, 73), og disse andre må i dette tilfælde være dem, der ikke har informeret HEM tilstrækkeligt om sagen og være at finde blandt kommunens medarbejdere. Benoit anbefaler, ud fra et instrumentelt perspektiv, at gør man andre ansvarlige for den uønskede handling, man står anklaget for at have begået, da må man være påpasselig med, at disse andre ikke på nogen måde kan sættes i forbindelse med en selv (Benoit 1995, 162). Således vil ansvaret stadig falde tilbage på retor, hvis han eksempelvis gør sine underordnede ansvarlige, fordi han som overordnet potentielt kan tildeles et stedfortrædende ansvar for, hvad hans underordnede foretager sig (Feinberg 1991, 56).

HEM anvender også strategien *omstødelse* proaktivt i kombination med strategien *simpel benægtelse*. LGK konfronterer HEM med en udtalelse, han har givet i et tidligere interview. I et interviewklip ses han udtale i linje 12-13: "Ikke som jeg er orienteret, der har der ikke kommet nogen underretninger, der tyder på noget seksuel krænkelse." HEM's benægtelse er ytret med et forbehold, der fungerer som en styrkemarkør for, i hvor høj grad han er villig til at stå inde for rigtigheden af sin påstand (Jørgensen og Onsberg 1999, 25). Med forbeholdet opnår HEM at dække sig personligt ind. Skulle det mod HEM's forventning vise sig, at kommunen rent faktisk *har* modtaget sådanne underretninger, da har HEM benægtet det i dette tilfælde, fordi han ikke var tilstrækkeligt orienteret på det givne tidspunkt.

HEM anvender strategien *omstødelse*, idet han indrammer sin besvarelse i linje 21-29 indledningsvist med ordene: "Ud fra den viden jeg har fået", for derefter at fortsætte i en ny retning, og afslutningsvist med ordene: "Så jeg har udtalt mig ud fra den viden, jeg har haft." Sidstnævnte udgør i øvrigt en ordret gentagelse af hans udsagn i linje 5. I linje 35-36 betoner HEM sin mangel på viden i sagen jævnfør: "det blev jeg faktisk først" og "jeg vidste ikke en gang". Han lader underforstået denne uvidenhed gælde som belæg for, hvorfor han ikke langt tidligere har iværksat en undersøgelse af den konkrete sag. Han opnår dog samtidig at bekræfte det, LGK insinuerede i sit forudgående spørgsmål: at HEM ikke har styr på, hvad der er foregået i hans egen forvaltning. Endelig udtaler HEM i linje 49: "Jeg udtaler mig om den viden, vi har".

HEM gør gentagne gange brug af strategien *omstødelse* både som direkte svar på de spørgsmål, han bliver stillet og proaktivt i form af et forbehold i forbindelse med strategien *simpel benægtelse*, hvormed han opnår at dække sig personligt ind. Han anvender strategien som

underforstået belæg for, hvorfor han ikke har iværksat en undersøgelse langt tidligere og som selvvalgt fokus for samtalen. Samlet set indikerer det, at *omstødelse* er en helt central strategi for hans krisekommunikation. Med denne strategi opnår HEM at unddrage sig sit fulde ansvar for sine egne udtalelser ved at tilskrive dem manglen på tilstrækkelig viden.

5.1.3.2 Differentiering

Differentiering er den anden helt centrale strategi for HEM's krisekommunikation. *Differentiering*²³ betegner de retoriske strategier, der opsplitter anklagen i to eller flere nye opfattelser af virkeligheden, hvorved anklagen sættes i et nyt perspektiv (Ware og Linkugel 1973, 278).

Differentiering er en såkaldt transformativ strategi, idet HEM med denne strategi forsøger at ændre seernes forståelse af det, han står anklaget for at have begået. HEM anvender første gang strategien *differentiering* i linje 21-23 som del af et svar på et fjendtligt spørgsmål. HEM tolker tydeligvis selv det forudgående spørgsmål som en anklage, idet han i overlap forsøger at gå i rette med det, LGK siger jævnfør: "jamen" og "jeg" i linje 18 og 20. Hermed markerer han sin uenighed og varsler, at han er afvisende over for den dagsorden, LGK sætter med sit spørgsmål. HEM begynder en gentagelse af strategien *omstødelse* jævnfør: "Ud fra den viden jeg har fået", men fortsætter så i en ny retning med strategien *differentiering*. HEM's strategi består i at skelne mellem oplysninger, der fremgik af kommunens egen redegørelse om sagsforløbet til Socialministeriet (fra den 27. oktober 2011) og oplysninger, der fremgik af den langt senere redegørelse fra Ankestyrelsen (fra marts 2012): På det tidspunkt hvor HEM udtalte sig, som det fremgik af videoklippen, da var han og kommunen ikke bekendt med oplysningerne om seksuelt misbrug. Disse oplysninger fremgik nemlig ikke af kommunens egen redegørelse til ministeriet jævnfør: "da er de oplysninger ikke med i" (l. 23), men fremgik først af den langt senere redegørelse fra Ankestyrelsen. Dette er imidlertid ikke korrekt, hvilket optakten til interviewet også dokumenterede. Esbjerg kommune havde modtaget adskillige underretninger om formodet seksuelt misbrug, og det fremgik af kommunens egen redegørelse til ministeriet (DR1 2012a). Keith Michael Hearit har, ud fra et moralsk perspektiv, opstillet en normativ model for, hvordan en organisation undskylder korrekt, hvis den har gjort sig skyldig i en moralsk forkert handling (Hearit

²³ Jeg anvender *differentiering* i den betydning, Ware & Linkugel anvender begrebet og derfor ikke i den betydning, Benoit anvender begrebet i sin typologi. Her betegner *differentiering* de retoriske strategier, hvor retorik sammenligner den uønskede handling med andre lignende handlinger, udført af andre, hvor følgerne har været værre (Benoit 1995, 77).

2006). Ikke overraskende peger han på, at en korrekt undskyldning skal være sandfærdig. Det vil bl.a. sige, at man ikke må udelade vigtige oplysninger, der, hvis de bliver afsløret, ændrer på, hvordan andre opfatter de handlinger, som den undskyldende organisation har begået. HEM taler usandt, når han fastholder, at kommunen ikke kendte til det formodede seksuelle misbrug førend Ankestyrelsens redegørelse, hvilket har overordentlig stor betydning for skyldsspørgsmålet. Det betyder nemlig, at kommunen ikke handlede *på trods* af disse oplysninger. HEM's udtalelse fører til, at Esbjergs borgmester, Johnny Søtrup, i et interview i TV-Avisen dagen efter denne 21. Søndag-udsendelse må besvare spørgsmål om, hvorfor hans formand for Børne- og Familieudvalget ikke "talte helt rigtigt" (DR1 2012c) i dette interview. HEM's afvikling af sin differentieringsstrategi i dette interview fører med andre ord til en nyhed, der bliver bragt nyhedsindslag om dagen efter, og der er derfor tale om en såkaldt *interaktionelt genereret nyhed* (Clayman og Whalen 1988, 241). Set ud fra Jean Harveys perspektiv er det en skærpende omstændighed for Esbjerg kommunes institutionelle ansvar, at den uønskede handling HEM her begår, bliver begået af en så højtplaceret institutionel repræsentant (Harvey 1995, 59). Havde det været en lavere placeret institutionel repræsentant, der gentagne gange talte usandt i medierne, da ville det ikke involvere kommunen som sådan i lige så høj grad, som det her er tilfældet.

I linje 47-52 gentager HEM de tre centrale strategier, han hidtil har anvendt i interviewet i en og samme taletur heriblandt strategien *differentiering* jævnfør: "Den redegørelse der bliver lavet til ministeren den første redegørelse ikke den fra Ankestyrelsen, den er jo først kommet langt senere, og det er der, vi virkelig er nede i det." Benoit påpeger, ud fra et instrumentelt perspektiv, at man skal undgå at anvende argumenter, der, som han siger, "may backfire" (Benoit 1995, 160). Det kan få uoverkommelige konsekvenser for rhetors troværdighed. Risikoen er, at man, udover at miste troværdighed for sin oprindelige uønskede handling, mister yderligere troværdighed for at lyve om, hvilken rolle man spillede i den. At HEM anvender strategien *differentiering* på usandfærdig vis er enten udtryk for, at han taler mod bedre vidende, eller at han ikke har sat sig ind i en af sagens helt afgørende faktuelle oplysninger. Med strategien *differentiering* forsøger HEM at reducere angrebets omfang, men han forsøger ikke at benægte at have begået den uønskede handling eller at unddrage sig ansvaret for den (Benoit 1995, 78).

5.1.3.3 Beklagelse

Strategien *beklagelse* er også central for HEM's krisekommunikation. HEM afvikler første gang strategien som selvvalgt fokus for samtalen, idet han, efter at have besvaret LGK's første spørgsmål, foretager såkaldt *post-svar emneskift*²⁴ i linje 6. Samtidig med at han skifter til et nyt fokus, skifter han også eksplicit footing²⁵, idet han nu ikke kun taler på egne vegne, når han udtaler: "Jeg vil gerne meget stærkt beklage det her på Esbjerg kommunes vegne". HEM betoner sin beklagelse dels med et ophold i talen inden styrkemarkøren "meget stærkt" og dels med dette "meget", som han dobbeltbetoner prosodisk med henholdsvis et markeret tryk og høj volumen. Ifølge Nick Smith gør det sig gældende, at "collective apologies often express sympathy rather than accept blame for wrongdoing." (Smith 2008, 173). HEM eksemplificerer Smiths pointe, når han her beklager og dermed udtrykker kommunens sympati, men ikke indrømmer skyld eller påtager sig ansvar. Efter at have udtrykt sin beklagelse anerkender HEM kritikens berettigelse, idet han vurderer den uønskede handling "yderst kritisabelt" (l. 7). Hvilken uønsket handling der er tale om står derimod uklart jævnfør: "det her" og "det" (l. 6 -7). Det fremgår ikke, hvorvidt det er den oprindelige uønskede handling (kommunens forsømmelser i misbrugssagen), den tilstødende uønskede handling (HEM's personlige kommunikative håndtering af sagen) eller noget helt tredje, han beklager. HEM gør lige netop det, Smith advarer mod ved at bunke flere forseelser i én stor generel beklagelse og derved skabe tvivl om, *hvad* han beklager. Han undlader at præcisere hver moralsk forkert handling, men vælger at "admit to general wrongdoing" (Smith 2008, 30). Er det kommunens forsømmelser i misbrugssagen, HEM beklager²⁶, da lader han, ud fra Lewis' perspektiv, kollektivet 'absorbere' sin personlige ugering. I så fald unddrager han sig at beklage (eller undskylde) sin personlige involvering ved at give en generel beklagelse på kollektivets vegne. HEM skifter footing til igen at tale på egne vegne, idet han anerkender ofrene for den uønskede handling ved at udtrykke sin personlige medfølelse jævnfør: "det gør mig utrolig ondt" (l. 7).

I linje 47-52 gentager HEM de tre centrale strategier, han hidtil har anvendt i interviewet i en og samme taletur og heriblandt strategien *beklagelse* jævnfør: "jeg vil gerne beklage det". Heller ikke

²⁴ Post-svar emneskift er en strategi, IE kan anvende til at skabe sig en mulighed for at tale om noget, der ligger uden for det, IR har introduceret. Ved post-svar emneskift har IE sit svar på IR's spørgsmål i første position og sit eget fokus for samtalen i anden position (M. F. Nielsen 2001, 139).

²⁵ Footingskift af typen 'skift af footing til navngiven institution' (M. F. Nielsen 2001, 38).

²⁶ Noget kunne tyde på, at HEM beklager kommunens forsømmelser og ikke sin personlige involvering, da han beklager på kommunens og ikke på egne vegne.

denne gang ekspliciterer han, *hvad* han beklager, men omtaler den uønskede handling "det" og "det der sker" og vurderer det "ganske uacceptabelt". Efter beklagelsen følger ytringen: "jeg har beklaget det før", hvilket er interessant, for hvorfor siger HEM dog dette? Hvorfor på dette sted og på denne måde? Han kan selvfølgelig blot forsøge at slå en selvindlysende pointe fast, men der foreligger også den mulighed, at han forsøger at sige noget andet med sin ytring, end hvad den rent bogstaveligt skal forstås som. Måske svaret ligger i den kontekst, ytringen indgår i. Det spørgsmål (i l. 41-46) HEM's taletur udgør et svar på er af typen *forfølgende opfølgningsspørgsmål* (M. F. Nielsen 2001, 166). Spørgsmålet udgør en reformulering af et spørgsmål, der allerede er stillet. LGK stiller spørgsmålet, fordi hun ikke mener, HEM har besvaret det oprindelige spørgsmål (l. 15-19) på tilfredsstillende vis, men noget kunne altså tyde på, at HEM er af en anden mening. HEM's ytring skal yderligere ses i sammenhæng med det faktum, at han i en og samme taletur gentager de tre centrale strategier, han allerede *har* anvendt i interviewet. Derudover appellerer han til at "få lov" at kigge fremad (hvormed han præsupponerer, at det ligger uden for ham og kommunen selv at give tilladelse hertil). Samlet set indikerer det, at HEM er af den overbevisning, at han allerede har besvaret LGK's spørgsmål, og at en gentagelse derfor ikke burde være nødvendig.

HEM besvarer interviewets sidste spørgsmål ved for tredje gang at beklage på kommunens vegne og dette fortsat uden at definere, *hvad* han beklager (l. 105-109). Denne gang fortsætter han med ordene: "Hvis det var muligt at skruer historien tilbage og gøre det om, så ville jeg meget gerne have gjort det". HEM udtrykker fortrydelse, der umiddelbart kan forveksles med en indrømmelse, men der ligger en væsentlig pointe i, at man udmærket kan fortryde en uønsket handling uden dermed at indrømme, at den er begået af en selv (Smith 2008, 67). Efter at have ytret ønske om at kunne gøre det gjorte ugjort tilføjer HEM ordene: "Det kan jeg ikke", hvilket er interessant. HEM kan selvfølgelig også i dette tilfælde blot forsøge at slå en selvindlysende pointe fast, men der foreligger også den mulighed, at han forsøger at sige noget andet med sin tilføjelse, end hvad den bogstaveligt skal forstås som. Det forudgående spørgsmål er det sidste i en lang række af fjendtlige spørgsmål. LGK har fremstået aggressiv og forholdt sig yderst kritisk til HEM under hele interviewet. HEM har netop beklaget for tredje gang i interviewet. Jeg tolker HEM's udtalelse som et signal til LGK og offentligheden (i form af seerne) om ikke at forvente det umulige af ham.

At HEM *beklager* tre gange i interviewet, heraf en enkelt gang som post-svar emneskift og derfor som selvvalgt fokus for samtalen, indikerer, at det er en central strategi for hans krisekommunikation.

5.1.3.4 Benægtelse

HEM anvender *benægtelse* som strategi i tre tilfælde, hvorved han forsøger at frikende Esbjerg kommune og sig selv personligt (Benoit 1995, 75). Strategien *benægtelse* er såkaldt reformativ, idet HEM med denne strategi ikke forsøger at ændre seernes holdning til de uønskede handlinger, han og Esbjerg kommune står anklaget for at have begået. Han benægter simpelthen, at de overhovedet har fundet sted (Ware og Linkugel 1973, 275–276). HEM ses første gang anvende strategien *simpel benægtelse* i det interviewklip, LGK præsenterer seerne for i linje 12-13. I videoklipet benægter HEM, at kommunen har modtaget underretninger om J.A.'s formodede seksuelle misbrug af børn. Ware & Linkugel pointerer, at en benægtelse, ud fra et instrumentelt synspunkt, kun er noget værd i det omfang, den ikke strider imod tilhørernes overbevisninger (Ware og Linkugel 1973, 275). Seerne er i en tolv minutter lang optakt til dette interview blevet præsenteret for dokumentation for, at HEM taler usandt, når han benægter kendskab til underretninger om formodet seksuelt misbrug.

HEM anvender også *simpel benægtelse* som strategi i selve interviewsituationen i to tilfælde. Første gang i linje 25. Efter at have besvaret LGK's spørgsmål foretager han *post-svar emneskift* i linje 23. Han medgiver, at "det er korrekt", når indslaget, der gik forud for interviewet, viste, at J.A.'s yngste søn meddelte kommunen i juni 2008, at han havde været på besøg hos en pædofilidømt SFO-leder sammen med sin far. Men denne meddelelse fik kommunen "senere hen", og HEM reagerede på den jævnfør: "den spurgte jeg ind til", men det foranledigede ikke til nogen mistanke om J.A.'s seksuelle misbrug af børn jævnfør: "det havde man slet ikke mistanke om". Som belæg for denne påstand, der samtidig udgør en *simpel benægtelse*, fremfører HEM den logiske udredning, at fordi der kommer folk og besøger en pædofilidømt mand, behøver de ikke selv nødvendigvis at være pædofile.²⁷ Det er imidlertid ikke korrekt, at denne oplysning ikke fremgik af kommunens egen redegørelse fra oktober 2011, og at kommunen derfor ikke havde

²⁷ Drengens besøg hos den pædofilidømte mand i følgeskab med sin far, J.A., skal ses i lyset af, at kommunen på daværende tidspunkt allerede havde modtaget mindst tre underretninger om J.A.'s formodede seksuelle misbrug af børn (DR1 2012a).

mistanke om, at J.A. var involveret i seksuelle krænkelser af børn. Det erkender HEM i øvrigt også selv dagen efter dette interview med ordene: "Jamen det beklager jeg så" (DR1 2012c)!

HEM's tredje *benægtelse* falder i linje 58, hvor han pure afviser LGK's forudgående anklage om, at han personligt skulle prøve at feje noget ind under gulvtæppet. Han gør LGK's ord til sine egne og anvender dermed samme metafor. Han betoner flere stavelser med markerede tryk og benægter derfor eftertrykkeligt. Efter at have benægtet og ytret hvad han "rent faktisk" gjorde, foretager HEM i linje 60 post-svar emneskift, idet han bringer kommunens manglende reaktion på adskillige underretninger på banen og forholder sig til dem jævnfør: "det er ganske uforståeligt" (l. 61-62). Det kan umiddelbart undre, hvorfor HEM bringer kommunens forsømmelser på banen som selvvalgt emne for samtalen. Hvorfor på dette sted og på denne måde? En forklaring *kan* måske ligge i, hvad der er gået forud for hans ytring, og hvad han udretter med den. Den anklage HEM her selv bringer på banen (anklagen om, at kommunen ikke har reageret på adskillige underretninger) er ikke rettet mod ham personligt, men mod ham i rollen som institutionel repræsentant for kommunen. HEM har ikke personligt siddet med de pågældende underretninger og truffet beslutning om ikke at handle på dem. Om end han bærer et ledelsesmæssigt ansvar, bærer han ikke skyld for denne uønskede handling. Anklagen om at HEM forsøger at feje noget ind under gulvtæppet (den anklage LGK lige har præsenteret ham for, og han selv har benægtet) er derimod rettet mod HEM's person. Er anklagen berettiget, da bærer HEM ikke alene ansvar, men også skyld. Ved på eget initiativ at bringe kommunens undladelsessynder på banen *viser* HEM, at han netop *ikke* gør sig skyldig i anklagen om at feje noget ind under gulvtæppet. Tværtimod taler han åbent om kommunens fejl. Det at han bringer dette emne på banen *udretter*, at han modbeviser den personlige anklage.

5.1.3.5 Retrospektiv korrigerende og korrigerende

HEM anvender strategierne *afstivning* og *korrigerende* i en kombination, jeg, som allerede nævnt, har valgt at betegne *retrospektiv korrigerende*. Frem for at besvare spørgsmålet udfører HEM i linje 81-84 en undvigemanøvre bestående af en såkaldt *præ-svar metakommentar*²⁸ og et *præ-svar*

²⁸ Præ-svar metakommentar er en strategi, der består i, at IE leverer en metakommentar, inden han besvarer spørgsmålet eksempelvis for at indramme sin efterfølgende tale (M. F. Nielsen 2001, 137).

*emneskifte*²⁹. Med præ-svar metakommentaren: "Hvis jeg lige må forklare, hvad vi har foretaget os" indrammer han sin efterfølgende tale, idet han varsler at ville bryde med spørgsmål-svar-formatet, men også at han vil vende tilbage og besvare LGK's spørgsmål, når han har beskæftiget sig med sit eget fokus. Han venter ikke på den tilladelse fra LGK, hans formulering lægger op til, men fortsætter i stedet med det direkte påhængte "i 2008", hvormed han begynder sit præ-svar emneskifte. HEM kommer af sted med at undvige svaret uden sanktioner fra LGK i første omgang. De korrigerende handlinger HEM beretter om er imidlertid ikke iværksat som reaktion på den konkrete sag³⁰, men er korrigerende handlinger, kommunen tidligere har foretaget som følge af en erkendelse i 2008 og 2009 af, at "vores familieafdeling den sejlede" (l. 82). HEM bruger disse tidligere korrigerende handlinger i sin argumentation, som var de iværksat som konsekvens af den konkrete sag. LGK afbryder HEM for netop at påpege manglen på relevans og i et forsøg på at genetablere fokus. LGK's afbrydelse bevirker, at HEM skifter fokus til at berette om reelle korrigerende handlinger, hvilket fremgår af linje 92-99. Med ytringen: "vores familieafdeling den sejlede" (l. 82) gør HEM en indrømmelse. Tilsyneladende er Esbjergsagen ikke et enkeltstående tilfælde, men afspejler et generelt mønster af forsømmelighed i Børne- og Ungdomsforvaltningen, hvilket, set ud fra Jean Harveys perspektiv, gør det institutionelle ansvar i den konkrete sag desto større (Harvey 1995, 59).

5.1.3.6 Opsummering

HEM's krisekommunikation er karakteriseret ved en alsidig brug af kriseresponsstrategier. Han operationaliserer ikke mindre end seks forskellige strategier under dette interview. Strategien *omstødelse* anvender HEM til at unddrage sig ansvar for sine tidligere udtalelser (hvor han benægtede kendskab til underretninger om seksuelt misbrug). Gentagne gange hævder han, at det var manglen på tilstrækkelig viden, der lå til grund for hans udtalelser. Han anvender *differentiering* som strategi ved af to omgange at skelne mellem oplysninger, der fremgik af henholdsvis den ene og den anden redegørelse. Han hævder, at oplysninger om seksuelle krænkelse ikke fremgik af kommunens egen redegørelse på baggrund af hvilken, han benægtede kendskab til sådanne krænkelse. De fremgik derimod først af en langt senere redegørelse fra

²⁹ Præ-svar emneskift er en strategi, IE kan anvende til at skabe sig en mulighed for at tale om noget, der ligger uden for det, IR har introduceret. Ved præ-svar emneskift har IE sit eget fokus for samtalen i første position og sit svar på IR's spørgsmål i anden position (M. F. Nielsen 2001, 136).

³⁰ De politisk ansvarlige i Esbjerg kommune blev, efter eget udsagn, først bekendt med den konkrete sag den 13. oktober 2011 jævnfør bilag A.

Ankestyrelsen. Dette viser sig imidlertid ikke at være korrekt. HEM *beklager* tre gange på Esbjerg kommunes vegne, men ekspliciterer ikke en eneste gang, hvad han beklager. Med beklagelserne udtrykker han kommunens sympati, men indrømmer ikke skyld eller påtager sig ansvar. HEM anvender *simpel benægtelse* i tre tilfælde. I et tidligere interviewklip ses han benægte kendskab til underretninger om seksuelle krænkelser. I selve interviewsituationen benægter han, dels at kommunen havde mistanke til J.A.'s krænkelser som følge af en konkret underretning fra hans yngste søn om besøg hos en pædofilidømt mand. Dels benægter han, at han personligt ved sin kommunikative håndtering af sagen skulle have forsøgt at feje noget ind under gulvtæppet. Endelig anvender HEM strategien *retrospektiv korrigering*, idet han fremhæver, hvilke korrigerende handlinger kommunen har foretaget inden for området, men vel at mærke førend og derfor ikke som konsekvens af den konkrete sag. Han anvender strategien *korrigering* ved at formidle, hvilke reelle korrigerende handlinger kommunen har foretaget som direkte konsekvens af Esbjergsagen.

5.1.4 Talevilkår

I dette afsnit vil jeg med udgangspunkt i konversationsanalytiske indsigter i medieinterviewet, beskrevet af Mie F. Nielsen i bogen *Replik til journalistikken*, analysere LGK's centrale interviewtekniske strategier. Gennem valg og udførsel af interviewtekniske strategier regulerer hun HEM's talevilkår, og de udgør derfor tvingende omstændigheder for den retoriske situation, HEM kommunikerer i.

5.1.4.1 Styring af seernes tolkning

LGK har mulighed for at styre de tolkninger, seerne danner sig via hendes kontrol over interviewets spørgsmål (M. F. Nielsen 2001, 107). Der er naturligvis ikke tale om tankekontrol, men hun lægger op til bestemte tolkninger dels ved de præsuppositioner, hendes spørgsmål indeholder og dels ved at anvende en teknik til at konstruere skepsis hos seerne over for HEM.

5.1.4.1.1 Spørgsmålenes præsuppositioner

LGK anvender præsuppositioner på forskellig vis i dette interview. I flere af hendes spørgsmål er præsuppositionerne indlejret og brugt rent teknisk som en måde at udvise afvisning eller direkte fjendtlighed (M. F. Nielsen 2001, 247). Det er spørgsmålet i linje 15-19 et eksempel på. Her

afkræver LGK en forklaring, samtidig med at hun præsupponerer, at HEM ikke vil kunne give en tilfredsstillende forklaring jævnfør: "Hvordan kan du skrive det, når vi nu har set det her?".

Interviewets sidste spørgsmål i linje 98-104 indeholder en præsupposition, der begrænser HEM's muligheder for at undvige et svar. Med ordene: "Hvad vil du gerne sige til de forældre" (l. 101) præsupponerer LGK, at HEM gerne vil sige noget til de pågældende forældre, og hun bringer ham derved i en situation, hvor det er noget nær umuligt for ham ikke at besvare spørgsmålet. Vælger han ikke at svare, men derimod at gå imod spørgsmålets præsupposition eksempelvis med ordene: 'Jamen jeg har ikke noget at sige til forældrene', vil han måske nok kunne undvige et svar. Til syvende og sidst er det imidlertid seernes dom, der tæller, og han vil blive bedømt på sin modvilje mod at besvare spørgsmålet. Et udeblevet svar på LGK's spørgsmål vil være *mærkbart fraværende*. HEM besvarer da også spørgsmålet prompte.

5.1.4.1.2 Konstruktion af skepsis

LGK gør også brug af en anden strategi, der har til formål at styre seernes tolkning. Ved at sammenstille en udtalelse med et faktum forsøger hun at konstruere skepsis hos seerne over for HEM (M. F. Nielsen 2001, 113–115). Teknikken går ud på, at LGK sammenstiller rapport₁ (en udtalelse samt en handling foretaget af HEM, der påberåber sig én version af et begivenhedsforløb) med rapport₂, der består i en faktisk redegørelse for samme begivenhedsforløb, der er i strid med rapport₁. Siden fakta taler med større vægt end ord, skaber LGK herved skepsis over for HEM. LGK anvender denne teknik bl.a. i linje 9-19. Indledningsvist præsenterer hun seerne for et visuelt dokument i form af et interviewklip, hvor HEM ses benægte kendskab til seksuelle krænkelser. HEM's benægtelse, der fremgår af linje 12-13, udgør første del af rapport₁. På baggrund af dette klip stiller LGK sit spørgsmål. De faktuelle oplysninger LGK's to fremsættende udsagn i linje 15-19 frembringer er alene rettet mod seerne, da hun og HEM begge har kendskab til denne information. Det første fremsættende udsagn udgør rapport₂, mens det andet fremsættende udsagn udgør anden del af rapport₁. LGK stiller HEM's udsagn om, at kommunen ikke har modtaget underretninger, der tyder på seksuelle krænkelser samt det, at han har skrevet til en af de misbrugte børns mor, at der ikke er sket fejl, der kunne have forhindret seksuelle overgreb (rapport₁) over for det faktum, at kommunen netop har sendt en redegørelse til Socialministeriet, der indeholder oplysninger om, at kommunen har modtaget underretninger,

der tyder på seksuelle krænkelser (rapport₂). Siden fakta taler med større vægt end ord, opnår hun at konstruere skepsis over for HEM og derved så tvivl om hans troværdighed.

5.1.4.2 Styring af emne

LGK har mulighed for at styre emnet for HEM's tale via sine spørgsmål. Et spørgsmål kan være afvisende eller fjendtligt grundet sit emne, hvis det eksempelvis orienterer sig mod en diskrepans mellem ord og handling (M. F. Nielsen 2001, 98).

5.1.4.2.1 Afvisende eller fjendtlige spørgsmål

Mange af LGK's spørgsmål er om ikke direkte fjendtlige så af afvisende karakter enten grundet deres emne og/eller deres design. Spørgsmålet i linje 3-4 er eksempelvis fjendtligt grundet sit emne (M. F. Nielsen 2001, 247), idet det orienterer sig mod den diskrepans, LGK præsupponerer, der er mellem HEM's tidligere udtalelser og faktuelle oplysninger. Spørgsmålet i linje 15-19 er ikke bare fjendtligt grundet sit emne, men også grundet sit design. LGK afkræver en forklaring med den afvisende og noget nær fordømmende formulering: "Hvordan kan du skrive det" (l. 19).

I linje 41-46 stiller LGK et såkaldt *forfølgende opfølgningsspørgsmål* (M. F. Nielsen 2001, 166), der er fjendtligt grundet sit emne. Hun indleder sin taletur med ordene: "Hans Erik Møller vi bliver nødt til lige at have fakta på plads". Hermed signalerer hun, at der er noget i det, HEM siger, hun vurderer, strider imod faktuelle oplysninger. Hendes efterfølgende spørgsmål følger ikke op på den direkte forudgående tale, men derimod på spørgsmålet i linje 15-19 og det efterfølgende svar i linje 18-29. Ved at reformulere dette tidligere stillede spørgsmål markerer LGK, at hun ikke finder det oprindelige spørgsmål besvaret tilfredsstillende, hvilket begrundes, at hun nu gør et nyt forsøg. Hun lægger herved pres på HEM og forfølger sagen. Det fjendtlige spørgsmål er skåret over skabelonen: Eftersom X ("Den her redegørelse fra 27. oktober 2011") kan du forklare Y ("En måned efter siger du sådan her, du skriver sådan her til moren") der er i modstrid med X? Med udsagnet: "Du har vel læst den her redegørelse" (l. 43-45) markerer LGK, at hun selvfølgelig forventer, at HEM har læst sin egen forvaltnings redegørelse. Når hun alligevel stiller spørgsmålstejn ved, *om* han har læst den, så er det fordi, der er noget, i det han siger, der strider imod de oplysninger, redegørelsen indeholder.

5.1.4.2.2 Genoprettelse af fokus

En anden måde hvorpå LGK styrer emnet for HEM's tale er ved at afbryde ham og forsøge at genoprette fokus, når han taler uden for det emne, hun har introduceret. I linje 81 foretager HEM præ-svar emneskift frem for at besvare LGK's spørgsmål. I første omgang lader LGK HEM bryde formatet uden at sanktionere ham for det. Da det viser sig, at hans eget fokus for samtalen er uden relevans for interviewets emne, afbryder LGK ham i linje 85-91 for at genoprette fokus. Hendes afbrydelse udretter, at HEM skifter emne fra at tale om tidligere korrigerende handlinger uden relevans for den konkrete sag til at tale om reelle korrigerende handlinger, kommunen har foretaget som direkte konsekvens af Esbjergsagen.

5.1.4.3 **Styring af handling og svarets form**

LGK kan forsøge at styre, hvilke interaktionelle handlinger HEM udfører, og hvordan han udformer sine svar alene ved hjælp af sit spørgsmålsdesign. Nogle spørgsmål har såkaldt *indbygget svarpræference* (M. F. Nielsen 2001, 104) og lægger derfor op til bestemte svar.

5.1.4.3.1 Spørgsmål med indbygget svarpræference

I linje 78-80 ses et eksempel på, hvordan LGK rent strategisk anvender spørgsmål med indbygget svarpræference. På baggrund af et videoklip der viste socialminister Karen Hækkerup kommentere sagen, stiller LGK sit spørgsmål. I videoklippet ytrer socialministeren bekymring for: "om der kan være andre sager" (l. 75). LGK's spørgsmål angår netop dette, men hun spørger ikke HEM, *om* der kan være andre sager, hvilket ville give ham mulighed for at komme med en vurdering. Hun formulerer derimod spørgsmålet som et klassisk ja/nej-spørgsmål jævnfør: "Kan du være sikker på, at der ikke ligger andre sager" (l. 79-80). Spørgsmålet har præference for et 'ja' som svar. Med et 'ja' vil HEM give en forsikring, hvilket er en langt mere bindende interaktionel handling end at vurdere sandsynlighed. LGK's strategi lykkes ikke i dette tilfælde, men hun har mere held med sin strategi, da hun anvender footingskift til at konfrontere HEM med et hypotetisk standpunkt.

5.1.4.4 **Footingskift**

I linje 53-57 ses et eksempel på, hvordan interviewer kan anvende footingskift til at konfrontere den interviewede med et kritisk standpunkt og det tilsyneladende uden at gå på kompromis med sin formelle neutralitet. LGK's spørgsmål lyder: "Jeg vil også gerne have, at du så fortæller os, om du kan forstå, at de misbrugte [børns] forældre kan få en fornemmelse af, ... at du prøver at feje

det her ind under gulvtæppet?” LGK skifter footing³¹, idet hun tillægger standpunktet de misbrugte børns forældre og herved tilsyneladende bibeholder sin formelle neutralitet, fordi hun blot gør sig til animator for det sagte. Modalverbet ’kunne’ peger imidlertid mod noget ikke-faktuelt, og der er derfor reelt tale om et hypotetisk standpunkt. LGK fremsætter altså et hypotetisk standpunkt, forklædt som et spørgsmål og tillagt forældrene til de misbrugte børn at konfrontere HEM med. Risikoen ved en sådan strategi er, at HEM går i rette med hende og tilbageviser standpunktet som hypotetisk eller som udtryk for hendes egen holdning. Styrken ved strategien er derimod, at LGK kan inddrage alle tænkelige standpunkter at konfrontere HEM med (M. F. Nielsen 2001, 35). At LGK vælger at anvende metaforen ’at feje noget ind under gulvtæppet’ er interessant. Formuleringen er bedst kendt anvendt i 1989, hvor daværende statsminister Poul Schlüter (K) i forbindelse med den såkaldte Tamilsag udtalte fra Folketingets talerstol: ’Den foreliggende sag er belyst tilstrækkeligt... Der er ikke fejlet noget ind under gulvtæppet.’ Senere skulle det vise sig, at Schlüter netop havde givet Folketinget urigtige og misvisende oplysninger i sagen. Schlüters fadæse er kendt af de fleste danskere, og der er derfor forbundet nogle negative konnotationer til metaforen ’at feje noget ind under gulvtæppet’. Den anklage der ligger i LGK’s spørgsmål har præference for at blive mødt med en benægtelse. Da der samtidig er mulighed for et ekko i HEM’s svar, hvorved han i så fald gør LGK’s ord til sine egne, er der en hvis sandsynlighed for, at HEM’s svar på spørgsmålet vil lyde: ’Jeg prøver ikke at feje noget ind under gulvtæppet.’ LGK’s taletur udretter da også netop dette, og hun opnår derfor både at få HEM til at forholde sig til et hypotetisk standpunkt, at styre hans interaktionelle handling og formen på hans svar.

5.1.4.5 Formulationer

LGK bruger formulationer strategisk til at tolke det af HEM sagte i en retning, der tjener hendes dagsorden bedst. I linje 53-57 ignorerer LGK (naturligvis) HEM’s forudgående appel om at ”få lov at kigge fremad” (l. 52) og indleder sin tur med formulationen: ”Du medgiver, I har lavet fejl”, hvormed hun udtrækker essensen af HEM’s forudgående tale. Hun venter ikke på, at HEM bekræfter hendes udlægning, men fortsætter sin tale med det direkte påhængte ”jeg”. HEM’s hørbare udånding i linje 54 *kunne* være tegn på, at han ikke fuldt ud accepterer hendes udlægning af det, han sagde. HEM har da heller ikke på noget tidspunkt i interviewet selv indrømmet, at

³¹ Footingskift af typen: ’skift af footing til hypotetisk standpunkt, der tillægges en identificeret person eller gruppe’ (M. F. Nielsen 2001, 38)

kommunen har begået fejl. Formulationen fungerer som en form for delkonklusion. Med formulationen markerer LGK at et delmål med interviewet er nået. Hun har (tilsyneladende) opnået en indrømmelse fra HEM, idet han, ifølge hendes udlægning, har erkendt, at han og Esbjerg kommune har begået fejl. Hun kan derfor med markeringen af dette opnåede delmål fortsætte interviewet i en ny retning. Et andet eksempel på LGK's strategiske brug af formulationer fremgår af hendes taletur i linje 63-70. Hun foretager et footingskift, idet hun refererer til de "masser af eksperter" (l. 65), der kommenterede sagen i det indslag, der gik forud for interviewet. Ifølge LGK vurderede de såkaldte eksperter at: "det her har været under al kritik" (l. 67). Ingen af de medvirkende i indslaget sagde det af LGK refererede, men hun sammenfatter deres udtalelser i denne formulering, og den udgør derfor en formulation. De "masser af eksperter" hun referer til er en socialrådgiver og lektor ved Aalborg Universitet, Karin Kildedal, og formanden for Esbjergs Lærerforening, Kenneth Nielsen (DR1 2012a). Ved at omtale de to som "eksperter" betoner hun sine kilders troværdighed. Med styrkemarkøren "masser", der altså dækker over to personer, giver hun det refererede synspunkt ekstra vægt efter rationalet, at jo flere der deler et givent synspunkt, desto sværere er det at komme udenom (M. F. Nielsen 2001, 50).

5.1.4.6 Afbrydelser

LGK afbryder HEM adskillige gange for enten at gå i rette med det, han siger jævnfør: "Hans Erik Møller vi bliver nødt til lige at have fakta på plads" (l. 41-42) eller for at drive interviewet i en ny retning jævnfør: "Hans Erik Møller undskyld jeg afbryder dig igen. Vi hører masser af eksperter her i indslaget slå fast, at det her har været under al kritik, og nu vil jeg gerne have, at du hører..." (l. 63-67). Med sine afbrydelser regulerer hun HEM's tale og skaber sig plads til at styre interviewet i den retning, hun ønsker. Hun opnår også at lægge pres på HEM ved at skabe nogle stressende talebetingelser for ham. De mange afbrydelser er et symptom på hendes aggressive interviewerstil.

5.1.4.7 Opsummering

LGK anvender flere centrale interviewtekniske strategier, hvormed hun regulerer HEM's talevilkår og dermed begrænser hans manøvre muligheder i interviewet betydeligt. Hun forsøger at styre seernes tolkning dels ved de præsuppositioner, hendes spørgsmål indeholder og dels ved at anvende en teknik til konstruktion af skepsis hos seerne over for HEM. Hun styrer emnet for

HEM's tale, stiller fjendtlige spørgsmål og afbryder ham for at genoprette fokus, når han taler om noget, der ligger uden for det, hun selv har introduceret. Ved at stille spørgsmål med indbygget svarpræference forsøger LGK at styre, hvilke interaktionelle handlinger HEM udfører, og hvordan han udformer sine svar. LGK har held med at konfrontere HEM med et hypotetisk standpunkt tillagt de misbrugte børns forældre. Hun anvender formulationer strategisk til at udlægge HEM's forudgående tale i en retning, der gavner hendes dagsorden for interviewet bedst. Endelig afbryder hun HEM adskillige gange, hvorved hun regulerer hans tale og skaber nogle stressende talevilkår for ham.

5.1.5 Delkonklusion

I dette afsnit vil jeg vurdere henholdsvis HEM og LGK's præstation. Jeg vil vurdere HEM's krisekommunikation dels ud fra et kriterium om redelighed og dels ud fra et kriterium om effekt. Jeg vil med andre ord vurdere, hvor redeligt han agerer, og hvorvidt hans krisekommunikation fungerer i hans bestræbelser på at genoprette image. Jeg vil vurdere LGK's præstation, hendes valg og udførsel af interviewtekniske strategier, ud fra et kriterium om, i hvor høj grad hun lykkes med at balancere mellem at skabe nogle rimelige talebetingelser for HEM, leve op til journalistiske idealer om neutralitet, upartiskhed og balance (M. F. Nielsen 2001, 24) og samtidig kritisk udfordre HEM ved at give ham et aktivt modspil.

5.1.5.1 HEM's præstation

HEM's krisekommunikation er karakteriseret ved en alsidig brug af kriseresponsstrategier. Benoit konkluderer, ud fra et instrumentelt perspektiv, at det *kan* være fordelagtigt at anvende flere imagegenoprettelsesstrategier, men kun ifald de ikke strider imod hinanden (Benoit 1995, 157). HEM kan derfor uden problemer kombinere sine beklagelser med formidlingen af korrigerende handlinger. Det bliver straks mere problematisk, når han kombinerer beklagelserne med strategier, der har til formål at benægte, unddrage ansvar og reducere angrebets omfang.

Det ligger tydeligvis HEM meget på sinde at modbevise de anklager, der angår ham personligt. I et enkelt tilfælde er han lige frem villig til at tale om kommunens undladelsessynder som selvvalgt emne for samtalen. Herved opnår han at demonstrere, at han netop *ikke* gør sig skyldig i den personlige anklage om, at han skulle forsøge at feje noget ind under gulvtæppet. HEM's fokus på

at forsvare sig selv skal selvfølgelig ses i lyset af, at LGK også i overvejende grad fokuserer på HEM's personlige involvering i sagen.

HEM anvender strategierne *omstødelse* og *differentiering* til at forsvare sin kommunikative håndtering af sagen. Jeg kan af gode grunde ikke vide, om han derved forsøger at unddrage sig sandheden eller ej, men lige meget hvad, vurderer jeg, at han agerer uklogt. Lyver han, er det oplagt uklogt både ud fra et moralsk, men også ud fra et instrumentelt perspektiv. I så fald løber han en al for stor risiko for at blive opdaget, hvilket potentielt kan få konsekvenser for hans troværdighed, der svært lader sig genoprette. Ved han ikke bedre, da vurderer jeg, at man med rette kan kritisere ham for i rollen som kommunens talsmand ikke at have sat sig grundigt nok ind i sagen til at kende faktuelle oplysninger af så afgørende betydning for skyldsspørgsmålet. HEM begår den store fejl, som mange andre kommunalpolitikere har begået før ham i lignende sager. Han benægter alle anklager og frikender dermed kommunen i krisens indledende fase uden at kende sagen til bunds. Han bliver indhentet af sagen og kan derfor selvforskyldt føje en kommunikationskrise til kommunens oprindelige krise.

HEM anvender strategien *simpel benægtelse* i tre tilfælde. I et tidligere interviewklip ses han benægte kendskab til underretninger om seksuelle krænkelser. I selve interviewsituationen benægter han, at kommunen havde mistanke til J.A.'s krænkelser som følge af en konkret underretning fra hans yngste søn om besøg hos en pædofilidømt mand. Begge benægtelser viser sig at være uberettigede og er derfor problematiske i forhold til redelighedskriteriet. HEM's benægtelser er enten udtryk for, at han forsøger at unddrage sig sandheden, eller at han ikke har læst sin egen forvaltnings redegørelse om sagsforløbet, hvoraf de oplysninger han benægter kendskab til, begge fremgår. Endelig benægter HEM, at han personligt skulle have forsøgt at feje noget ind under gulvtæppet.

HEM *beklager* tre gange på Esbjerg kommunes vegne. Jeg vurderer, at vi ikke kan tillægge HEM's beklagelser nogen signifikant betydning af flere årsager: For det første beklager han frem for at undskylde og tilkendegiver derfor blot sympati, men indrømmer ikke skyld og påtager sig ikke ansvar på kommunens vegne. For det andet ekspliciterer han ikke, hvad han beklager, men lader beklagelserne være af generel karakter. For det tredje unddrager han sig at beklage (eller undskylde), at han personligt gentagne gange har talt usandt ved at beklage på kollektivets vegne.

For det fjerde kombinerer han beklagelserne med strategier, der har til formål bl.a. at benægte og unddrage ansvar, hvorved han kombinerer undskyldningsretorik og krisekommunikation. Hertil skal lægges, at HEM den efterfølgende dag bliver konfronteret med, at han talte usandt i dette interview, hvilket han besvarer med ordene: "Jamen det beklager jeg så" (DR1 2012c). Med denne yderligere beklagelse underminerer han fuldstændig det meningsfulde ved alle tidligere såvel som fremtidige beklagelser. Han efterlader et billede af en politiker, der siger hvad som helst, fordi han jo altid kan stikke en beklagelse.

Jeg vurderer, at HEM agerer uredeligt, når han anvender den strategi, jeg har valgt at betegne *retrospektiv korrigerende*. Han fremhæver korrigerende handlinger, kommunen har foretaget inden for området, men vel at mærke førend kendskabet til og derfor ikke som konsekvens af Esbjergsagen. Han anvender disse tidligere korrigerende handlinger, der jo ikke forhindrede misbruget og det kommunale svigt i den konkrete sag i at fortsætte, som var de korrigerende handlinger, der blev iværksat som konsekvens af den konkrete sag.

Samlet set skaber HEM's krisekommunikation et billede af en politiker, der ikke er tilstrækkeligt inde i sagen til at kunne udtale sig om den, men alligevel vælger at gøre det i et liveinterview. Han opnår derfor at optrappe frem for at dæmpe kritikken. Han fremstår uredelig og utroværdig. Når det er sagt, så formår HEM gentagne gange at få sine centrale strategier 'passet ind' i interviewet, også selvom han langt fra har kontrol over kommunikationssituationen i mødet med en aggressiv interviewer, hvis dagsorden han er underlagt. Det udgør en præstation i sig selv, men ændrer ikke ved kvaliteten af hans krisekommunikation.

5.1.5.2 LGK's præstation

LGK's præstation er overordnet set karakteriseret ved, at hun udviser en høj grad af aggressivitet, hvilket dels kommer til udtryk ved hendes attitude og dels ved hendes valg og udførsel af interviewtekniske strategier. LGK afbryder ofte HEM for at modsige ham, hun stiller adskillige fjendtlige spørgsmål og hun forsøger at konstruere skepsis hos seerne over for HEM. Der er derfor ikke tvivl om, at hun giver ham et aktivt modspil. Hun forsøger også at styre seernes tolkning ved de præsuppositioner, hendes spørgsmål indeholder. Eksempelvis afslutter hun interviewet ved at spørge HEM, hvad han har at sige til de misbrugte børns forældre. Hermed præsupponerer hun, at HEM har noget at sige til forældrene og bringer ham i en situation, jeg vurderer, er urimelig. Med

sit spørgsmål insinuerer hun, at HEM skylder at sige noget til de pågældende forældre, og det er, efter min vurdering, ikke hendes opgave at agere moralsk dommer. LGK anvender formulationer til at tolke HEM's forudgående tale i en retning, der tjener hendes dagsorden for interviewet bedst. Via spørgsmål med indbygget svarpræference forsøger hun at styre HEM's interaktionelle handlinger og formen på hans svar. Hun fremsætter et hypotetisk standpunkt, tillagt de misbrugte børns forældre at konfrontere HEM med. Hermed går hun, efter min vurdering, på kompromis med sin formelle neutralitet og optræder urimeligt over for HEM. I et enkelt tilfælde lykkes det, efter min vurdering, LGK at balancere mellem at give HEM rimelige talevilkår og samtidig forholde sig kritisk til hans svar. Hun lader ham komme til orde med sit eget fokus for samtalen, da han foretager præ-svar emneskift i linje 81-84. Da hans eget fokus (afviklingen af strategien *retrospektiv korrigerende*) imidlertid viser sig ikke at have relevans for den konkrete sag, afbryder hun ham for netop at påpege manglen på relevans. Med sin indvending opnår hun at genoprette fokus. Jeg vurderer, at LGK samlet set ikke formår at give HEM rimelige talebetingelser netop på grund af sin aggressive fremtoning. Hun fremstår mere på jagt efter at få HEM bragt ud af fatning end sagligt at få belyst den problemstilling, interviewet omhandler. Hendes aggressive fremtoning er ærgerlig, da der jo som bekendt er al mulig grund til at forholde sig kritisk over for HEM's udtalelser.

5.2 TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 18.30

5.2.1 Medvirkende

Studievært, Tine Gøtzsche (TG), og borgmester i Esbjerg, Johnny Søtrup (JS). Johnny Søtrup medvirker via en videoforbindelse og er derfor ikke til stede i studiet.

5.2.2 Kontekst

Den 30. april 2012 deltager Esbjergs borgmester, Johnny Søtrup (JS), i et interview i TV-Avisen kl. 18.30. Det sker som direkte følge af, at formanden for Børne- og Familieudvalget i Esbjerg, Hans Erik Møller, dagen forinden i et interview i nyhedsmagasinet 21Søndag talte usandt, da han gentagne gange påstod, at de alvorlige kommunale svigt i Esbjergsagen først nu var gået op for kommunen. DR kunne i 21Søndag dokumentere, at en redegørelse fra Hans Erik Møllers egen forvaltning allerede over et halvt år forinden beskrev den lange række af advarsler om seksuelt misbrug. Johnny Søtrup er inviteret til at medvirke i dette interview for at besvare spørgsmål om, hvorfor politikere i Esbjerg kommune tilsyneladende forsøger at skjule, at kommunen ikke i tide reagerede på advarsler om seksuelt misbrug af børn i Esbjergsagen. Af bilag C2 fremgår transskriptionen af interviewet.

5.2.3 Centrale kriseresponsstrategier

JS anvender en kombination af strategierne *simpel benægtelse* og *gode hensigter* dels til at benægte forsætlighed på Hans Erik Møllers vegne og dels til at benægte, at han eller andre i kommunen skulle have et slet motiv. Han anvender også *gode hensigter* som en proaktiv strategi, der tegner billedet af kommunens reelle interesser for fremtiden. JS vedkender sig, at Esbjerg kommune har gjort sig skyldig i dårlig og mangelfuld sagsbehandling, men han unddrager sig en undskyldning ved at begrunde, at en sådan sagsbehandling ikke lader sig undskylde. Endelig anvender han samme kombination af strategierne *afstivning* og *korrigering* (en kombination jeg har valgt at betegne *retrospektiv korrigering*), som Hans Erik Møller anvendte dagen forinden i interviewet i 21Søndag. I dette afsnit vil jeg analysere JS's brug af disse kriseresponsstrategier ud fra tre perspektiver. Jeg vil dels analysere strategiernes sproglige afvikling, dels analysere hvad JS udretter ved at anvende strategierne og endelig vil jeg inddrage retorisk teori, hvor jeg finder det væsentligt i forhold til de retoriske valg, JS træffer.

5.2.3.1 Simpel benægtelse og gode hensigter

Med interviewets første spørgsmål beder TG JS kommentere, at formanden for Børne- og Familieudvalget i Esbjerg, Hans Erik Møller, nu har erkendt, at han i interviewet dagen forinden "ikke talte helt rigtigt" (l. 3). TG's formulering indeholder ikke en stillingtagen til, hvorvidt handlingen var overlagt, og den er noget mindre compromitterende, end havde hun alternativt spurgt, hvad JS havde at sige til, at Hans Erik Møller løj. JS besvarer spørgsmålet i linje 5-7 ved at anvende en kombination af strategierne *simpel benægtelse* og en indirekte form af strategien *gode hensigter*. JS benægter, at Hans Erik Møller *bevidst* har forsøgt at unddrage sig sandheden, men altså ikke *at* han talte usandt. Han gør herved brug af den måske mest udbredte retoriske strategi inden for undskyldningsretorikken, når han benægter forsætlighed og derfor ikke accepterer skyld (Smith 2008, 50). Han unddrager sig, på HEM's vegne, at påtage sig et moralsk ansvar, for som Nick Smith udtrykker det: "If I did not intend the harm, then it seems like an accident for which I am not morally responsible." (Smith 2008, 50). Ved at benægte forsætlighed sætter JS sin lid til det faktum, at vi mennesker sædvanligvis ikke bebrejder dem, der gør skade uden at have intentioner om det i lige så høj grad som dem, der gør skade med fuldt overlæg (Benoit 1995, 77). Belægget for JS's påstand udgør samtidig en ny benægtelse og denne gang af et særligt motiv jævnfør: "Der er hverken ham eller jeg eller andre, der har med det her at gøre, som har nogen interesse i at skulle prøve at skjule noget som helst." (l. 6-7). Denne anden benægtelse er umiddelbart proaktiv i den forstand, at den foregriber, den slutning seerne kunne gøre sig om, hvilket motiv Hans Erik Møller kunne have for at tale usandt. Samtidig er benægtelsen retrospektiv, idet den udgør et svar på en anklage, der fremgik af det indslag, der gik forud for interviewet. Anklagen lød, at politikerne i Esbjerg tilsyneladende forsøgte at skjule deres fejl (DR1 2012c). Med sin dobbelte benægtelse gør JS indirekte brug af strategien *gode hensigter*, idet summen af ikke bevidst at unddrage sig sandheden og det ikke at have et slet motiv må resultere i at have udtalt sig og handlet i den bedste mening. Til trods for denne dobbelte benægtelse udbeder TG sig senere i interviewet en yderligere forsikring om, at de i Esbjerg kommune ikke bevidst har forsøgt at skjule deres fejl (i l. 18-19). JS benægter endnu en gang (i l. 20-25) med en kombination af strategien *simpel benægtelse* og en indirekte form af strategien *gode hensigter*. Denne gang betoner han sin dobbelte benægtelse med styrkemarkøren "med hundrede procent sikkerhed" (l. 20) og dobbeltbetoner prosodisk med markerede tryk og høj volumen. Han

benægter derfor ubetinget. Denne gang anvender JS også en proaktiv udgave af strategien *gode hensigter*, idet han tegner det, for ham at se, reelle billede af Esbjerg kommunes interesser for fremtiden med ordene: "Den eneste interesse vi har for så vidt..." (l. 21) og "Så vi har en høj grad af interesse i..." (l.23).

JS anvender også strategien *gode hensigter* i linje 56-61, hvor han afviser TG's tolkning af socialministerens initiativ om, at Esbjerg kommune skulle blive sat under administration. Han hilser Socialministeriets task force velkommen, idet han føler sig overbevist om, at der ikke er noget at komme efter jævnfør: "Vi har som sagt selv været dem igennem". Skulle der mod JS's forventning være noget at komme efter, hilser han også dette velkommen, hvilket han begrundes med kommunens interesse i "at gøre det her så godt, som det på nogen måde kan gøres."

At JS gentagne gange anvender *gode hensigter* som strategi både indirekte i forbindelse med en dobbelt *benægtelse*, men også som en proaktiv strategi, der tegner billedet af kommunens reelle interesser for fremtiden indikerer, at det er en central strategi for hans krisekommunikation. At denne strategi er så central for JS's krisekommunikation er interessant taget i betragtning, at DR bare to en halv time senere i TV-Avisen kl. 21 kan afsløre, hvordan Esbjerg kommune tilsyneladende har forsøgt at mørklægge sagen for offentligheden.

5.2.3.2 En udebleven undskyldning

JS afvikler sin fortrukne strategi som selvvalgt fokus for samtalen. Efter at have besvaret et af TG's spørgsmål foretager han post-svar emneskift i linje 21-22 med metakommentaren: "og jeg vil godt tilføje". Han fortsætter: "der findes ingen undskyldning for hverken dårlig eller mangelfuld sagsbehandling." Denne formulering, eller variationer over den, er JS's fortrukne i al hans kommunikation om den konkrete sag.³² Jeg finder formuleringen interessant, fordi det kræver lidt nærmere eftertanke, hvad det egentlig er, han siger med den. Den ugering Esbjerg kommune har gjort sig skyldig i må være af en sådan karakter, at den ikke lader sig undskylde. Der findes ingen gyldige grunde til dårlig eller mangelfuld sagsbehandling og derfor heller ingen gyldig undskyldning herfor. Skulle JS derfor alligevel vælge at undskylde, da ville hans undskyldning være en ugyldig eller dårlig undskyldning, hvilket forklarer, hvorfor han netop ikke undskylder. Med ytringen vedkender JS sig kommunens ansvar for den uønskede handling, som han definerer og kvalificerer

³² Bl.a. i (DR1 2012d) og (DR Nyheder 2012).

som "dårlig" og "mangelfuld sagsbehandling" (l. 22-23). Når JS kommunikerer, at den uønskede handling ikke lader sig undskylde, så skaber han en forventning om, at han vil drage en eller anden konsekvens af det eksempelvis i form af afskedigelser. Han betoner ugerningens alvor, idet der ikke findes undskyldninger for den, men afskriver samtidig at forholde sig yderligere til den, fordi han hverken undskylder eller gør noget andet i stedet for at undskylde. Ved at begrunde at ugerningen ikke *lader* sig undskylde, da unddrager JS sig *at* undskylde. Det er formentlig ikke tilfældigt, at det er sidst i kriseforløbet, at Esbjerg kommune anvender denne strategi, mens krisens indledning bar præg af, at kommunen gentagne gange frikendte sig selv ved at afvise alle anklager.³³ Keith Michael Hearit har beskrevet, hvordan kriseramte organisationer ofte gennemgår det, han kalder en *moralsk læringskurve*. I krisens indledende fase benægter man og fralægger sig ethvert ansvar for så alligevel efter et stykke tid og ofte i erkendelse af, at krisen hænger ved at gå til bekendelse og sige undskyld (Hearit 2006, 75–76). Der findes situationer, hvor image ikke kan genoprettes ved hjælp af benægtelse, unddragelse eller transcendens, simpelthen fordi spørgsmålet om skyld ikke lader sig bestride (Koesten og Rowland 2004, 70). Som Esbjergsagen har udviklet sig, er det svært for kommunen fortsat at bestride skyldspørgsmålet. Problemet er bare, at selvom JS i dette interview blankt erkender, at kommunen har gjort sig skyldig i dårlig og mangelfuld sagsbehandling, så er det ikke mere end et døgn siden, at HEM i interviewet i 21Søndag fortsat forsøgte at bestride skyldsspørgsmålet.

5.2.3.3 Retrospektiv korrigerig

JS anvender strategierne *afstivning* og *korrigerig* i en kombination, jeg har valgt at betegne *retrospektiv korrigerig*. Det er den samme strategi, Hans Erik Møller anvendte dagen forinden i interviewet i 21Søndag. JS anvender strategien i linje 31-36, hvor han indledningsvist går i rette med TG med formuleringen: "Man kan jo sige, at der har ø, man kan få det her serveret måske som en stor ny ting". JS har lidt problemer med, hvordan han skal designe sin tur. Han lægger ud med én formulering, men foretager selv-initieret reparatur og genstarter turen for at redesigne den. Ved at skifte footing til anonyme, uspecificerede kilder, jævnfør "man", og gøre sin ytring hypotetisk, jævnfør modalverbet "kunne", går JS i rette med TG på en mindre kompromitterende måde, end havde han eksempelvis sagt: 'Du serverer det her som en stor ny ting'. JS påpeger, at kommunen allerede i 2010 udførte en række korrigerende handlinger og giver efterfølgende

³³ Jævnfør kapitel 2.1 Sagens omstændigheder.

konkrete eksempler på, hvori disse handlinger bestod. Med ordene: "Så jeg tror, vi er meget godt gearet til" (l. 36) ytrer han sin tiltro til, at de i kommunen har foretaget tilstrækkelige korrigerende handlinger. De korrigerende handlinger JS beretter om, blev imidlertid iværksat lang tid førend, de politisk ansvarlige fik kendskab til Esbjergsagen³⁴ og forhindrede som bekendt ikke misbruget eller de kommunale svigt i at forsætte. Det til trods anvender JS disse tidligere korrigerende handlinger, som havde de forbindelse til den konkrete sag.

JS afviser direkte adspurgt (l. 64-66), at fyringer kan komme på tale som konsekvens af sagen dog yttret med forbeholdet: "nu skal man aldrig sige aldrig", som udgør en svækkende styrkemarkør for, i hvor høj grad han er villig til at stå inde for det, han siger. Den efterfølgende ytring: "men det har jeg ikke fantasi til at forestille mig" virker tværtimod bestyrkende på hans udsagn. Han begrundet afvisningen af fyringer med ordene: "Der er faktisk taget hånd om at sikre, at vi ikke kom i den her situation igen" (l. 65-66). Benoit vurderer, ud fra et instrumentelt perspektiv, at det er meget vigtigt, at den kriseramte formidler planer for korrigerende handlinger, hvad enten det består i at løse problemet eller at forhindre problemet i at genopstå. Han påpeger dog, at det ikke nødvendigvis er vejen til succes. Der ligger en fare i, at strategien kan give bagslag, hvis retorik ikke lever op til de løfter, han afgiver (Benoit 1995, 163). JS afviser, at yderligere korrigerende handlinger er påkrævet og ytrer tiltro til, at Ankestyrelsens kulegravning af Esbjerg kommune ikke vil frembringe noget kritisabelt jævnfør: "Vi tror ikke, der findes noget kritisabelt ved en ny gennemgang" (l. 58). Senere skal det vise sig, at de kommunale forsømmelser i Esbjergsagen ikke er enkeltstående tilfælde, og at situationen i forvaltningen fortsat er meget kritisk.³⁵

5.2.3.4 Opsummering

JS anvender en kombination af strategierne *simpel benægtelse* og *gode hensigter* dels til at benægte forsætlighed på Hans Erik Møllers vegne og dels til at benægte, at han selv eller andre i kommunen skulle have et slet motiv. Han unddrager sig at undskylde for den dårlige og mangelfulde sagsbehandling, han vedkender sig, at kommunen har gjort sig skyldig i ved at begrunde, at de uønskede handlinger ikke *lader* sig undskylde. Endelig anvender han strategierne *afstivning* og *korrigerering* i en kombination, jeg har valgt at betegne *retrospektiv korrigerering*. Han

³⁴ JS sagde selv, at de politisk ansvarlige i Esbjerg først blev bekendt med sagen i slutningen af 2011 jævnfør Bilag C2, linje 27.

³⁵ Jævnfør kapitel 9 Efterspil.

fremhæver korrigerende handlinger, kommunen allerede har foretaget inden for området, men vel at mærke førend og derfor ikke som konsekvens af den konkrete sag.

5.2.4 Talevilkår

I dette afsnit vil jeg med udgangspunkt i konversationsanalytiske indsigter i medieinterviewet, beskrevet af Mie F. Nielsen i bogen *Replik til journalistikken*, analysere TG's centrale interviewtekniske strategier. Gennem valg og udførelse af interviewtekniske strategier regulerer TG JS's talevilkår. De udgør derfor tvingende omstændigheder for den retoriske situation, JS kommunikerer i.

5.2.4.1 Konstruktion af skepsis ved at forfølge sagen

TG konstruerer skepsis over for sandhedsværdien af JS's tale ved af to omgange at forfølge sagen. Det sker på trods af, at JS allerede som svar på hendes første spørgsmål med en dobbelt benægtelse pure afviser, at Hans Erik Møller bevidst skulle have forsøgt at unddrage sig sandheden og at kommunen skulle have et motiv for at skjule deres fejl (jævnfør linje 5-7). TG forfølger sagen først ved i linje 8-10 at stille et hypotetisk *modsigende opfølgningsspørgsmål* (M. F. Nielsen 2001, 162) og dernæst ved i linje 18-19 at stille et *uddybende opfølgningsspørgsmål* (M. F. Nielsen 2001, 160). Hun indleder begge spørgsmål med et "men", hvormed hun markerer, at en modargumentation er i gang. Med formuleringen "det kan jo undre" i linje 8 skifter TG footing.³⁶ Hun inddrager et hypotetisk standpunkt³⁷ udefra, som hun ikke selv angiver at være ophavsmand til med henblik på at give det den funktion i sin egen tale at bestride JS's forudgående svar. Hermed opnår hun at fremsætte et standpunkt uden derved at gå på kompromis med sin formelle neutralitet, da hun gør standpunktet til et anonymt fremsat standpunkt, som hun blot er animator for. Det modsigende opfølgningsspørgsmål er fjendtligt, idet det følger skabelonen: eftersom X ("I vidste det jo godt") kan du forklare Y ("at han gentagne gange... påstår, at man ikke vidste de her ting"), der er i modstrid med X? (M. F. Nielsen 2001, 247). Med spørgsmålet konstruerer TG skepsis over for, om Hans Erik Møller bevidst unddrog sig sandheden. Mere interessant er det, at hun samtidig konstruerer skepsis over for sandhedsværdien af JS's forudgående tale. Hun stiller sig ikke tilfreds med hans indledende dobbelte benægtelse, men forfølger tværtimod sagen med

³⁶ Footingskift af typen 'hypotetisk standpunkt, hvor ophavet alene er den talendes forestillingsevne' (M. F. Nielsen 2001, 38).

³⁷ Modalverbet 'kunne' peger mod noget hypotetisk; ikke-faktuelt.

dette modsigende opfølgningsspørgsmål. I linje 18-19 stiller TG et uddybende opfølgningsspørgsmål, hvormed hun beder JS bekræfte, at kommunen ikke bevidst har forsøgt at skjule deres fejl. Med ordet "bevidst" betoner hun det overlagte i handlingen 'at skjule fejl', da det giver sig selv, at man nødvendigvis må være bevidst om, hvad man foretager sig, hvis man forsøger at skjule noget. På trods af JS's indledende dobbelte benægtelse og på trods af hans efterfølgende hypotese om, hvad der kunne ligge til grund for Hans Erik Møllers udtalelse, udbeder TG sig en yderligere bekræftelse. TG lægger op til en bestemt tolkning hos seerne ved at forfølge sagen og *fortsat* stille spørgsmålstegn ved sandhedsværdien af JS's svar. TG konstruerer således skepsis ved at stille sig skeptisk an.

5.2.4.2 Styring af seernes tolkning

TG kan ved hjælp af sine spørgsmåls præsuppositioner forsøge at kontrollere de tolkninger, seerne danner sig i løbet af interviewet (M. F. Nielsen 2001, 107). I linje 29-30 spørger hun til sagens følger. Hendes spørgsmål indeholder en præsupposition, der fungerer kontekstualiserende for hendes spørgsmål og dermed også for JS's svar (M. F. Nielsen 2001, 108). Med ordene: "Og de her alvorlige kritikpunkter... hvilke konsekvenser mener du, de skal have" præsupponerer hun, *at* JS er af den mening, at sagen skal have konsekvenser, *og* at kritikpunkterne ikke allerede *har haft* konsekvenser. JS imødegår netop spørgsmålets præsupposition, idet han svarer, som følger: "Man kan få det her serveret måske som en stor ny ting, men det er jo allerede sådan..." (l. 31-32). Han afviser at acceptere den præsupposition, TG's spørgsmål indeholdte.

5.2.4.3 Brug af visuelt dokument

I løbet af den sidste halvdel af interviewet præsenterer TG et videoklip, der har to formål: Dels skal videoklippet informere seerne om, hvordan folketingspolitikere på Christiansborg har reageret på afsløringen af Esbjergs kommunale svigt. Dels har det til formål at lægge pres på JS i selve interviewsituationen. Det er en forberedt strategi, TG indleder ved at afbryde JS i linje 37 med formuleringen: "Så I har reageret, er det, du siger", hvormed hun udleder pointen af JS's forudgående tale i kort og præcis form. Ved at udføre handlingen 'at afbryde' og samtidig konkludere på JS's forudgående tale markerer TG, at hun gerne vil have ordet og drive interviewet videre i en ny retning. Hun ekspliciterer i en metakommentar, hvorfor hun afbryder JS jævnfør: "Jeg bliver nødt til at stoppe dig her Johnny Søtrup" (l. 38), hvorefter hun forsikrer ham om, at de

taler videre "lige om et øjeblik" (l. 40). Hermed lader hun JS forstå, at han nok skal få lov at udtale sig yderligere, men at det ikke skal være lige nu, hvor hun har et projekt at udføre jævnfør: "jeg skal lige fortælle..." (l. 40). TG laver nu en optakt til et videoklip, idet hun giver seerne den baggrundsinformation, der skal danne ramme for forståelsen af klippet. Hun skifter footing³⁸, idet hun refererer til den forargelse, Esbjergs kommunale svigt har vakt blandt politikerne på Christiansborg. Hun giver den refererede reaktion ekstra vægt ved netop at tilskrive den "Christiansborg" frem for navngivne enkeltpersoner. Hun foretager et nyt footingskift³⁹, idet hun refererer til socialministerens beslutning om at sende et rejsehold til Esbjerg. Med ordene: "Det initiativ er der bred opbakning til" (l. 45) lægger hun op til det videoklip, der nu bliver afspillet. Formålet med videoklipet er at informere seerne om, hvilken forargelse der råder på Christiansborg uanset politisk overbevisning, men også at lægge pres på JS i interviewsituationen. I videoklipet ses to politikere fra hver sin politiske fløj udtale sig.⁴⁰ De to politikeres enslydende udtalelser fungerer som belæg for påstanden om den *brede* opbakning til socialministerens beslutning om at sende et rejsehold til Esbjerg. På baggrund af videoklipet stiller TG sit spørgsmål (i linje 53-55), hvor hun af socialministerens udmelding om at sende et rejsehold til Esbjerg udleder, at Esbjerg kommune "nærmest... bliver sat under administration" (l. 54). Med et forarget Christiansborg i ryggen udbeder hun sig JS's kommentar.

5.2.5 Delkonklusion

I dette afsnit vil jeg vurdere henholdsvis JS og TG's præstation. Jeg vil vurdere JS's krisekommunikation dels ud fra et kriterium om redelighed og dels ud fra et kriterium om effekt. Jeg vil med andre ord vurdere, hvor redeligt han agerer, og hvorvidt hans krisekommunikation fungerer i hans bestræbelser på at genoprette image. Jeg vil vurdere TG's præstation, hendes valg og udførsel af interviewtekniske strategier, ud fra et kriterium om, i hvor høj grad hun lykkes med at balancere mellem at skabe nogle rimelige talebetingelser for JS, leve op til journalistiske idealer om neutralitet, upartiskhed og balance (M. F. Nielsen 2001, 24) og samtidig kritisk udfordre JS ved at give ham et aktivt modspil.

³⁸ Footingskift af typen 'skift af footing til navngiven institution' (M. F. Nielsen 2001, 38).

³⁹ Footingskift af typen 'skift af footing til navngiven person' (M. F. Nielsen 2001, 37).

⁴⁰ Venstre fløjen er repræsenteret ved Enhedslistens retspolitiske ordfører, Pernille Skipper, og højrefløjen er repræsenteret ved de Konservatives politiske ordfører, Benedikte Kjær.

5.2.5.1 JS's præstation

Overordnet set er JS's krisekommunikation karakteriseret ved gode hensigter, både når han forholder sig til fortiden og fremtiden. Han indleder interviewet med en dobbelt benægtelse. Han benægter på Hans Erik Møllers vegne, at han skulle have forsøgt at unddrage sig sandheden. Han benægter også, at han selv eller andre i kommunen skulle have et motiv for at skjule noget. Herved gør han indirekte brug af strategien *gode hensigter*, idet summen af de to benægtelser må resultere i at have udtalt sig og handlet i den bedste mening. JS anvender også en proaktiv udgave af strategien *gode hensigter*, idet han formidler Esbjerg kommunes fremadrettede interesser. Han lader forstå, at kommunens eneste interesse består i at komme til bunds i den konkrete sag, så noget lignende ikke sker igen. JS hilser Socialministeriets task force velkommen, om end han vurderer, at deres kulegravning ikke vil frembringe noget nyt. Han hilser det også velkomment om der, mod hans forventning, skulle være noget at komme efter, fordi kommunen udelukkende har interesse i at gøre deres arbejde så godt, som det kan gøres. JS gør det politisk korrekte ved at hilse Socialministeriets task force velkommen, også selvom alle parter ved, at de i Esbjerg kommune selvfølgelig godt kunne være et sådan besøg foruden. Jeg vurderer, at JS med sit valg og sin udførsel af strategien *gode hensigter* gør det eneste fornuftige, der er at gøre i den svære retoriske situation, han befinder sig i. Kommunens troværdighed ligger på et meget lille sted, ikke mindst efter Hans Erik Møller dagen forinden bidrog til at øge den voldsomme kritik bl.a. ved at tale usandt for åben skærm. JS kan kun vise sin velvillighed og gode hensigter. Jeg vurderer dog, ud fra et instrumentelt perspektiv, at det er alt for risikabelt af JS at udtrykke så stor tiltro til, at kommunen allerede har foretaget tilstrækkelige korrigerende handlinger. Der ligger en potentiel risiko i, at strategien giver bagslag alt afhængig af resultatet af Ankestyrelsens kulegravning. JS forsøger ikke at forklejnne sagens alvor, idet han giver udtryk for, at der ikke findes undskyldninger for dårlig eller mangelfuld sagsbehandling, som han dermed vedkender sig, at Esbjerg kommune har gjort sig skyldig i. Jeg vurderer, ud fra et moralsk perspektiv, at JS kommer for nemt omkring at unddrage sig en undskyldning. Han giver udtryk for, at en undskyldning vil være for lidt at tilbyde, men når han ikke sætter noget andet i stedet for en undskyldning, så ender han med ikke at tilbyde de forurettede noget som helst. Når han konstaterer, at der ikke findes undskyldninger for den uønskede handling, så skaber han en forventning om, at han vil drage en eller anden konsekvens af det. Det gør han ikke, men konstaterer blot, at det er sådan, det forholder sig. JS

bruger den selvsamme formulering med små variationer, hver eneste gang han udtaler sig om sagen til pressen. Jeg vurderer, at frasen lyder hul, når det er en så tydeligt indstuderet strategi fra JS's side. Endelig anvender JS strategien *retrospektiv korrigerende* ved at fremhæve korrigerende handlinger, kommunen allerede har foretaget inden for området, men vel at mærke førend kendskabet til og derfor ikke som konsekvens af den konkrete sag. Jeg vurderer, at JS's brug af strategien *retrospektiv korrigerende* er uredelig. Misbruget af børn og de kommunale svigt i den konkrete sag fortsatte jo disse tidligere korrigerende handlinger til trods. Om end der er tale om positive tiltag, så er de uden relevans for Esbjergsagen. JS bruger de pågældende handlinger som belæg for en påstand om, at sagen allerede har haft konsekvenser. Efterspillet viser da også, at der trods de mange korrigerende handlinger fortsat hersker kritiske tilstande i Esbjergs Børne- og Familieafdeling.⁴¹

5.2.5.2 TG's præstation

TG konstruerer skepsis over for sandhedsværdien af JS's tale ved af to omgange at forfølge sagen på trods af JS's dobbelte benægtelse. TG forfølger sagen ved at stille opfølgende spørgsmål, hvorved hun udfører den interaktionelle handling at bestride JS's svar. Samtidig opnår hun at få ham til at forklare sig yderligere. Med et hypotetisk modsigende opfølgningsspørgsmål modargumenterer TG med JS, men efter min vurdering går hun ikke på kompromis med sin formelle neutralitet af den grund. Det hypotetiske standpunkt hun inddrager, er ikke kontroversielt, men udtrykker tværtimod hvad mange seere forventeligt måtte sidde foran tv-skærmene og tænke. Da TG's opgave er at stille JS spørgsmål på vegne af seerne, vurderer jeg, at hun ikke tager parti, men derimod kritisk udfordrer JS med et relevant modsigende standpunkt.

Da TG spørger til sagens konsekvenser, præsupponerer hun, at JS er af den mening, *at* sagen skal have konsekvenser, og at sagen endnu ikke *har haft* konsekvenser. JS godtager ikke TG's antagelse, men modsiger hende ved i sit svar at operationalisere strategien *retrospektiv korrigerende*. Da Hans Erik Møller dagen forinden anvendte samme strategi, afbrød intervieweren ham for at påpege manglen på relevans. Jeg vurderer, at TG i denne sammenlignelige situation lader JS slippe for let af sted med sin strategi, som jeg vurderer, er uredelig. TG har til opgave at udfordre de af JS's svar, der glider af på hendes spørgsmål. Imidlertid har hun på dette tidspunkt i

⁴¹ Jævnfør kapitel 9 Efterspil.

interviewet et andet projekt at udføre i form af en præsentation af et videoklip. Hun er derfor tvunget til at drive interviewet videre i en ny retning også selvom, hun måtte mene, at JS ikke giver et tilfredsstillende svar på hendes spørgsmål. Jeg vurderer, at TG formår at balancere mellem at give JS rimelige talevilkår, opretholde sin formelle neutralitet og samtidig kritisk udfordre JS's svar i det omfang, hun har mulighed for det og ikke er bundet af andre opgaver. Hun holder en saglig tone og fremstår ikke aggressiv, som hendes kollega gjorde det dagen forinden i interviewet i 21Søndag.

5.3 TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 21.00

5.3.1 Medvirkende

Studievært, Line Gertsen (LG), og direktør for Børn og Kultur i Esbjerg, Jørn Henriksen (JH). Jørn Henriksen medvirker via en videoforbindelse og er derfor ikke til stede i studiet.

5.3.2 Kontekst

Direktør for Børn og Kultur i Esbjerg, Jørn Henriksen (JH), deltager i et interview i TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 21 for at besvare spørgsmål om, hvorfor Esbjerg kommune tilsyneladende har forsøgt at dække over deres egen mangelfulde håndtering af Esbjergsagen. DR bringer historien om, at kommunen har bortcensureret meget store dele af den udgave af deres egen redegørelse om sagsforløbet til Socialministeriet, der er tilgængelig for offentligheden.⁴² DR er kommet i besiddelse af en ucensureret udgave af redegørelsen, og interviewereren kan derfor konfrontere Jørn Henriksen med de oplysninger, offentligheden tilsyneladende ikke måtte få kendskab til. Denne nye anklage om forsøg på mørklægning af sagen skal ses i lyset af, at Esbjergs borgmester, Johnny Søtrup, blot to en halv time tidligere, i TV-Avisens tidlige aftenudsendelse, udtalte, at Esbjerg kommunes eneste interesse bestod i, at sagen blev endevendt, og alle oplysninger lagt frem.⁴³ Af bilag C3 fremgår transskriptionen af interviewet.

5.3.3 Centrale kriseresponsstrategier

JH anvender flere imagegenoprettelsesstrategier, men gør også brug af andre interessante og centrale strategier for sin krisekommunikation. I dette afsnit vil jeg analysere JH's brug af kriseresponsstrategier ud fra tre perspektiver. Jeg vil dels analysere strategiernes sproglige afvikling, dels analysere hvad JH udretter ved at anvende strategierne og endelig vil jeg inddrage retorisk teori, hvor jeg finder det væsentligt i forhold til de retoriske valg, JH træffer.

5.3.3.1 Selvvalgt fokus for samtalen

I interviewets indledning skaber JH sig plads til sit eget fokus for samtalen, og LG samarbejder om at lade ham gøre det. Det interessante er, hvad JH udnytter pladsen til. Frem for at besvare LG's

⁴² "Stort set alt er mørkelagt" ses en forskningschef i forvaltningsret, Oluf Jørgensen, udtale i optakten til dette interview. Han vurderer, at offentlighedslovens regler ikke er fulgt (DR1 2012b).

⁴³ Jævnfør bilag C2, linje 23-25.

spørgsmål foretager han præ-svar emneskift i linje 3-5, efter han med præ-svar metakommentaren: "Det er vigtigt for mig at sige" har indrammet sin efterfølgende tale. JH beskriver proceduren for, hvordan kommunens børnesagkyndige jurister bortcensurerer personfølsomme oplysninger fra akter, der bliver søgt indsigt i. Han beskæftiger sig derfor med det generelle tilfælde og ikke det konkrete tilfælde, som ellers er det, LG spørger til jævnfør: "i den her rapport" (l. 2). Med ordene: "og det gør vi jo af hensyn til de implicerede personer, der er i sagen." (l.5) besvarer JH kort spørgsmålet og afvikler hermed strategien *gode hensigter*. JH besvarer spørgsmålet, som om LG med "så vigtige oplysninger" (l. 2) mente 'personfølsomme oplysninger', hvilket netop *ikke* er tilfældet og en vigtig pointe, jeg vil vende tilbage til. Efter det korte svar foretager JH post-svar emneskift, idet han vender tilbage til emnet om kommunens procedure for aktindsigt i linje 6-9. JH formulerer sig skriftsprogligt, hvilket ordet 'fremsende' i linje 8 er et eksempel på, og han taler, som var hans tale indstuderet. Med metakommentaren: "Nej men der vil jeg lige gøre det færdigt" insisterer han på at fastholde sin taletur, da LG afbryder ham ved et muligt færdiggørelsespunkt i hans tale (l. 6-7). Det han vil fastholde sin taletur for at sige, er ellers hverken relevant eller sandsynligvis af stor betydning for ham selv. JH virker meget nervøs, hvilket *kan* forklare hans adfærd.

5.3.3.2 Afstivning

JH anvender af to omgange *afstivning*⁴⁴ som strategi, hvorved han forsøger at opveje graden af negative følelser, seerne måtte knytte til kommunens handlinger ved at identificere sig med noget, seerne vurderer gunstigt (Benoit 1995, 77). JH kombinerer i første omgang *afstivning* med strategien *transcendens*. *Transcendens* betegner de retoriske strategier, der forsøger at kæde en kendsgerning, følelse, genstand eller forhold sammen med en større sammenhæng, hvori seerne ikke hidtil har set problemet (Ware og Linkugel 1973, 280). JH afvikler kombinationen af de to strategier i linje 29-33, hvor han som post-svar emneskift fokuserer på hensynet til de misbrugte børn. JH forsøger at identificere sig med noget, seerne finder gunstigt, når han i linje 30-32 udtaler: "så er vi nødt til også at tage hensyn til de mennesker, der er bag i rapporten, og i den

⁴⁴ Jeg anvender *afstivning* (bolstering) i den betydning Ware & Linkugel anvender begrebet, hvor *afstivning* er defineret som de retoriske strategier, der forstærker eksistensen af en kendsgerning, følelse, genstand eller forhold, og som bygger på identifikation mellem retorik og tilhørernes værdier (Ware og Linkugel 1973, 277). I Benoit's typologi er *afstivning* defineret som de retoriske strategier, hvor retorik dæmper op ved at fremhæve positive sider af sig selv eller det kollektiv, han repræsenterer og/eller beskriver positive handlinger, han tidligere har foretaget (Benoit 1995, 77).

konkrete sag der er der jo rent faktisk også tre børn, som vi i dag har i vores varetægt". JH overfører den uønskede handling til en ny og mere positiv kontekst og forsøger dermed at retfærdiggøre bortcensureringen. Det var således ikke for at skjule kommunens fejl, at man bortcensurerede vigtige oplysninger fra redegørelsen, men af hensynet til de misbrugte børn. I linje 43-44 afvikler JH endnu en gang strategien *afstivning*. Her fastslår han, også denne gang som post-svar emneskift, at det er vigtigt for kommunen at beskytte borgere, der optræder i dokumenter, som andre borgere søger aktindsigt i. Under hele interviewet forsvarer JH kommunens handlinger, som om anklagen gjaldt bortcensureringen af personfølsomme oplysninger. Det er netop ikke tilfældet, da de pågældende oplysninger tværtimod er af åbenlys *ikke*-personfølsom og selvkritisk karakter, hvilket er årsagen til, at kritikken er rejst. Ifølge Benoit *kan* retorik i visse tilfælde med succes redefinere den anklage, han forsvarer sig mod alene ved at besvare anklagen, som lød den på anden vis, end den oprindelig var tiltænkt (Benoit 1995, 84). Ware & Linkugel beskriver dog en tvingende omstændighed med ordene: "In the case of bolstering strategies, the accused is limited to some extent by the reality the audience already perceives." (Ware og Linkugel 1973, 277). Det er åbenlyst for enhver, at Esbjerg kommune ikke har beskyttet nogen som helst ved at bortcensurere de mange oplysninger af ikke-personfølsom karakter. Det giver derfor bagslag, når JH alligevel forsøger at begrunde handlingen ved at identificere sig med det prisværdige, der ligger i at ville tage hensyn til borgere, hvorom der optræder personfølsomme oplysninger i kommunens akter.

5.3.3.3 Et spørgsmål om skyld og ansvar

Direkte adspurgt vedkender JH sig i linje 38-39 sit personlige "overordnede ansvar", som han siger, han besidder "til syvende og sidst", hvilket må betyde, at han ikke vurderer at besidde det mere reelle ansvar, og hvori hans ansvar end består, da besidder han det ikke først og fremmest. Med formuleringen "men jeg vil da tage en snak med vores juridiske kontor" i linje 39 får han dels placeret det mere reelle ansvar og dels annonceret hvilken korrigerende handling, han vil foretage som opfølgning på sagen. JH påtager sig et ledelsesmæssigt ansvar for en uønsket handling (bortcensureringen), han ikke selv har gjort sig skyldig i og begrunder det ved sin position i det kommunale hierarki. Måden hvorpå han gør det, er karakteriseret ved en grad af modvilje jævnfør: "Ja *til syvende og sidst* er det *jo* mit ansvar, fordi jeg er den overordnede ansvar for børn og kultur, *men* jeg vil *da* tage en snak" (min markering). Ud fra Joel Feinbergs perspektiv kan vi

tilskrive JH's underordnede skyld for bortcensureringen og JH selv som disse skyldiges overordnede *stedfortrædende ansvar* (Feinberg 1991, 56). Ud fra Nick Smiths perspektiv kan vi tilskrive JH ikke alene stedfortrædende ansvar, men potentielt også skyld. Ikke skyld for sine underordnedes uønskede handlinger, men skyld for at forsømme sit ledelsesmæssige ansvar over for disse underordnede, hvilket udgør en uønsket handling i sig selv (Smith 2008, 179–180). Ud fra Jean Harveys perspektiv kan Esbjerg kommune tildeles et *institutionelt ansvar* for bortcensureringen af vigtige oplysninger, idet kommunen har gjort sig skyldig i den måske mest hyppigt forekommende form for institutionelle involvering: forsøg på mørklægning af sagen (Harvey 1995).

5.3.3.4 Korrigering

Da LG spørger til sagens mulige konsekvenser, afvikler JH strategien *korrigering* ved i linje 42-44 at svare: "De eneste konsekvenser jeg kan se, det er, at vi skal vurdere vores praksis i forhold til aktindsigt, hvis der er grundlag for det i fremtiden." Med ordene "de eneste konsekvenser jeg kan se" (l. 42) markerer JH, at han i det hele taget ikke finder konsekvenser særligt relevante i denne sammenhæng. Med forbeholdet: "hvis der er grundlag for det" (l. 43) lader han forstå, at muligheden for at der *ikke* er et sådan grundlag, for ham at se fortsat forefinder. Det er interessant, fordi det må betyde, at de forhold LG har konfronteret ham med under dette interview ikke *alene* overbeviser ham om, at der er grundlag for en revurdering af kommunens praksis.

5.3.3.5 Minimalisering

På LG's spørgsmål om hvem Esbjerg kommune beskytter ved at bortcensurere følgende oplysning: "Det er en åbenlys fejl. Der er ikke fulgt op" (l. 25), svarer JH: "Da beskytter vi ikke nogen, som du tager det frem af en helhed der" (l. 27). Med sit svar antyder JH, at det LG foretager sig er at trække noget ud af dets rette sammenhæng. Det åbner mulighed for, at bortcensureringen af den pågældende oplysning måske nok lader sig forklare, hvis blot den bliver set i lyset af den sammenhæng, den rettelig indgår i, hvilket LG med sit spørgsmål ikke tillader. Efter at have besvaret spørgsmålet foretager JH post-svar emneskift i linje 27, idet han minder LG og seerne om, at kommunen fra start af har medgivet at have begået fejl. Han definerer disse fejl "sagsbehandlingsmæssige fejl" (l. 29) og vurderer dem "graverende" (l. 30). Det kan umiddelbart

undre, hvorfor JH selv vælger at medgive kommunens fejl og lige netop på dette sted i interviewet. Det han reelt foretager sig, er at forholde sig til *relevansen* af den bortcensurerede oplysning. Han siger underforstået, at den bortcensurerede oplysning LG spørger til, ikke ville have givet offentligheden nogen ny indsigt, fordi kommunen allerede i andre sammenhænge ikke lagde skjul på, at de havde begået fejl. Bortcensureringen af den konkrete oplysning er derfor ikke så slem, som den i første omgang forekom at være, fordi *konsekvensen* af handlingen ikke er af stor betydning. JH gør herved implicit brug af nedtoningsstrategien *minimalisering*. Når JH udtaler, at kommunen fra sagens begyndelse har medgivet at have begået fejl, taler han mod bedre vidende. I krisens indledende fase benægtede Hans Erik Møller gentagne gange på Esbjerg kommunes vegne at have svigtet i sagen.⁴⁵

5.3.3.6 Det konkrete og det generelle tilfælde

JH's krisekommunikation er karakteriseret ved, at han gerne forholder sig til det generelle tilfælde, men ikke så gerne til det konkrete tilfælde. Eksempelvis indleder han interviewet med at beskrive kommunens generelle procedure for aktindsigt frem for at besvare LG's spørgsmål om, hvorfor vigtige oplysninger er bortcensureret i en konkret redegørelse. I linje 16-18 forklarer JH, at han ikke "har haft lejlighed til at gennemgå selve aktindsigten" (l. 17), fordi den har været DR i hænde. Han kan derfor ikke forklare bortcensureringen af en af de oplysninger, LG konfronterer ham med. Hermed indrømmer JH, at han ikke har læst den censurerede udgave af redegørelsen, som han stiller op til interview for at besvare spørgsmål om. Som post-svar emneskift redegør JH for, hvordan kommunen generelt set har forholdt sig meget åbent i sagen (l. 18-22). Han forsvarer dermed det konkrete tilfælde på lukkethed ved at redegøre for, hvordan kommunen har forholdt sig åbent i det generelle tilfælde. JH eksemplificerer den åbne tilgang ved at påpege, at redegørelsen "jo netop" (l. 21) indeholder selvkritiske oplysninger om, "hvad der er gået galt i den her sag" (l.22).

5.3.3.7 Opsummering

JH anvender flere imagegenoprettelsesstrategier, men gør også brug af andre interessante og centrale strategier for sin krisekommunikation i dette interview. Indledningsvist gennemgår han kommunens procedure for aktindsigt som selvvalgt fokus for samtalen. Han anvender en

⁴⁵ Jævnfør kapitel 2.1 Sagens omstændigheder.

kombination af strategierne *afstivning* og *transcendens* til henholdsvis at identificere sig med noget, seerne vil finde gunstigt og til at overføre bortcensureringen af vigtige oplysninger til en anden og mere positiv kontekst. Det var således ikke for at skjule kommunens fejl, at kommunen bortcensurerede store dele af redegørelsen, men for at varetage de misbrugte børns interesser. JH påtager sig direkte adspurg, om end noget modvilligt, et overordnet ansvar og annoncerer *en korrigerende handling*, han muligvis vil foretage som opfølgning på sagen. JH gør brug af strategien *minimalisering*, idet han forsøger at overbevise om, at bortcensureringen af en konkret oplysning ikke er så slem, som den i første omgang forekommer at være, fordi konsekvensen ikke er stor. Endelig taler JH gerne om det generelle, men mindre gerne om det konkrete tilfælde, hvilket er et særligt kendetegn ved hans krisekommunikation.

5.3.4 Talevilkår

I dette afsnit vil jeg analysere, den ene helt centrale interviewtekniske strategi LG anvender, og som jeg har betegnet *konfrontation via eksemplets magt*. Den udgør en tvingende omstændighed for den retoriske situation, JH befinder sig i, idet LG med denne strategi regulerer hans talevilkår.

5.3.4.1 Konfrontation via eksemplets magt

LG har det, jeg betegner *konfrontation via eksemplets magt* som central strategi for dette interview. Med strategien forsøger hun at styre seernes tolkning. Efter indledningsvist at lade JH fremkomme med det han vil, også selvom det ligger uden for det, LG introducerede med interviewets indledende spørgsmål, igangsætter hun sin strategi for interviewet i linje 10. Med to metakommentarer sætter hun rammen for sin strategi. Først redegør hun for, hvilken handling hun har tænkt sig at udføre jævnfør: "Men lad mig lige vise en af de sætninger, som er blevet censureret væk" (l.10). Dernæst ekspliciterer hun sit formål med at gøre det jævnfør: "bare lige sådan at vi får på plads, hvad det er, der ikke måtte komme frem til offentligheden" (l. 10-11). Et citat bliver vist på tv-skærmen og læst højt af LG. På baggrund af citatet stiller hun et spørgsmål, hvormed hun beder JH forklare, hvorfor offentligheden ikke må få det at vide, hun lige har gjort offentligheden (i form af seerne) bekendt med. Den bortcensurerede oplysning er ikke kun af ikke-personfølsom karakter, men også selvkritisk over for kommunens håndtering af sagen jævnfør: "Sagen rummer få konkrete faglige vurderinger og perspektiveringer. Dette er ikke tilfredsstillende" (l. 12-13). LG behandler det som forklaringsskyldigt, at en sådan sætning er

bortcensureret, men italesætter ikke selv det ikke-personfølsomme og selvkritiske ved oplysningen, hvilket er en væsentlig pointe, jeg vil vende tilbage til. Efter at have formuleret sit spørgsmål i linje 13-14, der umiddelbart kan besvares af JH, tilføjer LG en ekstra information som baggrund for spørgsmålet, der skal understrege dets relevans. Med det fremsættende udsagn "Vi taler om en af de groveste sager i danmarkshistorien om børnemisbrug" (l. 14-15) betoner hun sagens betydning for offentligheden og gør det faktum, at redegørelsen er stærkt censureret desto mere forklaringsskyldigt. LG's spørgsmål er fjendtligt grundet sit emne, fordi det orienterer sig mod den diskrepans, hun præsupponerer, der er mellem Esbjerg kommunes adfærd (at bortcensurere vigtige oplysninger) og offentlighedens interesse (at få kendskab til de bortcensurerede oplysninger). Spørgsmålet er derimod ikke fjendtligt grundet sit design.

I linje 23-26 gentager LG sin strategi, idet hun udbeder sig en forklaring på bortcensureringen af endnu en konkret oplysning. Som forord til sit spørgsmål leverer hun en formulation, idet hun konkluderer på baggrund af JH's forudgående tale, at Esbjerg kommune dels vil føre en åben linje og dels vil beskytte børnene. På baggrund af formulationen stiller hun sit spørgsmål, hvormed hun stiller sig skeptisk an over for de af JH's udtalelser, formulationen var udtryk for jævnfør: "men hvem beskytter I ved at overstrege den her sætning, der kommer nu" (l. 23-24). Endnu en gang konfronterer LG JH med et konkret eksempel på en oplysning af åbenlys ikke-personfølsom og selvkritisk karakter jævnfør: "Det er en åbenlys fejl. Der er ikke fulgt op" (l. 25). LG behandler det som forklaringsskyldigt, at en sådan sætning er bortcensureret, men italesætter heller ikke denne gang det ikke-personfølsomme og selvkritiske ved oplysningen. Hun lægger derfor stærkt op til, men lader seerne om selv at gøre sig denne slutning.

5.3.5 Delkonklusion

I dette afsnit vil jeg vurdere henholdsvis JH og LG's præstation. Jeg vil vurdere JH's krisekommunikation dels ud fra et kriterium om redelighed og dels ud fra et kriterium om effekt. Jeg vil med andre ord vurdere, hvor redeligt han agerer, og hvorvidt hans krisekommunikation fungerer i hans bestræbelser på at genoprette image. Jeg vil vurdere LG's præstation, hendes valg og udførsel af én central interviewteknisk strategi, ud fra et kriterium om, i hvor høj grad hun lykkes med at balancere mellem at skabe nogle rimelige talebetingelser for JH, leve op til

journalistiske idealer om neutralitet, upartiskhed og balance (M. F. Nielsen 2001, 24) og samtidig kritisk udfordre JH ved at give ham et aktivt modspil.

5.3.5.1 JH's præstation

JH anvender flere imagegenoprettelsesstrategier, men gør også brug af andre interessante og centrale strategier for sin krisekommunikation. Overordnet set er hans krisekommunikation karakteriseret ved, at han gerne taler om det generelle tilfælde, men mindre gerne om det konkrete tilfælde. Da han naturligvis er inviteret til at deltage i interviewet for at besvare spørgsmål om sidstnævnte, fungerer det ikke videre imagegenoprettende, at han deltager i et interview, hvis emne han enten ikke vil og/eller kan udtale sig om. Det er et yderligere karakteristisk træk ved JH's krisekommunikation, at han hele interviewet igennem forholder sig til anklagen, som om den gjaldt bortcensureringen af personfølsomme oplysninger, hvilket netop ikke er tilfældet. Anklagen gælder reelt bortcensureringen af åbenlyst ikke-personfølsomme og selvkritiske oplysninger. JH forsøger at redefinere anklagen alene ved at forsvare sig mod den som om, den gjaldt noget, den ikke gælder, hvorved han, efter min vurdering, agerer uredeligt. Ud fra et instrumentelt perspektiv er det også uklogt af ham, da hans strategi er så nem at gennemskue. JH anvender en kombination af strategierne *afstivning* og *transcendens* ved henholdsvis at identificere sig med noget, seerne vil finde gunstigt og ved henholdsvis at overføre bortcensureringen af vigtige oplysninger til en anden og mere positiv kontekst. Bortcensureringen er således ikke sket i et forsøg på at skjule kommunens fejl (som det umiddelbart kunne fremstå som), men for at beskytte de misbrugte børn. Det virker da også umiddelbart prisværdigt at ville varetage de udsatte børns interesser. Da det imidlertid er selvindlysende, at bortcensureringen på ingen måde har beskyttet børnene, eftersom langt størstedelen af de bortcensurerede oplysninger ikke var personfølsomme, vurderer jeg, at hans argumentation dels er ineffektiv og dels uredelig. JH gør brug af strategien *minimalisering*, idet han forsøger at overbevise om, at bortcensureringen af den ene konkrete oplysning LGK konfronterer ham med ikke er så slem, som den i første omgang forekommer at være. Det gør han ved at forholde sig til *relevansen* af bortcensureringen. Han siger underforstået, at den konkrete oplysning ikke ville have givet offentligheden nogen ny indsigt, fordi kommunen allerede i andre sammenhænge har indrømmet deres fejl. Jeg må blot indvende, at det jo ikke forklarer, hvorfor kommunen har forsøgt at skjule denne selverkendelse for offentligheden i den konkrete redegørelse. Direkte adspurgt påtager JH sig, om end noget

modvilligt, et overordnet ansvar begrundet ved sin position i det kommunale hierarki. Intentionen bag JH's udtalelse er afgørende for min vurdering af, hvilken betydning vi kan tillægge den. Hvis JH ved at påtage sig et ansvar indrømmer, at han personligt har begået ledelsesmæssige forsømmelser (hvilket intet tyder på), da vurderer jeg, at hans udtalelse kan tillægges en værdi. Hvis han derimod påtager sig et ansvar alene begrundet ved sin position som leder, men uden dermed at indrømme, at han personligt har gjort noget galt, da kan hans udtalelse, efter min vurdering, med rette kritiseres for at være tomme ord. Forholder det sig sådan, at JH rent faktisk har forsømt sit ledelsesmæssige ansvar over for sine underordnede, da unddrager han sig at påtage sig ansvar for det, han selv er skyldig i (ledelsesforsømmelser) ved at påtage sig et stedfortrædende ansvar for det, han ikke selv er skyldig i (bortcensureringen). I så fald vil det være at sammenligne med, da Hans Erik Møller dagen forinden unddrog sig at beklage (eller undskyldte) sin personlige involvering ved at give generelle beklagelser på kommunens vegne. Da vælger de begge den løsning, der er mindst muligt kompromitterende for dem selv personligt. Esbjerg kommune kan tildeles et institutionelt ansvar for forsøg på mørklægning af sagen, og JH må, efter min vurdering, uforbeholdent tage dette ansvar på sig som højtplaceret institutionel repræsentant. JH forholder sig forbeholdent til LG's spørgsmål om sagens konsekvenser, idet han annoncerer en revurdering af kommunens praksis kun ifald, der er grundlag for det. Herved markerer han, at han på nuværende tidspunkt ikke føler sig overbevist om, at et sådan grundlag foreligger. Jeg vurderer, at JH's sproglige forbehold og modvillige fremtoning undergraver hans troværdighed og derfor virker negativt på hans bestræbelse på at genoprette image.

5.3.5.2 LG's præstation

LG anvender én helt central strategi for dette interview, jeg har valgt at betegne *konfrontation via eksemplets magt*. LG's strategi fungerer efter min vurdering rigtig godt. Hun opretholder sin formelle neutralitet ved at afholde sig fra at forholde sig følelses- eller holdningsmæssigt til det, hun siger. Alligevel lægger hun stærkt op til en bestemt tolkning hos seerne, men lader seerne om selv at gøre sig den slutning, at bortcensureringen på ingen måde lader sig hverken forklare eller forsvare. LG giver, efter min vurdering, JH rimelige talevilkår. Hun stiller ham fjendtlige spørgsmål grundet deres emne (spørgsmålenes orientering mod diskrepans), men *ikke* grundet deres design. Hun lader JH komme til orde ved eksempelvis at undlade at sanktionere ham, når han bryder formatet for at fremkomme med sit eget fokus for samtalen. Hun afbryder ham ikke, men lader

ham færdiggøre sine svar, og hun holder en saglig og redelig tone. Sagen lader sig så oplagt ikke forklare, men JH vælger alligevel at forsøge sig med en dårlig forklaring. Det fungerer derfor rigtig godt, at LG giver ham plads til at løbe linen ud. LG forholder sig ikke synderlig kritisk til JH, men det er heller ikke påkrævet, fordi hans krisekommunikation er af så ringe kvalitet, at den mere eller mindre taler for sig selv.

6 Metodekritik

I dette speciale argumenterer jeg for, at en kombination af retorisk kritik og konversationsanalyse er en væsentlig metodisk tilgang til analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet. Med min analyse af tre nyhedsinterviews har jeg påvist, hvordan en sådan metodisk tilgang kan anvendes i praksis. I dette afsnit vil jeg diskutere styrker og svagheder ved min undersøgelsesmetode.

Jeg har anvendt William L. Benoits teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse som udgangspunkt for min analyse af, hvilke centrale kriseresponsstrategier politikerne anvender i de tre nyhedsinterviews. Som min analyse har vist, er Benoits model velegnet til at indfange, om end ikke alle, så dog væsentlige kriseresponsstrategier. Min analyse viser dog også, at der er enkelte centrale strategier for politikernes krisekommunikation, Benoits typologi ikke indfanger. Her tænker jeg særligt på to af de strategier, direktør for Børn og Kultur, Jørn Henriksen, gjorde brug af i det tredje interview i rækken. Den ene strategi bestod i at forholde sig til det generelle frem for det konkrete tilfælde. Den anden strategi bestod i at redefinere anklagen alene ved at forsvare sig mod den, som om den gjaldt noget, den reelt ikke gælder.⁴⁶ Derudover har jeg fundet det relevant at underinddele Benoits femte overordnede strategi, *bøn om tilgivelse*, i flere undertyper. I praksis viser det sig, at strategiens tre kendetegn (at vedgå sit ansvar, undskylde og bede om tilgivelse) ikke nødvendigvis optræder på en og samme tid og i øvrigt kan kombineres på kryds og tværs. Derudover er betegnelsen ikke dækkende for beklagelser, som hyppigt forekommer i den danske politiske diskurs. Benoits teori viser sig i praksis anvendelig til at analysere, hvilke overordnede kriseresponsstrategier politikerne anvender for deres krisekommunikation, men begrænser sig alene til det.

Johansen og Frandsens kritiske videreudvikling af Benoits teori har tjent mig som inspiration til at ville undersøge, dels hvordan politikerne sprogligt afvikler deres kriseresponsstrategier, og dels hvilken indflydelse medieringen⁴⁷ har på denne proces. Det beskæftiger Benoit sig ikke med. Da jeg imidlertid har vurderet, at Johansen og Frandsens egen model for krisekommunikation, den retoriske arena, udelukkende egner sig som teoretisk model og ikke som analysemodel, har jeg

⁴⁶ Benoit beskriver kort denne strategi (Benoit 1995, 84), men den indgår ikke i hans egen model for krisekommunikation som imagegenoprettelse.

⁴⁷ Ved mediering forstår Johansen og Frandsen den proces, hvor en bestemt kommunikation formes af fire parametre: kontekst, medie, genre og tekst (Johansen og Frandsen 2007, 285).

måttet kigge andetsteds for at finde en relevant metodisk tilgang til analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet. Med dette speciale argumenterer jeg for, at krisekommunikation i nyhedsinterviewet bliver interaktionelt konstrueret. En relevant metodisk tilgang til analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet fordrer derfor ikke alene retorisk kritik, men også en interaktionsanalyse, og mit valg er faldet på konversationsanalysen.

Med afsæt i konversationsanalytiske indsigter i medieinterviewet, beskrevet af Mie F. Nielsen i bogen *Replik til journalistikken*, har jeg afdækket, hvordan interviewets parter bærer sig ad med at udføre hvert deres interaktionelle projekt. Jeg har dels analyseret, hvordan politikerens bærer sig ad med at afvikle sine kriseresponsstrategier samtidig med, at han må indordne sig interviewformatet. Jeg har f.eks. kunnet afdække, hvordan han ved hjælp af forskellige undvigemanøvrer skaber sig en mulighed for at komme igennem med sit eget fokus for samtalen i forbindelse med et svar. Jeg har dels analyseret, hvilke centrale interviewtekniske strategier interviewerens anvender til at regulere politikerens talevilkår og styre interviewet i en retning, der tjener hendes dagsorden for interviewet bedst. Jeg har f.eks. kunnet afdække, hvordan hun forsøger at konstruere skepsis hos seerne over for politikerens i forbindelse med et spørgsmål. Den konversationsanalytiske tilgang har derfor bidraget til, at jeg har kunnet afdække, hvordan krisekommunikation i nyhedsinterviewet bliver interaktionelt konstrueret i medspillet, eller måske snarere modspillet, mellem interviewets parter.

Konversationsanalysen egner sig særligt til at undersøge kontekstens betydning empirisk, fordi en af metodens grundlæggende indsigter er, "at en ytring kun kan forstås i lyset af dens sekventielle kontekst." (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 28). Undervejs i min analyse har jeg stillet mig selv det centrale analysespørgsmål, 'hvorfor dette nu?', når jeg har undret mig over, hvorfor de interagerende agerede, som de gjorde. Spørgsmålet har skærpet min opmærksomhed på kontekstens betydning. Frem for at forholde mig til hver enkelt ytring isoleret set har jeg medregnet, hvad der gik forud, der kunne foranledige ytringen, og hvad der fulgte efter, der kunne sige noget om, hvad ytringen udrettede. Eksempelvis stillede jeg mig selv dette spørgsmål, da jeg undrede mig over, hvorfor Hans Erik Møller under interviewet i 21Søndag som selvvalgt emne for samtalen bragte en af kommunens undladelsessynder på banen. Derved blev min opmærksomhed rettet mod, hvad han *udrettede*. Ved at tale åbent om kommunens fejl *modbeviste* han, at han

skulle gøre sig skyldig i den personlige anklage, interviewerens i sit forudgående spørgsmål havde rettet mod ham: anklagen om, at han skulle forsøge at feje noget ind under gulvtæppet. Hans selvvalgte fokus for samtalen var direkte foranlediget af den anklage, der lå skjult i interviewerens forudgående spørgsmål. Det er et tydeligt eksempel på, hvordan krisekommunikationen bliver konstrueret i interaktionen interviewets parter imellem.

Ved at anvende den konversationsanalytiske metode har jeg foretaget en mikroanalyse af de tre nyhedsinterviews. Styrken ved en mikroanalyse er bl.a. dens detaljeringsgrad. Ofte er det de små detaljer, der har afgørende betydning. F.eks. var det alene brugen af modalverbet 'kunne' (der peger mod noget ikke-faktuelt), der ledte mig til erkendelsen af, at interviewerens i 21Søndag konfronterede Hans Erik Møller med et *hypotetisk* standpunkt. Ulempen ved at foretage en mikroanalyse er, at det tager lang tid. Derudover risikerer man, efter at have været så langt nede i detaljen, ikke at formå at sortere mellem væsentligt og uvæsentligt og/eller hæve blikket og sætte de væsentligste analytiske fund ind i en større sammenhæng.

Det er en ambition inden for konversationsanalysen ikke at beskæftige sig med de interagerendes intentioner og motiver, simpelthen fordi de ikke fremgår af de lyd- og/eller videooptagelser, analytikeren har adgang til (M. F. Nielsen og Nielsen 2005, 169). Det kan dog være svært som kritiker at afholde sig fra at spekulere i, hvad de interagerende ønsker at opnå med deres ord og handlinger. Lige såvel som interviewets parter selv danner sig et indtryk af hinandens interaktionelle dagsorden for interviewet, danner kritikerens sig også et indtryk. Jeg har bestræbt mig på primært at forholde mig til, hvad de interagerende *udretter* med det, de siger og det, de gør. Jeg mener dog godt at kunne forsvare, at jeg har redegjort for min tolkning af de interagerendes handlinger i tilfælde, hvor flere observationer har peget i samme retning. Jeg har kun tolket i det omfang, jeg har vurderet at have belæg for det i selve interviewoptagelserne. Mine tolkninger er udelukkende sket på baggrund af, hvad de interagerende gør, hvad de siger, og hvordan de fremstår, og jeg har tydeligt markeret, at der er tale om *mulige* tolkninger.

Med specialets særlige fokus på kontekstens betydning for krisekommunikationen ville det have været relevant at inddrage optakterne til de tre nyhedsinterviews i min analyse. I optakten får seerne fortalt noget om baggrunden for interviewet. Denne fortælling er langt fra objektiv, men skildrer sagen ud fra en bestemt vinkel, konstruerer virkeligheden på en bestemt måde og lægger

derved op til en bestemt tolkning hos seerne. Før end interviewet overhovedet går i gang, er seernes indstilling til den interviewede derfor farvet af den optakt, der gik forud for interviewet. Det ville også have været relevant at inddrage den resterende del af Esbjerg kommunes krisekommunikation, som foregik via andre genrer og medier og derfor under ganske andre rammebetingelser. Det ville bl.a. give mulighed for at analysere disse forskelligartede rammebetingelsers indflydelse på krisekommunikationen samt den udvikling, Esbjerg kommunes krisekommunikation gennemløb over tid. Endelig ville det have været relevant, i langt højere grad end det er tilfældet, at beskæftige mig med skismaet mellem krisekommunikation og undskyldningsretorik. Et skisma politikerne gjorde aktuelt ved deres kommunikative håndtering. Af afgrænsningshensyn har jeg ikke beskæftiget mig yderligere med disse ellers oplagte aspekter.

7 Konklusion

I dette afsnit vil jeg redegøre for, hvad jeg kan konkludere på baggrund af specialets undersøgelse.

Jeg vil først redegøre for, hvad jeg samlet set kan konkludere på baggrund af min analyse af de tre politikeres krisekommunikation i de tre nyhedsinterviews. Herefter vil jeg redegøre for, hvad jeg på baggrund af specialets undersøgelse kan konkludere om de to faglige formål, jeg satte mig for specialet.

På baggrund af min analyse kan jeg konkludere, at de tre politikeres krisekommunikation samlet set er karakteriseret ved en alsidig brug af kriseresponsstrategier. På den ene side beklager de og lader forstå, at der ikke findes undskyldninger for dårlig og mangelfuld sagsbehandling. På den anden side opererer de med en udpræget selvtilgivelse. De kombinerer derfor undskyldningsretorik og krisekommunikation, der svært lader sig kombinere, fordi en kombination ofte vil underminere det oprigtige ved den undskyldende diskurs. Politikernes undskyldende diskurs er karakteriseret ved at være alt andet end kategorisk. Jeg kan kun tolke det som udtryk for, at de på den ene side gerne vil drage fordel af den politiske vinding, de kan opnå ved en undskyldende diskurs. På den anden side er de ikke villige til at acceptere de omkostninger og den forpligtelse, der følger med reelle undskyldninger og det at påtage sig et reelt ansvar. De vælger alle tre de strategier, der er mindst kompromitterende og mest omkostningsfri for både dem selv og kollektivet. Ved at tilbyde generelle beklagelser på kommunens vegne unddrager formanden for Børne- og Familieudvalget, Hans Erik Møller, sig at undskylde for konkrete handlinger. Han indrømmer derfor ikke skyld eller påtager sig ansvar, men tilkendegiver blot kommunens generelle sympati med de forurettede. Ved at beklage på kollektivets vegne unddrager Hans Erik Møller sig også at beklage (eller undskylde) på egne vegne for gentagne gange at have talt usandt i medierne. Han lader derfor kollektivet 'absorbere' sin personlige strafværdighed. Borgmester Johnny Søtrup lader forstå, at der ikke findes undskyldninger for "hverken dårlig eller mangelfuld sagsbehandling"⁴⁸, men han drager ikke nogen konsekvens heraf, sætter derfor ikke noget i stedet for den manglende undskyldning og tilbyder derfor ikke de forurettede noget som helst. Ved at begrunde at dårlig og mangelfuld sagsbehandling ikke *lader* sig undskylde, da unddrager Johnny Søtrup sig *at* undskylde. Direkte adspurgt og noget modvilligt påtager direktøren for Børn og

⁴⁸ Jævnfør Bilag C2, linje 22-23.

Kultur, Jørn Henriksen, sig et "overordnet ansvar" for kommunens omfattende bortcensurering af vigtige oplysninger. Et ansvar han siger, han besidder "til syvende og sidst". Han må derfor mene ikke at besidde det mere reelle ansvar, og hvori hans ansvar end består, da besidder han det ikke først og fremmest. Jørn Henriksen påtager sig et ansvar alene begrundet ved sin position i det kommunale hierarki, men indrømmer ikke, at han personligt har gjort noget galt. Har Jørn Henriksen rent faktisk forsømt sit ledelsesmæssige ansvar og derved medvirket til, at hans underordnede begik den uønskede handling, da unddrager han sig at påtage sig ansvar for det, han personligt har gjort sig skyldig i (ledelsesforsømmelser) ved at påtage sig et stedfortrædende ansvar for det, han ikke selv har gjort sig skyldig i (bortcensureringen).

Et fagligt formål med dette speciale har været at argumentere for, at krisekommunikation i nyhedsinterviewet bliver interaktionelt konstrueret. Med min analyse af de tre nyhedsinterviews har jeg påvist, at krisekommunikation ikke alene er den kriseramtens kommunikation og heller ikke en færdig størrelse, han kan levere *til* seerne *gennem* interviewerens (kommunikation som transmission), men derimod bliver konstrueret i medspillet, eller måske snarere modspillet, *mellem* interviewets parter (kommunikation som interaktion). Min analyse viser, at interviewerne er medkonstruktører af krisekommunikationen, fordi det i langt overvejende grad er dem, der sætter dagsordenen for interviewet og dermed skaber de betingelser, politikerne gives for at udtale sig. Via deres valg og udførsel af interviewtekniske strategier regulerer de politikernes talevilkår og forsøger at styre interviewet i en retning, der tjener deres egen dagsorden for interviewet bedst. Politikerne og interviewerne har tydeligvis hvert deres interaktionelle projekt for interviewene. For politikernes vedkommende gælder det at afvikle deres kriseresponsstrategier og at gøre det på en sådan måde, at de fremstår mest muligt troværdige. For interviewerens vedkommende gælder det at balancere mellem at give politikerne rimelige talevilkår, at leve op til journalistiske idealer om neutralitet, upartiskhed og balance (M. F. Nielsen 2001, 24) og samtidig at give politikerne et aktivt modspil ved kritisk at udfordre den udprægede selvtilgivelse, de opererer med. Som min analyse viser, så kan interviewerens miste balancen og lade en aggressiv fremtoning ske på bekostning af den interviewedes talevilkår og de journalistiske idealer. Parternes forskellige dagsordner er delvist i overensstemmelse med, men strider i langt overvejende grad imod hinanden, og krisekommunikationen opstår som resultatet af dette interaktionelle med- og modspil. Krisekommunikation i nyhedsinterviewet foregår under nogle

ganske bestemte betingelser, der begrænser den interviewedes manøvre muligheder betydeligt. Interviewernes spørgsmål og interaktionelle handlinger udgør tvingende omstændigheder for den retoriske situation, de kriseramte politikere kommunikerer i. Via deres spørgsmål skaber interviewerne kontekst for politikernes svar. Interviewerne er langt fra objektive, om end objektivitet er et journalistisk ideal, og om end de gør meget for at opretholde deres formelle neutralitet. Ikke desto mindre viser min analyse, at de udfører interaktionelle handlinger som at anklage, bestride, modsige og konfrontere, og de fremsætter påstande og udtrykker standpunkter, men forklæder deres interaktionelle handlinger som spørgsmål og/eller tilskrives dem tredjemand. Politikerne kan derfor være nok så forberedte på, hvilke strategier de vil anvende for deres krisekommunikation, men når de står i selve interviewsituationen, må de samtidig tilpasse sig formatet. Det vil hovedsageligt sige at besvare de spørgsmål, interviewerne stiller dem, men også at indordne sig under den dagsorden, interviewerne sætter for interviewet. Ved at medvirke i et nyhedsinterview afgiver politikerne derfor en stor del af kontrollen over kommunikationssituationen. På baggrund af min analyse kan jeg konkludere, at det imidlertid ofte lader sig gøre for politikerne at komme igennem med deres eget fokus for samtalen. Udfordringen for dem består i at gøre det på en sådan måde, at de undgår at blive sanktioneret for det af interviewer. Det gør de nemmest ved at lade det ske i forbindelse med et svar og ved at begrænse sig til at begå relevante brud på formatet, hvilket vil sige brud, der er relevante for det overordnede emne givet af interviewer. Begår politikerne et irrelevant brud på formatet, da viser min analyse et eksempel på, hvordan interviewer afbryder politikerne, påpeger manglen på relevans og genopretter fokus. Det er dog en væsentlig pointe, at det i sidste ende er seernes dom alene, der afgør, hvorvidt politikerne lykkes med at udføre det interaktionelle projekt, der ligger i at krisekommunikere hensigtsmæssigt i et nyhedsinterview. Om politikerne i selve interviewsituationen får succes med eksempelvis at undvige et kritisk spørgsmål og afvikle en forberedt strategi, er én ting, men noget helt andet er det, om seerne derved drager den slutning, at politikerne har noget at skjule, siden de responderer med deres eget fokus for samtalen frem for at besvare spørgsmålet. I så fald kan succes i selve interviewsituationen ikke bruges til så forfærdelig meget, fordi det jo er seerne og ikke interviewer, politikerne forsøger at overbevise. Med erkendelsen om at den interaktionelle konstruktion er et *særligt* kendetegn for krisekommunikation i nyhedsinterviewet, har jeg (om end kun delvist) påvist i praksis, hvad Winni

Johansen og Finn Frandsen har påvist teoretisk: hvilken afgørende rolle medieringen spiller ikke bare for krisekommunikation, men for al kommunikation. Nyhedsinterviewets særlige forudsætninger har afgørende betydning både for krisekommunikationens form og indhold. Denne erkendelse har implikationer for den retoriske kritikers metodiske tilgang til analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet. Den krisekommunikation der foregår i nyhedsinterviewet ser jeg adskille sig fra den krisekommunikation, retorikken sædvanligvis beskæftiger sig med. En relevant metodisk tilgang til analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet fordrer derfor ikke alene retorisk kritik, men også en interaktionsanalyse, og mit valg er faldet på konversationsanalysen.

Et andet fagligt formål med dette speciale har været at argumentere for en væsentlig metodisk tilgang til analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet. I specialets teoriafsnit har jeg redegjort for og diskuteret Winni Johansen og Finn Frandsens kritiske videreudvikling af Benoits teori, der har inspireret mig til at ville beskæftige mig med specialets problemstilling. Jeg har imidlertid vurderet, at deres egen teori om krisekommunikation som retorisk arena alene egner sig som teoretisk model og ikke som analysemodel, og jeg har derfor efterlyst en relevant metodisk tilgang til analyse af medieringens indvirkning på samt den sproglige afvikling af kriseresponsstrategier. Jeg har argumenteret for, at når det gælder analyse af krisekommunikation i nyhedsinterviewet, da udgør en kombination af retorisk kritik og konversationsanalyse en væsentlig metodisk tilgang. Jeg har påvist min påstand i praksis ved at anvende denne metodiske tilgang i min analyse af de tre nyhedsinterviews, og jeg har diskuteret styrker og svagheder ved min undersøgelsesmetode i specialets metodekritikafsnit. Benoits teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse har i praksis vist sig velegnet til at indfange, om end ikke alle, så dog væsentlige kriseresponsstrategier for politikernes krisekommunikation, men har også vist sig alene at begrænse sig til dette. De mange måder hvorpå de kriseramte sprogligt kan afvikle deres strategier i interviewet, og hvilken betydning medieringen har for denne proces, tildeler Benoit ikke megen opmærksomhed. Her viser konversationsanalysen sig imidlertid anvendelig. Konversationsanalytiske indsigter i medieinterviewet, beskrevet af Mie F. Nielsen i bogen *Replik til journalistikken*, har vist sig anvendelig til at afdække, hvordan interviewets parter bærer sig ad med at udføre hvert deres interaktionelle projekt for interviewet. Jeg har kunnet afdække, hvilken indvirkning det har på krisekommunikationens form og indhold, at den ikke leveres som en færdig

størrelse af den kriseramte til seerne gennem interviewerens, men bliver konstrueret i selve interaktionen mellem interviewets parter.

8 anbefalinger

I dette afsnit vil jeg redegøre for, hvilke implikationer, jeg vurderer, resultatet af specialets undersøgelse har for praktikerens strategiske arbejde. Min analyse har givet anledning til en række strategiske overvejelser på baggrund af hvilke, jeg har formuleret ti anbefalinger. Anbefalingerne er alene udtryk for, hvad jeg vurderer, min undersøgelse isoleret set kan bidrage med til den samlede kommunikative rådgivning af kommuner, der befinder sig i en lignende krise. Af hver enkelt anbefaling fremgår det, hvad der i min analyse af den konkrete sag har givet anledning til anbefalingen.

1. Lad alene talsmanden udtale sig.

I den konkrete sag valgte man, om end nok pga. sagens udvikling, at lade tre forskellige politikere medvirke i tre forskellige nyhedsinterviews på to dage, og hver især greb politikerne den kommunikative håndtering forskelligt an. Det skabte forvirring dels om hvem af dem, der var ansvarlig for hvad og derfor, hvilken adkomst de hver især havde for at imødegå kritikken. Dels om, hvilken af de tre kommunikative linjer der repræsenterede kollektivets standpunkt. I stedet skulle man have brugt ressourcerne på i fællesskab at lægge én pressestrategi og forberede én talsmand bedst muligt på at udføre den.

2. Undlad at frikende kommunen, førend I kender sagens omstændigheder til bunds.

I den konkrete sag skulle Hans Erik Møller naturligvis have undladt at frikende kommunen, førend han fuldt ud kendte sagens omstændigheder. Når han nu begik den fejl, da skulle han, da han blev konfronteret med den, personligt have påtaget sig det fulde ansvar frem for at forsøge at forsvare sine usande udtalelser og lade kollektivet bøde for dem ved at tilbyde en generel beklagelse på kommunens vegne. Ved blankt at erkende at han begik den fejl at frikende kommunen, førend han var fuldt ud bekendt med sagens omstændigheder, ville han samtidig indirekte tilbagevise alle spekulationer om, at han skulle have forsøgt at hemmeligholde noget.

3. Reager hurtigt, men ikke førend I er i stand til at reagere rigtigt.

Den konkrete sag foranlediger mig til at stille spørgsmålstegn ved, om det at reagere hurtigt på anklager til hver en tid er det rigtige at gøre? En hurtig reaktionstid er væsentlig af flere årsager,⁴⁹ men ofte vil de ansvarlige for en uønsket handling ikke personligt have begået den, og det er derfor, for mig at se, helt reelt, at de politisk ansvarlige melder ud i krisens indledende fase, at anklagerne er alt for alvorlige til, at de vil komme med spontane udtalelser om, hvordan de forholder sig til dem, førend de er blevet sat grundigt ind i, hvad der er op og ned i sagen. Annoncér et ekstraordinært internt møde med det ene formål at udrede sagens omstændigheder, og annoncér et efterfølgende pressemøde, hvor I vil melde ud, hvordan I forholder jer til anklagerne og i øvrigt besvare pressens spørgsmål.

4. Præcisér, hvem der påtager sig ansvar for hvad, og påtag jer ansvar uden forbehold.

I den konkrete sag skulle de politisk ansvarlige i Esbjerg, efter min vurdering, have præciseret, hvem der påtog sig ansvar og ikke mindst for hvad. De skulle have påtaget sig ansvar uden forbehold, og de skulle have italesat det som et *ledelsesmæssigt* ansvar for derved indirekte at markere, at de var ansvarlige, men ikke skyldige. Derudover skulle Hans Erik Møller have påtaget sig et *personligt* ansvar for sine usande udtalelser i stedet for at lade kollektivet bøde for dem.

5. Undlad at give en dårlig forklaring på det, der oplagt ikke lader sig forklare.

I den konkrete sag forsøgte Jørn Henriksen at forklare bortcensureringen af vigtige oplysninger i kommunens egen redegørelse om sagsforløbet i Esbjergsagen. Da bortcensureringen så åbenlyst ikke lod sig hverken forklare eller forsvare, opnåede Jørn Henriksen blot at undergrave sin egen troværdighed ved at give en dårlig forklaring. Erkend i stedet fejlen, påtag jer uforbeholdent et ledelsesmæssigt ansvar og formidl planer for, hvordan I vil undgå, at noget lignende sker igen.

⁴⁹ På den ene side er en hurtig reaktionstid vigtig, fordi medierne vil bringe nyheden, uanset om kommunen forholder sig til anklagerne eller ej. Det er derfor i kommunens interesse at give sin version af sagen. Undlader man at udtale sig, risikerer man spekulationer om, hvorvidt det netop er udtryk for, at man har noget at skjule. På den anden side kan det have store konsekvenser at reagere hurtigt, hvis man ikke reagerer rigtigt. Frikender kommunen sig selv per automatik, da risikerer de før eller siden at blive indhentet af sagen. Herved vil de miste troværdighed både for den oprindelige uønskede handling, men også for at have afvist alle anklager om, hvilken rolle kommunen spillede i den (Benoit 1995, 160).

6. Læg alt frem på én gang.

I den konkrete sag bidrog kommunen selv til at forlænge krisens nyhedsværdi i medierne ved at give dem mulighed for at bringe den ene nye afsløring efter den anden. Havde kommunen handlet proaktivt, kunne de have taget noget af brodden ved selv at lægge alt frem på én gang. Overlader man initiativet til medierne i en misforstået tiltro til, at de ikke nødvendigvis vil opdage hvilke yderligere uønskede handlinger, man har begået, så kan man vide sig sikker på, at de vil blæse det så stort op som muligt, så snart de opdager noget nyt i sagen, der kan gøre det ud for en afsløring. Det er i deres interesse.

7. Forstå mediernes virkelighed og interesser.

Krisekommunikation foregår ofte gennem medierne, fordi det er her, offentlige drøftelser foregår. Det er derfor væsentligt, at kommunen gør sig mediernes virkelighed og interesser bevidst, så de kan tage højde for det i deres strategiske arbejde.

8. Undlad at kombinere strategier, der underminerer hinanden.

I det konkrete tilfælde kombinerede kommunen strategier, der havde så forskellige formål som at beklage, benægte, korrigere, vedgå ansvar, unddrage ansvar og reducere angrebets omfang. De kombinerede krisekommunikation og undskyldningsretorik, der svært lader sig kombinere, fordi en kombination ofte underminerer det oprigtige ved den undskyldende diskurs.

9. Overvej, om det er klogt at stille op til interviews, der bliver sendt direkte.

I det konkrete tilfælde vil jeg stille spørgsmålstejn ved, om det var en klog beslutning, at politikerne i Esbjerg overhovedet medvirkede i nyhedsinterviewene. Er man ikke bedre forberedt, end tilfældet var, så er det risikabelt at krisekommunikere inden for en genre, der om nogen fratager den kriseramte kontrol over kommunikationssituationen. Alternativt kunne man vælge udelukkende at medvirke i interviews, der ikke blev vist direkte.

10. Beslut jer for hvilke konsekvenser, I er villige til at lade sagen få.

I tilfælde som Esbjergsagen hvor der ikke hersker tvivl om skyldsspørgsmålet, og kommunen derfor med rette *kan* undskylde for uønskede handlinger, da vurderer jeg, at det vil være det rigtige *at* undskylde. Både moralsk set, men også ud fra et instrumentelt perspektiv. Er kommunen åbenlyst skyldig, da vil en beklagelse blot virke som forsøg på at dæmpe kritikken. I den konkrete sag skulle Esbjerg kommune have holdt sig til alene at formidle hvilke korrigerende handlinger, de

ville foretage som *direkte* konsekvens af Esbjergsagen. De skulle have undladt at redegøre for, hvilke tiltag de allerede havde gjort inden for området, men vel at mærke ikke som konsekvens af den konkrete sag. Det gav bagslag, når disse tidligere korrigerende handlinger tydeligvis ikke var tilstrækkelige, siden misbruget og de kommunale forsømmelser fortsatte disse handlinger til trods.

9 Efterspil

Den 29. april 2012 annoncerede socialminister Karen Hækkerup, at hun, som reaktion på det kommunale svigt i Esbjergsagen, ville bede Ankestyrelsen kulegrave Esbjergs børnesager. Den 27. oktober 2012 offentliggjorde Ankestyrelsen deres resultater af kulegravningen. Det viste sig, at styrelsen fandt kritiske eller stærkt kritiske forhold i syvoghalvfjerds ud af hundrede sager, hvor børn havde været udsat for eksempelvis vold eller seksuelt misbrug (DR1 2012d).

10 Kildefortegnelse

Benoit, William L. 1995. *Accounts, Excuses, and Apologies. A Theory of Image Restoration Strategies*. Albany, New York: State University of New York Press.

Burns, Judith P., og Michael S. Bruner. 2000. "Revisiting the Theory of Image Restoration Strategies". *Communication Quarterly* 48 (1): 27–39.

Clayman, Steven E., og Jack Whalen. 1988. "When the medium become the message: The case of the rather-Bush encounter". *Research on Language & Social Interaction* 22 (1-4): 241–272.

Downey, Sharon D. 1993. "The Evolution of the Rhetorical Genre of Apologia". *Western Journal of Communication* 57 (1): 42–64.

DR1. 2012a. "Nyhedsmagasinet 21Søndag 29. april". Statsbiblioteket i Aarhus.

DR1. 2012b. "TV-Avisen 30. april kl. 21.00". Statsbiblioteket i Aarhus.

DR1. 2012c. "TV-Avisen 30. april kl. 18.30". Statsbiblioteket i Aarhus.

DR1. 2012d. "TV-Avisen 27. oktober kl. 18.30". Statsbiblioteket i Aarhus.

DR Nyheder. 2012. "Esbjerg-borgmester: Ingen undskyldning for sjusk", 27. oktober.
<http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2012/10/27/082500.htm>.

DR Syd. 2011. "Esbjergsagen: Erkender fejl i sagsbehandlingen", 18. november.
<http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2011/11/18/172748.htm>.

Emmertsen, Sofie. 2006. "Krisekommunikation i nyhedsinterviewet". I *Retorikkens aktualitet: grundbog i retorisk analyse*, redigeret af Marie L. Klugeff og Hanne Roer, 223–249. København: Hans Reitzel.

Feinberg, Joel. 1991. "Collective Responsibility". I *Collective Responsibility*, redigeret af Larry May og Stacey Hoffman, 292. Rowman & Littlefield.

Harder, Peter. 1980. "Møveri". I *Hvad går vi ud fra?, om forudsætninger i sprog og handling*, redigeret af Arne Poulsen. København: Gyldendal.

Harvey, Jean. 1995. "The Emerging Practice of Institutional Apologies". *International Journal of Applied Philosophy* 9 (2): 57–65.

Hearit, Keith M. 2006. *Crisis management by apology, corporate response to allegations of wrongdoing*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Heritage, John. 1985. "Analyzing News Interviews: Aspects of the Production of Talk for an Overhearing Audience". I *Handbook of Discourse Analysis, vol. 3, Discourse and Dialogue*, redigeret af Teun A. van Dijk. London: Academic Press.

Heritage, J., og D. Greatbatch. 2003. "On the Institutional Character of Institutional Talk: The Case of News Interviews". I *Talk and social structure, studies in ethnomethodology and conversation analysis*, af Deidre Boden og Don H. Zimmerman. Cambridge: Polity Press.

Johansen, Winni, og Finn Frandsen. 2007. *Krisekommunikation: når virksomhedens image og omdømme er truet*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Jydske Vestkysten. 2011a. "40-årig tiltalt for overgreb på ni børn: Esbjerg-politikere kendte ikke sagen", 14. oktober. <http://www.jv.dk/artikel/1210474:Esbjerg--40-aarig-tiltalt-for-overgreb-paa-ni-boern--Esbjerg-politikere-kendte-ikke-sagen>.

Jydske Vestkysten. 2011b. "Esbjerg Kommune: Vi har ikke overset indberetning om misbrugsfar", 14. oktober. <http://www.jv.dk/artikel/1211170:Indland--Esbjerg-Kommune--Vi-har-ikke-overset-indberetning-om-misbrugsfar>.

Jydske Vestkysten. 2011c. "Minister kræver redegørelse i misbrugssag fra Esbjerg", 15. oktober. <http://www.jv.dk/artikel/1211194:Esbjerg--Minister-kraever-redegoerelse-i-misbrugssag-fra-Esbjerg>.

Jydske Vestkysten. 2011d. "Esbjergsag om sexovergreb fortsætter i dag", 31. oktober. <http://www.jv.dk/artikel/1220683:Indland--Esbjergsag-om-sexovergreb-fortsaetter-i-dag>.

Jydske Vestkysten. 2011e. "Esbjergsag: Kommunen fik besked i 2008", 1. november. <http://www.jv.dk/artikel/1221382:Esbjerg--Esbjergsag--Kommunen-fik-besked-i-2008>.

- Jydske Vestkysten. 2011f. "Esbjerg Kommune: Vi har ikke fejlet i pædofilisag", 1. november. <http://www.jv.dk/artikel/1221404:Esbjerg--Esbjerg-Kommune--Vi-har-ikke-fejlet-i-paedofilisag>.
- Jydske Vestkysten. 2011g. "Klasselærer meldte Esbjerg-manden: Kommunen afviser underretninger om krænkelse", 2. november. <http://www.jv.dk/artikel/1221401:Esbjerg--Klasselaerer-meldte-Esbjerg-manden--Kommunen-afviser-underretninger-om-kraenkelse>.
- Jørgensen, Charlotte, og Merete Onsberg. 1999. *Praktisk argumentation*. 2. udgave, 4. oplag 2003. København: Teknisk Forlag.
- Katlev, Jan. 2000. *Politikens Etymologisk ordbog*. København: Bogklubben.
- Koesten, Joy, og Robert C. Rowland. 2004. "The Rhetoric of Atonement". *Communication Studies* 55 (1): 68–87.
- Kristeligt Dagblad. 2011. "Undskyld, jeg beklager", 18. juni. <http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/422754:Liv---Sjael--Undskyld--jeg-beklager>.
- May, Larry, og Stacey Hoffman, red. 1992. *Collective Responsibility: Five Decades of Debate in Theoretical and Applied Ethics*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Nielsen, Jane A. 2003. Specialeafhandling: "Den proaktive apologi. En undersøgelse af moderne politikeres brug af apologigenren". København.
- Nielsen, Mie F. 2001. *Replik til journalistikken, mikroanalyse af medieinterviewet*. København: Akademisk Forlag.
- Nielsen, Mie F., og Søren B. Nielsen. 2005. *Samtaleanalyse*. København: Samfundslitteratur.
- Psathas, George. 1995. *Conversation analysis, the study of talk-in-interaction*. Thousand Oaks: Sage.
- Ryan, Halford R. 1982. "Kategoria and Apologia: On their Rhetorical Criticism as a Speech Set". *Quarterly Journal of Speech* 68 (3): 254–261.
- Schegloff, Emanuel A. 1988. "From interview to confrontation: Observations of the Bush/Rather encounter". *Research on Language and Social Interaction* 22 (1988/89): 215–240.

Schegloff, Emanuel A., og Harvey Sacks. 1973. "Opening up Closings". *Semiotica* 8 (4): 289–327.

Smith, Nick. 2008. *I was wrong: the meanings of apologies*. Cambridge, New York: Cambridge University Press.

Villadsen, Lisa S. 2009. "Apologi og undskyldningsretorik". I *Retorikkens aktualitet, grundbog i retorisk analyse*, redigeret af Marie L. Klujeff og Hanne Roer, 2. udgave, 191–215. København: Hans Reitzel Forlag.

Ware, B. L., og Wil A. Linkugel. 1973. "They Spoke in Defense of Themselves: On the Generic Criticism of Apologia". *Quarterly Journal of Speech* 59 (3): 273–283.

11 Bilag

11.1 Bilag A: Sagens omstændigheder

Tidspunkt	Hændelse
4. oktober 2010	J.A. bliver varetægtsfængslet, sigtet for gennem 23 år at have begået systematisk og groft seksuelt misbrug af ni børn heraf fem børn fra Esbjerg i perioden 2008-2010.
13. oktober 2011	De politisk ansvarlige i Esbjerg får kendskab til sagen (Jydske Vestkysten 2011a).
14. oktober 2011	HEM afviser kommunalt svigt i misbrugssagen og udtaler: "Esbjerg kommune har handlet helt efter bogen" (Jydske Vestkysten 2011b).
15. oktober 2011	Socialminister Karen Hækkerup kræver en redegørelse fra Esbjerg kommune (Jydske Vestkysten 2011c).
25. oktober 2011	Retssagen mod J.A. begynder ved retten i Esbjerg.
27. oktober 2011	Esbjerg kommune sender sin redegørelse om sagsforløbet til Socialministeriet.
1. november 2011	Trods retssagen har frembragt, at skolelærere allerede i januar 2008 og i alt mindst tre gange underrettede kommunen om tiltaltes mulige misbrug af børn, afviser HEM fortsat, at kommunen har fejlet i sagsbehandlingen jævnfør: "Vi har ikke fejlet i pædofilisag" (Jydske Vestkysten 2011f).
2. november 2011	HEM afviser fortsat, at kommunen har modtaget underretninger om sigtedes formodede seksuelle misbrug af børn jævnfør: "Der har på intet tidspunkt været tegn på overgreb eller seksuelle krænkelser" (Jydske Vestkysten 2011g).
18. november 2011	DR Syd har fået aktindsigt i en stærkt censureret udgave af kommunens redegørelse om sagsforløbet til Socialministeriet. Heri påtager kommunen sig et delvist ansvar, men HEM fastholder over for DR Syd, at kommunen ikke har modtaget underretninger med mistanke om seksuelle krænkelser (DR Syd 2011).
21. november 2011	J.A. idømmes syv års fængsel.
februar 2012	Socialministeren beder Ankestyrelsen om at gennemgå de mest alvorlige børnemisbrugssager herhjemme, herunder Esbjergsagen.
marts 2012	Ankestyrelsens fortrolige rapport om de alvorligste misbrugssager mod børn, herunder sagen i Esbjerg, er færdiggjort.
29. april 2012	DR's nyhedsmagasin 21Søndag har fået adgang til en ucensureret udgave af kommunens redegørelse om sagsforløbet og kan afsløre, at kommunen modtog mindst fem underretninger om J.A.'s formodede seksuelle krænkelser af børn, samt yderligere 13 advarsler om børnenes mistrivsel i J.A.'s egen familie. Socialminister Karen Hækkerup annoncerer, at hun vil sende et rejsehold fra Ankestyrelsen til Esbjerg for at endevende alle kommunens børnesager (DR1 2012a).
30. april 2012	TV-Avisen 18.30 bringer, på baggrund af gårsdagens interview i 21Søndag, historien om, at politikere i Esbjerg tilsyneladende forsøger at skjule, at kommunen ikke i tide reagerede på advarsler om seksuelt misbrug af børn i Esbjergsagen (DR1 2012c). TV-Avisen 21 bringer historien om, at kommunen tilsyneladende har forsøgt at dække over deres egen mangelfulde håndtering af Esbjergsagen ved at bortcensurere store dele af den version af deres redegørelse om sagsforløbet, der er tilgængelig for offentligheden (DR1 2012b).
27. oktober 2012	Ankestyrelsen finder kritiske eller stærkt kritiske forhold i 77 ud af 100 børnesager i Esbjerg (DR1 2012d).

11.2 Bilag B: Transskriptionssymboler

Symbol	Tekstforklaring	Betydning
.	punktum	faldende, afsluttende intonation
?	spørgsmålstegn	stigende, afsluttende intonation
↑	lodret opadgående pil	opadgående lokal intonationsbevægelse
↓	lodret nedadgående pil	nedadgående lokal intonationsbevægelse
<u>tryk</u>	understregning	markeret tryk
:	kolon	lydforlængelse
-	tankestreg	hørbar selvafbrydelse
HØJ VOLUMEN	store bogstaver	ytres med høj volumen
°lav volumen°	gradtegn	ytres med lav volumen
[	firkantet venstrestillet klamme	overlappende tale begynder
]	firkantet højrestillet klamme	overlappende tale slutter
=	lighedstegn	efterfølgende tale er direkte påhængt forudgående tale
(0.3)	tal i parentes	pause i talen angivet i sekunder med én decimal
(.)	punktum i parentes	mikropause i talen på under ¼ sekund
.h	punktum før h	hørbar indånding
h:	kolon efter h	hørbar udånding
()	enkeltparenteser	ord jeg er i tvivl om
(())	dobbeltparenteser	mine kommentarer

11.3 Bilag C1: Transskription af interview i 21Søndag den 29. april 2012

Interviewets varighed: ca. 5 minutter og 22 sekunder

Interviewer: Lillian Gjerulf Kretz (LGK)

Interviewede: formand for Børne- og Familieudvalget i Esbjerg, Hans Erik Møller (HEM)

I et videoklip udtaler socialminister Karen Hækkerup (KH) sig

- 1 LGK: goaften hans erik møller.
2 HEM: goaften
3 LGK: gang på gang har du sagt↓ at når i kiggede tilbage på den her sag så var der ikke nogen
4 alarmklokker der ringer (.) hvordan hænger det sammen med det vi lige har set
5 HEM: altså jeg har: udtalt mig ud fra den viden jeg har haft ø: til enhver tid↑ å: det den viden jeg
6 har haft .h jeg vil gerne (0.3) MEGET stærkt beklage det her på esbjerg kommunes vegne .h
7 ø: det er simpelthen yderst kritisabelt å .h det gør mig (.) utrolig ondt for børnene å å deres
8 forældre .h ø: der har været udsat for det her.
9 LGK: jeg vil gerne li ø: minde seerne om hvad du sagde ø tilbage i totusindeogelleve=la os lige
10 høre det igen
11 ((videoklip start))
12 HEM: ikke som jeg er orienteret der har der ik kommet nogen underretninger der tyder på noget
13 seksual ø: krænkelser
14 ((videoklip slut))
15 LGK: da ↑du sir det her der har i netop færdiggjort en redegørelse som i har sendt af sted til
16 ministeriet .h i samme moment (.) en måned efter skriver du til en moar (0.3) til en af de
17 misbrugte (0.3) børns moar .h at der er sket fejl men ikke fejl der ku ha forhindret seksu[elle]
18 HEM: [jam]
19 LGK: overgreb .h hvordan kan du skrive det (.) [når] vi nu har set det her?
20 HEM: [jeg]
21 HEM: ud fra den viden jeg har fået og nå når du tar den redegørelse der ligger he:lt tilbage til
22 ministeren det er altså ikke den .h som ankestyrelsen du du viser uddrag her fra den er
23 kommet senere .h da er de oplysninger ikke med i .h det korrekt at ø:: at vi senere hen har
24 fundet ud af at vi har en sfoleder der blev (.) pædofilDØMT .h å ø den spurgte jeg ind til men
25 det havde man slet ikke mistanke om [æ æ] og fordi at han- der kommer folk og besøger
26 LGK: [h]
27 HEM: ham der behøvfes de jo ik nødvendigvis å være pædofile [h så je jeg har udtalt mig (.) jeg
28 LGK: [hans erik møller (.) jeg bliver nødt
29 HEM: har udtalt mig ud fra den viden jeg har haft]
30 LGK: til at afbryde dig nu fordi (.) på det her tids] på det her tidspunkt der har manden siddet
31 varetægtsfængslet et år↓ (1.5) .h du er blevet bekendt med der er en sag↓ (.) det er dit

32 politiske ansvar at gå ind og undersøge hvad der er sket i den (.) i din i din afdeling .h har du
33 ikke undersøgt hvad der er foregået=har du ikke [bedt] om en [re]degørelse selv
34 HEM: [så] [så]
35 HEM: så snart jeg blev bekendt med den her sag og det blev jeg faktisk først efter et år↓ jeg vidste
36 ikke en gang at vi havde en varetægtscel- ø fængslet i i esbjerg hele det år .h så snart vi var i
37 gang med det .h da bad jeg os om at vi sku have en redegørelse .h og vi skulle helt i dybden
38 med det [og] jeg vil sige den her sag på over sekshundrede sider jo mere vi har
39 LGK: [.h]
40 HEM: gravet ned i den jo værre er den [.h så det er GANske]
41 LGK: [hans erik møller vi bliver nødt til lige at have fakta] på
42 plads=den her redegørelse fra syvogtyvende oktober totusindeogelleve en måned efter (0.3)
43 siger du sådan her du skriver sådan her til moren en måned efter du har vel læst [den] her
44 HEM: [ja]
45 LGK: redegørelse .h hvor der står både om blå mærker på hals og at man har konstateret at
46 dreng [en] har været hjemme hos en pædo[fil]
47 HEM: [DEN] [DEN] redegørelse der bliver lavet til ministeren
48 den den første redegørelse ikke den til ankestyrelsen den er jo først kommet langt senere
49 og det å det der vi virkelig er nede i det .h jeg udtaler mig om den viden vi har h. og jeg vil
50 gerne beklage det jeg har beklagt det før og det er [GAN]ske uacceptabelt det der
51 LGK: [.h]
52 HEM: sker=men jeg synes os .h at det er vigtigt at vi os får lov og kigge fremad
53 LGK: du medgiver i har lavet fejl↓=jeg vil også gerne ha at du så [fortæller] os om du kan forstå
54 HEM: [h:]
55 LGK: at de misbrugte forældre kan få en fornemmelse af når man ser alt det her fakta (0.5) og
56 hører dine udtalelser gennem tiden (0.4) fra en afdeling hvor du kunne have bedt om at få
57 (.) fakta på plads at du prøver å feje det her ind under gulvtæppet?
58 HEM: jeg prøver absolut ik at feje noget ind under gulvtæppet=jeg ber rent faktisk forvaltningen
59 om å få en tildybtgående undersøgelse som overhovedet muligt og det går de i gang med
60 den tager altså lang tid inden man får vendt hver enkelt ting i den her .h og der er jo (0.5)
61 mange steder ø hvor der har været en underretning er der ikke reageret på den .h og det det
62 er ganske uforståeligt .h om det er fordi at han har været så god til å å å snak [ø: sig ud af
63 LGK: [.h hans erik
64 HEM: det det ved jeg ikke]
65 LGK: møller undskyld jeg afbryder dig igen] vi har hør- hører masser af eksperter her i [ind]slaget
66 HEM: [mm]
67 LGK: slå fast at det her har været under AL kritik↓ og nu vil jeg gerne lige ha at du hører hvad
68 socialministeren siger efter hun har set den her sag=lad os lige høre hvad hun har [sagt] i
69 HEM: [ja]
70 LGK: dag

71 ((videoklip start))

72 KH: den her sag er den værste jeg har set forstået på den måde at der har været så mange svigt i
73 det kommunale system .h og den gør mig selvfølgelig så bekymret at jeg nu sender et et hold
74 til esbjerg for at gennemgå hele esbjergs (0.4) børneområde fordi jeg er meget bekymret for
75 om der kan være andre sager når man kan ha sådan nogle store svigt i sin kommunale
76 sagsbehandling

77 ((videoklip slut))

78 LGK: hans erik møller det er første gang nogensinde socialministeriet gør det her=de sender altså
79 over et hold over der skal kulegrave hele din administration .h kan du være sikker på at der
80 ikke ligger andre sager som den her i esbjerg

81 HEM: hvis jeg lige må forklare hvad vi har foretaget os=i totusindeogotte og ni vidste vi godt
82 vores familieafdeling den sejlede↓ under svære budgettider fik vi faktisk afsat midler til
83 ekstra ø: rådgivere det var det faktisk cirka ti tolv ekstra vi fik for at få sagsantallet ned↓ .h
84 vi har lavet mødefrie uger hvor vi har ku gennemgå sagerne vi har lavet forvisitation [som]
85 LGK: [hans
86 erik] møller der er ikke nogen tvivl om i har gjort en masse tiltag ikke desto mindre både i
87 totusindeogotte i totusindeogni i totusindeogti der fortsatte de her over[greb] OG

88 HEM: [ja men]

89 LGK: underretninger OG advarsler blev ringet ind til jeres sagsbehandlere [(0.7)][så uanset] om i
90 HEM: [men][menmen]

91 LGK: gjorde noget der så skete der tilsyneladende ikke noget i den her sag

92 HEM: altså (.) der er sket meget på vores familieafdeling og det jeg var ved at forklare før .h det er
93 at de cirka to til to en halv tusind sager vi har minutiøst er gennemgået enkeltvis for at se
94 om der for eksempel er truffen beslutninger som der desværre er i denne her sag om
95 paragraf halvtreds undersøgelser som ALDRIG nogensinde er ført ud i livet .h det har vi os
96 konsulenter med og jeg hilser det meget velkomne at ø socialministeren nu sender folk over
97 og kulegraver esbjerg og jeg håber så sandelig at vi har for alvor fået ryddet op .h [vi har
98 LGK: [jeg vil
99 HEM: lavet uTROLig mange tiltag]

100 LGK: gerne et kort sids tiden er ved at løbe fra] os=jeg vil gerne høre ø: du erkender i har begået
101 fejl hvad vil du gerne sige (0.4) til de (0.3) forældre der tilba- der sidder tilbage i dag efter i
102 har fået en stribe underretninger og advarsler igennem tre år

103 HEM: jamen jeg vil [på kommu]

104 LGK: [som skal leve med det her]=

105 HEM: =jeg vil på kommunens vegne (0.3) virkelig beklage det hvis det var muligt å skruer historien
106 tilbage og gøre det om så ville jeg meget gerne ha gjort det det kan jeg ikke (.) jeg håber så
107 sandelig med ALle de tiltag vi har lavet at ø:: at at det her det er vi foruden fremover (.) [det
108 LGK: [tak

109 HEM: er helt klart]
110 LGK: fordi du kom] [tak fordi du kom]
111 HEM: [tak skal du ha]

11.4 Bilag C2: Transskription af interview i TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 18.30

Interviewets varighed: ca. 3 minutter og 53 sekunder

Interviewer: studievært, Tine Gøtzsche (TG)

Interviewede: borgmester i Esbjerg, Johnny Søtrup (JS), der medvirker via en videoforbindelse og derfor ikke er til stede i studiet.

I et videoklip udtaler retspolitisk ordfører for Enhedslisten, Pernille Skipper (PS), og politik ordfører for Det Konservative Folkeparti, Benedikte Kjær (BK), sig.

- 1 TG: ts ja goaften johnny søtrup du er borgmester i esbjerg kommune øverste politiske ansvarlige=
2 JS: =[goaften]
3 TG: [.h] vi hører her din formand for børne og familieudvalget nu erkende han ik ta:lt helt rigtigt
4 i enogtyvesøndag i går hva siger du til det
5 JS: (.) .h jamen jeg vil sige at ø det i hvert fald ik nogen form for bevidst unddragelse af
6 sandheden fordi .h der er hverken (0.3) ham eller jeg eller andre der har med det her at gøre
7 som har nogen interesse i at skulle prøve at skjule noget som helst.
8 TG: .h men det kan jo undre at han gentagne gange tilbage i november en måned efter hans
9 egen forvaltning har lavet en redegørelse å så igen i går .h påstår at man ikke vidste de her
10 ting (.) i vidste det jo godt
11 JS: (.) .h jam der har jo ligget hvad skal man sige to rapporter dels den man har bedt om fra:
12 socialministeriets side af som kom en gang i løbet af efteråret sidste år=å så dar selve
13 ankestyrelsens rapport .h om ø: d hans erik er faret vild i de to det skal jeg ik ku sige .h
14 men ø som jeg husker det↓ (0.4) så blev vi orienteret om en gang ø sidst på året at derv h:
15 var noget der ikke så ud som det skulle se ud æ: i den hvad skal vi sige sags[be]handling
16 TG: [.h]
17 JS: der har fundet sted.
18 TG: men kan du lo:ve mig at i ik bevidst har forsøgt at skjule at esbjerg har fejlet har svigtet de
19 her børn
20 JS: (.) ja DET kan jeg sige med HUNDrede procent sikkerhed for det har vi ik nogen form for
21 interesse i=den eneste interesse vi har for så vidt .h det er at det her ikke kan gentage sig .h og
22 jeg vil godt tilføje (.) at der findes ingen undskyldning for hverken dårlig eller mangelfuld
23 sagsbehandling så vi har en høj grad af interesse i .h at det alt det der nu kan findes frem alt
24 det der kan vendes det skal vendes fordi .h vi ønsker ik nogen gentagelser af den situation der
25 her har været.
26 TG: hvornår blev du selv orienteret om hvor alvorlig den her sag var
27 JS: .h jam jeg kan ik huske datoen men ø det var en gang sidst på året totusindeog~~elleve~~ .h
28 jeg blev orienteret om de ting som man havde bedt om å få oplyst fra socialministeriets side
29 TG: å de her alvorlige kritikpunkter altså af esbjerg kommune hvilke hvilke konsekvenser mener
30 du de skal have

31 JS: .h a man kan jo sige at der har ø man kan få det her serveret måske som en ø en stor ↑ny
32 ting↓ men det er jo allerede sådan at ø .h tilbage i totusindeogti der gik vi jo faktisk i gang
33 med .h å kigge på hele sagsbehandlingen i den afdeling=vi fik gennemgået de
34 totusindefemhundrede sager der lå for å se om der var noget kritisabelt .h og ø .h dar
35 faktisk ageret på det da:r kommet nye folk på posterne der er lavet nye (0.3) procedure der er
36 lavet en ny struktur .h [så jeg tror] vi er meget godt gearet til at (0.6) [hvad siger du?]
37 TG: [så i har] [så i har reageret] er det du
38 siger .h jeg bliver nødt til at stop dig [her johnny ss]
39 JS: [ja det siger jeg vi har rev]i
40 TG: ja vi [tal]er videre lige om et øjeblik johnny søtrup men jeg skal lige for[tælle] at på
41 JS: [ja] [okay]
42 TG: christiansborg .h dar var der i dag forargelse over esbjerg svigt i sagen om seksuelt misbrug
43 af børn↓ .h socialministeren er så bekymret over esbjerg kommunes forvaltning på børne og
44 ungdomsområdet .h at hun nu sender et rejsehold til esbjerg .h for å se kommunen efter i
45 sømmene↓ det initiativ er der bred opbakning til.

46 ((videoklip start))

47 PS: jam det er jo under al al kritik vi som borgere skal jo kunne stole på at hvis vi har en
48 mistanke om noget å vi går til kommunen med det at så bliver den også taget alvorligt

49 BK: jamen jeg synes at esbjerg kommune i en ↑hvis fart skal se på hvordan det egentlig kan være
50 at det er gået så galt↑ hvem har ansvaret↑ hvordan kan det være at man har organiseret sig
51 så dårligt .h at sådan nogle underretninger går tabt↑

52 ((videoklip slutter))

53 TG: tsk ja johnny søtrup nu kommer der så en task force fra socialministeriet for at se jeres
54 forvaltning efter i sømmene .h det lyder nærmest som om i bliver sat under administration
55 hvad siger du til det

56 JS: aj det håber jeg ik vi gør. men ø vi har bestemt ikke noget imod at der kommer en task
57 force og kigger de her sager igennem fordi .h vi har som sagt selv været dem igen↑nem og ø
58 vi tror ikke der findes noget kritisabelt ved en ny gennemgang .h ↑sku der findes noget
59 jamen så vil vi hilse det velkomment også fordi .h vi har kun en interesse det er at gøre det her
60 så godt som det på nogen måde kan gøres så vi: byder dem velkommen og så kan vi måske i
61 fællesskab finde ud af .h at der ikke er noget å komme efter.

62 TG: .h i rebild kommune↓ rebild som jo har haft en lignende sag der endte det her med at tre
63 kommunale topchefer blev fyret kan det samme ske i esbjerg

64 JS: .h nu skal man aldrig sige aldrig men det har jeg ikke nogen fantasi til at forestille mig det
65 skulle være tilfældet her fordi .h der er faktisk taget hånd om å sikre at vi ikke kom i den
66 her situation igen.

67 TG: tak fordi du var med os her johnny søtrup

11.5 Bilag C3: Transskription af interview i TV-Avisen den 30. april 2012 kl. 21.00

Interviewets varighed: ca. 3 minutter og 21 sekunder

Interviewer: studievært, Line Gertsen (LG)

Interviewede: direktør for Børn og Kultur i Esbjerg kommune, Jørn Henriksen (JH), der medvirker via en videoforbindelse og derfor ikke er til stede i studiet.

- 1 LG: goaften jørn henriksen du har været direktør for det her område i ti år i esbjerg kommune .h
2 hvorfor censurerer i så vigtige oplysninger væk i den her rapport?
- 3 JH: (.) .h (.) det er vigtig for mig å sige at ø når vi får en anmodning om ø aktindsigt .h så går vores
4 ø jurister det igennem vores børnesagkyndige jurist .h å så bliver personfølsomme oplysninger
5 de bliver streget over .h å det gør vi jo af hensyn til de ø implicerede personer der er i sagen.
6 .h (.) [derefter s] fremsendes ø (.) dajm der vil li: gøre det færdigt [derefter
- 7 LG: [men lad mig lige] [ja gør endelig det]
- 8 JH: fremsendes] ø: .h ø ø der- derefter fremsendes ø aktindsigten til dem der har bedt om det
9 samtidig med at vi vedlægger en klagevejledning.
- 10 LG: okay↓ .h æ: men la mig lige vise en af de sætninger som som er blevet censureret væk bare
11 lige sån at vi får på plads hvad det er der ikke må komme frem til offentligheden (1.2) den
12 kommer her sagen rummer få konkrete faglige vurderinger og perspektiveringer .h dette er
13 ikke tilfredsstillende↓ så jørn henriksen hvor↑ for må of- offentligheden ikke få den her
14 oplysning frem↑ vi taler om en af de groveste sager i danmarkshistorien om om
15 børnemisbrug
- 16 JH: h. det må offentligheden os gerne jeg kan ikke sige hvorfor den sådan en sætning ikke er
17 kommet frem .h ø da jeg ikke har haft lejlighed til at gennemgå selve aktindsigten som i har
18 siddet med .h ø i dag .h men jeg kan si: i forhold til den her sag .h esbjergssagen da den kom for
19 os for øje i uge enogfyrre (0.4) totusindeogelleve da er vi faktisk æ fra start af prøvet at
20 anlægge en meget meget åben linje over for de parter som vi skulle referere til .h og vores
21 redegørelse som i jo er i besiddelse af nu .h der har vi jo netop været meget meget åben
22 omkring hvad der er gået galt i den her sag
- 23 LG: jørn henriksen du siger i gerne vil have en åben linje↓ og i vil gerne beskytte ↑børnene men
24 hvem beskytter i ved at overstrege den her sætning der kommer nu=og der citerer jeg altså
25 også direkte fra .h rapporten i siger .h det er en åbenlys fejl der ikke fulgt op hvem er det i
26 beskytter ved å å strege sådan en oplysning ud?
- 27 JH: da beskytter vi ikke nogen som du æ tager det frem af en helhed der .h men vi har fra en start
28 af .h meddelt at vi har lavet fejl i den her sagsbehandling vi har lavet graverende
29 sagsbehandlingsmæssige fejl .h og det er vi bestemt ikke stolte af .h men når man har en
30 anmodning om aktindsigt hvor der er personfølsomme oplysninger i .h så er vi nødt til også at
31 tage hensyn .h til de mennesker der er bag i rapporten .h og i den konkrete sag .h der er der jo
32 rent faktisk også tre børn .h som vi i dag har i vores varetægt .h som os ser tvavisen .h som os

33 læser avis hver dag og dem skal vi os varetage deres interesser for.

34 LG: .h men men vi har også nogle forældre som søger aktindsigt og nogle mennesker der gerne vil
35 vi:de at kommunen faktisk selv erkender at at der er begået fejl .h så lad mig slutte med at
36 spørge .h der er altså kommet den her rapport ud der er censureret vigtige oplysninger ud i
37 har begået fejl .h hvis ansvar er det

38 JH: .h ja til syvende og sidst er det jo mit æ ansvar fordi jeg er den overordnede ansvar for børn og
39 kultur .h så ø men jeg vil da tage en snak med d vores juridiske kontor .h omkring den her sag
40 .h ud fra det som du siger .h

41 LG: og hvilke konsekvenser kan det så få

42 JH: de eneste konsekvenser jeg kan se det er at ø .h vi skal vurdere vores praksis i forhold til æ
43 aktindsigt hvis der er grundlag for det i fremtiden men igen det er vigtigt for os at beskyt de
44 personer der er i de dokumenter hvor borgere søger aktindsigt.

45 LG: jørn henriksen tak fordi du var med her til aften.

46 JH: selv tak