

Södertörns högskola | Institutionen för kommunikation, medier och it

Kandidatuppsats 15 hp | Retorik | VT 2012

Malmö – en kunskapsstad i kris

Av: Sofie Sidoli

Handledare: Orla Vigsø

Sammanfattning

Under senare år har medier världen över bevakat Malmö, och beskrivit staden som kriminell och våldsam. På ledar- och debattsidor har kritik främst riktats mot stadens kommunalråd Ilmar Reepalu, men även mot polisen i Malmö, Malmös skolväsende och den svenska regeringen. I sin bevakning framställer medier Malmö som en stad i kris, där förtroendet för Malmös politiska styre är lågt. Parallellt med denna mediebevakning pågår det inom Malmö stad ett internt arbete med storytelling för kommunanställda. Syftet med detta arbete är att stärka vi-känslan hos de anställda och förändra bilden av staden.

Syftet med föreliggande studie är att undersöka hur krisen i Malmö framställs på ledarsidorna i fem svenska dags- och kvällstidningar, och hur dessa framställningar kan påverka bilden av staden. Jag använder mig av narrativa analyser för att se vilka roller medierna konstruerar i sina berättelser, och vilka aktörer de tillskriver ansvar för krisen. Slutligen undersöker jag, utifrån Winni Johansens och Finn Frandsens kommunikationsmodell *Den retoriska arenan* (2010), hur den retoriska arenan kan påverka hur Malmö stad kan agera och svara på eventuell kritik riktad mot dem på mediernas ledarsidor.

Resultatet av de narrativa analyserna pekar på att det är många olika aktörer som åläggs ansvar i krisen. Analysen av den retoriska arenan visar att finns en komplexitet i Malmös situation, där flera aktörer kommunicerar om, med och förbi varandra. Detta gör det svårt för staden att tillgripa en given strategi för att återupprätta sitt förtroende.

Nyckelord: Kris, Kriskommunikation, Förtroendekris, Narratologi, Storytelling, Den retoriska arenan, Johansen och Frandsen, Malmö, Stakeholders, Medier

Innehållsförteckning

1	Malmö: en översikt	4
1.1	Varför är Malmös situation att betrakta som en kris?.....	5
1.2	Berättelser om Malmö	6
2	Introduktion till kriskommunikation och storytelling	7
2.1	Forskning inom kriskommunikation	7
2.2	Forskning inom storytelling	10
3	Problemformulering	11
3.1	Syfte	11
3.2	Avgränsning.....	11
3.3	Frågeställningar	12
4	Material och metod	12
5	Teoretisk referensram	12
5.1	Den retoriska arenan	12
5.2	Narrativ analys	18
5.3	Narrativ och kriskommunikation.....	19
6	Analyser av ledarsidor	20
6.1	Svenska Dagbladet: <i>Malmö är mycket större än våldet</i>	20
6.2	Expressen: <i>Sluta etnifiera sociala fiaskon</i>	23
6.3	Dagens Nyheter: <i>Peter Wolodarski: Malmö – från hoppets hamn till hatets famn</i>	25
6.4	Sydsvenskan: <i>Detta är inte Malmö</i>	27
6.5	Aftonbladet: <i>Malmö är en civiliserad stad</i>	29
7	Kartläggning av stakeholders och deras intressen i krisen	31
8	Sammanfattning av analyser och kartläggning	36
9	Den retoriska arenan som analysmodell	38
10	Slutord	39
11	Litteraturförteckning	40
11.1	Elektroniska källor	41

1 Malmö: en översikt

I snart 20 år har Malmö stads styre arbetat för att förändra bilden av sin stad. Samtidigt har medier världen över fortlöpande gestaltat Malmö som en problem- och konfliktfylld stad, med stora motsättningar mellan olika grupper av medborgare. Under 2012 har Sveriges Television (SVT) sänt flera program om Malmö och den situation som staden befinner sig i. Exempelvis sände Uppdrag granskning avsnittet *Bilden av Malmö* (2012-03-28) där mediernas beskrivning och bevakning av Malmös situation diskuterades, och i SVT1 visades dokumentärserien *Malmöpolisen* som gestaltar polisens arbete mot brottslighet i staden. Förutom dessa teveprogram har Malmö varit ett diskussionsämne i medier på andra sätt. I debattforum har skarp kritik riktats mot Malmös kommunalråd Ilmar Reepalu och hans uttalanden om den judiska församlingen. Även Malmös poliser har fått kraftig kritik i samband med deras rasistiska uttalanden under kravallerna i Rosengård i december 2008, och ett flertal medier har publicerat intervjuer där invånare i Malmö uttryckt sin oro efter att flera skjutningar skett på öppen gata.

I november 2010 beslutade kommunstyrelsen i Malmö att tillsätta en kommission, den politiskt obundna Kommission för ett socialt hållbart Malmö. Dess uppdrag är att ta fram såväl ett vetenskapligt underlag som förslag till strategier för att förbättra livsvillkoren och minska hälsoskillnaderna hos Malmöborna.¹ Men arbetet för att stärka bilden av staden har pågått längre än så. Sedan början av 1990-talet har man i Malmö arbetat för att minska sociala skillnader och för visionen om en blomstrande kunskapsstad. Exempelvis byggdes 1998 Malmö högskola för att locka studenter till staden. Det omfattande visionsarbetet startade år 1995 i form av ett kursinternat för personal inom kommunen. Till internatet Engagemang för Malmö (EMÖ) bjöds drygt 1000 anställda ledare inom kommunen in. De inbjudna fick ta del av broschyren *Varför fanns Malmö?*, med texter skrivna av bland andra Mikael Stigendal, professor i sociologi vid Malmö högskola (Stigendal 2011: 20). Broschyren med texter om Malmö presenterar staden i dåtid, nutid och framtid.² Kort sagt beskrivs hur Malmö utmärkt sig som landets ledande tillväxtcentrum under 1960-talet, men där olika faktorer påverkat staden negativt under 1900-talets senare hälft. Man pekar på faktorer som oljekrisen 1973, arbetslöshet i samband med nedläggningen av Saab 1991, hur enhetskulturen ersatts med

¹ <http://www.malmo.se/Kommun--politik/Kommission-for-ett-socialt-hallbart-Malmo.html>

² En mer grundlig analys av dessa texter presenteras i Möllerströms studie *Malmös omvandling. Från arbetarstad till kunskapsstad. En diskursanalytisk studie av Malmös förnyelse* (2011).

kulturell mångfald, och hur det blev tydligare ideologiska skiljelinjer mellan de politiska partierna. Framförallt lågkonjunkturen under 1990-talet drabbade Malmö hårt (Möllerström 2011). Av texterna att döma har Malmös historia de senaste 50 åren kantats av konflikter och kriser, men det är också tydligt att det inte enbart finns *en* ensam faktor till dagens situation. Det finns en komplexitet i Malmös situation där å ena sidan medier porträtterar Malmö som våldsam och kriminell, och där å andra sidan Malmö själva vill framställa sig som kunskapens och kulturens stad genom flera olika visionsprojekt. I denna kris finns det med andra ord flera aktörer med intressen och åsikter om hur dagens situation bör framställas och hur den bör lösas.

1.1 Varför är Malmös situation att betrakta som en kris?

I *Ongoing crisis communication* (1999) definierar W. Timothy Coombs en kris som: "A crisis can be defined as an event that is an unpredictable, major threat that can have a negative effect on the organization, industry, or stakeholders if handled improperly." (Coombs 1999: 2). Otto Lerbinger beskriver kriser som (ur Falkheimer, Heide och Larsson 2009):

"Kriser utgör händelser som innefattar allvarligt hot och sårbarhet som sätter grundläggande värden på spel och innebär stress och ovisshet på både individ- och samhällsnivå. En kris kännetecknas särskilt av att den är överraskande och inträffar plötsligt (för det mesta), är hotfull till sin karaktär och resulterar i hög osäkerhet samt att den präglas av krav på snabb respons och stor tidspress." (2009: 15)

Det är inte helt oproblematiskt att definiera Malmös situation som en kris, då det inte enbart är *en* händelse som ligger till grund för den nuvarande situationen. Malmös kris byggs upp av en rad mindre och skilda kriser. I *Kriskommunikation* (2009) beskriver Jesper Falkheimer, Mats Heide och Larsåke Larsson hur kriser kan ha olika karaktär. Exempelvis kan en naturkris skilja sig från en social, och en teknologisk kris skilja sig från en ekonomisk. Incidenter och händelser som kravallerna i Rosengård i december 2008, avslöjandet om vissa polisens rasistiska uttalanden under kravallerna, ett flertal skjutningar av okända personer på öppen gata de senaste åren och antisemitiska uttalanden från stadens politiker, kan var för sig kategoriseras som olika typer av kriser som skett i Malmö. Kravallerna i Rosengård och flertalet skjutningar på öppen gata är möjliga att karaktärisera som sociala kriser, eller våldskriser, medan de rasistiska uttalandena från polisen och stadens politiker snarare har karaktären av kommunikationskriser vilka påverkar relationen mellan polisen och allmänheten respektive Malmö stad och allmänheten. Här skiljer också Falkheimer, Heide och Larsson på organisations- och samhällskriser. Organisationskriserna är mer avgränsade än samhällskriserna i det att organisationskriserna snarare hotar organisationen än dess

omgivning. Det är då möjligt att skilja mellan å ena sidan kravallerna i Rosengård och de många skjutningar som skett på öppen gata, och å andra sidan de rasistiska uttalandena från polis och Ilmar Reepalu å andra. Kravallerna och skjutningarna utgör i högre grad ett direkt hot mot samhället och dess medborgare då de har tydliga inslag av våld, än de rasistiska uttalandena som snarare är ett hot mot förtroendet för Malmö stad samt polisen i Malmö. Att de olika händelserna är av olika slag skapar en komplexitet i Malmös situation, där staden måste hantera en å ena sidan samhällsbetonade kriser, och å andra sidan kriser av organisatoriskt slag.

Ovan refererade definitioner utgår ifrån att en kris sker plötsligt och är oförutsebar. Definitionerna är fruktbara i synen på de mindre kriser som sammantaget bygger upp Malmös kris: De skedde alla oväntat, resulterade i hög osäkerhet hos människor i samhället, samt präglades av krav på snabb respons och hotade relationer till stakeholders. Men till skillnad från var och en av dessa mindre kriser har Malmös kris trappats upp över tid, där problematiken ligger i att det är dessa olika kriser som tillsammans bygger upp Malmös samlade situation. Det är alltså möjligt att se att Malmös kris skiljer sig från andra typiska kriser med avseende på just denna punkt.

Trots att de mindre kriserna är av olika karaktär, påverkar de alltså tillsammans bilden av Malmö och får effekt på stakeholders förtroende för Malmö stad. Även om händelserna har olika orsaker, bakgrund och aktörer, kan de alla knytas till Malmö och den situation staden befinner sig i. Kriserna har utifrån Coombs definition stor påverkan på Malmö stads organisation och dess "stakeholders".³ Om Malmö stad och polisen i Malmö inte lyckas hantera händelserna ändamålsenligt, kommer stadens varumärke att försvagas och förtroendet minska bland stakeholders (jfr Coombs 2009). Malmö befinner sig med andra ord i en förtroendekris, som byggts upp av ett flertal olika kriser.

1.2 Berättelser om Malmö

När visionsprojektet EMÖ drog igång var storytelling en bärande del för att stärka vi-känslan hos kommunens anställda (Bengtsson och Gyllenberg 2010: 10). Parallellt med detta interna arbete bevakar medier Malmö och det som pågår i staden. I sin bevakning konstruerar medier berättelser om Malmö och om de händelser som har inträffat där de senaste åren. Dessa mediala berättelser är en viktig del i Malmös varumärke, eftersom berättelser är

³ Med stakeholder avses de individer eller grupper med intressen i en organisations prestanda. En stakeholder äger något materiellt eller immateriellt som är av värde för organisationen (Johansen och Fransen 2010: 151).

meningsskapande och hjälper människor att förstå och rationalisera verkligheten (Fischer 1987). Den bild som allmänheten får av Malmö har i hög grad påverkats av dessa berättelser. På så sätt är berättelserna om Malmö viktiga delar i hur människor ser på staden.

2 Introduktion till kriskommunikation och storytelling

I följande två avsnitt presenteras delar av forskningsfältet inom kriskommunikation och narratologi, vilka ligger till grund för föreliggande uppsats.

2.1 Forskning inom kriskommunikation

Forskning inom kriskommunikation har huvudsakligen två inriktningar. Den ena koncentrerar sig på avsändarens förmåga att kommunikativt svara på anklagelser som riktats mot den. Inom denna inriktning upplever avsändaren ett påträngande problem, där dennes förtroende är hotat. Genom olika kommunikativa strategier kan avsändaren försöka återvinna förtroende hos mottagaren. Den andra inriktningen fokuserar på public relations och kriskommunikation som kontextuellt bunden. Här står avsändarens relation till mottagaren i centrum.

William L. Benoit kan sägas tillhöra den förstnämnda inriktningen, den mer avsändarorienterade. Han menar att det ligger i människans natur att försvara sig mot anklagelser för att inte tappa ansiktet eller bli misstänkliggjord. När vi upplever att vårt anseende utsätts för hot känner vi oss tvingade att förklara, försvara, rättfärdiga och rationalisera, eller be om ursäkt för vårt beteende (Benoit 1995: 2). För att en verksamhet ska bedömas vara i kris, menar Benoit att verksamheten måste uppfattas som ansvarig för krisen av sin publik (Benoit 2004: 264). Utifrån idén att vi människor upplever vårt anseende som varande viktigt för oss, har Benoit tagit fram verbala responsstrategier för en verksamhet eller person i förtroendekris. Han bygger sin teori på två antaganden: att kommunikation är en målinriktad aktivitet, respektive att målet med kommunikationen är att bevara ett gott anseende.⁴ Medan Benoit använder sig av apologiastrategier för att finna lämplig kommunikation i en förtroendekris, är Coombs mer inriktad på public relations och relationship management i sin syn på kriskommunikation och krishantering. Coombs kan alltså sägas stå för den sistnämnda inriktningen inom kriskommunikation. Han utgår ifrån att

⁴ Det är viktigt att poängtera att Benoit egentligen inte placerar sina teorier inom kriskommunikationsforskningen. I stället vill han hellre tala om sina teorier som *image restoration* eller *image repair strategies*. I senare artiklar har han dock medgivit att teorierna även kan användas inom verksamheters förtroendekriser (Johansen och Frandsen 2010: 211).

ingen verksamhet är immun mot kriser, och att alla verksamheter därför bör utveckla sin krishantering. Enligt Coombs är kriser oförutsägbara men inte oväntade, vi kan sluta oss till att en kris förr eller senare kommer att inträffa inom en verksamhet – det svåra är bara att krisen är oförutsägbar och kan ske plötsligt (Coombs 1999: 3). Coombs ansluter sig till idén om att kriser har livscyklar, och han menar att detta perspektiv innebär att krishantering bör implementeras i verksamhetens allmänna arbete. Han skriver: "Crisis management is not merely developing a plan and executing it during a crisis. Instead, it is appropriately viewed as an ongoing process." (Coombs 1999: 10.)

I sitt perspektiv på krishantering som en pågående process är Coombs inriktad på att utarbeta modeller för kriskommunikation där teorier från olika forskningsområden integreras. Till exempel har han valt att integrera issues management, riskanalys och relationship management, i sin syn på krishantering (jfr Coombs 1999). Likt Benoit menar Coombs och hans kollega Sherry Holladay att det finns flera möjliga strategier att svara på ett påträngande problem, och att det gäller att finna en passande strategi för kommunikationen, beroende på vilken kristyp det rör sig om (Coombs & Holladay 2004). Skillnaden mellan Coombs och Benoits syn på kriskommunikation är att Coombs väljer att kontextualisera kommunikationen och se krishantering som en process, medan Benoit är mer inriktad på verbala responsstrategier i en given situation.

I *Krisekommunikation* (2010) kritiserar Winni Johansen och Finn Frandsen såväl Benoit som Coombs. Enligt författarna tar inte Benoits teorier själva kontexten i beaktande i tillräckligt hög grad. Coombs i sin tur kritiseras för att han ser på stakeholders som en homogen grupp (Johansen och Frandsen 2010: 278). För att täcka in kontexten i en analys av kriskommunikation, och för att ta i beaktande att stakeholders kan vara en heterogen grupp som själva kommunicerar i en kris, har Johansen och Frandsen tagit fram modellen *Den retoriska arenan*. Modellen är ett försök att vidareutveckla Benoits teori om kriskommunikation som imageupprättelse, och Coombs teorier om kriskommunikation som relationship management (Johansen och Frandsen 2010: 252). Johansen och Frandsen ser Benoit och Coombs som exponenter för två skilda etapper i kommunikationsforskningens historia, där Benoit och hans apologi-teorier representerar den första etappen och Coombs teorier om relationship management den andra. Den retoriska arenan är menad som ett tredje steg, en tredje etapp, i kommunikationsforskningens utveckling. När det första steget var de avsändarorienterade kommunikationsmodellerna, och det andra en mer mottagarorienterad syn på kriskommunikation så är det tredje steget att se det dynamiska och komplexa i kommunikationsprocesser, där många mottagare och många avsändare kommunicerar med,

förbi och om varandra. Johansen och Frandsen menar att tidigare kommunikationsforskning har sett på såväl avsändaren som mottagaren som bestämd form singular: avsändaren och mottagaren, oavsett hur många aktörer det faktiskt handlar om. I och med detta menar de att det är svårt att täcka in komplexiteten och dynamiken som karaktäriserar kommunikation i samhället (Johansen och Frandsen 2010: 274). För att täcka in denna komplexitet kallar de sin modell för ”Den retoriska arenan”, och för ”en multivokal tilgang” (Johansen och Frandsen 2010: 254).

I sin teoribildning har Johansen och Frandsen inspirerats av matematikens spelteori och naturvetenskapens komplexitetsteori. Pr-forskaren Priscilla Murphy har försökt visa hur spelteorin kan få oss att förstå såväl pr-processer som kriser och krishantering utifrån denna matematiska teori. Grundtanken inom spelteorin är att olika aspekter i samhället, som konkurrensen mellan olika företag eller militära konflikter mellan länder, kan analyseras som om de vore spel där olika spelare försöker vinna. Inom spelteorin studerar man alltså strategier och interaktion mellan människor som om det innehöll givna regler och vinster (Johansen och Frandsen 2010: 255). Men att använda spelteori för att förklara komplexa offentliga relationer mellan en verksamhet och dess stakeholders är inte helt oproblematiskt, enligt Johansen och Frandsen. Spelteorin är normerande på så vis att den bygger på att spelare inom spelet bör spela på ett visst sätt för att vinna. Men spelteorin kan inte alltid förklara och peka ut vilken strategi som är den bästa för att vinna i en given situation. Teorin kan alltså inte förutsäga vad som blir bäst, den kan blott peka på en rad möjligheter som är matematiskt riktiga men olika till formerna (Johansen och Frandsen 2010: 260).

Komplexitetsteorin är framtagen inom naturvetenskapen. Teorin studerar beteendet hos komplexa och icke-linjära system som förändrar sig och som är på gränsen till kaos. Inom teorin intresserar man sig främst för hur det kan uppstå ordning i sådana system, trots deras dynamik och komplexitet. Kaos inom komplexitetsteorin står för en form av komplex ordning, inte oordning som det i vardagsspråk förknippas med (Johansen och Frandsen 2010: 261).

Med hjälp av dessa teorier menar Johansen och Frandsen att vi kan få mönster och strukturer att träda fram, mönster som avsändar- och mottagarmodeller inom pr eller kriskommunikation kan ha svårt att uppmärksamma. Kombinationen mellan just spelteorin och komplexitetsteorin grundar sig i att spelteorin fokuserar på ett aktörsperspektiv där det råder ett ömsesidigt beroende mellan kommunikationen och ledningen i en organisation när organisationen ska förhindra, hantera och lära av en kris (Johansen och Frandsen 2010: 267). Det fruktbara i komplexitetsteorin är att den fokuserar på det faktum att det finns många olika

aktörer och interaktioner i en kris som bidrar till hur krisen utvecklas (Johansen och Frandsen 2010: 267).

2.2 Forskning inom storytelling

Narrationsforskningen fokuserar i hög grad på hur vi människor använder oss av narrativ för att strukturera och förstå vår verklighet. Genom narrativa strukturer kan vi förstå oss själva, både historiskt och i tiden (Klapproth 2004). Walter R. Fischer talar om människan som en berättande varelse, där berättelser skapas i interaktion mellan människor: "Viewing human communication narratively stresses that people are full participants in the making of messages, whether they are agents (authors) or audience member (co-authors)" (Fischer 1987: 18). Berättelser bygger alltså på interaktion – såväl avsändaren som dess mottagare är medskapare i narrativet. Genom narrativ kan vi framställa vår egen bild av världen, något Danièle M. Klapproth skriver om i *Narrative as Social Practice* (2004). Hon talar om "narrated world", en term som refererar till den kognitiva värld narratör och berättelsen gemensamt konstruerar utifrån händelser i berättelsen, karaktärer och miljö. Klapproth refererar till Chafe som menar att vi människor inte bara tar in ren information som bearbetas i våra hjärnor, utan att vi hela tiden konstruerar vår egen bild av världen (Klapproth 2004: 106). Klapproth skriver också: "the storytelling act creates for both the narrator and the narratee a personal involvement in the narrated world, as well as in the narrative act itself." (Klapproth 2004: 117).

I vilken utsträckning nyhetsjournalistiken bygger på dramaturgi och berättande är omtvistat. Det finns journalister som bestämt hävdar att nyhetsjournalistik ska avspegla verkligheten, där nyhetsmedierna fungerar som fönster genom vilka allmänheten kan studera och betrakta ett verklighetsbaserat scenario. Här speglar journalistiken vår samtid och verklighet (Ghersetti 2000). Men det finns också en mer socialkonstruktivistisk hållning gentemot journalistik där forskare vill tillskriva medier en medskapande roll i den sociala konstruktionen av verkligheten, där mediernas berättelser är med och konstruerar vår verklighetsuppfattning (Ghersetti 2000). Slutligen finns de som sluter sig till att journalistiken bjuder på en omformad eller förvrängd bild av den objektiva existerande verkligheten. Inom denna uppfattning existerar det en objektiv verklighet, men mediernas återgivning är inte alltid densamma som denna verklighet. Ett försvar för mediernas omformning av verkligheten skulle vara att den är både oundviklig och nödvändig. Mediernas format är begränsade och gör att det inte går att återge verkligheten exakt som den är. Verkligheten ska te sig intressant, meningsfull och begriplig för mediepubliken vilket stundtals gör omformandet nödvändigt

(Ghersetti 2000). Det finns också en uppfattning att journalistiken präglas av en ideologisk grund, kopplad till den hegemoni som råder i samhället. Det medierna anser är värt att uppmärksamma grundar sig på den ideologi som definierar samhällsdebatten och som formulerar de problem som diskuteras där (Ghersetti 2000: 3–5). I *Sensationella berättelser* (2000) tittar Marina Ghersetti på nyheter som berättelser. Ghersetti utgår ifrån att det existerar en objektiv verklighet där nyheter är berättelser om denna verklighet. Hon menar att nyheter utformas efter vissa dramaturgiska principer, vilka är desamma för de flesta typer av berättelser. Genom valet av material och faktauppgifter som återberättas i nyhetsform präglar journalistiken den verklighet allmänheten kan ta del av.

Narrativ är alltså en interaktiv process mellan mottagare och avsändare, där mening skapas och där verklighetsuppfattning konstrueras. På så sätt har narrativ och berättande en viktig del i opinionsbildning. Ghersetti skriver: ”Nyheters dramaturgiska struktur förmedlar således också kunskap om hur verkligheten är beskaffad och spelar därför en viktig roll för den bild av verkligheten medborgaren får och agerar utifrån.” (Ghersetti 2000: 8)

3 Problemformulering

3.1 Syfte

Syftet med denna studie är att studera hur krisen i Malmö framställs på ledarsidorna i fem svenska dags- och kvällstidningar, och hur framställningarna kan påverka bilden av Malmö. Genom narrativa analyser vill jag först se vilka stakeholders medierna tillskriver ansvar för krisen. Utifrån Winni Johansen och Finn Frandsens kriskommunikationsmodell *Den retoriska arenan* (2010) vill jag därefter undersöka hur den retoriska arenan kan påverka hur Malmö stad kan agera och svara på eventuell kritik som riktas mot dem på mediernas ledarsidor.

3.2 Avgränsning

Det är svårt att peka på exakta orsaker till varför situationen i Malmö ser ut som den gör idag, och det finns flera skäl till att vissa konflikter i staden uppstår. Konflikterna är sinsemellan olika och har skilda ursprung, men påverkar alla Malmös anseende och varumärke. I denna uppsats vill jag täcka in en samlad bild av situationen i Malmö, i motsats till att enbart titta på en viss tidsperiod, eller en given konflikt. Den samlade situationen, med flera konflikter som innefattar flera aktörer, gör det möjligt att undersöka hur Malmö stad kan hantera anklagelser som riktas mot dem.

3.3 Frågeställningar

1. Vilka berättarröster och roller konstruerar svenska dags- och kvällstidningar när de beskriver situationen i Malmö, och vilka roller tillskrivs eventuell skuld för situationen?
2. Hur kan framställningen i medier påverka förtroendet för Malmö stad?
3. Hur kan analysmodellen – den retoriska arenan – användas för att förstå Malmös situation?
4. Vilka strategier kan Malmö stad tillgripa för att återupprätta sitt förtroende?

4 Material och metod

För att besvara frågeställningarna kommer jag att göra en kvalitativ undersökning av fem ledarsidor hämtade från några av Sveriges större nyhetstidningar. För att besvara frågeställning 1 analyserar jag berättarröst och roller i fem tidningsartiklar: *Malmö är mycket större än våldet* (Svenska Dagbladet 2010-11-01), *Sluta etnifiera sociala fiaskon* (Expressen 2012-02-25), *Peter Wolodarski: Malmö – från hoppets hamn till hatets famn* (Dagens Nyheter 2012-04-29), *Detta är inte Malmö* (Sydsvenskan 2012-04-24), *Malmö är en civiliserad stad* (Aftonbladet 2010-11-09). Analysmodellen för berättarröst och roller är hämtade ur Sonja K. Foss *Rhetorical Criticism* (2009), mer specifikt ur hennes narrativa analys. Utifrån dessa analyser vill jag sedan diskutera frågeställning 2. För att besvara frågeställning 3 tittar jag på materialet utifrån Winni Johansen och Finn Frandsens modell *Den retoriska arenan* (Johansen och Frandsen 2010), och besvarar sist frågeställning 4 när jag undersöker hur det stora antalet aktörer i konflikten kan påverka hur Malmö stad kan återupprätta sitt förtroende.

5 Teoretisk referensram

I detta avsnitt presenterar jag de teorier som ligger till grund för denna studie, samt de metoder jag använder mig av i mina analyser.

5.1 Den retoriska arenan

Modellen för den retoriska arenan tar alltså avstamp i spelteorin och komplexitetsteorin (se *Introduktion till storytelling och kriskommunikation*). Eftersom dessa teorier utvecklats inom naturvetenskapen framhåller författarna att de utgått ifrån de tolkningar tidigare kommunikationsforskare som Priscilla Murphy, Timothy Sellnow, Matthew Seeger och Robert Ulmer gjort utifrån primärlitteraturen. Johansen och Frandsen väljer att använda sig

av centrala begrepp inom dessa teorier som en grund i sin egen modell (Johansen och Frandsen 2010: 267). De skriver:

”Vi er af den overbevisning, at den sociale virkelighed – i dette tilfælde kriser, kriseledelse og krisekommunikation – i siste instans ikke lader sig indfange af formelle matematiske formler eller naturvidenskabelige teorier (...) Vi inddrager med andre ord spilteori og kompleksitetsteori for at få mønstre eller strukturer til at træde frem, som man ellers ikke ville have kunnet få øje på med de mere simple afsender- og/eller modtagermodeller inden for public relations i almindelighed og krisekommunikation i særdeleshed.” (Johansen och Frandsen 2010: 267)

Modellen är uppdelad i en kontextmodell och en textmodell. Kontextmodellen ringar in den retoriska arenans multivokalitet, där det finns flera avsändare och mottagare. När en kris inträffar öppnar sig den retoriska arenan, inom vilken aktörer kommunicerar. Krisen kan vara en händelse, ett förlopp eller en situation som tolkas som en kris av verksamheten själv eller av dess stakeholders. Varje gång aktörernas handlingar eller kommunikation kan betraktas som inlägg i krisförloppet, befinner de sig innanför den retoriska arenan. Johansen och Frandsen betonar att de ser på kriskommunikation med ett processuellt perspektiv: den retoriska arenan kan öppnas och stängas före och efter det vi definierar som själva krisförloppet. Den retoriska arenan är inte detsamma som offentligheten, utan finns i såväl det offentliga rummet som det mer privata (Johansen och Frandsen 2010: 275).

I och med synen på den retoriska arenan och multivokalitet är det inte möjligt att se kriskommunikation som enbart en avsändares kommunikation vid en kris. Kriskommunikation är till exempel när journalister anklagar en verksamhet för bedrägeri, när missnöjda medarbetare skapar rykten om sin arbetsplats, eller när kommunikationsexperter ombeds kommentera en verksamhets hantering av en kris. Även handlingar, som bojkotter eller demonstrationer, bör ses som kriskommunikation. Med andra ord är kriskommunikation ett brett spektrum av uttrycksformer, medier och genrer (Johansen och Frandsen 2010: 276).

Antalet aktörer på arenan varierar och kan bero av krisens omfattning och förlopp. Relationerna mellan de olika aktörerna är ofta asymmetrisk, och deras makt kan vara skiftande vad gäller ekonomisk situation, medierelationer och socialt kapital. Vidare kan de ha olika relation till offentligheten, och finnas i skilda nätverk. På arenan kan aktörer kommunicera på många olika sätt. De kan kommunicera direkt *till* varandra i form av envägskommunikation, men de kan också kommunicera *med* varandra där exempelvis en verksamhet för en dialog med någon av sina stakeholders. Vidare kan de kommunicera *mot*

varandra, exempelvis då en grupp stakeholders och verksamheten kan stå i konflikt med varandra. De kan också kommunicera *förbi* varandra, där en verksamhet och dess stakeholders tolkar krisen eller krisens förlopp på olika sätt. Slutligen kan aktörerna kommunicera *om* varandra (Johansen och Frandsen 2010: 277).

På arenan uppstår kommunikativa kedjereaktioner. Dessa kan vara mer eller mindre kodade. Ett förlopp kan exempelvis vara 1) verksamheten skickar ut ett pressmeddelande, 2) medierna tar emot meddelandet och skriver en artikel eller dylikt, 3) allmänhet ser artikeln och läser den, och så vidare (Johansen och Frandsen 2010: 278).

Johansen och Frandsens textmodell är inspirerad av teorier om språkbruk, text och diskurs. Modellen lägger samman kontext och text, och författarna kallar den därför för sociodiskursiv. Modellen delas upp i tre instanser och fyra parametrar. De tre instanserna är: kriskommunikation, avsändare och mottagare. De fyra parametrarna som medierar kommunikationen är: kontext, medier, genrer och text.

Johansen och Frandsen definierar kriskommunikation som:

”Krisekommunikation er en kompleks og dynamisk konfiguration af kommunikationsprocesser – før, under og efter en begivenhed, en situation eller ett forløb, der af organisationen og/eller en eller flere af dens stakeholdere fortolkes som en krise – hvor forskellige aktører, kontekster og diskurser (manifesteret i bestemte genrer og tekster) står i relation til hinanden.” (Johansen och Frandsen 2010: 281)

Denna definition kräver en utförligare beskrivning, vilken Johansen och Frandsen tillhandahåller. Med *kommunikation* menar Johansen och Frandsen sådana processer där mottagare och avsändare skapar mening. Det är inte nödvändigtvis verbal kommunikation, utan kommunikation där såväl ord som bilder, handlingar, tecken och andra uttrycksformer används. Denna breda syn på kommunikation gör det möjligt att få en helhetsbild av vad en verksamhet säger och vad den gör. Med *komplex och dynamisk konfiguration* menas att en kris som löper över en tid kommer att ha flera aktörer och röster som står i relation till varandra och som kommunicerar på olika sätt med, mot och om varandra (Johansen och Frandsen 2010: 282).

Med *aktörer* menar författarna privata verksamheter. De har valt att definitionen inte innefattar offentliga aktörer som myndigheter och offentliga organisationer, då dessa kriser ofta har en annan karaktär än de som drabbar privata aktörer. Även massmedia, experter, intresseorganisationer, politiska aktörer, allmänheten i form av kunder och medborgare ses inom definitionen som aktörer (Johansen och Fransen 2010: 282).

Kontexter omfattar i definitionen en situationell, organisatorisk och kulturell kontext med

tillhörande aktörer och strukturer. Kontexten kan vara sociologisk, men även psykologisk, med kognitiva ramar för hur krisen och dess förlopp bör tolkas (Johansen och Frandsen 2010: 282). Med *diskurser* menar Johansen och Frandsen hur krisen kommer till uttryck i bestämda texter inom bestämda genrer.

De två andra instanserna i modellen är avsändare och mottagare. Författarna menar att det finns många sådana i en kris, inte enbart en avsändare i form av verksamheten, och dess mottagare i form av stakeholders (Johansen och Frandsen 2010: 282). Olika aktörer kan ha olika intressen i en kris, men de kan också tolka krisen på skilda sätt och handlar därför efter intresse och tolkning. Johansen och Frandsen intar en socialkonstruktivistisk position när de definierar kriser som en social konstruktion som tillskrivs mening av dess aktörer. Att tillskriva mening är att tolka förloppet, och de olika aktörernas tolkningar kan skifta och bero av deras olika intressen. Aktörerna handlar också efter strategi, vilken beror av avsändares och mottagares förmåga att planlägga sitt kommunikativa beteende på ett sådant sätt att de kan uppnå sina strategiska mål, och att känna igen de andra spelarnas framtida och tidigare strategier. Till sist agerar aktörerna med ett kommunikativt beteende, där mottagare och avsändare använder sig av handlingar, bilder och ord i sin kommunikation (Johansen och Frandsen 2010: 283–284).

Förutom dessa tre instanser ingår i textmodellen fyra parametrar. Johansen och Frandsen utgår ifrån att all kriskommunikation är ”medierad”. Med mediering menar de en process där en bestämd kommunikation formas av parametrarna: *kontext, medium, genre* och *text*. Författarna menar med andra ord att det inte finns någon omedierad kommunikation med rena budskap (Johansen och Frandsen 2010: 285).

I likhet med ovanstående innefattar den första parametern, *kontexten*, yttre och inre faktorer. Den yttre kontexten kan vara samhällets och den nationella kontexten, samt kan vara en organisatorisk, institutionell, eller situationell kontext. Dessa kontexter går in i varandra och kan vara svåra att urskilja (Johansen och Frandsen 2010: 285). Författarna utgår ifrån att den sociala kontexten i ett samhälle kommer att påverka inte bara hur vi kommunicerar, utan även vad vi kommunicerar om. Enligt Johansen och Frandsen kommer den nationalkulturella kontexten att förstärkas ytterligare i en interkulturell kriskommunikation mellan flera kulturer, och i och med detta är det högre risk att feltolkningen av den givna kulturen blir större (Johansen och Frandsen 2010: 287). Förutom dessa yttre kontexter finns även en inre kontext, *psykologisk konstruktion*, vilken inom varje individs kunskap om världen ingår, varje individs doxa. Johansen och Frandsen beskriver hur varje människa aktiverar bestämda *kognitiva scheman* vid en händelse, eller i en situation, och försöker på så vis skapa mening i

kommunikationen och i den värld vi lever i. När vi hör om en katastrof aktiverar vi förutbestämda kognitiva scheman som inte bara beror av våra egna upplevda erfarenheter, utan även av mediebevakningen runt oss (Johansen och Frandsen 2010: 289) Här kan Mats Rosengrens *Doxologi* bidra till förståelsen av hur samhället påverkar hur människan kommunicerar och vad hon kommunicerar om. Enligt Rosengren formar vår doxa vårt sätt att uppfatta världen och verkligheten. Doxan är subjektiv och inte greppbar för oss, den ”döljer sig bakom det självklara och verklighetens mask.” (Rosengren 2008: 80). Doxologins förutsättning, som Rosengren formulerar den, är en socialkonstruktivistisk syn på mänsklig kunskap: den mänskliga kunskapen är en skapelse av människan själv (Rosengren 2008: 13). Doxan omfattar hela människans tanke- och handlingssfär: hur vi talar, hur vi klär oss, vad vi tror på och vad vi sympatiserar med (Rosengren 2008: 79). Varje domän i samhället har sin egen doxa, mer eller mindre specifik. Den mer allmänna doxan är det vi kallar *common sense* (Rosengren 2008: 80).

Inom kontexterna finns aktörer, vilka även de handlar utifrån bestämda mönster och har bestämda egenskaper och kompetenser. De privata verksamheterna agerar utefter de mål som driver verksamheten, exempelvis att skapa vinst och överskott genom att sälja olika produkter på marknaden. Medier är en viktig aktör i kontexten i och med att de först och främst står i yttrandefrihetens tjänst. Deras målsättning är huvudsakligen att förmedla nyheter och tillfredsställa allmänhetens behov av information. Samtidigt är medierna sällan neutrala i sin bevakning, de följer en egen agenda och rapporterar utifrån en vinkel.

Aktivistgrupper som miljö- och människorättsorganisationer har stort inflytande på ett globalt plan via internet och medier. Aktörer som allmänhet och kunder, har givetvis stor påverkan vid en kris (Johansen och Frandsen 2010: 290). Representanter för alla aktörer träder in på den retoriska arenan och tar med sig många olika sätt att kommunicera.

Ytterligare en viktig faktor för kontexten är typen av kris. Den utgör ramen för hur krisen kan tolkas och hur den bör kommuniceras. Här spelar människors kognitiva scheman roll, hur vi väljer att tolka och skapa mening runt krisen (Johansen och Frandsen 2010:291). Richard E. Vatz socialkonstruktivistiska syn på den retoriska situationen kan här bidra till förståelsen av hur kristypen sätter ramar för kommunikationen. Vatz menar att den retoriska situationen bör ses som en konstruktion av människan själv, där en retorisk situation inte är något autonomt som existerar i sig självt. En situation är retorisk och skapas i kommunikationen (Vatz 1999). Med andra ord kan kommunikationen runt en händelse påverka hur händelsen framstår. Kommunikationen i kris sätter alltså ramar för hur krisen tolkas av olika aktörer.

Mediet är den andra parametern i textmodellen. Med medium menar Johansen och

Frandsen talade och skrivna medier, samt tekniska kanaler för det skrivna och talade. Tidningar och magasin är tryckta medier som mottagarna aktivt väljer att ta del av. Kriser får ofta stor plats i tidningar och etermedia, med flera reportage, förstasidor och inslag. Tidningens kommunikativa effektivitet ligger i att den information som trycks där ofta uppfattas som mer trovärdig än den i andra medier, som exempelvis teve (Johansen och Frandsen 2010: 292). Teve är i stället det medium som är mer påträngande. Med såväl ljud och bild som rörelse skapar teven uppmärksamhet hos tittaren. Johansen och Frandsen menar att tidningar och teve skiljer sig åt på många sätt i rapporteringen av kriser. Även om tidningarna tar längre tid på sig att publicera, och skapar mindre uppmärksamhet, får de ofta större spelrum och kan gestalta krisen ur flera olika perspektiv (Johansen och Frandsen 2010: 293).

Att internet och sociala medier är interaktiva gör att användaren själv bestämmer över vad den vill uppmärksamma, samtidigt som den själv kan vara aktiv och medverka i kommunikationen. Internet öppnar också för en globalisering, där användare runt om i världen kan vara medskapare av kommunikationen (Johansen och Frandsen: 295).

Vid en kris kan aktörer på den retoriska arenan använda sig av flera olika texttyper för kommunikation. Johansen och Frandsen talar här om *genrer*, med definitionen: ”En genre er en gruppe eller ’familie’ af tekster, der tjener nogenlunde det samme kommunikative formål, og som har en række karakteristika till fælles, hvad angår deres indhold, opbygning og retoriske taktikker.” (Johansen och Frandsen 2010: 295).

Här kan det också vara fruktbart att se på genre som medskapare av människans förståelse av en text. Läsarens förförståelse är avgörande för hur hon tolkar texten och ger den mening (Hansson 2001: 86). De mer frekventa genrererna varierar vid en kris beroende på om det gäller extern eller intern kommunikation. Vid den externa används framförallt pressmeddelanden, webbplatsen, och andra typer av presskontakter. Den interna kommunikationen utgörs ofta av gemensamma möten, fakta på intranätet och e-post (Johansen och Frandsen 2010: 297).

Johansen och Frandsen ser *texten* som ett resultat av avsändarens val och användning av semiotik och retorik. De semiotiska resurserna som avsändaren kan använda är de ord, bilder, uttryck och handlingar, med vilka avsändaren kan skapa mening. Hur resurserna används i kommunikationsprocessen är den retoriska taktiken som verksamheten använder. Att använda sig av metaforer kan vara en retorisk taktik, precis som historieberättande och narrativ kan skapa mening och på så vis vara ett sätt att textuellt svara på en kris.

5.2 Narrativ analys

Teoribildningen kring storytelling och narrativ bygger på en idé om hur vi människor strukturerar vår verklighet genom berättelser. Människan skapar berättelser och historier för att förstå sin omgivning, där narrativ är sätt att tänka och sortera en värld som annars skulle te sig osammanhängande för oss (Fischer 1987, Heath 2004: 171). Sonja K. Foss menar att berättelser är ett sätt att dela med sig av erfarenheter, eftersom de gör världen lättare att förstå för oss, och se mening i (Foss 2009:307).

Walter R. Fischer utgår ifrån att människans rationalitet byggs på narrativ. Med narrativ menar han inte enbart fiktiva historier, utan även symboliska åtgärder, i form av ord eller handlingar som skapar mening för dem som skapar och tolkar dem. Han skriver ”So understood, narration has relevance to real as well as fictive creations, to stories of living and to stories of the imagination.” (Fischer 1987: 58)

Kännetecknande för narrativen är att de innehåller karaktärer, en handling, ett tema, en scen och behandlar ett enhetligt ämne (Rowland 2009: 118). Karaktärerna kan inta olika skepnader, men oftast är protagonisten och antagonisterna representerade. Protagonisten personifierar den goda sidan i berättelsen och kan ha två funktioner: antingen ska denna skapa identifikation och vara ”en av oss”, eller så är protagonisten en hjälte och förebild. Antagonisten står för den onda sidan i berättelsen. Själva konflikten i narrativet brukar utgöras av motsättningen mellan dessa parter (Rowland 2009: 119). Ett narrativ bör behandla ett enhetligt subjekt och byggas upp av kausala eller tidsliga förbindelser som länkar samman och skapar ett förhållande mellan de olika delarna i berättelsen (Foss 2009: 308).

Narratorn är narrativets berättarröst. I synen på berättarrösten har den franske litteraturteoretikern Gerard Genette infört begreppet fokalisation respektive fokalisator, med vilka han menar det perspektiv narrativet har respektive den karaktär som innehar detta perspektiv. Det är med andra ord fokalisatorns tankar och känslor som karaktäriserar informationen i narrativet. Begreppen är menade att ses som ett begränsande perspektiv, alltså *ur någons synvinkel* (Almström Persson 2009: 26–27).

Att narrativen fungerar retoriskt effektivt ligger i deras förmåga att skapa ett personligt engagemang hos mottagaren (Rowland 2009: 18; Foss 2009: 308). Genom att skapa identifikation mellan mottagare och avsändare, mellan publik och berättare, byggs en berättad tillvaro upp som mottagaren kan träda in i. Denna tillvaro delas mellan mottagare och sändare, och det blir en gemensam prestation dem emellan att förstå berättelsens form och innehåll (Foss 2009: 309). På så vis kan en berättelse få mottagaren att acceptera en viss

världsåskådning eller värdering som framförs i narrativet (Rowland 2009: 122). På samma sätt kan grupper identifiera sig med varandra genom att de delar samma narrativ. Skiftar gruppernas narrativ kan det vara en brytpunkt dem emellan (Heath 2004: 173).

5.3 Narrativ och kriskommunikation

En tydlig koppling mellan narrativ och kriskommunikation gör Robert L. Heath i *Telling a Story: A Narrative Approach to Communication During Crisis* (2004). Heath menar att en kris är en händelse som utgör ett retoriskt problem som kräver en kommunikativ respons, där ansvariga tar kontroll över situationen och försöker återfå sina stakeholders förtroende (Heath 2004: 167). Heath definierar en kris som en förutsedd händelse som sker oväntat och som hotar stakeholders välbefinnande. Han beskriver hur en kris ”- - - challenges the ability of the organization to enact the narrative of continuity through constructive change to control the organization’s destiny.” (Heath 2004: 167) Alltså hur en kris utmanar verksamhetens förmåga att statuera ett kontinuerligt narrativ.

Narrativ lägger grunden för hur verksamheten tolkas, antas och blir bemött. Enligt Heath är en kris en händelse som berättas, och som kräver ett passande retoriskt antagande. En kris uppstår när stakeholders definierar en situation som en kris, inte när verksamheten uppfattar att den befinner sig i kris (Heath 2004:176).

Heath beskriver hur människor efterfrågar ordning och förutsägbarhet, där sökandet efter ordning är det retoriska problem som tar sig uttryck i ett narrativ. Narrativet är en serie uttalanden som förväntas presentera sakligt korrekta, sammanhängande och sannolika utsagor för händelsen, och dess rätta lösning. Det narrativ som utgör krisen är tillsammans skapat av verksamheten och dess stakeholders, vilka söker en relevant förklaring till krisen (Heath 2004: 168). Vilka narrativ olika stakeholders finner relevanta för att beskriva krisen kan vara olika, och olika narrativ fungerar olika bra i olika kriser (Heath 2004: 169–170).

I sin syn på den retoriska situationen utgår Heath från Lloyd F Bitzers teori (jfr Bitzer 1999). Det problematiska med Bitzers teori om den retoriska situationen är att händelser och påträngande problem kan tolkas som något som bara uppkommer, och som existerar i sig själva. I *The Myth of the Rhetorical Situation* (1999) riktar Vatz kritik mot detta synsätt när han menar att retoriska situationer bör ses som konstruerade i och genom kommunikationen, där en situation är retorisk (Vatz 1999). Trots detta mer socialkonstruktivistiska perspektiv på retoriska situationer är det ändå fruktbart att ta del av Heaths syn på narrativ inom kriskommunikation. Föreliggande studie utgår ifrån vilka narrativ medierna konstruerar när de riktar anklagelser mot olika aktörer, och hur dessa narrativ sätter ramar för Malmö stads

retoriska situation. Studien utgår också ifrån Heaths syn på hur kriser utmanar verksamheters förmåga att statuera kontinuerliga narrativ. Enligt Heath är nämligen all kriskommunikation narrativ, där aktörer genom storytelling kan påverka mottagaren till slutsatsen att aktören gör rätt, eller är villig att ta ansvar för en händelse (Heath 2004: 169). Genom narrativ kan vi skapa mening och besvara frågor som vad hände, varför det hände och hur det hände, etc (Heath 2004: 171).

6 Analyser av ledarsidor

6.1 Svenska Dagbladet: *Malmö är mycket större än våldet*

I *Malmö är mycket större än våldet* (SvD 2010-11-01) skriver kolumnisten Sofia Nerbrand om hur våldet i Malmö alltid kommer att vara en käpp i hjulet för Malmös utveckling. Nerbrand bygger upp ett narrativ där hon är den tydliga berättarrösten. Texten inleds med: ”Min familj har precis flyttat till en våning i centrala Malmö för att få en bättre livskvalitet.” det är alltså Nerbrands egen historia vi ska få läsa, där hennes erfarenheter och hennes upplevelse av verkligheten står i centrum för narrativets inledning. Nerbrand beskriver ett nästintill idylliskt Malmö, där närheten till kontinenten och Danmark är påtaglig, och där Malmö är som en ”förort till Köpenhamn”. Hon skriver: ”När Citytunneln invigs den 4 december har vi arton minuter till Kastrup. Runt hörnet finns parker, uteserveringar, stockrosor, gatsten, småföretag, hovrätt, kanaler, slott, strand, högskola, bibliotek och en urstark utveckling.” Inte nog med det, Nerbrand beskriver hur ”arkitekterna” haft New Yorks Manhattan som förebild, med ”gräsmattor på taken”. Här skildrar hon närheten mellan Malmös stadsdelar där miljonprogrammets Rosengård och sekelskiftesvåningarnas Rörstaden binds samman med en ny kvartersstad på Norra Sorgenfris industriområde. Det är ingen tvekan om att Nerbrand upplever Malmö som allt annat än homogent och trist. Hon beskriver en pittoresk medelstor stad på uppgång, där mångfalden är en rikedom. Men sedan vänder hon tvärt i sitt narrativ och bakar in en konflikt i resonemanget. Hon skriver: ”Tusen *Turning Torso* skulle inte kunna skymma de spänningar och rädslor som finns i staden på grund av gängkrig och skottlossningar” och ”Det är inte bara arkitektur som bör importeras från New York, utan även dess policy om nolltolerans mot små brott som rensade upp metropolen på 1990-talet.” Här gör Nerbrand en koppling mellan Malmö och New York, och framhäver New Yorks utveckling under 1990-talet när republikanen Rudy Giuliani valdes till borgmästare med löften om att bekämpa brottsligheten i staden. Giuliani förespråkade nolltolerans mot brott och har hyllats för sina kraftfulla insatser, samtidigt som hans politik

har fått utstå mycken kritik i samband med anklagelser om polisbrutalitet.

Det narrativ som Nerbrand bygger upp i sin inledande beskrivning av Malmö vilar på idén om Malmö som en segregerad stad. För även om Malmös charm ligger i dess mångfald, är denna charm baksidan av en stor ekonomisk och social klyfta mellan stadsdelarna. Den ekonomiska och sociala klyftan är samhället ansvarigt för. Nerbrand beskriver ett Malmö som inte kan överleva om inte våldet stoppas. Det är polisen i Malmö, tullen och åklagare som är ansvariga och som måste satsa på att stoppa våldet. Den explicita kopplingen till New York och republikanen Rudy Giuliani är ett tydligt politiskt ställningstagande. Att få bukt med våldet i Malmö är en politisk angelägenhet som kan lösas med hjälp av politik och nolltolerans mot brott.

Nerbrands berättarröst är tydlig när hon gör en egen bedömning av situationen, hon skriver och anklagar implicit Malmö stad för att inte hantera situationen på ett korrekt sätt, men också polisen i Malmö, tullen och åklagarna.

Det finns flera roller representerade i texten, bland andra ”arkitekterna” som beskrivs som de som leder utvecklingen av staden mot att likna förebilden Manhattan. När arkitekterna beskrivs är det inom kontexten av det idylliska narrativ som Nerbrand konstruerar. Samma sak gäller torgförsäljarna som ropar ”Jalla! Jalla!” och som beskrivs som nästintill exotiska – de står för det mångsidiga Malmö, närheten till kontinenten och till utveckling. Polisen, tullen och åklagaren är de roller som utses som ansvariga för att lösa problemen i staden och minska våldet. Det är alltså regering och riksdag som implicit anklagas och kritiseras för att inte ge polismyndigheten i Skåne, tullverket och åklagarmyndigheten de medel de behöver för att lösa problemen. Sist men inte minst är medierna här en rollfigur som, enligt Nerbrand, skildrar Malmö och påverkar hur människor ser på Malmö.

I ett protagonist- och antagonistperspektiv står arkitekterna och torghandlarna som protagonister. De får symbolisera idén om mångfald och den kulturella utvecklingen i staden. Polisen, tullen och åklagarna är på sätt och vis antagonisterna i och med att de bidrar till den problematik Nerbrand vill skildra. Men framförallt är det regering och riksdag som är antagonist. Det är dessa som inte gör det möjligt för Malmöpolisen att hantera konflikten. Det är i konflikten mellan protagonisterna, idén om mångfald och utveckling, och antagonisterna, regering och riksdag som försvårar utveckling, som spänningen i narrativet ligger. Konflikten bygger upp en anklagelse om att regering och riksdag inte gör tillräckligt. Denna konflikt blir uppbyggd som en dikotomi där utveckling och mångfald är en motpol till regering och riksdag.

I slutet skriver Nerbrand: ”Ändå skildrar i synnerhet Stockholmsbaserade medier i stort

sett bara kriminalitetens – och inte kreativitetens – Malmö.” vilket skulle kunna tolkas som en kritik mot medierna. Detta är intressant eftersom Nerbrand själv använder en Stockholmstidning för att sprida detta narrativ, och hon skyltar själv med titeln ”fristående skribent”. Den avslutande frasen tillsammans med hennes inlägg om att våldet är minst lika utbrett i Stockholm som i Malmö, anklagar hon implicit medierna för att framställa Malmö i oförtjänt dålig dager. Det är inte tydligt om medier här ska ses som en antagonist i narrativet, som bidrar till bilden av Malmö som kriminalitetens stad. Hennes avslutande fras, tillsammans med hennes inlägg om att våldet är minst lika utbrett i Stockholm, enligt statistik från Brottsförebyggande rådet, Brå, lämnar öppet för att kritisera mediernas skildring av konflikten.

Eftersom Nerbrand själv är Malmöbo och skriver ur ett eget perspektiv kan hon anses vara en trovärdig berättare med ett högt ethos, och som läsare kan vi acceptera hennes skildring eftersom hon i ett tidigt skede av texten beskriver hur hon valt att bo och leva där. Eftersom berättelsen berättas ur hennes perspektiv lämnas hon tolkningsföreträde, och ingen kan egentligen ställa sig emot hennes subjektiva upplevelse av situationen.

Det intressanta i Nerbrands narrativ är känslan av att hennes egenintresse är med och styr hennes argumentation för att situationen i Malmö bör förbättras. Hon uttrycker att det finns ett hot mot det Malmö hon vill leva i, och indirekt mot hennes egen livssituation. När hon skriver ”... människor kommer att dra sig för att leva och verka här, och det vore verkligen synd” blir detta extra tydligt, det är hennes Malmö som skadas i våldet. Det är just detta som gör narrativet så effektivt, det kan fungera som en vädjan till regeringen att göra något åt situationen.

Nerbrands relativt korta text bjuder på ett mångsidigt narrativ, där konflikten mellan utveckling och politik är tydlig. Att det är Nerbrand som tycker till är det inget tvivel om, hon är fokalisator i narrativet och det är genom hennes perspektiv och synvinkel vi får tillgång till narrativet. Dock måste man ta i beaktande att det är ett genrekrav för en kolumnist eller ledarskribent att uttrycka en åsikt i den fråga de diskuterar och skriver om.

Texten uttrycker inte bara en önskan om att våldet stoppas, den kan även ses som en anklagelse riktad mot regering och att de inte tar tag i problematiken. Samtidigt är texten en anklagelse mot medier och deras oförmåga att gestalta konflikten i Malmö på ett nyanserat sätt.

6.2 Expressen: *Sluta etnifiera sociala fiaskon*

I Expressens *Sluta etnifiera sociala fiaskon* (Expressen 2012-02-25) bygger Isobel Hadley-Kamptz upp ett narrativ om skolan och utbildningens roll i att bidra till socialt utanförskap. Narrativet är implicit och byggs upp i argumentationen. Det finns en rad kausala förbindelser mellan argumenten vilket gör att narrativet går att urskilja, även om texten i viss mening inte bygger på ett explicit narrativ. Texten börjar med att Hadley-Kamptz citerar justitieminister Beatrice Ask som säger ”Medelåldern för den här typen av brottslighet är 38 år. Det är ingen lekstuga. Vi måste hålla fokus rätt.” Hadley-Kamptz bestrider detta uttalande genom ironi, hon skriver ”Vi får gissa att justitieministern tror att kriminella springer fram ur varandras huvuden, fullt beväpnade, i vuxen ålder”. Därefter börjar Hadley-Kamptz argumentera för sin bild av verkligheten – det narrativ hon vill förmedla. Hon utgår då från statsvetaren Peter Santesson som skriver om hur endast 27 procent av eleverna på Rosengårdsskolan i Malmö är behöriga till gymnasiet, jämfört med 88 procent i hela landet. I detta narrativ är det tjejerna på Rosengårdsskolan som drar upp snittet, medan många av killarna inte ens är behöriga till ett gymnasieförberedande program. Narrativet förstärks även med andra argument, som att barn som marginaliseras för livet kostar samhället stora summor pengar. Hon skriver: ”Den som inte går gymnasiet kommer i dag att sakna reella chanser till ett riktigt jobb, kommer lockas av kriminalitet, behöva socialbidrag, löpa stor risk för missbruk och psykisk ohälsa. Från Rosengårdsskolan går 180 barn ut varje år med den potentiella prislappen på sina huvuden.” Detta argument bygger på en tydlig kausalitet, där gymnasiet är en förutsättning för att lyckas på arbetsmarknaden. Argumentet har alltså tydliga narrativa inslag, samtidigt som det är ett sluttande plan-argument.

Därefter för hon in ytterligare ett argument om hur fattigdom, självmordsstatistik och dödlighet är högre i områden där det sociala utanförskapet är större.

Slutligen argumenterar hon för att utanförskap inte har med integration att göra i första hand, utan att fattigdom är vägen till kriminalitet. Hon skriver: ”Den som inte har något, begår mer brott och drabbas av mer brott.” Hon avslutar texten med ”Samtidigt förser hans [Ilmar Reepalu] egen skoladministration de kriminella gängerna med bästa sortens råmaterial, barn helt utan framtidstro.”

Vid några argument är Hadley-Kamptz berättarröst tydlig. I början ironiserar hon över Beatrice Asks uttalande, och värderar på så vis det. Vidare beskriver hon hur många föräldrar inte har vare sig tillräcklig förmåga, kunskap eller ork att hjälpa barnen, och hon tar då tydligt ställning och anklagar vuxenvärlden för att de sviker dessa ungdomar. Samtidigt använder hon citat, vilket gör att hennes närvaro blir mindre påtaglig. Citaten gör att läsaren får en

upplevelse av autenticitet i berättandet, och kan fungera som ethosstärkande genom att läsaren kan uppfatta att de argument Hadley-Kamptz för fram bygger på verklighetsbaserat material, och inte är ur Hadley-Kamptz perspektiv. Hon stärker på så vis sitt eget berättande genom att låna ethos från andra.

I narrativet finns flera roller representerade. Vi har antagonisterna i form av politikerna. Här får Beatrice Ask och Ilmar Reepalu respresentera politiker som inte tar sitt ansvar. Enligt berättarrösten förstår inte Beatrice Ask hur allvarligt problemet är, och Ilmar Reepalu föreslår opassande metoder för att minska kriminaliteten. Statsvetaren Peter Santesson och nationalekonomen Ingvar Nilsson är här experter, som har svaren på hur det verkligen ligger till. Protagonisterna i berättelsen är offren för ”det sociala fiaskot” – barnen. De gestaltas som offer för vuxnas oförmåga att ta ansvar.

En intressant argumentation i Hadley-Kamptz narrativ är paradoxen att hon å ena sidan ålägger barnens föräldrar skuld, å andra sidan målar upp ett narrativ där människor är offer för politikernas oförmåga att se problematiken. Hadley-Kamptz skriver om barnens föräldrar: ”Det här är en skola som vi tillåter finnas. De flesta föräldrar väljer förstås bort den, men som Santesson säger är 250 elever ändå inte katastrofalt lite för en skola. Så många föräldrar har uppenbarligen inte tillräcklig förmåga, kunskap, ork, engagemang, att välja något annat åt sina barn. Då får barnen stå sitt kast.” Huruvida dessa föräldrar – som inte har ”tillräcklig förmåga, kunskap, ork, engagemang” att välja en bra skola åt sina barn – är menade att vara antagonister, hinder eller offer i berättelsen är svårt att urskilja. Å ena sidan ligger det i narrativet att det finns grupper som är socialt utsatta och där människor inom dessa grupper inte har möjlighet att göra samma val som många andra. Samtidigt skriver Hadley-Kamptz explicit att dessa föräldrar blott saknar engagemang, ork, och kunskap – något föräldrarna kan göra något åt. Detta tyder alltså på att hon menar att även en förälder med lite engagemang har möjlighet att välja skola åt sitt barn. Sett ur denna tolkning är alltså delar av gruppen föräldrar – de utan engagemang och ork – hinder för barnen. Det är således politikerna, med Beatrice Ask och Ilmar Reepalu i spetsen, som framstår som antagonister, medan barnens föräldrar snarare är hinder i Hadley-Kamptz narrativ, där hon övergripande anklagar vuxenvärlden för att kriminaliteten är ett problem i Malmö.

Även i denna text, precis som i liknande texttyper, är det ett genrekrav att ta ställning i en fråga. Men Hadley-Kamptz berättarröst är enbart närvarande vid hennes ställningstagande, hon använder inga personliga pronomen om sig själv, eller metareflekterar över sin text. Dock använder hon pronomenet ”vi”, vilket skapar viss närhet till läsaren.

6.3 Dagens Nyheter: *Peter Wolodarski: Malmö – från hoppets hamn till hatets famn*

I Dagens Nyheter's söndagskrönika *Malmö – från hoppets hamn till hatets famn* (DN 2012-04-29) skriver Peter Wolodarski om Ilmar Reepalus påverkan på Malmös anseende världen över. Krönikan börjar med ett kort narrativ om Wolodarskis möte med en amerikansk professor av judisk börd. Wolodarski beskriver narrativt den amerikanska professorns intresse för Sverige, och om hur hon gärna vill komma och gästforsa i Malmö. Wolodarski skriver: "... men hon kände en oro som hon ville ta upp med mig. (...) Skulle hon och hennes judiska familj känna sig trygga under en termin i Malmö?" Wolodarski förklarar att detta var en tid då amerikanska medier rapporterade om hur Malmö är en stad som präglas av våld, med stor invandring och antisemitism. Han skriver om konservativa tevekanalen Fox News som sände ett tevereportage om Malmö som avslutades med bilder av en brinnande moské och hur brandmännen utsattes för stenkastning när de försökte utföra sitt släckningsarbete. Wolodarski försökte lugna professorn, och han kommenterar sitt försök med: "Jag lät förmodligen som en käck marknadsförare på kommunen." Men inte långt efter mötet med professorn blir Wolodarski påmind om att han inte riktigt talat sanning, och att han kanske överdrivit sin käcka marknadsföring. När det ett halvår efter hans möte med professorn var dags för Davis cup-match i Malmö mellan Sverige och Israel, hade protesterna mot matchen "tydliga inslag av våld". Wolodarski beskriver hur Israelsympatisörer angreps när de demonstrerade fredligt, och hur polisen fick kritik från justitieombudsmannen för att man inte kunde hålla uppe säkerhetsnivån. Wolodarski skriver: "Den judiska begravningsplatsen vandaliserades. Antisemitismen fick ett uppsving." Wolodarskis val att beskriva hur en amerikansk professor inte vågar ta med sin familj till Malmö får flera effekter. För det första ger det sken av att Malmö klassas som en våldsamt stad världen över, där människor med judisk eller utomeuropeisk börd inte går trygga. För det andra vill Malmö vara en stad under utveckling, med en högskola och med ett rikt kulturliv. Att professorer världen över drar sig för att gästforsa i Malmö skulle därmed få flera negativa konsekvenser för staden som utbildningsort. Wolodarskis inledande narrativ spär alltså på, och lägger grunden för hans senare argumentation om att Ilmar Reepalu förvärrar situationen i Malmö. Wolodarski skriver också mot slutet av krönikan: "För en kunskapsstad, som försöker locka till sig internationell forskning och företagande, är det en förödande bild" och argumentationen i narrativet knyts på så vis ihop.

Efter att berättat historien om den amerikanska professorn går Wolodarski vidare med att beskriva andra situationer som pekar på att antisemitismen är utbredd i Malmö. Nu får

Sydsvenskans Per T Ohlsson och Per Svensson komma till tals. Exempelvis har Per Svensson, enligt Wolodarski, beskrivit hur en antiisraelisk demonstration i Malmö urartat till en antisemitisk manifestation ”med dockbränning och angrepp på en judisk butiksägare”.

Wolodarski går vidare och omnämner Ilmar Reepalu som ”Malmös ledande politiker”, och beskriver i det följande hur Reepalu fungerat som en ”splittrande kraft som bidragit till ökad spänning”. Och det är Reepalus uttalanden som Wolodarski går hårdast åt. Han skriver ”De ’olyckliga’ uttalandena har varit så många på senare år att de inte längre kan bortförklaras som felsägningar eller vantolkningar.” Vidare beskriver Wolodarski en Reepalu som man inte kan ta på allvar: ”Varje gång Reepalu får mothugg spelar han sårad” och ”Okänslighet paras med historisk okunskap”. Wolodarski underkänner Reepalu, och övergår till ett nytt och kort narrativ om Reepalus möte med president Obamas särskilda sändebud i frågor som rör antisemitism, Hannah Rosenthal. Wolodarski menar att Rosenthal riktat skarp kritik mot Reepalu, och kallat dennes språkbruk för oacceptabelt. Enligt Wolodarski skulle Reepalu ha bemött kritiken med att han tyckte att de haft ett bra resonemang, och att han trodde att hon förstod vad han menade. Wolodarski kommenterar detta med: ”Det är med andra ord som vanligt med Malmös starke man. Allt är ett missförstånd. Det andra förstår, och den mörka verklighet som de flesta ser, den uppfattar han inte. Det andra tycker sig höra är i själva verket vantolkningar av någon illasinnad lobby.”

När Wolodarski citerar andra som uttryckt sig illa om Reepalu, gör han det för att visa att han är inte ensam om att se att det finns problem, och att Reepalu är ett av dessa. Wolodarski beskriver också att medier har rapporterat om Malmö, men att han själv sa till professorn att denna medierapportering varit överdriven. Senare i narrativet biter Wolodarski sig i tungan när han minns våldet vid tiden runt Davis cup-matchen mellan Sverige och Israel. Det kan alltså verka som att Wolodarski till en början vill kritisera medier världen över, men det står inte alls på hans agenda. Tvärtom. I narrativet är det medierna, såväl svenska som amerikanska, som ser problemen Reepalu inte har förmåga att se. Wolodarski avslutar krönikan med frasen ”Ilmar Reepalu har blivit en belastning både för sitt parti och för sin stad.”

Wolodarskis berättarröst är tydlig genom krönikan. Det är genom honom vi får tillgång till narrativet – han har mött en professor och det är hans minnesbilder från mötet vi får ta del av. I narrativet metareflekterar han dessutom över hur han försökte marknadsföra Malmö, trots att han senare kom på sig själv med att vad han sagt till professorn kanske inte är hela sanningen om staden. På så vis är han närvarande i narrativet, och det är tydligt att han är fokalisator när det är hans perspektiv vi tar del av som läsare. Samtidigt bjuder han in fler till att bidra till

berättelsen. Han återger såväl Per T Ohlssons och Per Svenssons upplevelser i staden, som vad Hannah Rosenthal uttryckt om Reepalus språkbruk. Han citerar också Reepalu, vilket ökar narrativets trovärdighet.

Det finns många roller representerade i Wolodarskis narrativ. Som exempel har vi den amerikanska professorn, vi har hennes familj, amerikanska medier i allmänhet, amerikanska konservativa tevekanalen Fox News, brandmän som utsätts för stenkastning, polisen, justitieombudsmannen, Per T Ohlsson och Per Svensson som representerar svenska medier, judar, Hannah Rosenthal, och antisemitiska grupper. Sist men inte minst är Ilmar Reepalu en tydlig roll i narrativet. Protagonister i narrativet är judarna, tillsammans med alla dem som utsätts för våld och kränkningar i Malmö. Den amerikanska professorn, de amerikanska medierna, Fox News, Rosenthal och de svenska journalisterna är på sätt och vis experter i narrativet. Det är dessa som upplyser Wolodarski om hur det står till i staden. Polisen målas till viss del ut som antagonister, de får kritik från justitieombudsmannen för att de inte lyckats hålla en hög säkerhetsnivå. Justitieombudsmannen fungerar också som expert, och till viss del som protagonist. När judarna är offer, är justitieombudsmannen förebild och hjälte. Men den tydligaste rollen är ändå antagonisten Ilmar Reepalu. Reepalu tillskrivs ansvar för det som händer i Malmö. Hela staden är på uppgång, men Reepalus taffliga språkbruk gör att staden splittras och får dåligt rykte. Wolodarski inleder sin krönika med orden: ”Malmö har genomgått en fantastisk förändring de senaste 20 åren. Men lyftet mörkas av ett kommunalråd som med sitt språkbruk skärper motsättningarna i staden.” Här framstår nästintill hela Malmö och dess invånare som offer för Reepalus framfart. I Wolodarskis narrativ är således Reepalu den tydliga antagonisten, även om också polisen får en liten känga av bara farten.

6.4 Sydsvenskan: *Detta är inte Malmö*

I *Detta är inte Malmö* (Sydsvenskan 2012-02-24) skriver Sydsvenskans kulturchef Rakel Chukri om SVT:s dokumentärserie *Malmöpolisen*. Chukri börjar sin ledare med att definiera varför ordet för djuret apa har en negativ klang. Därefter inleder hon sitt narrativ om hur polisen kallade en 22-åring ”apajäveln” vid kravallerna i Rosengård. Det var i december 2008 som stadsdelen stod i lågor, och framförallt unga pojkar kastade sten mot polisen. Chukri berättar den relativt kända historien från kravallnatten om ett par poliser som samtalar i en polisbuss. Omedvetna om att samtalet spelas in slänger en av poliserna ur sig: ”Den lille apajäveln. Ska jag göra han steril när jag får tag på honom?” om en 22-årig kille som står en bit bort från bussen. Chukri skriver: ”Man behöver inte vara språkforskare för att inse vilka katastrofala effekter ett sådant uttalande får i en stad som Malmö där en stor andel av

invånarna har utländsk bakgrund” och ”de [polisen] borde ha så god träning i att de även i pressade situationer ser skillnaden mellan ett zoo och ett stadskvarter”.

Chukri beskriver därefter polisens ovilja att markera mot uttalandet. Enligt Chukri blev flera chefer inom polisen informerade om samtalet i bussen, men först när ”en avslöjande video” spelades upp under en rättegång flera månader senare reagerade cheferna. Chukri skriver: ”Bilderna som spreds var att Malmöpoliserna håller varandra om ryggen”.

Sedan metakommenterar Chukri sin egen text: ”Varför ska man då dra den här gamla historien igen? Har inte de inblandade lärt sig en läxa och gått vidare?” Chukri skriver om hur det finns poliser som tycker att apajävvels-debatten är orättvis, och hur dessa röster kommer fram i SVT:s *Malmöpolisen*. En av rösterna är Paul Juhlin, yttre befäl i Malmö, som själv var på plats under kravallerna i Rosengård, men som inte befann sig i bussen. Han berättar i programmet om de svåra timmarna i Rosengård, hur poliserna fruktade för sina liv. Chukri fortsätter: ”Men han slår knut på sig själv när han försöker förklara att ordet ’apejävvel’ inte handlade om rasism eller människoförakt.” Polisernas rädsla för sina liv skulle, enligt Juhlin, ha framkallat en mer primitiv sida hos dem. Juhlin förklarar att just valet av ordet apa kommer från att de unga killarna klättrar på polisens bilar likt apor. Detta uttalande ironiserar Chukri över när hon skriver: ”Han hade dessutom randig tröja på sig, skulle det inte ligga närmare till hands att beskriva honom som en zebrajävvel om det nu handlar om att hitta rätt metafor?”

Chukri kritiserar senare SVT:s *Malmöpolisen* när hon skriver att det är tydligt att man genom serien vill skildra staden som ett inferno genom att intervjua människor som säger att de känner sig osäkra i staden. ”Vi som bor kvar här skulle alltså vara dummare än råttor som flyr ett sjunkande skepp” kommenterar hon. Hon kritiserar också programmets gestaltning av stadsdelen Seved, där hon menar att gestaltningen är alltför dramatisk: ”Utan förklaring att det handlar om ett enda, litet kvarter i en stor stad. Seved blir Malmö, ett enda stort undantagstillstånd.”

Hon avslutar sin text med: ”Detta är inte Malmö, detta är en våldsfantasi om Malmö som tjänar vissa politiska syften. Ibland stämmer det tyvärr, man blir dummare av för mycket teve”.

Chukris berättarröst är tydlig genom texten. Förutom att hon metareflektar över sin text, och på så vis är närvarande i de diskussioner hon för, tar hon tydligt ställning i olika frågor genom att ironisera över polisens agerande och kritisera polisens chefer. Hon målar upp ett narrativ om poliser som oansvariga och med en bristande värdegrund. I narrativet är pojkarna i Rosengård protagonister som utsätts för polisens rasistiska kommentarer. Antagonisterna är

här polisen, men också deras chefer som inte förmår att förändra värdegrunden i det polisiära arbetet. Ulf Sempert, polischef i Malmö, fick en varning av Statens ansvarsnämnd för att han inte reagerade snabbare på uttalandena, och yttre befälet Paul Juhlin framstår här båda som representanter för de poliser som tycker att debatten är orättvis.

SVT:s roll i Chukris narrativ är dock mer komplicerad. Hon målar upp ett tydligt narrativ där SVT:s nya programserie bidrar till denna våldsfantasi om Malmö. På så vis framstår SVT som antagonister som genom sin serie förnekar konflikten i Malmö. Genom att oreflekterat föra fram polisens bild av situationen kan polisen rättfärdiga sitt arbete. Chukri skriver explicit att serien dramatiserar Seved, som trots allt enbart är ett litet kvarter i en stor stad. Chukri anklagar alltså både polisen och deras arbete, samt hur SVT:s skildrar konflikten genom att sända en okommenterad dokumentärserie. Chukri menar att programmen tjänar vissa politiska syften. Exakt på vilket sätt Chukri menar att serien tjänar politiska syften är oklart, men genom sitt narrativ målar hon upp en bild av Malmöpolisen som ett skrå med en taskig värdegrund. Inte ens polisernas chefer ids markera mot de rasistiska uttalandena.

Anklagelserna i Chukris narrativ är dubbla. Hon för en diskussion där invandrarna är offer för polisens rasism, och en annan diskussion där Malmö är offer för mediernas oförmåga att skildra konflikter i Malmö på ett nyanserat sätt. Genom SVT:s program har poliserna en möjlighet att offentligt förklara sina rasistiska uttalanden och legitimera dem. Hon skriver: ”De som misstänker att en rasistisk jargong är vanlig inom poliskåren får vatten på sin kvarn. Likaså de som avskyr Malmö eftersom här finns så många ’blattajävlar’ och ’apejävlar’.” Hennes avslutande fras ”man blir dummare av för mycket teve” är ett exempel på Chukris avståndstagande från SVT:s nya programserie och det den formulerar. När Chukri kopplar ihop polisen med SVT på detta sätt, genom att i ett och samma sammanhang kritisera dem, är det möjligt utifrån tolkningen att Chukri menar att SVT hjälper polisen i att legitimera sina rasistiska uttalanden. På så vis tjänar serien politiska syften.

I och med sina rasistiska uttalanden har polisen som skrå ett lägre förtroende hos medborgarna, och framförallt i stadsdelar som Rosengård. Chukris tanke om att programmet tjänar politiska syften kan tolkas som att programmet är en del i polisens kriskommunikation för att återupprätta sitt förtroende hos medborgarna. Här tjänar alltså programmet ett politiskt syfte i den mån det hjälper polisen att återupprätta ett självförvällat lågt förtroende.

6.5 Aftonbladet: *Malmö är en civiliserad stad*

Aftonbladets ledarsida kritiserar i *Malmö är en civiliserad stad* (Aftonbladet 2010-11-09) integrationsminister Erik Ullenhag för hans uttalande om att Malmö skulle vara ett misslyckat

integrationsprojekt. Erik Ullenhag skulle ha uttalat sig så om de många, vid tillfället ouppklarade, skjutningar mot civilbefolkningen som skett i under hösten 2010 i Malmö. Aftonbladets ledare börjar med ett narrativ där de beskriver hur Malmöborna firat i två dygn efter att Malmö FF vunnit allsvenskan i fotboll. I ledaren beskrivs hur Timbuktu spelade på Stortorget där Malmöborna firade helt utan ”huliganer som river hela stan”. Aftonbladet kommenterar scenen med ”Malmö är en civiliserad stad”. Därefter kritiseras Erik Ullenhag och hans uttalande: ”Nu vet vi att Erik Ullenhag hade fel.” Det var inte ett misslyckat integrationsprojekt som låg bakom skjutningarna, utan mördaren var en 38-årig svensk enstöring med vapenlicens. Aftonbladet skriver: ”Inte cyklade han runt i Malmö på nätterna för att skjuta sönder ett misslyckat integrationsprojekt.”

Det är redan från början tydligt vilka som pekats ut som protagonister respektive antagonister i Aftonbladets ledare. Erik Ullenhag är här antagonisten som lägger skulden på Malmös invånare: ”Erik Ullenhags prat om att Malmöborna måste lära sig bättre svenska var bara ett klassiskt sätt att skuldbelägga offren.”

Aftonbladet går vidare och diskuterar tillgången på vapen. Tidningen skriver: ”Men ansvaret för skjutningarna vilar verkligen inte på offren.” Den frågar sig hur den 38-årige mannen fick tillgång till vapen, och menar att det borde vara omöjligt att få tag på sådana kraftiga vapen som gärningsmannen använde ”i en stad som redan plågas av kriminalitet och organiserad brottslighet”. Här finns det en uppenbar paradox i Aftonbladets resonemang. Först skriver tidningen att Malmö är en civiliserad stad, fri från huliganism. Erik Ullenhag framställs som en fiende som felaktigt lägger skulden på offren – invånarna. Men senare i samma artikel skriver man: ”Det borde vara omöjligt att få tag på sådana vapen i en stad som redan plågas av kriminalitet och organiserad brottslighet.” Å ena sidan är alltså Malmö en civiliserad stad där en ensam enstöring har stått för oroligheterna, men å andra sidan borde inte denne enstöring fått tillgång på vapen, eftersom staden redan plågas av kriminalitet. Här går narrativet och argumentationen alltså inte riktigt ihop. Dels vill Aftonbladet måla upp en bild av en stad som fallit offer för en ny laserman, en enstöring utan sociala kontakter, inte en stad där integrationen har misslyckats. Dels beskriver de en stad som plågas av kriminalitet där illegala vapen flödar in över gränserna. Men de dubbla narrativen möjliggör för Aftonbladet att följa sin politiska agenda. De kan anklaga Erik Ullenhag för att missförstå problematiken och för att ha gett upp Malmö, och samtidigt ge utrymme för att lyfta fram socialdemokraten Ilmar Reepalu, som i detta skede i texten får uttala sig. Han är en av förespråkarna för skärpta straff för innehav av illegala vapen, och framstår därför som en figur som förstår att det är skärpta vapenlagar som kan förhindra skyttar som 38-åringen. Han

blir således en protagonist i berättelsen – han är den som förstår vad Malmös problematik ligger i. I nästa stycke får Beatrice Ask kritik av ledarskribenten, de citerar henne och hävdar att hon skulle ha uttryckt att det är ”förståeligt” att gängskjutningar sker i Malmö. Skribenten avslutar med kommentaren: ”Vad är det de säger, hade de redan givit upp Malmö? (...) Blotta misstanken om att Malmöborna har sämre polisskydd än övriga landet räcker. Malmö är en civiliserad stad och invånarna har rätt till samma trygghet som resten av landet.”

Det är tydligt att invånarna i Malmö är protagonister i berättelsen och framställs som offer för politikernas oförmåga att förstå vad problem i Malmö grundar sig i. Reepalu framställs även han som protagonist. Socialdemokraten Reepalu förstår vad som behöver göras, medan regeringspolitikerna i alliansen och ministrarna Ullenhag och Ask är antagonister som skuldbelägger de som egentligen är offer.

Aftonbladets berättarröst är tydlig på så vis att de tar ställning i en fråga, vilket också ligger i genrekravet. De visar närvaro genom att ställa retoriska frågor och kalla sig och läsarna för ”vi”. I övrigt saknas dock personliga pronomen eller mer personliga ställningstaganden, och den narrativa gestaltningen av ett firande Malmö i början av texten saknar en direkt avsändare. Berättaren upplever inte något i narrativet, och det är på så vis relativt oklart vem som agerar fokalisator i inledningen. Det saknas också längre citat i texten, vilket gör att perspektivet är detsamma genom hela berättelsen.

Tydligt är ändå protagonist- och antagonistperspektivet. Här är invånarna protagonister och offer för antagonisternas, politikernas, uttalanden. Antagonisten Erik Ullenhag lägger skuld på offren, och Beatrice Ask har redan gett upp. Här är protagonisten Ilmar Reepalu närapå en hjälte som förstår vad som behöver göras.

7 Kartläggning av stakeholders och deras intressen i krisen

Malmös kris har inte uppstått ur *en* incident, utan av en räkka skilda händelser som alla går att definiera som kriser: de hotar Malmö stads organisation, och relationen till dess stakeholders, samt stakeholders förtroende. Även om händelserna är av olika karaktär och till viss del påverkar olika aktörer, lägger de grunden för en mer omfattande kris som rör bilden av Malmö. Hur de olika aktörerna tolkar krisen kommer att påverka hur de väljer att kommunicera den (Johansen och Fransen 2010: 290). I det här fallet ryms de olika händelserna inom skilda kontexter, där vissa händelser rör frågor i en kulturell kontext, medan andra frågor handlar om Malmös organisation. Det finns alltså en komplexitet i Malmös situation, där antalet spörsmål som diskuteras är många och där antalet aktörer som diskuterar

är ännu fler. Att göra en heltäckande analys av de aktörer som har intressen i Malmös situation är därför svårt. Här presenteras de övergripande aktörer som har intressen i krisen, i ett försök att åskådliggöra den komplexitet som finns. Följande aktörer presenteras: medier, polisen i Malmö, gruppen unga män, Malmö stads skolväsende, politiker i allmänhet, Ilmar Reepalu, den judiska församlingen och slutligen Socialdemokraterna med partiordförande Stefan Löfven.

I sin roll som samhällsbevakare sänder *medier* ut nyheter från Malmö varje dag, vilket gör dem till en viktig stakeholder i Malmös kris. Det är dock missvisande att tala om medier som *en* aktör eller *en* stakeholder, då det finns många olika medier som utgör olika aktörer med mer eller mindre överensstämmande intressen. Medierna beskriver händelseutvecklingen i Malmö utifrån sina intressen – att låta alla olika typer av medier tillsammans representera en aktör vore alltså till viss del missvisande. Generellt sett kan ändå sägas att gemensamt för de olika medierna är deras dubbla intressen i krisen: att som samhällsbevakare skildra samtiden, samt att driva egna teser och följa en politisk agenda. På så vis vill de vara objektiva i sin bevakning samtidigt som de på sina ledarsidor eller i debattforum kan ta ställning i politiska frågor som rör krisen.

Att medier är viktiga aktörer i krisen ligger också i deras roll att konstruera en retorisk situation. När medier bevakar en händelseutveckling är de ofta först på plats och har medel att berätta vad de ser, hör och tycker, först av alla. Medierna når också ut till ett stort flertal genom olika kanaler som press, teve, etermedier och sociala medier. Det är genom mediers bevakning allmänheten får information om det som pågår, information de själva inte alltid kan tillägna sig på annat sätt. På så vis kan mediernas framställning av en situation eller ett händelseförlopp vara avgörande för hur det uppfattas av allmänheten. Malmö stads retoriska situation uppstår inte genom att flera händelser inträffar, utan snarare för att medier berättar om händelserna och beskriver dem som kriser eller konflikter (jfr Vatz 1999). Den retoriska situationen med dess påträngande problem bör alltså ses som en social konstruktion, där en situation tolkas som ett förlopp eller en händelse av krisartad karaktär. Här är mediernas roll som opinionsbildare viktig. Genom att tolka en händelse eller ett skeende som en kris har medierna möjlighet att skuldbelägga olika aktörer. Eftersom många människor tar del av det som händer i samhället genom medierna kommer allmänheten också att påverkas av hur medier väljer att skuldbelägga. I många fall blir den mediala bilden av ett skeende den verklighetsbeskrivning som dominerar och som påverkar hur människor ser på situationen. När medierna ålägger olika parter ansvar för krisen, är de en del av kriskommunikationen.

Intressant är också den globala aspekten i mediers intressen. När Malmös situation

beskrivs i medier världen över går krisen från att vara en nationell angelägenhet till att bli internationell. Det som tidigare rörde Sveriges tredje största stad och dess invånare blir ett internationellt spörsmål när medier i utlandet väljer att rapportera om händelseutvecklingen i staden. Nyhetsspridningen är idag stor, och när omvärlden väljer att rapportera om det som händer i Sverige beror det på att de anser att det finns ett nyhetsvärde för deras tittare/läsare/följare. Peter Wolodarskis narrativ i hans söndagskrönika gestaltar hur kedjereaktioner uppstår i krisen. Den amerikanska professorn känner oro inför att gästforsa i Malmö, som en följd av det hon sett i medierna om Malmö. Medier världen över rapporterar om oroligheter i Malmö, och människor som endast sett tevebilder och kanske läst om Malmö, känner oro inför att åka dit. Med andra ord får krisen långsiktiga konsekvenser för Malmö, och i det här fallet för staden som utbildningsort. Kort sagt kan mediers bevakning av händelseförloppet i Malmö påverka bilden av staden på flera nivåer.

I fallet Malmö är en intressant aspekt att de skilda medierna skuldbelägger olika aktörer i krisen, och framställer på så vis krisen på olika sätt. Nyhetsrapporteringen kring kravallerna i Rosengård och de många skjutningarna i staden må vara likartade, men när tidningarna på sina ledarsidor tycker till om det som pågår har de möjlighet att ålägga Malmö stad mer eller mindre ansvar.

I mediebevakningen klumpas alla offentliga aktörer som verkar i Malmö ihop. Även om *polisen i Malmö* organisatoriskt inte tillhör Malmö stad, förknippas polisens arbete med Malmö som kommun. Polisen i Malmö har fått mycket negativ kritik, speciellt efter kravallerna i Rosengård, där den riktades mot enskilda polisers uttalanden. Kritiken spädades på när polisledningen i Malmö inte tog direkt avstånd från uttalandena. Nu, några år senare, visar SVT programserien *Malmöpolisen*, i vilken flera poliser får uttala sig om hur det är att arbeta i Malmö och specifikt hur det var under kravallerna i Rosengård. I och med detta får programserien en intressant funktion då den ger polisen möjlighet att förklara sina uttalanden och alltså bemöta kritik som riktats mot dem efter det att uttalandena offentliggjorts. Sett ur detta perspektiv kan alltså programserien fungera som svar på kritiken, där den står i dialog med den kriskommunikation, i form av anklagelser, som riktats mot polisen i Malmö.

Att allmänhetens förtroende för polisen är starkt, är viktigt för att polisen ska kunna lösa brott. När polisen får massiv kritik försvagas förtroendet, vilket kan leda till att de får svårt att fullfölja sitt uppdrag. Att kommunicera och agera på ett riktigt sätt, och som stärker polisens förtroende hos allmänheten blir på så vis essentiellt.

Polisens kommunikation står på många sätt i motsättning till den kommunikation som invånarna i staden för fram, framförallt stakeholdergruppen *unga män* som även de är viktiga

aktörer i Malmös kris. Gruppen unga män kan urskiljas från Malmös övriga befolkning i hur de utmärker sig: deras kriskommunikation uttrycks i handlingar som stenkastning och vandalism. Förklaringen till att de unga männen agerar på detta sätt är att de kan visa sitt missnöje med polisen och kommunens oförmåga att hjälpa dem ur sysslolöshet (Hallin, Jashari m.fl. 2010). Intressant med gruppen unga männen är hur de använder medier för att göra sina röster hörda och få uppmärksamhet. Det råder alltså ett ömsesidigt påverkansförhållande mellan medierna och gruppen, där de unga blir synliggjorda genom medierna och medierna får möjlighet att framställa Malmö ur ett visst perspektiv. Parallellt med att ungdomarna får uppmärksamhet pågår nämligen en medieprocess som förstärker bilden av Malmö som farlig eller annorlunda (Hallin, Jashari m.fl. 2010). Den bild som medierna förstärker genom att låta de unga männen ta plats gör att de övriga invånarna i staden osynliggörs. Den rådande allmänheten i Malmö kan ha helt andra intressen i krisen än de som kommer fram i medierna genom de unga männen. Detta visas tydligt i SVT:s Uppdrag granskings avsnitt, där inte enbart intervjuer med unga män i stadsdelen Rosengård visas, utan även med invånare i andra områden av Malmö. Dessa intervjuer visar att långt ifrån alla känner sig osäkra i staden. Det faktum att alla inte har möjlighet att komma till tals i medierna gör att det kan vara svårt att urskilja hur invånarna i Malmö faktiskt ser på situationen som råder där och om de unga männens åsikter är representativa för stadens befolkning.

I Malmös kris innefattas också Malmö stads *skolväsende*. På Expressens ledarsida anklagas skolan för att inte hjälpa unga människor att ta sig ur sysslolöshet. Men denna kritik är framförallt riktad mot Malmö stads *politiker*. Det är möjligt att se de olika politiska projekten och de satsningar som staden gör som kriskommunikation. Det tidiga visionsarbetet EMÖ var ett sätt att försöka stärka en positiv bild av Malmö. Redan 1995 insåg man alltså att Malmö behövde skapa en ny vision och visionsarbetet bör ses som svar på anklagelser om att Malmö stad var på väg utför – det behövdes helt enkelt åtgärder för att lösa situationen. Historieskrivningen visar också det: när visionsarbetet sattes i verket befann sig hela Sverige i en lågkonjunktur som också drabbade Malmö hårt. Idag är Kommissionen för ett socialt hållbart Malmö – som är ett arbete för att minska klyftor i staden – ett försök att långsiktigt stärka Malmös anseende.

Till syvende och sist handlar en stor del av debatten om Malmös politiska styre och mer specifikt om *Ilmar Reepalu* och de många uttalanden han gjort. Eftersom en stor del av debatten kretsar kring Reepalu, samt att han är kommunalråd i Malmö, är det möjligt att se honom som en enskild aktör i krisen. Efter att Reepalu uttalat sig att den judiska församlingen nog är infiltrerad av Sverigedemokraterna, ett uttalande som kan tolkas som aggressivt mot

församlingen, har också den blivit en tydlig aktör i krisen.⁵ När *den judiska församlingen* och dess medlemmar blir en aktiv aktör i krisen och gör inlägg på den retoriska arenan drar den med sig intressenter som känner sig delaktiga i församlingen och som annars inte har specifika intressen i just Malmö stad. Kritiken från den judiska församlingen mot Ilmar Reepalu, har religiösa förtecken. Det kraftfulla i de religiösa grupperna är att de når ut till många och har kontakter med likasinnade världen över. På så vis kan Ilmar Reepalus uttalanden få spridning och kritiseras från religiösa grupper utanför Sverige. Peter Wolodarskis krönika gestaltar också detta när den amerikanska professorn av judisk börd känner oro för att leva och bo i Malmö.

Efter att intervjun med Ilmar Reepalu publicerats i magasinet Neo framkom direkta uttalanden i såväl dagspress (Dagens Nyheter 2012-04-29) som i andra debattforum om att Ilmar Reepalu borde avgå.⁶ Judiska centralrådet skrev efter uttalandet ett brev till den socialdemokratiska partiordföranden Stefan Löfven.⁷ I brevet står bland annat: ”Vi vill med detta brev peka på att Ilmar Reepalu inte längre har någon trovärdighet för oss judar i Sverige. Oavsett vad han från och med nu kommer att säga och göra litar vi inte på honom.” (Judiska centralrådet 2012-03-23.) I och med detta brev dras ytterligare en aktör in i konflikten, nämligen det *Socialdemokratiska partiet* i sin helhet, där den judiska församlingen uppmanar *Stefan Löfven* att reagera och att mana till eftertanke inom partiet. Här kan vi se hur kommunikationsprocesserna bildar kedjor. Reepalus uttalanden publiceras först i intervjuform i Neo. När Judiska centralrådet läser intervjun reagerar de starkt och kritiserar Reepalu genom skrivelser och ett direkt brev till Stefan Löven. Uttalandena väcker också debatt i andra forum som SVT:s Debatt, och så långt som en månad efter att intervjun publiceras skriver Dagens Nyheter Wolodarski en söndagskrönika där han häcklar Reepalu, bland annat för dessa uttalanden.

Förutom dessa nämnda aktörer finns det fler stakeholders i Malmös kris som har intressen i hur krisen framställs. Exempelvis ser politiska partier som Sverigedemokraterna krisen som en möjlighet att föra ut sin egen politik.⁸

⁵ I magasinet Neo ställer Reepalu upp i en intervju där han fäller dessa uttalanden om den judiska församlingen (Neo nr 2, 2012-03-26).

⁶ Se exempelvis Dagens Nyheter 2012-04-29 och SVT:s *Debatt* 2012-03-29

⁷ Brevet i sin helhet finns att hämta på: http://www.judiskacentralradet.se/html/press_4.php

⁸ Exempelvis höll Sverigedemokraterna ett torgmöte i Malmö den 10 mars 2012 för att ”Prata om den stora otryggheten som råder i vår stad.” Se <https://malmo.sverigedemokraterna.se/2012/03/02/torgmote-lordagen-den-10-mars/>

8 Sammanfattning av analyser och kartläggning

Situationen i Malmö är en stad där invånarna känner oro och dagspress beskriver situationen som krisartad. I analyserna av fem artiklar i fem olika dagspresstidningar framgår tydligt hur skiftande skribenternas anklagelser är. Såväl Malmö stad och dess styre som Sveriges regering med sina ministrar, är föremål för skribenternas kritik. I Chukris artikel får polisen i Malmö kritik för sina rasistiska uttalanden och Malmö stad anklagas på flera punkter: skolan anklagas för att inte klara sina uppdrag, och mot Ilmar Reepalu riktas stundtals personlig kritik. Det är uppenbart att tidningarnas politiska färg avspeglas i anklagelserna. Dagens Nyheter som betecknar sig som obunden liberal publicerar en ledare där Peter Wolodarski riktar skarp kritik mot Malmös kommunalråd, medan socialdemokratiska Aftonbladet kritiserar sittande regering men lyfter som ett gott exempel fram socialdemokraten Ilmar Reepalu för hans idéer om strängare vapenlagar.

Artiklarna uttrycker ett behov av att utse en syndabock och att ge någon aktör skuld för krisen. De visar också behovet att finna en relevant förklaring till det som pågår (jfr Heath 2004). Malmös kris har trappats upp av flera olika händelser med skilda bakgrunder. De samlade händelserna kan ses som ett syndrom på att det är kris i Malmö. Eftersom det inte finns någon direkt startpunkt för Malmös kris att utgå ifrån, riktas anklagelserna åt olika håll. De bygger i mångt och mycket på skribenternas kognitiva scheman och på doxa – hur de väljer att tolka och skapa mening runt krisen påverkar vilka aktörer som tillskrivs skuld. Detta visar sig tydligt i Rakel Chukris artikel. Den skiljer sig från de andra artiklarna i det att Chukri koncentrerar sig på hur medierna framställer Malmö och framförallt på hur SVT:s *Malmöpoliserna* enligt henne tjänar politiska syften. Hennes text är mer ett försvar av staden Malmö än en anklagelse. I stället för att klandra politiker konfronterar hon medierna för att de gestaltar Malmö på ett, enligt henne, orättvist sätt. Framförallt riktar hon kritik mot SVT för att de ger polisen utrymme att försvara sina rasistiska uttalanden. Chukri är själv Malmöbo och skriver för Sydsvenskan vars främsta målgrupp är Malmöbor. På så vis ser hon konflikterna i Malmö ur ett annat perspektiv än de andra skribenterna, och det är andra intressen som styr när hon beskriver staden och krisen.

Som tidigare påpekats är de fem analyserade artiklarna publicerade på ledarplats. Det ligger således i genrekrauet att skribenterna tar ställning i frågan och att texten utformas i argumentativ och debatterande stil. Argumenten bör också spegla den politiska inriktning tidningen står för. Läsare som tar del av texterna är medvetna om att de kommer att utsättas för ett slags opinionsbildning, och de läser inte artiklarna i tron att det som skrivs där är en

objektiv sanning. Gemensamt för artiklarna är att berättarrösterna är framträdande, vilket gör skribentens närvaro och subjektivitet än mer tydlig. Detta är i sig inte särskilt anmärkningsvärt, utan det intressanta i de skiftande artiklarna ligger i att de visar på komplexiteten i krisen, där doxa kommer att påverka hur krisen uppfattas och vad som ligger till grund för den. Artiklarna utgår alla från att det som händer i Malmö är oroväckande, men de gestaltar olika bakgrundsfaktorer som relevanta för händelseutvecklingen. Några skribenter lägger stor vikt vid Ilmar Reepalu själv, medan andra snarare pekar på strukturella problem hos polisen och skolan. De kausala förbindelser skribenterna konstruerar i sina narrativ vittnar om deras doxa, och anklagelserna bör alltså ses som direkt subjektiva och grundade i en socialt skapad verklighetsuppfattning.

I både Expressen och Dagens Nyheter riktas kritik och anklagelser mot Malmö stad och dess styrande politiker. Eftersom medier fungerar som opinionsbildare och bidrar till människors förståelse av verkligheten, är det möjligt att anta att förtroendet för Malmös stad kan påverkas av den medieframställning om Malmö som görs i artiklarna. Artiklar i sin kontext – tillsammans med andra medier som gestaltar Malmö som en stad fylld av kriminalitet – ger sken av att staden är i kris. För även om de skuldbelägger olika aktörer, och inte nödvändigtvis kritiserar just Malmö stad, är gemensamt för artiklarna att de alla beskriver ett socialt instabilt Malmö. På så sätt är det möjligt att hävda att förtroendet för Malmö stad kan påverkas i och med medieframställningarna.

Malmös situation är ett tydligt exempel på en komplex kris som innefattar många aktörer, där problemen byggts upp över tid. Komplexiteten i krisen kan påverka Malmö stads möjligheter att återupprätta det försämrade förtroendet i och med mediernas framställningar av staden. Här finns ingen given strategi för hur Malmö stad kan svara på kritiken, eftersom den har många ansikten och de olika händelserna skilda orsaker. Likväl är det viktigt för Malmö att återupprätta sitt förtroende för att samhällsviktig verksamhet, som polisen och skolan, ska kunna fullfölja sina uppdrag. Analysen av den retoriska arenan visar att den klassiska definitionen av kris som en hastigt uppkommen händelse som skadar förtroendet en verksamhets, inte alltid är tillräcklig för att förstå Malmös situation. Malmös kris har vuxit fram där flera aktörer har påfört andra aktörer skuld för de olika negativa händelserna. En analys av den retoriska arenan visar att Malmö stad kan ha svårt att svara på kritiken, då den är mångfacetterad.

I Malmös kris har medierna en viktig roll i hur staden framstår, och en viktig påverkan på hur människor ser på krisen och dess ursprung. De narrativ som medierna konstruerar runt krisen för att definiera den, utmanar Malmö stads förmåga att statuera narrativet om sig själva

(jfr Heath 2004). Malmö stad har arbetat med storytelling och visionsprojekt i snart 20 år, men trots detta arbete är det mediernas storytelling präglar bilden av Malmö. Det är också i dessa narrativ som den mest svidande kritiken mot Malmö stad framkommer.

9 Den retoriska arenan som analysmodell

Johansen och Frandsens analysmodell *Den retoriska arenan* gör det möjligt att se komplexiteten i en kris. Modellen tar fasta på dynamiken mellan aktörerna, där kommunikationen bildar kedjereaktioner och på så vis kan komma att påverka flera vitt skilda aktörer. Vidare ger modellen en möjlighet att analysera kontext och text i samverkan, och hur dessa kan inverka på och bero av varandra.

När Johansen och Frandsen definierar kriskommunikation utgår de framförallt ifrån privata verksamheter, och utesluter därmed offentlig verksamhet och myndigheter. Detta motiverar författarna med att forskningen inom krishantering och kriskommunikation inom offentlig verksamhet är knapphändig, och att krisförloppet ser annorlunda ut inom offentlig verksamhet. Det problematiska med denna definition är att den inte tar i beaktande den offentliga verksamhetens stora makt gällande ekonomiskt och socialt kapital. Det offentliga bygger sin verksamhet på ett högt förtroende hos sina stakeholders, där allmänheten är en stark aktör. Kärnan i ett demokratiskt samhälle är att medborgarna känner förtroende för den offentliga verksamhetens förmåga att styra landet på ett riktigt sätt. I Malmös kris finns ett flertal privata verksamheter och politiska organisationer med intressen i konflikten, men det finns också ett stort antal offentliga verksamheter vars förtroende är hotat. Malmö stad med sitt skolväsende och polisen i Malmö har centrala roller i krisen. Även om Johansen och Frandsen valt att göra denna distinktion mellan privat och offentlig verksamhet i sin definition, har jag valt att pröva deras modell på krisen i Malmö. Mina analyser av Malmös situation utifrån den retoriska arenan, visar att det är möjligt att se offentlig verksamhet, som polis och skola, som aktörer i krisen. För att polisen ska kunna fullfölja sitt uppdrag krävs att de har medborgarnas förtroende, och detsamma gäller för skolan. Johansen och Frandsens distinktion är fruktbar i synen på vissa kriser – det finns fall där en offentlig verksamhets förtroendekris skiljer sig mycket från en privat. Men just Malmö är ett exempel på en förtroendekris som rör delar av den offentliga verksamheten.

10 Slutord

Analysen av Malmös situation utifrån den retoriska arenan innebär svårigheter i att urskilja en lämplig strategi för hur Malmö stad kan återvinna stakeholders förtroende. Att kartlägga vilka stakeholders som kommunicerar i krisen kan också vara problematiskt, då det inte alltid är möjligt att göra en exakt kartläggning som inbegriper all kommunikation och alla aktörer. Det är därför lätt att analysen koncentrerar sig på de större aktörerna och deras kommunikation i form av pressmeddelanden och direkta uttalanden, och bortser från den kommunikation som allmänheten för i exempelvis sociala medier. Så är även fallet med min undersökning. Det material jag utgått ifrån kan enbart ses som representativt för en liten del av Malmös kris. För att få en mer realistisk bild av vilka som verkar på arenan krävs alltså en mer djupgående studie och kartläggning. Dock ger den retoriska arenan på ett teoretiskt plan en realistisk bild av en kris, och öppnar på så vis upp för att fortsätta studera hur aktörer kommunicerar på olika nivåer, med och om varandra.

11 Litteraturförteckning

- Almström Persson, Gunilla (2009) *Perspektiv i polisprotokoll*. Acta Universitatis Stockholmiensis. Institutionen för nordiska språk Stockholms universitet: Stockholm
- Bengtsson, Linda & Gyllenberg, Louise (2010) *Storytelling: Hur medarbetare skapar mening utifrån organisationsberättelser*. Institutionen för strategisk kommunikation Lunds universitet: Lund
- Benoit, William L. (1995) *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*. State Univ. of New York Press: Albany
- Benoit, William L. (2004) "Image Retoration Discourse and Crisis Communications" I: Dan P Millar & Robert L. Heath (red.) *Responding to crisis*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc: New Jersey
- Bitzer, Lloyd F (1999) "The rhetorical situation" I: *Contemporary rhetorical theory: a reader*. USA: The Guilford Press, s. 217–225.
- Coombs, W. Timothy (2009) *Ongoing crisis communication: planning, managing and responding*. Sage Publications, Inc.: California
- Coombs, W. Timothy & Holladay, Sherry (2004) "Reasoned action in crisis communication: an attribution theory—based approach to crisis management" I: Dan P Millar & Robert L. Heath, (red.) *Responding to crisis*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc: New Jersey
- Falkheimer, Jesper & Heide, Mats & Larsson, Larsåke (2009) *Kriskommunikation*. Liber: Malmö
- Fischer, Walter R. (1987) *Human communication as narration: toward a philosophy of reason, value and action*. University of South Carolina
- Ghersetti, Marina (2000) *Sensationella berättelser*. Institutionen för journalistik och masskommunikation Göteborgs universitet (JMG): Göteborg
- Hallin, Per-Olof m.fl. (2010) *Varför kastar de sten? Om konflikter och erkännande*. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. MSB305-2011
- Hansson, Stina (2001) "Genre och tolkning" I: *Rhetorica Scandinavica*, nr 18/2001, s. 86–91

Heath, Robert L. (2004) "Telling a story: a narrative approach to communication during crisis" I: Dan P Millar & Robert L. Heath, (red.) *Responding to crisis*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc: New Jersey

Johansen, Winni & Frandsen, Finn (2010) *Krisekommunikation*. Samfundslitteratur

Klapproth, Danièle M (2004) *Narrative as social practice*. Mouton de Gruyter: Berlin

Möllerström, Veselinka (2011) *Malmö omvandling: från arbetarstad till kunskapsstad*.
Medie- och kommunikationsvetenskap, Lunds Universitet

Rosengren, Mats (2008) *Doxologi – En essä om kunskap*. Åstorp: Retorikförlaget

Rowland, Robert (2009). "The narrative perspective" I: Jim A Kuypers (red.) *Rhetorical criticism: perspectives in action*. Lexington Books: USA.

Foss, Sonja K (2009) *Rhetorical criticism: exploration and practice*. Waveland Press, Inc: USA.

Vatz, Richard E (1999) "The mythical status of situational rhetoric: implications for rhetorical critics' relevance in the public arena" I: *The Review of Communication*, vol 9, nr 1, s 1–5.

11.1 Elektroniska källor

Aftonbladet (2010): *Malmö är en civiliserad stad*. Hämtat från Aftonbladet, <http://www.aftonbladet.se>. Publicerat 11 november 2012

Chukri, Rakel (2012): "Detta är inte Malmö". Hämtat från Sydsvenskan, <http://www.sydsvenskan.se>. Publicerat 24 april 2012

Hadley-Kamptz, Isobel (2012): *Sluta etnifiera sociala fiaskon*. Hämtat från Expressen, <http://www.expressen.se>. Publicerat 25 februari 2012

Nerbrand, Sofia (2010): *Malmö är mycket större än våldet*. Hämtat från Svenska Dagbladet, <http://www.svd.se>. Publicerat 1 oktober 2010

Stigendal, Mikael (2011-12-15) *Malmö – de två kunskapsstäderna*. Hämtat från Malmö webbplats, <http://www.malmo.se/kommission>. Ett diskussionsunderlag framtaget för Kommission för ett hållbart Malmö 2011-2012.

Wolodarski, Peter (2012): *Peter Wolodarski: Malmö – från hoppets hamn till hatets namn*. Hämtat från Dagens Nyheter, <http://www.dn.se>. Publicerat 29 april 2012

