

*Kommunikasjons- og informasjonsflyten
mellom journalisten og operasjonslederen
i en pågående uønsket hendelse/ krise*



Masteroppgave i Risikostyring og sikkerhetsledelse

Vår 2020

Henriette Schütz



Universitetet
i Stavanger

**MASTERGRADSSTUDIUM I
RISIKOSTYRING OG SAMFUNNSSIKKERHET**

MASTEROPPGAVE

SEMESTER:

Vår 2020

FORFATTER:

Henriette Schütz

VEILEDER:

Lillian Katarina Stene

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Kommunikasjons- og informasjonsflyten mellom journalisten og operasjonslederen i en pågående uønsket hendelse/ krise

EMNEORD/STIKKORD:

Risikostyring
Sikkerhetsledelse
Krise
Uønsket hendelse
Operasjonsleder/ oppdragsleder
Krisehåndtering
Kommunikasjon

SIDETALL: 84 sider

**Oppegård, 15.05.2020
DATO/ÅR**

SAMMENDRAG

Denne oppgaven omhandler «kommunikasjons- og informasjonsflyten mellom politiets operasjonsledere og/ eller oppdragsledere og medias journalister i en pågående krise eller uønsket hendelse», hvor problemstillingen er: *Hvordan opplever journalister og operasjonsledere kommunikasjons- og informasjonsflyten i Øst politidistrikt, i en pågående uønsket hendelse/ krise?* Formålet med oppgaven er å få bedre innsikt og kunnskap om hvordan politiets operasjonsledere/ oppdragsledere og medias journalister kommuniserer med hverandre. Oppgaveskriver har forsøkt å få en forståelse av hva aktørene anser som suksessfaktorer for en god kommunikasjon, og hva som fremmer og hemmer kommunikasjonen ut fra aktørenes perspektiv og posisjon. Det er i oppgaven brukt kvalitativ metode. Hvor datainnsamlingen foregikk ved bruk av dybdeintervju av operasjonsledere/ oppdragsledere og journalister. Totalt ble åtte informanter intervjuet.

Funnene viser at journalistene blant annet mener viktig kommunikasjoninnhold er fokuset på spørreordene, og nyhetskriteriene. Noen av politiinformantene opplever at journalistene etterspør nyhetskriteriene. Mens andre politiinformanter opplever at journalister spør om ting operasjonslederen selv ikke trodde journalistene var interessert i. Journalistene opplever det som utfordrende at operasjonsleder «styrer for mye» og siler for mye hva han vil gi ut til journalisten. Når det gjelder opplevelsen av informasjonsflyten mellom partene, opplever journalistene informasjonen de får forskjellig ut fra hvor mye en operasjonsleder individuelt ønsker å dele. Noen av journalistene opplever at operasjonslederen kunne ha stolt mer på at journalistene ikke går videre med alt, men at de trenger informasjon på bakgrunn av redaksjonelle avgjørelser. På tross av journalistens opplevelse av operasjonslederens deling av informasjon, er begge informantgruppene forholdsvis samstemte «på papiret» at journalisten trenger informasjon for å gjøre etiske valg. Imidlertid er opplevelsen hos noen journalister at det allikevel ikke alltid går i orden. Politiet på sin side opplever det som et dilemma rundt identifiseringen og hvor mye de skal gi til media, men at de gjerne kunne overlatt mer ansvar til redaksjonene.

Politiinformanten opplever tillit, troverdighet, tilgjengelighet og respekt som fremmede for god kommunikasjon mellom partene. Journalistene mener også tillit er fremmede for god

kommunikasjon. Videre mener journalistene åpenhet, rask og ærlig informasjon er fremmende for kommunikasjonen.

Hovedessensen i funnene viser at det er enighet om at god kommunikasjon er viktig, men at de ikke alltid klarer å enes om dette i praksis på grunn av ulike behov og begrensinger. Når det gjelder hva som er rask nok informasjon, så er det en litt svevende og diffus grense rundt hva som er raskt nok akkurat som ved åpenhet versus manglende åpenhet. Disse grensene virker å være noe ulike mellom de to informantgruppene, men også internt i hver gruppe.

FORORD

Når jeg nå leverer min masteroppgave i Risikostyring og sikkerhetsledelse har det gått syv år siden jeg først påbegynte mitt første fag som en del av denne masteren. Syv år gikk det totalt før jeg startet på sluttoppgaven. Hele prosessen har vært lærerik og tidvis intens. Skulle jeg valgt om igjen, hadde jeg gjort det samme en gang til. Hvert fag har vært spennende på sitt vis med sine egne unike og dyktige læremestere. Turene til Stavanger gav meg mange lærerike timer, og ikke minst en ekstra mulighet til å kunne besøke venner og familie på Vestlandet.

Jeg er så takknemlig for at jeg fant et studieprogram som engasjerte meg så mye, som jeg kunne kombinere med fulltidsjobb, og som jeg kunne bruke så lang tid jeg så å si ønsket på.

Planen var å ende opp med en slutført mastergrad tidligere, men ting går ikke alltid som planlagt. I 2018 kom vår fine sønn til verden, og studiene ble satt til sides. Med masteren liggende på vent en stund ble 2019 og 2020 plutselig et travelt år med studier, jobb og småbarnsliv. Men all ære til min samboer, motivator og klippe for all ekstra omsorg både ovenfor meg og vår sønn, og alle ekstra tak i denne perioden. Du er god som gull, og jeg hadde ikke klart dette uten deg. Tusen takk! Nå er jeg ferdig, og kan bidra mer innad i familien.

Utenom min nærmeste, vil jeg starte og takke min veileder og førsteamanuensis Lillian Katarina Stene ved Universitetet i Stavanger. Tusen takk for gode råd, og fin veiledning under hele prosessen.

Tusen takk til arbeidsplassen min. Oslo politidistrikt generelt, og operasjonssentralen spesielt. Tusen takk for all tilrettelegging, velvilje, og støtte i forbindelse med flytting, bytting, permisjon, ferie, kompensasjonsdager og avspasering i forbindelse med denne prosessen.

Jeg vil takke Kristine Foss i Norsk Presseforbund for gode tips og råd i startfasen, og hjelp med riktig kontaktinformasjon til mange av personene i de ulike mediene.

Tusen takk til alle informantene som ønsket å bidra! Det hadde ikke blitt noe resultat uten dere. Jeg setter pris på hver og ens bidrag.

Jeg vil rette et stort og varmt takk til venninnen min Marie. Hva skulle jeg gjort uten deg?! Tusen takk for tålmodigheten, dumme spørsmål, veiledning, erfaringen du har delt fra din mastergrad. Jeg er evig takknemlig! Nå kan vi være sammen uten at jeg «lesser» deg ned med spørsmål rundt min oppgave.

Tusen takk til ei av mine nærmeste og beste venninner Silje Anita for at du orket «drittjobben», korrektur lesingen. Det er ikke uten grunn jeg kaller deg bestevenninna mi.

I tillegg vil jeg takke øvrige venner og familie for tålmodigheten og forståelsen dere har gitt meg når jeg har sagt nei til sosialt samvær på grunn av lesing, skriving, eksamener, ++++. Takk for heia ropene underveis!

Oppegård, 15.05.2020

Henriette Schütz

Innholdsfortegnelse

SAMMENDRAG

FORORD

1 INNLEDNING OG KONTEKST	1
1.1 Bakgrunnen for valg av tema og formål	1
1.2 Kontekst	3
1.2 Oppgavens oppbygning	5
1.3 Oppgavens avgrensning	5
1.5 Definisjoner	6
Journalist	6
Operasjonsleder/ oppdragsleder	7
Uønsket hendelse	7
Krise	8
1.6 Tidligere forskning	8
3 TEORI	10
3.1 Uønsket hendelse	10
3.2 Krise	10
3.3 Krisehåndtering	13
3.3.1 Kommunikasjon og krisekommunikasjon	14
3.3.1.1 Kommunikasjon og krisekommunikasjon – medias rolle	16
3.3.1.2 Kommunikasjon og krisekommunikasjon - kriseleders rolle	21
4 DESIGN OG METODE	24
4.1 Forskningsdesign	24
4.2 Metodevalg	26
4.2.1 Kvalitativ metode	26
4.2.1.1 Datainnsamling	26
4.2.1.2 Utvalg av informanter	27
4.3 Intervjuguide	28
4.4 Gjennomføring av intervju	30
4.5 Analyseprosessen	32
4.5.1 Transkribering	32
4.3.2 Analysemetode (SDI)	33
4.3.3. Koding	34
4.3.4 Kategorisering	36
Reliabilitet (Pålitelighet)	38
Validitet (Gyldighet)	40
Refleksjoner og etikk	41
Forskers rolle og objektivitet	43
5. EMPIRI	44
4.1 Begrepsforståelse	44
4.1.1 Krise	44
4.1.2 Uønsket hendelse	45
4.1.3 Kommunikasjon	46
4.2 Relevant kommunikasjon i pågående uønsket hendelse/ krise	47
4.2.1 Ansett som viktig kommunikasjonsinnhold	47
4.2.2 Deling og etterspørsel av informasjon	48
4.2.3 Optimal kommunikasjon	53

<i>4.4 Fremmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens fordeler</i>	55
<i>4.5 Hemmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens utfordringer</i>	59
6. DRØFTING	62
<i>6.1 Relevant kommunikasjon i pågående uønsket hendelse/ krise</i>	63
6.1.1 Oppsummering	69
<i>6.2 Fremmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens fordeler</i>	70
6.2.2 Oppsummering	74
<i>6.3 Hemmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens utfordringer</i>	75
6.3.3 Oppsummering	79
<i>6.4 Hvordan påvirkes krisehåndteringen av kommunikasjonen og informasjonsflyten?</i>	79
7. KONKLUSJON	83
8. LITTERATURLISTE	87
9. VEDLEGG	90
<i>Vedlegg 1 – Informasjonsskriv og samtykkeskjema</i>	90
<i>Vedlegg 2 – Samtykkeskjema til bruk av politidistriktets navn</i>	94
<i>Vedlegg 3 – Samtykke til bruk av medias navn</i>	95
<i>Vedlegg 4 – Intervjuguide</i>	96
<i>Vedlegg 5 – Godkjenning fra NSD</i>	100

1 INNLEDNING OG KONTEKST

1.1 Bakgrunnen for valg av tema og formål

Tema *kommunikasjonen mellom journalister og operasjonsledere i politiet* vekker interesse i samfunnet. Det er i samfunnssikkerhets interesse at mediene og politiet har en god og riktig kommunikasjon, blant annet fordi media er borgernes beste måte å innhente seg samfunnsviktig informasjon på, denne informasjonen kommer gjerne fra krisehåndterere som politiet. Media er avhengig av politiet som gjerne sin viktigste kilde på hva som har skjedd, mens politiet er avhengig av media som sitt viktigste kommunikasjonsledd til befolkningen ved behov. God kommunikasjon mellom partene kan forebygge feilinformasjon, redsel blant innbyggere, fremmedfrykt eller/ og annen type frykt og angst. Videre kan politiet og media vinne tillit i samfunnet ved å være korrekte, vise åpenhet og empati, avhengig av hva både politiet og media får frem og vektlegger (Olsen, Mathiesen, & Boyesen, 2008, pp. 185-199). Kommunikasjonen mellom operasjonslederen og journalisten er en form for styring av risiko og sikkerhet i en uønsket hendelse, ulykke eller krise.

Her er et lite utvalg av hva som finnes om temaet kommunikasjon mellom journalister og politiet i en eller annen form.

- Geelmuyden.Kiese gjennomførte på vegne av Politidirektoratet (POD) en analyse av medias syn på politiets informasjonsarbeid og mediehandtering i forbindelse med hendelsene 22. juli. 2011. Analysen er utelukkende basert på journalistenes tilbakemeldinger gjennom personlige dybdeintervjuer (Geelmuyden.Kiese, 2012). Basert på tilbakemeldingene fra journalistene er det gitt politiet følgende konkrete råd og anbefalinger for å bedre informasjons- og mediehandteringen i en fremtidig krisesituasjon og styrke politiets omdømme og tillit: 1. Revidering og bedre implementering av strategi for krisekommunikasjon, 2. Øke forståelsen for medias rolle, 3. Øke åpenheten og offensiviteten, 4. Øke profesjonaliseringen, tydeligheten og synligheten, 5. Øke tilgjengeligheten (Geelmuyden.Kiese, 2012).

- Fagbladet Journalisten publiserte i 2013 overskriften «Reagerer på dårlig politiinformasjon». Det fremkommer i første avsnitt «Presseveteran Per Annar Holm i Aftenposten mener politiet må skjerpe seg. Han reagerer på at flere av politidistriktene holder igjen informasjon i alvorlige saker i nesten et døgn» (Journalisten, 2013).
- I 2018 ble en avisartikkel publisert i Bergens Tidene hvor Norsk journalistlag hadde utført en undersøkelse om kommunikasjon mellom journalister og operasjonsledere blant landets politi, og der Vest politidistrikt kom dårligst ut på kommunikasjon (Aalvik & Mæland, 2018). Det var da særlig fokus på kommunikasjonsverktøyet Twitter, og der bruken av Twitter viste til at kommunikasjon har blitt mindre og eller dårligere mellom media og politiet. Det viser til at det ikke informeres om de sakene som regelverket sier at politiet skal varsle om, som for eksempel branner, trafikkulykker, og store hendelser med fare for befolkningen. Driftsleder i fellesoperativ tjeneste i Vest politidistrikt sa til Bergens Tidene at undersøkelsen viste at politi-Norge og de selv, ikke har maktet å avklare forventningene mellom mediene og politiet og rammer som lå til grunn (Aalvik & Mæland, 2018). Avisartikkelen i Bergens Tidene baserer seg på undersøkelsen gjort av journalist Silje Bratland Roksvåg, «Hvor godt kommuniserer politiet med media?», hvor undersøkelsen i stor grad handler om Twitter som kommunikasjonskanal og mottagelsen av dette verktøyet blant journalister rundt om i lande (Roksvåg, 2018).

Det er med bakgrunn i ulike forum og litteratur ingen tvil om at kommunikasjon mellom politiet og media har et samfunnsengasjement blant borgere, media og politiet. Mye dreier seg om kommunikasjonens vendepunkt i forhold til at politiradioen forsvant og Twitter kom på banen. Men essensen i det hele kan nok sees i sammenheng med at media, ofte ut fra tidligere publiserte avisartikler ikke er fornøyd med kommunikasjons- og informasjonsflyten, og at det oppleves at partene er på litt ulike ståsted i forhold til hva man anser som behov, nødvendig og hensiktsmessig informasjon å kommunisere. Det er heller ingen tvil om at både politiet og media har sine retningslinjer, ønsker og behov. Både politiet og media vil og vet at befolkningen skal ha informasjon, dette står både skrevet i medias Vær Varsom plakat, heretter kalt VVP, og Politiets beredskapssystem del 1; Retningslinjer for Politiets beredskap. Men er man samstemte eller

uenige i hva som skal kommuniseres, når det skal kommuniseres, og hvordan det skal kommuniseres?

På bakgrunn av et engasjement i samfunnet som beskrevet over, er følgende problemstilling relevant å forske på:

- *Hvordan opplever journalister og operasjonsledere kommunikasjons- og informasjonsflyten i Øst politidistrikt, i en pågående uønsket hendelse/ krise?*

For å presentere problemstillingen på en utfyllende og utdypende måte, er følgende forskningsspørsmål utarbeidet. Forskningsspørsmålene er:

- *Hva anser operasjonslederne/oppdragslederne og journalistene som nyttig og relevant kommunikasjon i en pågående hendelse/ krise?*
- *Hvilke erfaringer oppleves som positive og fremmer god kommunikasjons- og informasjonsflyt?*
- *Hvilke erfaringer oppleves som utfordringer og kan være hemmende i kommunikasjons- og informasjonsflyten?*

1.2 Kontekst

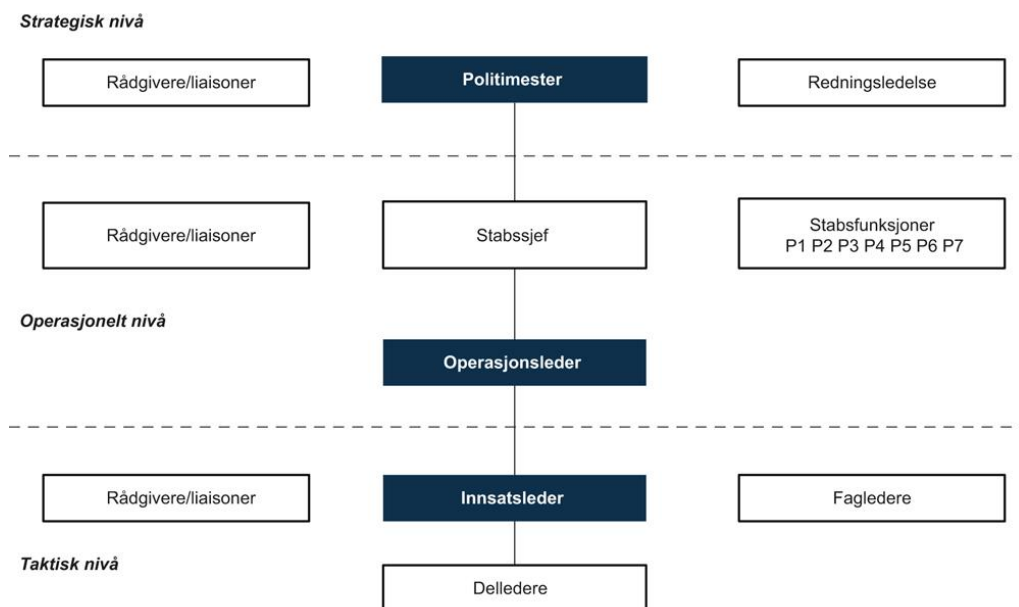
Øst politidistrikt er Norges nest største politidistrikt i antall medarbeidere, innbyggere og straffesaker, samt landets nest minste i geografisk utstrekning. Politidistriktet dekker 29 kommuner i de tidligere fylkene Østfold og Akershus, som nå er en del av Viken - med flere enn 738.000 innbyggere. Distriktet har flere store byer, lang kystlinje - og ansvar for de største grenseovergangene: Oslo lufthavn, Svinesund (E6) og Ørje (E18) (Politiet, 2020).

Øst politidistrikt har syv funksjonelle enheter med spesialistfunksjoner innen etterforskning, forebygging, operativ tjeneste, etterretning, påtale, sivile gjøremål og forvaltning og fellestjenester for hele politidistriktet.

Operasjonssentralen er underlagt operativ tjeneste. På operasjonssentralen jobber det operatører, oppdragsledere og operasjonsledere (Politiet, 2020).

En operasjonsleder jobber på en operasjonssentral i et gitt politidistrikt. Men man kan også tenke seg et gitt politidistrikt og dele det opp i ulike ledelsesnivå (Politidirektoratet, 2011, pp. 30-34).

I politiets beredskapssystem er ledelsesnivå i politidistriktene forklart slik som figuren viser. Operasjonssentralen i Øst politidistrikt vil være på operasjonelt nivå, med operasjonsleder som øverste leder i det daglige. Er det større hendelser så kan stabssjef tre inn som øverste leder (Politidirektoratet, 2011, p. 33)



Når man snakker om politi i denne oppgaven og i denne sammenhengen, snakker vi om politifolk i form av en operasjonsleder eller en oppdragsleder.

Operasjonell ledelse innebærer å planlegge og koordinere politiinnsatsen for å oppnå målene som er fastsatt av den strategiske ledelsen (herunder politimesteren), Operasjonelt nivå skal sikre sammenhengen mellom det strategiske nivå (politimesteren) og det taktiske nivå (innsatslederen) (Politidirektoratet, 2011, pp. 30-34)

Når operasjonslederen kommuniserer med en journalist i et medium er det som regel en journalist som jobber i en nyhetsdesk.

1.2 Oppgavens oppbygning

Oppgaveskriver vil starte med en innledning hvor oppgavens tema, og formål forklares. Et kapittel som videre går inn på begrepsavklaring, problemstilling, forskningsspørsmål, avgrensning og oppgavens struktur. Deretter vil det bli presentert tidligere forskning på området. Teori knyttet til problemstillingen er et eget kapittel. I metodekapittelet er det forklart hvilken metode som er valgt for å samle inn data, med utgangspunkt i problemstillingen. Datainnsamling, forskningsdesign, vitenskapelig tilnærming, validitet, etiske hensyn, forskers rolle fremkommer i metodekapittelet. Empiri baserer seg på intervjuene, og de funn som fremkommer på bakgrunn av dem. Drøftingen vil være et eget kapittel hvor funnene fra empirien skal drøftes opp mot relevant teori. Her vil oppgaveskriver bruke forskningsspørsmålene som en mal for å besvare oppgaven på best mulig måte.

Oppgavens avslutning vil omfatte et kapittel, konklusjonen, hvor problemstillingen blir besvart basert på mine funn.

1.3 Oppgavens avgrensning

Denne oppgaven omhandler pågående hendelser før krisestab iverksettes. Oppgaven vil ha fokus på hendelser som operasjonsleder håndterer selv som øverste leder, hvor operasjonslederen anses som krisehåndtereren. Om hendelsen anses som en krise eller ei er ikke det mest vesentlige (om krisen er krise vil dessuten være veldig individuelt sett ut fra personens erfaring og oppfatning). Det som imidlertid er viktig er at hendelsen er pågående.

Kriseledelse og krisekommunikasjon vil i denne oppgaven foregå på ett operasjonsleders nivå.

Oppgaven vil være mer fokusert på kommunikasjonsinnholdet, enn selve kommunikasjonsplattformen som; sosiale medier, pressemeldinger og pressekonferanser. Med sosiale medier tenker jeg primært på Twitter som den mest aktuelle kanalen. Men når det er sagt

vil ikke denne oppgaven drøfte problemstillingen rundt egnethet til noen av kommunikasjonsplattformene. Ei heller bruken av Twitter.

Jeg har også kun forholdt meg til ett politidistrikt, da inkludering av flere politidistrikt vil bli altfor vidt og omfattende for nettopp denne oppgaven. Når det gjelder medier, ønsket jeg en variasjon i de ulike mediene. Men begrenset meg til en informant per medium for at det ikke skulle bli for mange og skjevt fordelt per medium. Mitt ønske var bredde og variasjon i journalistinformantene mine, men enn konsum i forhold til antall.

1.5 Definisjoner

I dette avsnittet vil jeg redegjør for ulike begrep som er aktuelle for oppgaven og problemstillingen. Denne oppgaven omhandler kommunikasjonen mellom to parter henholdsvis journalisten og operasjonsleder og/ eller oppdragsleder i en pågående hendelse.

Journalist

Å være journalist er bedre enn å jobbe, heter det i festlig lag om dette yrket som også omtales som et hundeliv. Men da som det eneste som er verdt å leve (Eide, 2011, pp. 8-10). Vi kan bivåne journalister som intervjuer, graver, observerer, leser, som fotograferer og noen som skyter film; noen som lar fingrene løpe over tastaturet mens de klipper og limer og oppdaterer saken som er på nettet om seks og et halvt sekund (Eide, 2011, pp. 8-10). Journalisten snakker gjerne om å samle fakta, og om å formidle dem. Like fullt er det en kreativ impuls i det arbeidet journalisten gjør, både når han samler og formidler fakta. Journalisten forteller om krav på sannhet (Eide, 2011, pp. 8-10). Å være journalist er et yrke der man driver med journalistikk.

Journalistikk er litteratur med hastverk, kan det lyde. Journalistikk er historie på farten. Journalistikk omtales også gjerne som det første utkast til det som senere står i historiebøkene (Eide, 2011, pp. 8-10). Journalistikk skal ikke bare være underholdene, den skal også være sann (Eide, 2011, pp. 8-10). Journalistikk handler om virkeligheten (Eide, 2011, pp. 8-10). Journalistikk handler om å gjøre valg (Eide, 2011, pp. 8-10).

Journalistikk er en moderne institusjon som innhenter, bearbeider og formidler informasjon som gjør krav på å være sann, og som kan være demokratisk relevant (Eide, 2011, pp. 8-10).

Operasjonsleder/ oppdragsleder

Operasjonslederen er politidistriktets øverste leder på operasjonelt nivå ved alle hendelser som krever koordinerende ledelse når politimesterens stab ikke er satt. Vedkommende leder og koordinerer virksomheten i operasjonssentralen. Operasjonslederens ansvar, oppgaver og fullmakter skal være instruksfestet. En av intensjonene med operasjonslederens funksjon er at han/hun skal kunne foreta vurderinger noe tilbaketrukket og upåvirket av intensiteten i politiinnsatsen. Videre står det blant annet at operasjonslederen normalt vil ha ansvar for å håndtere henvendelser fra media i henhold til sentrale retningslinjer og lokal instruks (Politidirektoratet, 2020, p. 125).

Oppdragsleder skal lede og koordinere oppdrag etter føringer fra operasjonsleder. I tillegg skal oppdragslederen skal sørge for å kvalitetssikre operatørens arbeid. Oppdragsleder skal sørge for god kommunikasjon med innsatsleder eller annen utpekt leder på taktisk nivå, og sørge for god kommunikasjon og samarbeid med interne og eksterne samvirkeaktører. Oppdragsleder skal bistå operasjonsleder ved mediehandtering, og kunne overta rollen som operasjonsleder ved behov (Politidirektoratet, 2020, p. 126).

I oppgaven har jeg omtalt informantene som operasjonsleder uavhengig om de er ansatt som operasjonsleder eller oppdragsleder.

Uønsket hendelse

En definisjon på uønsket hendelse er en hendelse som avviker fra det normale, og som har medført, eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø, materielle verdier og kritisk infrastruktur (Politidirektoratet, 2020, p. 28).

En uønsket hendelse kan være natur- eller menneskeskapt eller skyldes teknisk svikt. For å skille mellom en tilfeldig hendelse og en villet handling benyttes begrepene utilsiktet uønsket hendelse og tilsiktet uønsket handling (Politidirektoratet, 2020, p. 28).

Eksempler på tilsiktede uønskede handlinger er kriminalitet, terror, ulovlig etterretningsvirksomhet og sabotasje. De forårsakes av en aktør som handler med hensikt (Politidirektoratet, 2020, p. 28).

Eksempler på utilsiktede uønskede hendelser kan være transportulykker, forurensning, dambrudd, atomulykker og naturkatastrofer som ekstreme værforhold, flom og skred (Politidirektoratet, 2020, p. 28).

Krise

Det finnes mange ulike definisjoner på krise. Definisjonen som er lagt til grunn i denne oppgaven er; En alvorlig trussel mot strukturer, verdier og normer i et sosialt system som under tidspress og usikkerhet gjør det nødvendig å foreta kritiske beslutninger (Rosenthal, Charles, & Hart, 1989, p. 10) (Engen et al., 2016, p. 261)

1.6 Tidligere forskning

Når det gjelder tidligere forskning om tema «kommunikasjon mellom journalister og operasjonsledere» finnes det ikke noe på akkurat problemstillingen rundt kommunikasjonen og informasjonsflyten mellom operasjonslederen og journalisten, der fokuset er på kommunikasjonsinnholdet mer en kommunikasjonsverktøyet. Når det gjelder kommunikasjon mellom politiet og media, og bruken av Twitter og utviklingen/ endring av kommunikasjon før og etter nødnett finnes det imidlertid både masteroppgaver, spørreundersøkelser, avisartikler, og så videre.

Lars Kongstun Korperud skrev våren 2016 en kvalitativ masteroppgave som gjerne har flest like paralleller og likheter opp mot denne oppgaven. Masteroppgaven heter «Nødnett, politi og

media» (Korperud, 2016). Kongstun Korperud sin målsetning med studiet var å finne ut hvordan nødnett har påvirket samspillet mellom politiet og media. Problemstillingen i oppgaven er hvordan har nødnett påvirket samspillet mellom politiet og media? Forskningsspørsmålene Korperud stiller er; Hvordan har nødnett påvirket politiets mediehandtering, hvordan har nødnett påvirket journalistenes tilgang på hendelsesinformasjon, og hvordan har nødnett virket inn på politiets krisekommunikasjon i kriser og ulykker. Korperud sin teori er mye aktuell for denne oppgaven også. Ikke minst er temaet i seg selv samspillet mellom media og krisehåndterere mye likt. Men når det er sagt så har Korperud mye mer fokus på nødnettet, og dets innvirkning på kommunikasjonen og samspillet mellom media og politiet. Korperud skriver at nødnettet endret arbeidshverdagen til media. Mens nødnettet har gitt mer arbeidsro til politiet, så har media mistet sin viktigste informasjonskilde. Journalistene har nå gått over til en situasjon hvor de ikke lenger kan vite hva som foregår og er avhengig av å få informasjon fra politiet eller andre. Samtidig som Twitter har blitt et nytt kommunikasjonsverktøy for politiet (Korperud, 2016).

Våren 2014 skrev Marthe Markussen et essay «Politi og røvere?» - «Et essay om hvilket forhold det er mellom politi og media» (Markussen, 2014). Markussen skriver «både politiet og media har en viktig rolle i samfunnet, derfor er det naturlig å tenke at disse to aktørene er avhengig av å ha et godt forhold til hverandre. Men har de egentlig det? Jeg ønsker å vite mer om hva politiet og media har for en, oppfatning av hverandre». Markussen har fokus på Troms politidistrikt og mediene der. Hun har skrevet en del om endringen av forholdet og avhengigheten mellom politiet og media etter at Twitter har fått sin inntreden i politiet. Hun tar blant annet opp om media mister sin funksjon, og om politiet tar saken og journalistikken i egne hender når de kan publisere i åpne kanaler selv. Markussen tar opp aktørenes sammenfallende interesser, men allikevel ulike samfunnsroller (Markussen, 2014).

Undersøkelsen til Silje Bratland Roksvåg «Hvor godt kommuniserer politiet med media?», nevnt i innledningen, er en spørreundersøkelse som har fått oppmerksomhet etter at den ble publisert (Roksvåg, 2018). Bratland Roksvåg sin undersøkelse berører samme tema som denne oppgaven, men dreier seg også i størst grad om bruken av Twitter, og endringen av kommunikasjonen før og etter bruk av Twitter. Videre er det en kvantitativ spørreundersøkelse, og deltagerne som deltar er kun deltagerne som er medlemmer av norsk journalistlag (NJ). Altså er undersøkelsen kun belyst fra medias side.

Både Korperud og Markussen har likheter og paralleller med denne oppgaven. Men allikevel en del ulikheter. De har begge mye fokus på Twitter som kommunikasjonsverktøy, og endringen av kommunikasjonen etter Twitter's oppstart. Denne oppgaven vil også ha tema som omhandler kommunikasjon mellom politiet og media, men den vil ha kommunikasjonsinnholdet mye mer i fokus enn kommunikasjonsverktøy.

Ut fra funn basert på tidligere forskning fremstår det som det ikke finnes mye forskning akkurat om denne oppgavens tema og formål, sett i forhold til bakgrunn i avgrensninger, tid, sted og problemstilling.

3 TEORI

3.1 Uønsket hendelse

En uønsket hendelse er en hendelse som har forårsaket eller kunne ha forårsaket ulike typer skader på sentrale verdier (mennesker, materiell, miljø og omdømme). Denne definisjonen sier ikke noe om omfanget av selve hendelsen (Engen et al., 2016, pp. 261-262). Det som gjerne skiller uønskede hendelser som ulykker, kriser og katastrofer fra hverandre, er størrelsen eller omfanget på hendelsen, ressursene som trengs for å håndtere den, samt den effekten hendelsene har hatt på enkeltmennesker, organisasjoner, lokalsamfunn og storsamfunn.

En ulykke er gjerne en uønsket hendelse av mindre omfang, en hendelse som etablerte responsstrukturer lokalt kan håndtere. En krise er en uønsket hendelse av et større omfang som krever en mer omfattende respons og derigjennom en mobilisering lokalt og gjerne også regionalt (Engen et al., 2016, pp. 261-262).

3.2 Krise

Det finnes mange ulike definisjoner på hva en krise er. En krise defineres vanligvis som en alvorlig trussel mot struktur, verdier og normer i et sosialt system, som under tidspress og usikkerhet gjør det nødvendig å ta kritiske beslutninger (Rosenthal, Boin, & Comfort, 2001) (Olsen et al., 2008, p. 47). I sårbarhetsutvalget NOU 2000: 24 er en krise beskrevet som påkjenninger mot samfunnet som i art og omfang går utover det som regnes som normalrisiko og

normalbelastning i fredstid (NOU 2000: 24, 2000) (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 73-74). Kriser er altså hendelser som har potensial til å true viktige verdier og svekke en organisasjons (eventuelt hele samfunnets) evne til å utføre viktige funksjoner eller nå sine mål (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 73-74).

Større eller mindre ulykker eller kriser skjer hver dag, disse hendelsene må enkeltmennesker håndtere der og da (Engen et al., 2016, pp. 261-262). Krisebegrepet har fått forskjellige betydninger etter hvert. Mens vi oppholder oss på det individuelle planet skal vi minne om andre krisebegreper, som livskriser og traumatiske kriser: Livskriser er påkjenninger som inngår i menneskets naturlige livssyklus. Et individ gjennomgår en rekke slike kritiske perioder i løpet av sitt liv. Traumatiske kriser betegner ekstraordinære påkjenninger som ikke nødvendigvis inngår i en vanlig livssyklus. Men de aller fleste mennesker vil i løpet av sitt liv rammes av én eller flere av de mange traumatiske krisesituasjoner som kan inntreffe. Ulykker, vold, krig, og katastrofer er eksempler på traumatiske krisesituasjoner. Enkelte store livspåkjenninger kan sies å ha innslag av både livskrise og traumatisk krise: alvorlig sykdom som hjerteinfarkt eller kreft når denne rammer et relativt ungt menneske, eller tap av mor eller far ved død før barnet har nådd voksen alder. Disse påkjenninger er i og for seg å forvente for en del mennesker i løpet av et naturlig livsløp, men i disse tilfellene har de rammet på et for tidlig tidspunkt og får preg av en traumatisk krise (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 30). Vår subjektive tolkning av situasjonen vi befinner oss i, påvirker handlingen vår. Ambulansepersonellet, brannkonstablene og innsatslederen fra politiet har sett slike situasjoner før og vil kanskje vurdere dette som en vanlig hendelse, som de kan håndtere på rutinemessig måte. I mange tilfeller vil det med andre ord være ulike subjektive synspunkter på om vi er i en krise eller ikke (Engen et al., 2016, p. 261). Ifølge Olsen og Mathiesen (2019) er risikopersepsjon hvordan mennesker oppfatter og vurderer risikoen. Hva som oppfattes som risiko, og hvor risikofylt ulike forhold oppleves, vil være styrt av både individuelle forhold og kjennetegn ved den kulturen man er en del av (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 113).

De forskjellige definisjonene på kriser har en del felles karakteristikk: trussel, forvirring, usikkerhet, uventet og manglende kontroll, tidspress, informasjonsutfordring (for mye og for lite informasjon samtidig), beslutningsutfordringer og så videre. Det vil også være naturlig å skille mellom ulike former for uønskede hendelser og omfanget av dem (Engen et al., 2016, p. 261). Også Boin, Hart, Stern og Sundelius (2005) nevner de tre komponentene som ofte er en del av krisedefinisjonen: trussel, usikkerhet og press (Boin, Hart, Stern, & Sundelius, 2005, pp. 2-3). Kriser oppstår når kjerneverdier eller livs-bære systemer av et samfunn kommer under trussel. Jo flere liv som styres av verdier under trussel, jo dypere går krisen. Kriser fremkaller typisk og forståelig en følelse av press. Tidspress er et defineringsselement av kriser: trusselen er her, den er virkelig, og den må hankses med så snart som mulig. Tidspress er særlig relevant for å forstå lederskap på det operasjonelle nivå, hvor beslutninger har betydning av liv og noen ganger må gjøres innen få timer, minutter eller til og med sekund. I en krise er oppfatningsevnen av en trussel forbundet med en høy grad av usikkerhet (Boin et al., 2005, pp. 2-3).

Kriser handler også om tillit. Det kan fort bli en alvorlig trussel mot samfunnssikkerheten dersom vi mister tillit til institusjoner som ivaretar kritiske funksjoner i samfunnet (Engen et al., 2016; Jaeger, Renn, Rosa, & Webler, 2001; Olsen, Kruke, & Hovden, 2007) (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 86). Uten en grunnleggende tillit mellom befolkningen og de styrende kan samfunnsstrukturene forvitte (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 86). Tillit kan ikke forhindre at kriser og katastrofer skjer, men tillit kan bidra til å gjøre dem mer akseptable for folk. Igjen er media med på å forme vårt syn på våre ledere og dermed i hvilken grad vi har tillit til dem (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 86-87).

Det finnes ulike typer kriser. Hvor raskt kriser utvikler seg, hvor store de umiddelbare konsekvensene faktisk blir, og hvor fort den går over, er viktige kjennetegn ved kriser og katastrofer. Disse kjennetegnene har stor betydning for hvordan de kan håndteres, og hvordan de faktisk blir håndtert av ansvarlige ledere, media og offentligheten (Olsen et al., 2008, pp. 63-65). (1) Hurtigbrennende kriser; De rammer tilsynelatende fra klar himmel, og i noen hektiske timer eller dager er det en intens aktivitet for å berge liv og verdier, eller løse problemet. For media avsluttes de like fort som de begynte, mens ofre, pårørende og ansvarlige må gå i gang med den vanskelige restitusjonsprosessen. I slike kriser har man ikke tid til å forberede seg eller bygge opp

kapasitet til å respondere før etter at den har begynt. I hvilken grad man lykkes i å håndtere situasjonen, avhenger derfor i stor grad av hvordan man har forberedt seg lenge før krisen tilsynelatende startet. Det gjelder for så vidt både dem som skal håndtere krisen, og journalistene som skal dekke den. (2) Katarsiske kriser eller rensende kriser kjennetegnes ved en langsom oppbygning mot et klimaks der krisen løses raskt – og ofte brutalt. (3) Langsamt brennende eller krypende kriser begynner langsomt og avsluttes langsomt. (4) Lange skyggers kriser skjer plutselig. Den kritiske situasjonen avsluttes relativt fort, men på grunn av krisens karakter kaster den lange skygger inn i framtiden (Olsen et al., 2008, pp. 63-65). En siste type krise som alltid vil sette dype spor, er planlagte hendelser iverksatt med overlegg (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 93).

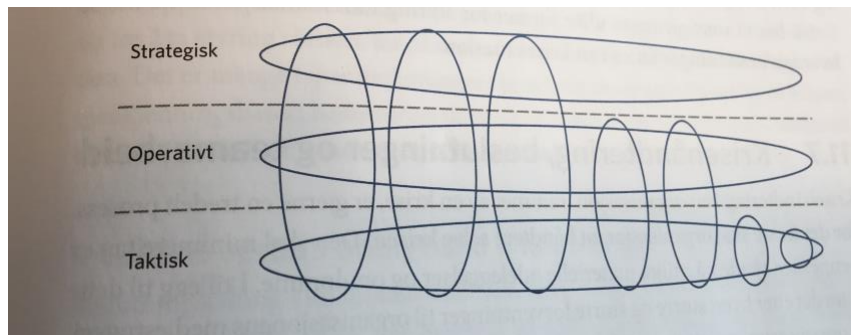
Media er ofte kalt krisen i krisen fordi de skaper et ekstra stressmoment. Dette har fått fornyet aktualitet etter at medier uten redaktører eller redaktøransvar kan formidle på direkten hva som skjer uten at de verken kjenner til eller er forpliktet av etiske regler i VVP (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 72). Det er i løpet av mange år lagt ned mye energi i å skolere informasjonsavdelinger og ledere i hvordan de skal håndtere media hvis det oppstår en kritisk situasjon. Man ønsker at media skal være viktige partnere og slett ikke en krise i krisen. Men når det strammer seg til og stressnivået stiger, kan det være lett å falle tilbake til gamle mønstre der man forsøke å holde tilbake ubehagelig fakta og bortforklare eget ansvar (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 72).

3.3 Kriseshåndtering

Kriseshåndtering handler om sikkerhet (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 224). Kriseshåndtering kan utøves på alle beslutningsnivåer, politisk, strategisk, taktisk, operativt og teknisk nivå (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 23).

Mellom det strategiske og det taktiske nivå ligger det operative nivå. Der finner vi gjerne operasjonsrommene (Engen et al., 2016, p. 302). Sett opp mot politidistriktene er operasjonsleder på det operasjonelle nivået (Politidirektoratet, 2011, p. 33). Engen, Kruke, Lindøe, K.H Olsen, O. E Olsen og Pettersen (2016) viser i boken *Perspektiver på samfunnssikkerhet* en fin tabell over hierarkiet i en kritesituasjon, og hvor det operative nivået er i forhold til de to andre (Engen et al., 2016, p. 311). Videre viser tabellen at noen organisasjoner kan operere på flere nivåer, deriblant

politi (Engen et al., 2016, p. 311). I denne oppgaven vil jeg konsentrere oss om politiet på det operative nivået.



De som håndterer en stor ulykke eller krise, vil føle et sterkt tidspress både for å ta beslutninger og iverksette tiltak. Dette må de gjøre under til dels stor usikkerhet fordi det kan være vanskelig å få oversikt og informasjon man tør å handle ut fra. Samtidig vil de oppleve en sterk etterspørsel etter informasjon fra medarbeidere og kollegaer, pårørende og media (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 180).

God krisehåndtering kjennetegnes av hvor godt samfunnet er forberedt. Forberedelser dreier seg om informasjon til befolkningen om mulige trusler, om hva de skal gjøre hvis noe skjer, og hva folk kan forvente under og etter en krisesituasjon. Her møter man ofte to informasjonsproblemer der media spiller en sentral rolle. Det første problemet er faktisk å få oppmerksomhet. Det er svært vanskelig å få tradisjonelle medier til å bringe en ikke-nyhet om en katastrofe i framtiden. Å gi saklig informasjon om en tenkt hendelse som virker nokså usannsynlig, er ikke det som tenner hverken redaksjonene eller folk flest (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 88).

Det har blitt påstått at opptil 70-80% av problemløsningen ved kriser dreier seg om kommunikasjon (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 16).

3.3.1 Kommunikasjon og krisekommunikasjon

3.3.1.1 Kommunikasjon

Før jeg går inn i på krisekommunikasjon, bør jeg se på hva kommunikasjon er. Berlo (1960) presenterer en modell som "avsender – melding – kanal – mottaker" som er en tradisjonell og klassisk lineære forklaring på kommunikasjon, der sender og mottaker kommuniserer gjennom melding og kanal (Berlo, 1960) (Engen et al., 2016, p. 323). Avsender er kilden meldingen kommer fra. Det er mange faktorer som påvirker avsenders evne til å kommunisere: 1 avsenders kommunikasjonsferdigheter (ferdighet i å lese, skrive, snakke, lytte og så videre), 2 holdninger til budskapet og mottaker, 3 kunnskapen i budskapet som skal kommuniseres, 4 det sosiale systemet kommunikasjonen finner sted i (verdier, tro, religion og generell forståelse for samfunnet), og 5 kulturen i det aktuelle sosiale system / samfunnet (Engen et al., 2016, p. 323). Meldingen vil ha en eller annen form for innhold. Innholdet vil inkludere elementer som språk, gester, kroppsspråk for eksempel. Behandling og struktur handler om hvordan meldingen settes sammen og arrangeres i ulike deler. Avslutningsvis vil koding bestemme hvordan den sendes (blant annet språk, kroppsspråk, gester), og hvordan kommunikasjonen faktisk finner sted (Engen et al., 2016, p. 323).

Det er mange typer kanaler. For det første kan kanalen være organisk, det vil si de fem sansene som benyttes for å kommunisere (øyne, ører, hud, tunge og nese). For det andre kan en kanal være direkte, det vil si ansikt-til-ansikt. For det tredje kan en kanal være indirekte via et medium, det vil si ved hjelp av et mellomledd, radio, telefon, bilder eller sosiale medier. Uavhengig av medium vil vi kommunisere gjennom en eller flere av våre sanser (Engen et al., 2016, pp. 323-324).

Det er noen forhold som man må ta med oss fra denne veldig korte gjennomgangen av Berlo sin kommunikasjonsprosess (Berlo, 1960). For det første må sender og mottaker være på samme nivå og ha en felles forståelse. Sender må sette seg inn i mottakers mulighet til å forstå budskapet. Selv enkle budskap kan bli kompliserte for mottakere som ikke ser det avsender ser. For det andre må det være et adekvat eller egnet medium for å kommunisere budskapet (Engen et al., 2016, p. 324).

For media er kommunikasjon er kjerne virksomheten. Verbet å kommunisere kommer fra latin, *communicare*, som betyr «å gjøre sammen, i lag». I moderne norsk betyr ordet å få kontakt, å

forstå hverandre, gjøre kjent, gi melding om eller i relasjon eller kontakt med. Kommunikasjon er og har alltid vært et vilkår for menneskelig eksistens. Vi må samhandle med andre for å få kunnskaper om verden (Schwebs & Østbye, 2013, p. 10).

3.3.1.2 Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjon kan defineres som kommunikasjon med det formål å få aktører til å tilpasse sin atferd til den informasjonen som kommuniseres i en krise. Sentrale trekk ved denne definisjonen er for det første at det er en krise. For det andre finnes det informasjon som er samlet inn og bearbeidet av noen. For det tredje kommuniseres denne informasjonen til andre som trenger den. For det fjerde skjer det en endring, en respons, der mottaker tar inn over seg mottatt informasjon og responderer i henhold til den (Engen et al., 2016, p. 325). Krisekommunikasjon kan sees på som en fortløpende prosess mellom ulike aktører i en krise, med det formål å få mottakere til å ta hensyn til informasjonen i sin respons på krisen (Engen et al., 2016, p. 325). Krisekommunikasjon er en prosess for formidling av informasjon som er samlet inn og bearbeidet for å håndtere en krise (Engen et al., 2016, p. 324).

3.3.1.1 Kommunikasjon og krisekommunikasjon – medias rolle

Redaktørstyrte medier ser det som sin samfunnsoppgave å informere brukerne om dagens hendelser, altså sile ut små og store hendelser gjennom nyhetsdøgnet og presentere det man mener er viktigst og av størst konsekvens for brukerne. I sammenheng med kriser og ulykker betyr det at redaktørstyrte medier har rett til å være til stede og komme så nær krisen som mulig. Dette fordi folk flest, lesere, seere og lyttere, har et legitimt behov for informasjon, for å vite hva som har skjedd og hvorfor det har skjedd, samtidig som de har behov for å se hendelsene i en større sammenheng (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 153). Journalister sin oppgave er å være den lille manns øyne, ører og munn (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 154). Medias samfunnsrolle er konkretisert i fire punkter. Det ene er at det er pressens rett å informere om det som skjer i samfunnet og avdekke kritikkverdige forhold. Det er pressens oppgave å beskytte enkeltmennesket og grupper for overgrep eller forsømmelser fra offentlig myndigheter og insinuasjoner, private foretak eller andre (Olsen et al., 2008, p. 97). VVP gir de etiske normene for mediebedrifter og er vedtatt av Norsk Presseforbund. VVP er det etiske regelverket alle redaktørstyrte medier – det vil si alle profesjonelle medier lover å følge (Olsen & Mathiesen,

2019, p. 138). Mange av bestemmelsene i VVP tar sikte på å verne særlig enkeltpersoner, men også grupper, mot maktmisbruk og vilkårligheter fra pressens side. Reglene i VVP er ikke rettsregler (Helle og Strømme, s 13). Samtidig når vi diskuterer mediers samfunnsrolle, er det imidlertid nødvendig å trekke et skille mellom idealiserte beskrivelser om hva medier bør være, hvilke idealer den skal forsøke å leve opp til, og mediers praksis (Helle & Strømme, 2016, p. 139). VVP forteller om mediers idealer og ideologi, men lite om hvordan idealene utøves i det virkelige liv (Helle & Strømme, 2016, p. 139).

Noen av punktene i VVP som omhandler enkeltmennesket er punkt 1.5, punkt 4.6, punkt 4.8 og punkt 4.9. I VVP punkt 1.5 står det videre at det er pressens oppgave å beskytte enkeltmennesker og grupper mot overgrep eller forsømmelser fra offentlige myndigheter (Helle & Strømme, 2016, p. 21). (Helle & Strømme, 2016, p. 191). I punkt 4.6 i VVP står det blant annet ta hensyn til hvordan omtale av ulykker og kriminalsaker kan virke på ofre og pårørende. Identifiser ikke omkomne eller savnede personer uten at de nærmeste pårørende er underrettet. Vis hensyn ovenfor mennesker i sorg eller ubalanse (Helle & Strømme, 2016, p. 148). I punkt 4.8 hvor det står at når barn omtales, er det god presseskikk å ta hensyn til hvilke konsekvenser medieomtalen kan få for barnet. Og at barnas identitet som hovedregel ikke skal røpes i familietvister, barnevernssaker eller rettsaker. Ved selvmord og selvmordsforsøk står det i 4.9 blant annet at man skal unngå omtale som ikke er nødvendig for å oppfylle allmenne informasjonsbehov.

Ulykker rammer alltid enkeltmennesket. Journalistens oppgave dreier seg om å beskrive virkeligheten etter beste evne og sette den inn i en større sammenheng (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 215). Samtidig skal historien fortelles på en slik måte at det engasjerer leseren og seerne uten at dette går ut over hensynet til andre menneskers personvern og integritet (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 215). Olsen og Mathiesen (2019) skriver at redaksjoner ser på navn og bilder av døde som vesentlig informasjon av stor betydning. Naboer, klassekamerater, arbeidskamerater og organisasjoner kan ha stor interesse av å vite hva som har skjedd og hvem det har skjedd med. Derfor presser redaksjonene på for å få opplysningene (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 261). Men det er viktig å presisere at det hører sjeldenheten til at redaktørstyrte medier går ut med navn og bilde på omkomne dersom slike opplysninger ikke er gitt fra offisielle kilder, og det er gitt grønt lys for at opplysningene kan trykkes eller sendes ut til publikum (Olsen & Mathiesen, 2019, p.

216). For å minske presset på enkeltpersoner og pårørende har en etter flere store ulykker valgt å gå ut med fullt navn og bilde av samtlige på en gang (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 217).

Redaksjoner mener at skal en først ha fullstendig dekning av en sak, hører navn og bilde med. Så selv om pårørende kan oppleve det som en ekstra belastning, vil redaksjonsledelsen se omtalen som et uttrykk for at samfunnet og medier tar ulykker og kriser alvorlig (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 217-218). Olsen og Mathiesen (2019) skriver at mange vil hevde at eierne (media) er mer opptatt av «butikk» enn etikk (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 141).

Når alarmen går, er det som regel journalister på vakt som rykker ut. Deres oppgave er å skildre det som skjer. Dessuten er de ute etter å komme i kontakt med involverte som kan gi øyenvitneskildringer (førstehåndskilder) (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 211). Publikum ønsker å vite hva, hvor, når og hvorfor, og det er derfor en selvfølge at mediene vil informere publikum om ulykker og katastrofer (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 76). Tidligere sjefredaktør Thor Bjarne Bore i Stavanger Aftenblad rådet journalister til å spørre om alt, men at de ikke trenger å skrive om alt. Ofte vet journalister mye mer enn de skriver. En henter inn så mye opplysninger en bare kan, og tar så mange bilder det er mulig å ta. Etterpå, når en får summet seg, siler en det vesentlige fra det uvesentlige, legger vekt på det som er etisk og moralsk forsvarlig, og luker vekk det uforsvarlige (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 171).

I et berømt studie fra 1950 skildrer White det som kalles portvakt eller på engelsk gatekeeper (White, 1950). Han fastslår at en nyhetssak må passere flere porter og portvakter før den publiseres. Journalisten selv er den første portvakten. Journalisten velger hvilke kilder som skal intervjues, hvem som ikke får komme til ordet, han velger hvilke opplysninger som skal formidles videre, og hvilke som skal droppes. Portvakten har i dag gjerne tittelen som vaktsjef eller nyhetsleder (Brurås, 2012, p. 29). I dag er portvakt begrepet mindre brukt i alle fall i den forstand som White skriver om, men i de redigerte nyhetsmediene sitter portvaktene, friske og raske, den dag i dag (Brurås, 2012, p. 30). Portvaktens makt er mindre enn før. Den saken som portvakten tidligere kunne holde unna publikums oppmerksomhet, får publikum i dag tilgang til via andre kanaler (Brurås, 2012, p. 30). Portvakten er altså noe svekket, men ikke død (Brurås, 2012, p. 30).

Medier søker å gi svar på de store H-ene hvem, hva, hvor og når noe har skjedd (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 155). Man har et objektivt behov for å få svar på alle de store h-ene – hvem, hva, hvorfor, når og hvor. Normalt oppstår det et samarbeidsforhold mellom myndighetenes kriseledelse og journalistene for å sikre at rett informasjon kommer ut. Normalt er det lite diskusjon om å gi reportere og media full tilgang til hendelsesforløp og fakta. Så langt har media og kriseledelse, politi, forsvar, helsepersonell og brannfolk felles interesser. Problemet oppstår gjerne i neste omgang. Motsetninger oppstår dersom kriseledelsen ikke ser seg tjent med å fortelle alt, skjuler deler av sannheten eller gir feil/ falske opplysninger. Det kan være legitime årsaker til det. Selv om det er legitimt å holde tilbake informasjon sett fra kriseledelsens side, så er det også legitimt for journalister å utfordre myndigheter. Det er et av mediernes samfunnsoppdrag (Olsen et al., 2008, pp. 102-103). I tidligere tider var det utbredt forventning om objektiv og sann dekning av nyheter. Man har nå gitt opp tanken på at det finnes en objektiv sannhet eller at det er en mulighet å dekke saker fullstendig objektivt (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 148). Når redaktører og journalister diskuterer journalistikk, dreier diskusjonen seg stort sett om det som rapporteres er korrekt eller ikke. Er det dekning for det som sies eller skrives? Er hver eneste påstand eller kontrovers dekket av kilder og kan dokumenteres? Dersom svaret er ja på begge spørsmålene, vil de fleste være fornøyd med det og se dekningen som dokumentert og sann (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 149). Olsen og Mathiesen (2019) skriver om flom uten flomvern, som enkelt forklart betyr at eksempelvis sosiale medier flommer over av sanne og usanne rykter. Enklere blir det ikke når informasjon gir seg for å være myndighetsinformasjon. Derfor er verifisering av informasjon og informasjonskilder blitt svært viktig all kriseledelse. I tillegg er faren stor for overflod av informasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 54).

Det journalistiske manifest har gjort journalister til fanebærere for sannheten med stor S med tanke på å få frem de viktige og riktige tingene her i verden (Olsen et al., 2008, p. 98). Feil og mangler i media har aldri vært mangelvare. Men rene forfalskninger hører til i et helt annen divisjon. Normalen i Norge er at om feil og mangler avsløres, skal feilene omtales, oppklares og rettes i full offentlighet (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 61-62). Brurås (2012) sier at nyhetskriteriene blir kalt VISA-kriteriene, som i ordet AVIS. Ordene står for: Vesentlighet: Av betydning for mottakere og/ eller viktig kunnskap om samfunnet. Identifikasjon: Nærhet – sosialt, kulturelt eller geografisk. Sensasjon: Det oppsiktsvekkende, usedvanlige eller ekstraordinære. Og

aktualitet: Noe som skjer nå, ny aktuell kunnskap eller «oppe i tiden». Senere er også K for konflikt, det vil si motsetninger mellom personer/ interesser, og E for eksklusivitet lagt til som egenskaper som gir en sak nyhetsverdi (Brurås, 2012, p. 27). Også Olsen og Mathiesen (2019) skriver at medier bygger på nyhetsformler som eksempelvis VISAK (Vesentlighet, Identifikasjon, Sensasjon, Aktuelt og Konflikt (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 131). Sensasjon, identifikasjon, aktualitet og vesentlighet er de nyhetskriteriene journalister forholder seg til. En større ulykke er selvfølgelig en sensasjon, altså noe som vekker nysgjerrighet blant svært mange lesere, seere og lyttere. Det er åpenbart aktuelt, alle kan identifisere seg med mennesker innblandet i store ulykker eller kriser. Når som helst kan hver og en av oss bli offer for en ulykke eller utsettes for en krise. Dermed er også vesentlighetskriteriet oppfylt (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 210). Den manglende medieinteressen for eksempelvis hjemmeulykker kan skyldes at hjemmeulykker er noe vi har vent oss til, og som vi føler at vi behersker eller kontrollerer. Dermed forsvinner kriteriene som sensasjon, aktuelt og konflikt ut av regnestykket (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 131). For redaksjonene er det imidlertid verdt å ta med seg at kortvarig suksess med sensasjoner som følge av uetiske, umoralsk og/eller respektløs framturen, på lang sikt kan føre til at redaktørstyrte medier mister respekt og troverdighet blant publikum, slutter å være vesentlig, svikter sitt samfunnsoppdrag og til slutt risikerer å bli møtt med forakt (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 220).

Hva som påvirker våre meninger eller oppfatninger av hva som skjer, knytter oss direkte til redaksjoners makt til å sile ut hva som blir og ikke blir publisert (portvaktfunksjonen). Det er mengder av saker, tips og hendelser som ikke kommer videre fra redaksjonene. Årsaken er at det på strategiske steder i formidlingskjedene sitter portvakter som åpner eller lukker portene til mottakerne (Eide 1992). Med andre ord er de redaktørstyrte massemedia premissleverandørene for offentlig kommunikasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 62).

Media og den rollen media spiller i å formidle informasjon om kriser og katastrofer, er med å forme vårt syn på ledere og dermed i hvilken grad vi har tillit til dem. Uten en grunnleggende tillit mellom befolkningen og de styrende, kan samfunnsstrukturene forvitte (Olsen et al., 2008, p. 61). Mange lokalaviser nyter en veldig høy troverdighet. Det er en grunn til at mange søker til lokalavisen når de leter etter informasjon om lokale forhold, og til de store nasjonale radio- og tv-

stasjonene når hendelsen angår hele nasjonen. Tillit og geografisk nærhet er også årsaker til at krisehåndterer kan samarbeide direkte med lokalaviser, radio og tv for å sikre spredning av kvalitetssikret informasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 58). Troverdighet er medias viktigste ressurs. En grunnpilar for troverdighet er at en er uavhengig i den forstand at journalisten eller mediet ikke har en egeninteresse i å fremme eller ikke fremme saker (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 140-141).

Uansett tidspress og psykisk press ved en større ulykke eller katastrofe, så er det journalistens oppgave å få fram informasjon korrekt og fort – jo mer tid en har, jo lettere er det å få ting sjekket og korrigert (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 155). Journalistiske produkter blir alltid laget under tidspress. Det gir mer tidspress for å få fakta ut i nettavisene med en gang. Ofte må en rapportere om en hendelse lenge før en har full oversikt over hva som har skjedd og hvorfor. Uansett gjelder det å være først. Her er det skarp konkurranse, og første mann ut er den som på mange måter får eierskap til historien. Den første utgaven av artikler på nett kan være temmelig korte og fulle av fakta (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 155).

3.3.1.2 Kommunikasjon og krisekommunikasjon - kriseleders rolle

En svært viktig oppgave for kriseledelsen er også å kommunisere hvorfor kriseledelsen har valgt å handle som den gjør (Boin, Hart, Stern, & Sundelius, 2015) (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 193). Improvisasjon og rask reaksjon er alltid viktig i kritiske situasjoner hvis det gjøres systematisk og lett forståelig, ellers vil forvirringen spre seg nedover i rekkene. Man kan derfor si at improvisasjon i krisehåndtering bør være planlagt (Olsen og Kruke 2006) (Engen et al., 2016, pp. 192-193). Å kommunisere i en krisesituasjon handler om å skape mening i kaoset for offentligheten på en slik måte at de fleste oppfatter problemene og mulige tiltak på noenlunde den samme måten. De som skal håndtere krisen, må kunne formulere seg slik at de blir forstått både av journalister og offentligheten. Samtidig må de vise en klar sammenheng mellom det de sier og det de faktisk gjør, slik at man kan oppnå både respekt og tillit. utfordringene for en kriseledelse er å kommunisere på en måte som skaper tillit blant journalister og folk flest. Det gjelder enten de er direkte berørt av krisen eller ikke. Kriseledelsen må vite hvilke medieplattformer den skal bruke for å treffe ønskede mottakere av informasjonen. Videre handler det om å hente inn

informasjon og mulige ressurser på sosiale medier (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 193).

Befolkningens tillit til sentrale samfunnsintensjoner er viktige for deres funksjonalitet, spesielt i forbindelse med kriser (Kruke, 2009). I Norge er det nærliggende å tenke at vi vil sette lit til informasjon som kommuniseres fra politiets kriseledelse, for eksempel via NRK Dagsnytt. Det er ikke sikkert at vi får all informasjon vi trenger derfra, men mange vil mene at dette er troverdige informasjonskilder, og at den informasjonen som kommer derfra, derfor vil være gyldig. Det samme kan vanskelig sies om informasjon som legges ut på Facebook eller på Twitter av ukjente personer (Engen et al., 2016, p. 327). Tillit er avhengig av vår vurdering av troverdigheten til personer som vi skal ha tillit til (Hardin, 2006). Det betyr at vår kunnskap om informasjonskilden blir viktig for vår vurdering av kildens troverdighet. Man kan feilaktig stole på eller mistro noen bare fordi man har feil informasjon om dem (Hardin, 2006). Mistillit kan oppstå på grunn av tiltak ulike aktører tar eller ikke tar. Tillit har en tendens til å fremkalle mer tillit, mens mistillit gjerne fremkaller mer mistillit (Fox, 1974). Det betyr gjerne at befolkningen helst forholder seg til folk eller informasjonskilder de stoler på (Cook, Hardin, & Levi, 2005). Utfordringen her blir igjen om de med mest informasjon er de man har minst tillit til. Det kan være at personer vi vanligvis har mindre tillit til, faktisk sitter på den informasjonen vi trenger i en krise (Engen et al., 2016, p. 327). Det er med andre ord et dilemma mellom vår trang til å stole på folk vi kjenner, og nødvendigheten av å ta inn over oss den informasjonen som virker mest fornuftig i en gitt situasjon. Det er ikke informasjonskilden som blir viktig i denne sammenheng, men selve informasjonen (Engen et al., 2016, pp. 327-328).

Manglende åpenhet gjør det nesten umulig for pressen å rykke ut til en ulykke eller en politistasjon mens den skjer, med mindre politiet selv er åpen om det. Det betyr at politiet får jobbe uforstyrret og uten at journalister får kikke dem nærmest i kortene (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 64). Politiet som portvakt bestemmer altså både hva som er interessant for publikum og når de skal få vite det. På den annen side unngår politiet, og alle andre offentlige eller private instanser, å bli stanset av redaksjonelle portvakter når de vil ha ut informasjon, og det er langt lettere for publikum selv å følge politiet. Poenget er imidlertid at redaktørstyrte medier i prinsippet skal sile informasjon de mener er viktig for deg som leser eller lytter, uavhengig av kildenes vurderinger. Når politiet styrer både innhold og spredning, bestemmer de også hva som er nyttig og interessant for deg og for redaksjonene. Den vurderingen er ikke alltid i

overensstemmelse med hvordan du eller medier vurderer samme informasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 64). De fleste problemer som kan hindre eller forstyrre kommunikasjonen fra kriseledelsen både til egen organisasjon og til omverdenen, kan føres tilbake til mangelfull informasjon om hva som skjer. (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 194).

Det er viktig å være klar over at mediene overgår alle andre aktørers evne til å få en ledelse til å synke eller stige i anseelse. Dette avhenger igjen av hvordan ledelsen takler media blant annet under en krise. I et demokrati har pressen sine klare oppgaver, og dersom man håndterer media på en profesjonell måte, kan man også få nødvendig informasjon raskt og profesjonelt ut til samfunnet. Ledelsen blir faktisk bedømt ut fra sin evne til å kommunisere gjennom media i en krisesituasjon. Det som bestemmer virksomhetens renomme i ettertid er ikke hva bedriften egentlig har utført av god krisehåndtering, men om den har maktet å kommunisere utad at den har foretatt relevant krisehåndtering (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 75). Samfunnet og nærmiljøet stiller i dag store krav til å bli informert når det skjer en ulykke. Hva som skjer i offentlig virksomhet eller i næringslivet er ikke en privatsak, men i høyeste grad en samfunnssak. Følgelig må det gis informasjon (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 75). Hvordan media og publikum blir informert, under og etter en aksjon, har gang på gang vist seg å ha avgjørende betydning for hvordan samfunnet oppfatter at en bedrift eller statsetat skjøtter sine oppgaver i forbindelse med krisen (Weisæth & Kjeserud, 2007, pp. 75-76). Myndighetspersoner ser det som sin oppgave å beskytte enkeltmennesker mot overgrep fra media. Generelt mener media at myndigheter ofte er for tilbakeholdne med opplysninger og informasjon. At overlevende eller pårørende skjermes fra pressen, kan også hindre dem i å komme med kritiske uttalelser (Olsen et al., 2008, p. 104).

Journalister som ringer pressestaben, har ofte en tidsfrist. Selv om det ikke alltid er mulig å etterkomme denne, bør kommunikasjonsteamet forsøke å finne svar eller i det minste ringe tilbake journalisten innen den avtalte tiden (Brataas, 2019, p. 94). I tilfellet av en større ulykke eller en krise vil kriseledelsen ta direkte kontakt med redaktørstyrte medier. De vet at mediebedrifter straks får kjennskap til hva som har skjedd uansett, og de vil sikre at reporterne får korrekt og relevant informasjon. Dessuten har kriseledelsen ofte behov for å spre informasjon så raskt som mulig. Den må på sett og vis å forholde seg til to kriser; den som oppstår som følge av en ulykke eller katastrofe, og informasjonskrisen. Den siste kommer som følge av et tungt behov

for å informere folk flest om hva som skjer. Dem det angår må få informasjon nok til å kunne gjøre riktige og gode valg for seg og sine. Samtidig finnes det et tilnærmet umettelig behov for mer informasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 210-211).

Ti enkle regler som kan hjelpe kriseledelsen i de fleste situasjoner i forholdet til mediene: Vær tilgjengelig, svar raskt, svar ærlig, svar troverdig (vær tillitsfull), fortell så mye som mulig om dokumenterte forhold, forklar hvorfor du ikke kan fortelle alt, forklar og fortell lettfattelig, angrip ikke mediene, forstå medienes oppdrag, etabler/ bygg opp tillit, og følg informasjonspolicyen/ strategien (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 81). Å la seg intervju i krisens tidlige fase kan være krevende, men i de første timene vil de fleste spørsmålene dreie seg om hva som har skjedd og hva som blir gjort med situasjonen. Likevel er forberedelse avgjørende, og en nyttig metode er å utarbeide to eller tre setninger som sier mest om situasjonen – fra kriseleders ståsted (Brataas, 2019, p. 99).

Så selv om kriseledelse og journalister i utgangspunktet har felles interesser i å få fortalt hva som skjer, er det slett ikke sikkert at resultatene blir slik kriseledelsen hadde forestilt seg. Det er et naturlig resultat av en kritisk og uavhengig presse, og noe profesjonelle krisehåndterer er forberedt på (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 213). Erfarne politifolk og hjelpepersonell kjenner medias arbeidsrutiner og oppgaver. De forstår deres behov for illustrerende bilder for rask faktisk oppdatering. Men når adrenalinet pumper og liv står på spill, er ikke tålmodigheten stor. Det må journalister og fotografer akseptere. Liv og helse kommer først (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 213).

4 DESIGN OG METODE

4.1 Forskningsdesign

Jeg vil skissere en enkel tabell som viser hvordan oppgaven ble designet og arbeidet med.

Måned	Oppgaver og mål	Utfordringer
-------	-----------------	--------------

September	<p>01.09.19 leverte jeg prosjektskissen</p> <p>16.09.19 fikk jeg tildelt veileder.</p> <p>23.09.19 informasjons skriv til informantene var klart</p> <p>24.09.19 Søknadskjema til NSD</p> <p>30.09.19 Møte ansatt Norsk Presseforbund</p> <p>30.09.19 Svar NSD</p>	<p>30.09.19 NSD sa jeg måtte søke POD</p> <p>01.10.19 snakket jeg på telefon med NSD som sa at på grunn av nye retningslinjer må man søke POD med oppgaver som inkluderer politiinformanter. Jeg bestemte meg for å endre på problemstilling og informasjonsskriv.</p> <p>02.10.19 var jeg allikevel i kontakt med jurist i POD som sa jeg ikke trengte å søke Pod med opprinnelig problemstilling, jeg endte da tilbake på opprinnelig problemstilling.</p>
Oktober	<p>02.10.19 Godkjenning NSD</p> <p>24.10. 19 Startet «jakt» på informanter</p> <p>23.10.19 Endringene ble godkjent</p>	<p>02.10.19 Det ble gjort endring på lagring av data, så endringene måtte på ny meldes inn til NSD</p>
November	<p>04.11.19 Startet intervjuene</p> <p>Gjennomførte i løpet av november 7 stk intervju</p>	
Desember	<p>Gjennomførte siste intervju 02.12.19.</p> <p>Transkribering av intervju</p>	
Januar	<p>Transkribering av intervju</p>	
Februar	<p>Ferdig med all transkribering 07.02.20</p> <p>Fortsatte med teori og analysering av empiri</p>	

Mars	I uke 13 var teori og empiri ferdig og klart for at jeg kunne starte på metode	
April	Metode/ Drøfting	
Mai	Levere 15.05.20	

4. 2 Metodevalg

4. 2. 1 Kvalitativ metode

Jeg valgte kvalitativ metode ut fra oppgavens problemstilling (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2010, p. 99). Et sentralt ord i problemstillingen som gjorde at jeg gikk for en kvalitativ metode er «opplever». Jeg var interessert i å finne ut hvordan informanten opplever fenomenet kommunikasjons- og informasjonsflyt mellom hverandre. I tillegg til personlige opplevelser var jeg ute etter deres erfaringer (Tjora, 2012, p. 24). Informantens tanker og oppfatninger var også vesentlig viktig i denne oppgaven (Tjora, 2012, p. 22). Jeg måtte dermed komme så tett på og nært innpå informantene som mulig for å få kjennskap til dette (Johannessen et al., 2010, p. 103). Se mer om selve analysemetoden i punkt 4.3.2.

4. 2. 1. 1 Datainnsamling

Før datainnsamling måtte jeg tenke over hvem som skulle delta i prosjektet (Johannessen et al., 2010, p. 33). Jeg ville at begge grupper nevnt i problemstillingen skulle representeres, både journalisten og operasjonslederen/ oppdragslederen. Videre ville jeg at både journalistinformantene og politiinformantene skulle ha kjennskap til Øst politidistrikt.

Jeg måtte ta stilling til utvalgsstørrelse, og hadde i utgangspunktet et ønske om ti informanter hvor det skulle være representert like mange fra hver informantgruppe. Valg av utvalgsstrategi og rekruttering var vanskelig, men jeg bestemte meg for å sende en lik mail/ SMS til lederen for operasjonslederen i Øst politidistrikt og sjefen for fem uavhengige medier i øst, for å få kjennskap til aktuelle informanter (se videre punkt 4.2.1.2 for utvalg av informanter). Jeg ønsket å komme i kontakt med personer ansatt som operasjonsledere/ oppdragsledere i Øst politidistrikt,

og journalister som jobbet for et medium med dekning i Øst politidistrikt. Mailen som ble sendt ut til selve informantene i de ulike gruppene var lik, men tilpasset deres yrkesgruppe.

Som datainnsamlingsmetode har jeg valgt å benytte dybdeintervjuer. Ved å bruke dybdeintervjuer ville jeg ha muligheten til å samle inn relevant og pålitelig informasjon som kunne besvare problemstillingen. Dybdeintervjuene ble dokumentert med lydopptak og deretter transkribering.

4.2.1.2 Utvalg av informanter

Jeg valgte informanter som kunne uttale seg om det aktuelle temaet. Det ble også presisert i forespørlene til både lederen deres og informanten selv at man måtte være innenfor visse kriterier for å kunne delta som informant. Dette mener også Tjora (2012) er hovedregelen for utvalg i kvalitative intervjustudier hvor man velger informanter som av ulike grunner vil kunne uttale seg på en reflektert måte om det aktuelle temaet (Tjora, 2012, p. 145).

Jeg opplevde at jeg fikk tilgang til så mange navn av lederen for politiinformantene og sjefene for journalistinformantene at det ikke kom til å bli noe problem med å skaffe informanter. Jeg var opptatt av at det i utgangspunktet skulle være like mange (antall) informanter i hver gruppe. Imidlertid ble det ikke så lett som jeg først antok. Jeg kontaktet totalt tyve informanter enten via mail eller SMS og fikk totalt åtte informanter som gjennomførte intervjuet. Noen sa de kunne stille opp ved behov, ved ledig tid og noen hørte jeg aldri noe fra. De som meldte seg opplevde jeg var engasjerte og hadde lyst til å delta. Jeg opplevde ikke at de var presset til å gjøre dette på noen måte, men at tema opptok dem i deres yrke. Jeg opplevde på bakgrunn av hvordan jeg kom i kontakt med informantene, og ønsket deres om å bidra, at utvalget jeg stod igjen med var helt tilfeldig basert på de jeg fikk kjennskap til, og at informantene som var med ikke på noen måte ville svekke oppgaven.

Det ble presisert i mail til leder for operasjonssentralen at det ikke var ønskelig at verken jeg som forsker eller han som leder plukket ut informantene, men at informantene som var aktuelle fikk en forespørsel om å stille til et intervju med meg.

Jeg synes det var en krevende prosess å finne nok informanter i politiet. Jeg følte jeg maste på folk ved å sende ut mail to ganger. Jeg spurte også de tre som stilte til intervju om de hadde noen navn eller kunne videreformidle mitt ønske om flere informanter. De navnene som ble nevnt av mine informanter var navn jeg allerede hadde på listen og som allerede hadde blitt spurt.

Jeg tok kontakt med en ansatt ved Norsk Presseforbund som kom med ulike alternativer på ledernavn i ulike medier som jeg kunne kontakte for å høre om aktuelle informanter. Jeg tok kontakt med fem ulike medium (TV2, NRK Østlandet, Østlandets Blad, VG, Dagbladet) alle lederne var positive til min problemstilling og sendte meg navn på ulike personer som de mente var aktuelle for min oppgave. Blant journalistinformantene opplevde jeg mye mer pågang og respons på forespørslene enn hos politiinformantene. Jeg fikk så mange svar at til og med noen ble avslått. Jeg valgte ut en informant fra hvert medium, og med utgangspunkt i «første mann til mølla» prinsippet. Dette resulterte i fem informanter, samtlige fra hvert sitt ulikt medium.

Hos de ulike mediene satt jeg med ett informant utvalg som så slik ut:

Medias navn	Aktuelle kandidater i hvert medium	Meldte seg som frivillige informanter
Media x NRK	1 stk	1 stk
Media x Tv2	3 stk	3 stk
Media x Dagbladet	5 stk	2 stk
Media x Østlandsblad	3 stk	3 stk
Media x VG	3 stk	1 stk

4.3 Intervjuguide

Arbeidet med intervjuguiden var tidkrevende. Da jeg utarbeidet min intervjuguide tok jeg utgangspunkt i teorien til (Johannessen et al., 2010). Jeg lagde en intro eller innledning som sa hvem jeg var, hva masteroppgavens tema var, hva som var formålet med oppgaven, problemstillingen og forskningsspørsmålene. Videre lagde jeg et lite avsnitt som sa noe om

hvordan gjennomføringen ville skje, samt at intervjuet var et dybdeintervju med utgangspunkt i åpne spørsmål.

Jeg startet arbeidet med intervjuguiden ved å identifisere sentrale deltemaer som inngikk i den overordnede problemstillingen, i tråd med det Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010) anbefaler (Johannessen et al., 2010, p. 139).

- Informanten – bakgrunn og arbeidserfaring
- Kommunikasjonsinnhold
- Opplevelse av kommunikasjon og samarbeid
- Kommunikasjonens fordeler og utfordringer
- Retningslinjer, rammer og arbeidserfaring,
- og tilslutt et avslutningsspørsmål

Det som opptok meg mest i forbindelse med intervjuguiden var å utforme spørsmål som kunne stilles til begge informantgrupper, og at gruppene skulle få de samme spørsmålene.

De åpne spørsmålene som jeg valgte ville kunne bidra til at nye temaer eller retninger kunne fremkomme som informanten synes var viktig å fortelle om, og som kunne være en viktig vinkling eller poeng i oppgaven (Tjora, 2012, pp. 104-105). I en kvalitativ intervjuundersøkelse vil man kunne identifisere informasjon som ikke var satt opp som spørsmål i utgangspunktet. Personlige opplevelser og erfaringer kan bli et tema (Tjora, 2012, p. 24). Jeg var også opptatt av at informantens egne erfaringer, opplevelser, og meninger skulle kunne komme frem i svarene. Jeg valgte å lage intervjuguiden for å få en myk intro, hvor man kan skape tillit og relasjon før man går over på spørsmål knytte opp mot tematikken hvor man er avhengig av at informanten ønsker å dele. Uten tillit ville ikke informanten vært interessert i å dele like mye som ved en god relasjon mellom informant og meg som forsker.

Etter at intervjuguiden var lagd og før første intervju med første informant skulle gjennomføres, valgte jeg å gjennomføre et testintervju (Johannessen et al., 2010, p. 145). Jeg gjennomførte et testintervju på en politibetjent med de spørsmålene som intervjuguiden inneholdt. Intervjuet tok ca 90 minutter, og ble tatt opp på lyd. Jeg fikk da gjennomgått intervjusituasjonen, og kunne føle

på om jeg skulle stille de spørsmålene slik jeg stilte dem eller endre på noe. Jeg følte imidlertid ikke det ble helt reelt da min informant ikke var en informant som oppfylte kriteriene for denne oppgaven og dermed ikke hadde nok kunnskap og kjennskap til temaet. Intervjuguiden som var utarbeidet og gjennomført på testpersonen ble ikke endret på før oppstart av intervju på informantene.

4.4 Gjennomføring av intervju

Til alle intervjuene tok jeg med informasjonsskrivet som inneholdt hvordan intervjuet skulle dokumenteres og hva som skulle gjøres med datamaterialet når prosjektet ble avsluttet, informasjon om anonymitet, informasjon om informantens rett til å avbryte intervjuet og en antydning på hvor lenge intervjuet ville vare (Johannessen et al., 2010, p. 141). Jeg tok opp alle intervjuene med diktafon, og informerte hver enkelt informant om dette før jeg startet intervjuet. Jeg hadde også med et eget samtykkeskjema til hver informant hvor jeg spurte om de godtok at jeg brukte politidistriktets navn (Øst politidistrikt), og medias navn (TV2, NRK Østlandet, VG, Dagblad, Østlandsbladet) – samtlige informanter godkjente dette.

Rammen rundt intervjuet dreide seg først og fremst om det stedet der intervjuet foregikk. Jeg lot informanten komme med forslag til tid og sted (Johannessen et al., 2010, pp. 142-143). Om informanten ikke hadde noen ønsket sted kom jeg med forslag og spurte om dette hørtes ok for informanten. Grunnen til at jeg ønsket informanten skulle foreslå tid og sted var med bakgrunn i at det kanskje gav grunnlag for at informanten fant et sted der han best slappet av og mente han ikke ble forstyrret eller heftet, samtidig som han syntes det var greit å ta seg til (Johannessen et al., 2010, pp. 142-143). Alle intervjuene med operasjonslederne/ oppdragslederen ble gjennomført på deres arbeidsplass. Samtlige henviste meg på eget initiativ til et kontor, hvor man satt rolig og uforstyrret uten avbrytelser. Intervjuene som ble gjennomført innendørs på et lukket kontor var helt uproblematisk med tanke på støy. Det var derimot tre journalistintervju som foregikk på en kafé. Jeg merket i ettertid at det var vanskeligere å høre lyden her, og jeg måtte konsentrere meg mye mer. Ved enkelte tilfeller var det også så mye støy at jeg måtte stille spørsmålet igjen, eller vi måtte flytte oss (Johannessen et al., 2010, pp. 142-143). Jeg gjennomførte alle intervjuene ansikt til ansikt (Johannessen et al., 2010, pp. 142-143).

Når det gjelder selve intervjuet eller spørsmålene så merket jeg at hvor lengre jeg kom i gang med intervjuene og jo mer kunnskap jeg fikk om tema ut fra informantene jeg var i kontakt med, desto mer kunne jeg gå vekk fra intervjuguiden ved å stille mer inngående spørsmål, hoppe over spørsmål som jeg følte var godt nok besvart med den informasjonen jeg allerede hadde fått. Jeg fikk etterhvert en større bredde og forståelse om emnet og faguttrykk som jeg ikke hadde ved de første intervjuene. Imidlertid opplevde jeg det som negativt at spørsmålene ble dårligere formulert muntlig enn slik jeg hadde skissert de på intervjuguiden min, da jeg tidvis viket fra intervjuguiden.

Jeg opplevde at jeg til tider stilte spørsmålene litt nølende eller sakte, som igjen førte til at informanten begynte å svare før jeg hadde ferdigstilt spørsmålet. Jeg merket at i intervjuene kunne jeg slutføre enkelte ord for informantene. Om det var lange pauser så følte jeg at jeg ofte la til siste ordet spørrende eller bekreftende for å slutføre setningen. Dette var da ubevist under intervjuene, men noe jeg har lagt merke til ved gjennomgang av intervjuene i ettertid.

Noen av informantene hoppet tilbake på allerede gjennomgåtte spørsmål fordi de kom på noe nytt eller fordi de igjen kom inn på dette spørsmålet etter hvert som samtalene utviklet seg. Mange av informantene kom med eksempler på opplevde hendelser.

På slutten av hele intervjuet spurte jeg hver informant om de hadde noen oppfølgingsspørsmål til meg. Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010) skriver at på slutten av intervjuet må det avsettes tid til å avslutte kommentarer, til å oppklare eventuelle uklarheter og til å sjekke om informanten sitter igjen med noen spørsmål eller kommentarer til andre ting intervjuet burde tatt opp. Informanten må få komme med sine innspill dersom han har noe på hjertet som han ikke har fått fram i løpet av intervjuet (Johannessen et al., 2010, p. 142). Da jeg stilte et slikt type oppfølgingsspørsmål følte jeg det var rom for å komme med tilleggsinformasjon, ny informasjon eller generelle praktiske spørsmål. Noen av informantene benyttet seg av dette spørsmålet og kom med oppfølgings informasjon og/ eller spørsmål, mens andre sa de hadde sagt det de ville si og ikke hadde noe ytterligere informasjon eller spørsmål.

4. 5 Analyseprosessen

4. 5. 1 Transkribering

Når materialet struktureres i tekstform blir det lettere å få oversikt over det, og struktureringen er i seg selv en begynnelse på analysen (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 206).

Etter å ha intervjuet alle informantene skrev jeg ned hele intervjuet ordrett. Jeg tok ikke med «hmm», «eh», «kan si», «liksom», og generelt ord uten mening. Jeg tok heller ikke halve ufullstendige setninger jeg ikke skjønnte meningen med. Jeg transkriberte heller ikke prat som ikke hadde noe med emnet å gjøre, eller generell småprat (Johannessen et al., 2010, p. 147). En utfordring ved transkriberingen var at noen av informantene mumlet. Det var dermed ikke like lett å høre alt som ble sagt hele tiden. Spesielt om man ikke hadde rolige omgivelser rundt seg i intervjusettingen. Det ble ikke tatt med ord som var umulig å tolke/ oppfatte av meg.

Det var både tid- og ressurskrevende å skrive ned hele intervjuet så og si ordrett. Jeg tenkte som Johannesen sier at man regner 4:1 i gjennomsnitt: det tar fire timer å skrive ned én time intervjuopptak. Jeg brukte nok mer enn det i starten, og rundt 4:1 etter hvert som jeg kom inn i det å transkribere (Johannessen et al., 2010, p. 147). Jeg startet med transkriberingen like etter siste intervju var ferdig den 02.12.19 og var ferdig med all transkriberingen 07.02.20. Konklusjonen min er her at transkriberingen tok tid, mer enn jeg hadde forventet. Men til gjengjeld skaffet jeg meg god oversikt over empirien, noe jeg fikk god bruk for i analysen.

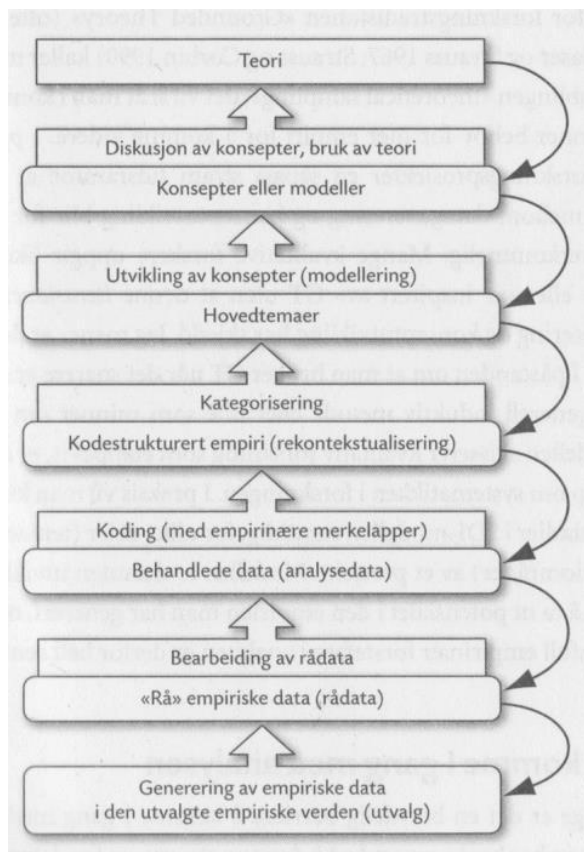
For å anonymisere alle informantene mest mulig, benevnte jeg alle som «han». Jeg var også veldig konsekvent på å ikke benytte meg av dialekt eller «slang» ord, og skrev alt på bokmål.

Når det gjelder min transkripsjon syns jeg det var utfordrende å vite hvor jeg skulle sette punktum, komma, hva som hørte sammen som en setning, og hva som var sammenheng i det neste som ble sagt. Så setninger og uttrykke kan fort blir helt forskjellige betydninger (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 212). Det er ut fra mitt syn, erfaring og tolkning som gjør at transkripsjonen blir akkurat slik den blir, min transkripsjon er altså ikke mer objektiv enn om noen andre hadde

transkribert samme intervjuer. Det er min skriftlige konstruksjon av et muntlig utsagn (Mishler, 1991, p. 271) (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 212).

4.3.2 Analysemetode (SDI)

Ved kvalitativ analyse har jeg tatt utgangspunkt i Tjora sin stegvis-deduktive induktive metode (SDI). Den kvalitative analysen har som mål å gjøre det mulig for en leser av forskningen å få økt kunnskap om saksområdet det forskes på, uten å selv måtte gå gjennom de data som er generert i løpet av prosjektet (Tjora, 2012, p. 174). I SDI arbeider man i etapper fra rådata til teori. Den «oppadgående» prosessen er å oppfatte som induktiv (forskning eksplorerende og/ eller empiridrevet (Tjora, 2012, p. 18)), at man jobber fra data mot teori. De «nedadgående» tilbakekoblingene er å oppfatte som deduktive (forskning som er teori drevet (Tjora, 2012, p. 18)), at man sjekker fra det mer teoretiske til det mer empiriske (Tjora, 2012, p. 175). Selv om jeg brukte Tjora (2012) sin SDI analyse som en veiledende modell for analysen av empirien min, fulgte jeg ikke modellen til punkt og prikke (Tjora, 2012, p. 175). Jeg brukte det av modellen jeg følte var mest nyttig og til hjelp for meg i mitt arbeid.



I Tjora (2012) sin modell utgjør generering av empirisk data og bearbeiding av data de to første stegene (Tjora, 2012, p. 179). I tillegg er transkribering en del av databearbeidingen. Etter databearbeidingen sitter man igjen med behandlede data eller det vi kaller analysedata. Før videre arbeid vil det være hensiktsmessig å ha en mengde data i form av tekst som er mulig å kode i detalj. Tjora (2012) mener at 50 til 500 vanlige sider tekst er innenfor en slik ramme, avhengig av prosjektets størrelse (Tjora, 2012, p. 179). Da jeg var ferdig å transkribere alle 8 intervjuene satt jeg igjen med 188 sider rådata, som så skulle kodes.

Intervjuer	Transkriberte sider	Koder
PI1	30	86
PI2	14	44
PI3	24	62
MI1	21	50
MI2	23	47
MI3	28	48
MI4	20	43
MI5	28	48
Totalt: 8 stk	Totalt: 188 sider	Totalt: 428 koder

4.3.3. Koding

Den vanligste formen for dataanalyse er i dag å kode, eller kategorisere, intervjuuttalelser (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 226). For å kode og deretter kategorisere brukte jeg programmet NVIVO. Som jeg fikk tilgang til av UIS. Det er et program som brukes for å analysere for eksempel transkriberte dybdeintervju.

I den første kodingen jobbet jeg nært opp mot empirien. Jeg startet med første intervjutranskripsjon og opprettet koder, det vil si ord og uttrykk som beskrev avsnitt eller enda

mindre utsnitt av datamaterialet. Deretter gikk jeg videre til neste dokument og fortsatte med de samme opprettede kodene fra første dokument og eventuelt lagde nye der det trengtes. Jeg opplevde at jeg lagde mange nye koder, og var nok ikke så nøye på å bruke de samme kodene som jeg allerede hadde. Jeg jobbet meg igjennom hele materialet og fikk en liste med koder, som alle er generert med utgangspunkt i analysedata (Tjora, 2012, p. 179). Jeg brukte noe som heter datastyrt koding, som betyr at jeg utviklet koder gjennom tolking av materialet (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 227). Altså kodene kom til av empirien, og ikke omvendt (empirien fikk ikke sin plass i allerede opprettede koder). Tjora (2012) kaller dette for tekstnær koding, og er første steg i SDI analysen, hvor man benytter ord og uttrykk direkte hentet fra intervjuene som navn på kodene (Tjora, 2012, p. 179). Etter en god tekstnær koding sitter man igjen med et kodesett i tillegg til analysedata, som begge er representasjoner av empirien (Tjora, 2012, p. 184). Jeg føler jeg har kodet tekstnær og var veldig opptatt å få frem hva informantene fortalte i selve koden. Imidlertid syns jeg at mine koder ikke ble kodet slik som Tjora (2012) ser på en kode, de ble mye lengre og ble heller en liten kort setning om innholdet. For min del fungerte det helt fint, og var forståelig i videre arbeid.

Hvor mange ulike koder man utvikler vil avhenge av hvor detaljert man lager dem (Tjora, 2012, p. 179). Jeg endte opp med totalt 428 koder inklusiv koder som ikke ble tatt i bruk.

Hovedkategori	Koder
Fremmer god kommunikasjon, og er kommunikasjonens fordeler	<p>En annen fordel for oss med kommunikasjon er at vi kan gjøre det trygt for våre egne</p> <p>En fordel med tanke på kommunikasjon mellom partene er at vi spiller på lag til tross for en litt skjev maktbalanse</p> <p>Fordel med kommunikasjon for politiet til media er informasjon ut</p> <p>Fordel med kommunikasjon til media er salg</p> <p>Fordel med kommunikasjon ut til media er at man når publikum</p> <p>Profesjonalitet, og god dialog som gir situasjonsforståelse fremmer god kommunikasjon</p> <p>Tilgjengelighet fremmer god kommunikasjon</p> <p>Tillit og respekt for hverandres roller fremmer god kommunikasjon</p>

	<p>At man får informasjon utenfra fremmer god kommunikasjon til media</p> <p>Fordel med kommunikasjon er at journalister kan sette lys på ting</p> <p>Fordelen med kommunikasjon til media er å få inn tips og informasjon</p> <p>Fordelen med kommunikasjonen mellom partene er at det er politifaglige som gir ut informasjonen</p> <p>Fordelen med kommunikasjonen mellom partene er at vi får informasjonen fra en god kilde</p> <p>Tillit gir god kommunikasjon</p> <p>Ved kommunikasjon mellom partene er en av fordel at det unngås spekulasjoner</p> <p>At det blir kommunisert tydelig og korrekt er god kommunikasjon</p> <p>Fordelen med kommunikasjon mellom partene er at vi får informasjon som stemmer, og at vi får informasjon ut</p> <p>Gevinsten med kommunikasjon er å få ut informasjon</p> <p>Det som fremmer god kommunikasjon er blant annet å være åpen, og snakke med hverandre</p> <p>Fremme god kommunikasjon med å snakke sammen hvordan man vil ha kommunikasjonen.</p>
--	---

4.3.4 Kategorisering

Koding fører også til kategorisering, som innebærer at meningen i lange intervjuuttalelser reduseres til noen få enkle kategorier (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 228).

Kategoriseringen består av å samle de kodene som er relevante for problemstillingen i grupper. Dersom vi har vært inkluderende i kodingsprosessen og kodet all tekst, er det sannsynlig, at vi på dette stadiet vil kunne utelate et stort antall av kodene fordi det nå er problemstillingen, og ikke empirien, som bestemmer hva som er relevant. Som hovedregel vil kategoriene danne utgangspunktet for hva vi vil ha som hovedtemaer i analysen (Tjora, 2012, p. 185). Med mine 428 koder endte jeg opp med syv ulike grupper hovedkategorier.

Hvorvidt alle disse temaene skal være med videre, avhenger av prosjektets omfang (Tjora, 2012, p. 186). Jeg ønsket som et utgangspunkt å ha med mye mer av transkriberingen, og hadde laget flere kategorier enn de jeg til slutt brukte. Målet med kategoriseringen var å komme frem til 3-6 temaer som både tar ut potensialet i empirien og svarer på forskningsspørsmålene (Tjora, 2012, p. 186). Jeg endte til slutt opp med seks hovedkategorier.

Her er en enkel tabell som gir oversikt over alle kategoriene mine. En kategori kan har noen underkategorier.

Hovedkategori	Underkategori
Enkeltindividet, rammer og retningslinjer	
Fremmer god kommunikasjon, og er kommunikasjonens fordeler	
Hemmer god kommunikasjon, og er kommunikasjonens utfordringer	
Informantens forståelse av de ulike begrepene	Begrepet kommunikasjon Begrepet krisekommunikasjon Begrepet krise Begrepet uønsket hendelse
Kriseledelse og stab	
Opplevelsen av nyttig og relevant kommunikasjon	Ansett som viktig kommunikasjonsinnhold Deling og etterspørsel av kommunikasjon Optimal kommunikasjon Ulike kommunikasjonsplattformer
Ikke relevant	Lik informasjon Partenes arbeidsoppgaver Syn på hverandre, og eget og hverandres arbeid Situasjonsforståelse

Reliabilitet (Pålitelighet)

Reliabilitet har med forskningsresultatenes konsistens og troverdighet å gjøre. Reliabilitet behandles ofte i sammenheng med spørsmålet om hvorvidt et resultat kan reproduseres på andre tidspunkter av andre forskere. Dette har å gjøre med om intervjupersonen vil endre sine svar i et intervju med en annen forsker (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 276). Mens det er ønskelig med en høy reliabilitet av intervjufunnene for å motvirke en vilkårlig subjektivitet, kan en for sterk fokusering på reliabilitet motvirke kreativ tenkning og variasjon. Disse har bedre betingelser når intervjueren får lov til å følge sin egen intervjustil, improvisere underveis og følge opp fornemmelser underveis (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 276).

Reliabilitet knytter seg til undersøkelsens data: hvilke data som brukes, hvordan de samles inn, og hvordan de bearbeides (Johannessen et al., 2010, p. 229). Så hvordan gjør man dette mest mulig pålitelig?

For å styrke prosjektets pålitelighet blir det viktig å reflektere over om man har noe til felles med informantene, eller om man har spesiell kunnskap og engasjement, hvordan slikt kan ha påvirket tilgangen til feltet, utvalget og datagenerering, analyse og resultater (Tjora, 2012, pp. 203-204). Hvordan informanter har blitt valgt ut, og knyttet til dette, hva slags relasjoner det er mellom meg og informantene, kan ha betydning for påliteligheten (Tjora, 2012, pp. 203-204).

Jeg er selv politibetjent og jobber på operasjonssentralen i Oslo. Jeg har med bakgrunn i jobben min både engasjement rundt temaet, og kontakter inn i politiet. Derimot er jeg kun en vanlig operatør og er dermed aldri i kommunikasjon med media. Jeg har kunnskap med bakgrunn i hva jeg ser og hører som operatør på operasjonssentralen. Men uten den kunnskapen ville jeg nok heller ikke engasjert meg i temaet på samme måte som jeg gjør, og heller valgt et annet forskningstema. Jeg vil heller si at det jeg vet om dette temaet er en ressurs for meg selv og oppgaven, mer en at det svekker oppgaven på noe vis, eller påliteligheten i dette tilfellet. Innenfor all type samfunnsforskning vil forsker ha et eller annet engasjement i temaet det forskes på. Mitt engasjement vil kunne betraktes som støy, men også som en ressurs. Tjoras holdning er ganske klar, forskers kunnskap er en ressurs, men hvordan den brukes i en analyse, må gjøres eksplisitt.

Det er med andre ord viktig å gjøre rede for hvordan ens egen posisjon kan komme til å prege forskningsarbeidet (Tjora, 2012, p. 203). Min rolle som politi kan nok ha gjort det lettere for meg å få kontakt med politiinformantene. Jeg sendte først en mail uten å si jeg var utdannet politi, og merket at man var mer tilbakeholden med å gi ut både navn på informanter og ønske om å stille til intervju. Da jeg sa jeg var politi var det lettere å få tilgang til både navn og skepsisen blant noen av informantenes ønske om å stille til intervju forsvant. Når det gjaldt journalistinformanten sa jeg ikke at jeg var politi i forespørselen om å stille til intervju, men alle informantene fikk vite at jeg var utdannet politi ved møtet. Jeg hadde ingen som helst kjennskap til noen av informantene, og var bevist på at jeg ikke vil forske på eget politidistrikt som er Oslo. Jeg tror at om jeg hadde valgt eget politidistrikt kunne det blitt mye mer krevende å forholde seg til informanter man kjenner og jobber med, og være objektiv i den posisjonen.

Jeg har gjennom hele oppgaven vært veldig bevist min rolle og prøvd å være så objektiv jeg bare kan, og tenkt hele tiden på at det er forsker jeg er i dette tilfellet. Jeg har imidlertid før hvert intervju sagt at jeg i intervjusammenheng og oppgavens sammenheng er forsker og at informantene ikke skal behandle meg som en politi. De skal ikke gi meg informasjon som de ikke kan si til offentligheten. Og jeg har vært bevist på å stille spørsmål på et nivå hvor jeg er uvitende til operasjonsleders/ oppdragsleders rolle i kommunikasjonene med media. Jeg skriver mer om utvalg av informanter i punkt 4.2.1.2.

Ved dybdeintervju og bruk av diktafon er det mulig for meg å legge frem direkte sitater, slik informantene la det fram. Dette vil kunne styrke påliteligheten til undersøkelsen fordi informantens stemme gjøres synlig i noen grad helt frem til leseren. Men det er også viktig at det redegjøres for hvordan sitatene er valgt ut: hva representerer disse i forhold til alt det informantene har sagt som ikke er sitert? (Tjora, 2012, p. 204). For det første syns jeg at bruk av båndopptaker for min del gjorde hele intervjuet lettere å håndtere. Jeg kunne fokusere på spørsmålene jeg stilte, og svarene som informantene kom med. Noe som igjen gjorde det lettere å henge med. Jeg vil anta at dersom jeg var nødt til å notere meg alt ville jeg ikke hatt den samme flyten i samtalen, men vært mer opptatt av å skrive og konsentrere meg om å få ned alt en hva informanten faktisk sa. Som igjen gjorde at jeg kunne spinne videre på det informanten sa om ønskelig.

Når det gjelder sitater så er det ingen tvil om at jeg var prisgitt diktafonen. Jeg fikk transkribert alt, og valgte sitater som jeg anså som mest relevante opp mot forskningsspørsmålene. Jeg prøvde også å få mye fra et sitat slik at man fikk med konteksten rundt svaret. Jeg brukte sitater fra intervjuet for å gi leseren muligheten til å komme tettere på hva informanten sa og ikke bare lese mine tolkninger av det som ble sagt. Det illustrerer også mangfoldet i datamaterialet blant informantene (Tjora, 2012, pp. 196 - 197). Jeg har ved bruk av sitater, alltid vist før sitatet kommer hvem av informantene som har sagt det. Dette er nærmere beskrevet innledningsvis i punkt 5.

Jeg merket at enkelte ganger i gjennomføringen av intervjuet med politiinformantene så henviste informanten til ting som de antok jeg kjente til på grunn av min bakgrunn, eller at de brukte ordet «vi» eller «oss» som en samlebetegnelse for politiet. Jeg synes det var noe vanskelig å vite hvordan jeg skulle forholde meg til disse situasjonene, med tanke på om man skal spinne videre på dette (med den kunnskapen man sitter på), eller om man skal holde distanse (og være så nøytral og objektiv) som mulig. Jeg prøvde å holde meg til det sistnevnte punktet. Imidlertid så følte jeg at jeg klarte å være upartisk, at mine egne meninger ikke kom tilsynet gjennom intervjuene. Jeg var kanskje også litt for mye «enig» med journalister til tider, med bakgrunn at jeg ble litt «redd» for å stille kritiske spørsmål i fare for å virke som om jeg støttet opp om politiet og ikke journalistene.

Validitet (Gyldighet)

Validitet i samfunnsvitenskapen dreier seg om hvorvidt en metode er egnet til å undersøke det den skal undersøke (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 276). Validiteten bestemmes ofte ved at man stiller spørsmålet: Måler du det du tror du måler?» (Kerlinger, 1979, p. 138). I en bredere fortolkning har validitet å gjøre med i hvilken grad en metode undersøker det den er ment for å undersøke, «i hvilken grad våre observasjoner faktisk reflekterer de fenomenene eller variablene som vi ønsker å vite om» (Pervin, 1984, p. 48) (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 276).

Når det dreier seg om intervjusvar, kan det godt være at intervjupersonen ikke «forteller sannheten» om de faktiske forhold, men utsagnene kan likevel godt uttrykke sannheten om

personens oppfatning av seg selv (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 281). En vanlig kritikk av forskningsintervjuene er at funnene ikke er valide fordi intervjupersonens informasjon kan være usanne. Dette er en mulighet som må kontrolleres i hvert enkelt tilfelle (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 281).

Validitet i kvalitative undersøkelser dreier seg om i hvilken grad forskers framgangsmåter og funn på en riktig måte reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten (Johannessen et al., 2010, p. 230). Tjora (2012) sier at gyldighet knytter vi til spørsmålet om de svarene vi finner i vår forskning, faktisk svarer på de spørsmålene vi forsøker å stille (Tjora, 2012, p. 206).

Når det gjelder å få svar på oppgavens problemstilling, har jeg valgt dybdeintervju som metode. Vi kan styrke gyldighet ved å være åpen om hvordan vi praktiserer forskning, ved å redegjøre for de valg vi tar for eksempel når det gjelder datagenereringsmetoder og teoretisk innspill til analysen. At vi stadig finner at dybdeintervjuer velges for å studere noens praksis, mener Tjora er et tegn på for liten vekt på gyldighetsproblemet (Tjora, 2012, p. 207). På tross av Tjoras skepsis har jeg valgt dybdeintervju som den mest egnede metoden for dette forskningsprosjektet, fordi jeg ønsker å få frem informantenes opplevelse, erfaringer, meninger og synspunkter. Og jeg vekter det som et sterkt fokus i oppgaven.

Troverdighet kan også styrkes ved å formidle resultatene til informantene for å få bekreftet resultatene, eller ved å la andre kompetente personer analysere det samme datamaterialet for å se om de kommer fram til samme fortolkning (Johannessen et al., 2010, p. 230). Jeg har ikke funnet mye tidligere forskning på akkurat det som dreier seg om kommunikasjonsinnholdet mer heller om kommunikasjonsplattform. Men dette er absolutt noe som kunne vært interessant om en annen forsker hadde analysert samme tema for å se om resultatene samsvarer. I denne oppgaven strekker ikke tiden til for at jeg skal kunne gå til informantene for å få resultatene bekreftet.

Refleksjoner og etikk

All forskning hviler på tillit mellom forsker og «den det forskes på». Selv om det finnes lovverk som regulerer etikken i forskning samt institusjoner som Datatilsyn, NSD og regionale etiske

komiteer, forventes det at den enkelte forsker som en del av profesjonell integritet, ivaretar hensynet til informantene og eventuelt andre (Tjora, 2012, p. 201). Jeg søkte før oppstart av masteroppgaven NSD om tillatelse om å forske på problemstillingen. Siden problemstillingen inneholdt forskning på politietaten fikk jeg beskjed om at jeg også måtte søke politidirektoratet. Hele prosessen med søknad til NSD, og dialog med POD var tidkrevende. Jeg startet prosessen den 24.09.19 og kunne starte på oppgaven etter endelig godkjenning den 28.10.19. Jeg opplevde at denne prosessen forsinket meg i oppstarten, og jeg hadde sett for meg en tidligere oppstart enn hva som ble reelt.

Jeg valgte også presisere at informanten ikke måtte komme med taushetsbelagt informasjon eller informasjon han/ hun ikke ønsker skal fremkomme i studiet. Dette valgte jeg å si på bakgrunn av min yrkestittel. Jeg ønsket å presisere ovenfor alle informantene at jeg i denne sammenheng KUN er en forsker. Jeg var også opptatt av å si at jeg ikke var operasjonsleder eller oppdragsleder slik at man i lettere grad gjerne kunne si hva man mener ute å føle at man fornærmer noen i noe grad. Jeg valgte også å fortelle at jeg selv var politi ved oppstart av intervjuet slik at ingen skulle føle seg lurt på noe vis i etterkant. Jeg ville ha en ærlig og åpen dialog.

Når det gjelder anonymisering av informantene fremkommer det ikke noe sted private data som kan si noe om hvem hver enkelt er. I forbindelse med godkjenningen fra NSD og lagring av informantopplysninger ble det gjort en nærmere gjennomgang sammen med veileder og representanter fra IT sikkerhet på UiS, vedrørende informantenes personvern. Det ble avklart at personvern for informanter ble godt ivaretatt, det var svært lite personlige opplysninger (kun navn, stilling, politidistrikt, kontaktinfo), og at dette er opplysninger som ikke kommer inn under TSD lagring (som var lagt til grunn ved første godkjenning fra NSD). Informantene blir anonymisert i oppgaven, og data som nyttes vedrørende informantene vil kun være bruddstykker av anonymiserte uttalelser relevante for å belyse problemstillingen. Informantenes jobbtilhørighet vil heller ikke fremkomme annet enn om de tilhører politiet eller en media institusjon. I tillegg til informasjonsskrivet hadde jeg med til hvert intervju et samtykkeskriv hvor hver enkelt informant ble spurt om det var ok for informanten at jeg brukte mediehusets navn i oppgaven, samtlige underskrev og sa dette var helt greit. Men utover det så er det ingenting i hele oppgaven som indikerer hvem som tilhører hvilket mediehus (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 106). Jeg betegnet

alle med «han» og alle har fått en betegnelse som ikke samsvarer med navn. Tall nummereringen er i tilfeldig rekkefølge og indikerer bare totalt antall informanter. Eksempelvis MI2 eller PI3 altså mediainformant nr 2 eller politiinformant nr 3. Når det gjelder viktigheten av at informanten anonymiseres, vil jeg i denne oppgaven si at det er ingen opplysninger som på noen vis er fortrolige eller ikke bør komme ut til offentligheten. Eller opplysninger som er skadelige for informanten (Kvale & Brinkmann, 2015, pp. 103-107). Så alt i alt er det gjerne ikke veldig viktig at ikke informantene blir betegnet med navn, eller identifisert, men når det er sagt så handler dette også om lovnaden jeg på forhånd har laget med hver enkelt informant om at de er anonymisert i oppgaven.

Forskers rolle og objektivitet

Siden jeg selv er utdannet politi og per dag dato jobber som politioperatør på operasjonssentralen Oslo, bestemte jeg meg for at jeg ikke ville forske på egen arbeidsplass. Jeg følte det var for «nært» og at det kunne by på utfordringer i forhold til vennskap, kjennskap og objektivitet kontra subjektivitet. Jeg var veldig bevisst på at min tilknytning til informantene kanskje kunne få meg til å ignorere visse resultater og legge vekt på andre, på bekostning av en så fullstendig og nøytral undersøkelse som mulig (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 108). Jeg valgte dermed et politidistrikt jeg ikke hadde noe kjennskap til, og hvor jeg ikke kjente noen ansatte på personlig plan. Når det er sagt så kunne jeg ikke komme bort fra min erfaring rundt polityrket, se avsnitt om på reliabilitet. Spørsmålet er om kunnskap som er produsert via intervjuet, kan være objektivt. Objektivitet er et temmelig flertydig begrep (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 272). Jeg opplevde at jeg reflektere over mitt bidrag som forsker til produksjon av kunnskap. Jeg var påpasselig med å være objektivitet selv om noen kanskje hevder jeg kunne vært subjektiv i denne intervjuerollen med min bakgrunn (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 272).

Jeg var i tvil om jeg i det hele tatt skulle presentere meg som politi, men da intervjuene var i gang var det helt naturlig å si hvem man var. I tillegg så følte jeg meg mye mer ærlig og redelig med vissheten om at de viste hvem de pratet med. Jeg var imidlertid veldig opptatt av å forholde meg likt til alle informantene med tanke på min yrkeserfaring, uavhengig om jeg snakket med en journalist eller en informant. Jeg spurte spørsmål med en tanke for at leseren ikke vet hva man snakker om, altså ikke med utgangspunkt i min personlig erfaring. Jeg opptrådte med andre ord

kun som forsker, ikke som politi. Å være objektiv kan bety å avspeile forskningsobjektets natur, å la objektet snakke, å forholde seg adekvat til den gjenstanden som undersøkes, et uttrykk for lojalitet ovenfor fenomenet som uttrykker forskningsgjenstandens egentlige natur (Kvale & Brinkmann, 2015, p. 274).

5. EMPIRI

I empirien vil resultatene fra informantene bli presentert. Svar fra informantene er betegnet med MI (tall) og PI (tall) foran svaret. MI står for mediainformant, og er en informant fra henholdsvis, i tilfeldig rekkefølge, VG, Dagblad, TV2, NRK Østfold eller Østlandsblad. 1, 2, 3, 4, 5 er kun tallet som indikerer mediumet. PI står for politiinformant, og er en informant ansatt som operasjonsleder eller oppdragsleder i Øst politidistrikt. 1, 2, 3 indikerer navnet på den intervjuede informanten. Hver informant følger sitt tall igjennom hele oppgaven. Det er ingenting ved taggen som indikerer om det er en dame eller en mann eller alderen. Videre er alle informantene betegnet som «han» dette for at informantene skal anonymiseres mest mulig.

4.1 Begrepsforståelse

4.1.1 Krise

Ifølge politiets beredskapssystem del 1 defineres en krise som;

En krise kan forstås som en hendelse som potensial til å true viktige verdier, og svekke en virksomhets evne til å utføre sine samfunnsfunksjoner. En krise kan med andre ord være en tilstand som kjennetegnes av at samfunnssikkerheten eller andre viktige verdier er truet, og at håndteringen utfordrer eller overskrider kapasiteten og/ eller kompetansen til den aktøren som i utgangspunktet har ansvaret (Politidirektoratet, 2011, s 25-26).

Både PI1, MI2, MI3, MI4 forklarer kriser i et litt mer samfunnsmessig perspektiv. MI2 definerer krise som et akutt voldsomt problem uten kontroll.

PI1: (...) det er jo hvis vi ser eee altså vi ser umiddelbart at våre verktøy, våre midler ikke strekker til da for å håndtere en situasjon som prekært må håndteres. At du tenker det er behov for noen andre spør jeg? PI1: (..) ja altså det må vi på en måte, da er det da må vi gjøre tiltak. Vi må styrke eee vi kanskje styrke bemanningen ute, vi må styrke oss, i å forsterke linjen det vil si forsterke inne på operasjonssentralen.

MI2 sier en krise er «når noe ikke er som det skal være og det er veldig akutt, et voldsomt problem som man må forsøke å løse».

MI3: (...) da tenker jeg på at eee gjerne større ting med at ting ikke går som det skal, at det skjer som ikke er planlagt eller. Ting som avviker fra normalen ganske kraftig. (...) krise er når det skjer noe alvorlig som skjer på en måte uventet og avviker veldig fra normalen.

MI4 bruker ordet alvorlig når han skal forklare krise. Og noe som har betydning for samfunnet.

Informant PI3 sier at når han tenker på krise så er det første han tenker på faktisk armer og ben. Han vektlegger mer de personlige opplevelsen i krisebegrepet.

PI3: Krisebegrepet, det kan si, det er, der tror jeg vi er forskjellig på hva vi legger i krise. Det tror jeg kanskje går på hvilken kontroll føler du at du har selv. Og der er vi forskjellige. (...) en krise blir ikke større enn hva du opplever. (...) Personlig opplever. Så, det er klart noen vil oppleve krisen før, andre litt senere av sånne hendelser. Vi har forskjellige, holdt på å si, virkelighetsoppfatning og det.. sånne ting. Der kommer tenker jeg kompetanse, reell kompetanse, formell kompetanse, erfaring.

Som informant PI3 sier så sier også MI1 at det går litt på det personlige plan og hva man anser som en krise.

4.1.2 Uønsket hendelse

Felles for informantenes oppfatning av uønsket hendelse er at det er mindre enn en krise og noe politiet har stadig vekk.

PI1 mener at en uønsket hendelse er et litt «ullent» begrepet, og at han assosierer det med HMS. Og PI2 mener en uønsket hendelse er nesten alt det de driver med. PI3 sier at en uønsket hendelse det har de stadig vekk. En knivstikking er definitivt en uønsket hendelse. Men det blir jo ikke krisehåndtert. Det blir håndtert innenfor normal, ja på en helt ordinær måte etter innlærte prinsipper.

Mens MI1 tror ikke de bruker begrepet uønsket hendelse, og har ikke noe klar definisjon på hva han tenker det er.

MI2 tenker en uønsket hendelse kan være noe man har kontroll på, det har skjedd, men man skulle ønske det ikke skjedde. Han sier også at en krise er alltid en uønsket hendelse. Men en uønsket hendelse er ikke nødvendigvis en krise.

MI3 tenker en uønsket hendelse er veldig mye mindre alvorlig enn krise. Han sier «uønsket hendelser tenker jeg nesten alt politiet må ta hånd om».

4.1.3 Kommunikasjon

PI1 sier at kommunikasjonen er kjernen i hva operasjonslederen/ operasjonssentralen holder på med.

PI2 sier at det å utveksle informasjon og skape en felles situasjonsforståelse er kommunikasjon.

PI3: Kommunikasjon det er rota til alt godt også er det rota til alt ondt. Det er et veldig viktig element som vi overser. For når det oppstår misforståelser, så er det gjerne på grunn av kommunikasjonen eller kanskje manglende kommunikasjon.

Videre så forteller han at det er mange måter å kommunisere på:

PI3: Du har orale, du har det skriftlige, men ikke minst så har du kroppen. Hvordan du ter deg når du kommuniserer. Og det var vel noen som sa en gang at kommunikasjon er en rundt 80 % av, kroppsspråket er 80% av kommunikasjonen din. Det er jo noe man bør prøve å ha bak øret. Og så, kan si vi kommuniserer jo over ulike medier både privat, og kan si jobbsammenheng.

Politiinformant PI3 mener all informasjon har rom for tolkning og hvordan man oppfatter mottakeren. Du sender et budskap, og skal det gjennom den kverna, den kulturelle kverna. Gjennom den miljø og arv, og kultur biten, før man evner å ta imot budskapet. Det er jo sånn at Mattis fra Alta han oppfatter et budskap helt annerledes enn Svanhild fra Oslos vestkant. Det er to relativt vidt forskjellige kulturer, og da også tilnærmelser til informasjon.

MI1 tenker at kommunikasjon i denne sammenhengen er hva politiet kommuniserer. MI1 «at politiet skal kommunisere hva de kan, og kan om en sak da. Kommunikasjonen for politiets tilfelle er jo å opplyse offentligheten om det som skjer i samfunnet».

MI2 mener kommunikasjon i denne oppgavens sammenheng betyr å utvikle informasjon, eller samtale med hverandre rett og slett. Det samme mener MI3 og MI5. MI3 og sier blant annet at kommunikasjon:

MI3: (...) handler jo like mye om altså om dialog. (...) for vår del så handler det om å få svar og gjerne så raskt som mulig og på alt vi spør om og da må vi ha kommunikasjon med noen for å få det. Så det handler det handler egentlig for meg om å få svar på ting jeg lurer på.

4.2 Relevant kommunikasjon i pågående uønsket hendelse/ krise

4.2.1 Ansett som viktig kommunikasjonsinnhold

PI1 opplever at media kan være interessert i andre ting enn det han trodde de var interessert i, eller som han tenker er interessant. Han legger til «Men det er jo holdt på å si, det er jo ikke min

rolle å så definere hva som interessant» (...). PI1 mener det som er viktig for media kontra det som er viktig for han, det er nok ikke alltid på linje.

PI1 sier han er opptatt av objektive fakta, hva som har skjedd helt sånn konkret og så prøve å tone ned holdt på å si til rett nivå. PI1 sier han har et ønske om å få objektiv og mest mulig korrekt informasjon ut. PI1 er også opptatt av at kommunikasjonsinnholdet ikke må skape spekulasjoner, og anser de faktiske forhold som viktig kommunikasjonsinnhold.

MI1 mener at kommunikasjonen må være så langt vi kan, ærlig og omfangsrik. Han sier at når du spør et spørsmål om hva som skjer så håper han at operasjonsleder faktisk sier det som står i loggen, og ikke kamuflerer det altfor mye. Aktuelle opplysninger som adresse, antall involverte, hvor mange, slike typer ting er også viktig kommunikasjonsinnhold sier MI1.

Både MI2, MI3 og MI5 mener alle at viktig informasjonsinnhold er spørreordene. MI2 sier «å svare på alle de typiske spørsmålene da. Hvem, hva, hvor (...) all informasjon er egentlig viktig. Jeg kommer ikke på noe informasjon som er uviktig».

MI4 sier det er viktig at politiet gir dem tilstrekkelig med informasjon slik at de får nok informasjon til å kunne ta de rette redaksjonelle avgjørelsene.

4.2.2 Deling og etterspørsel av informasjon

4.2.2.1 Deling av informasjon:

PI1 sier at han ønsker å dele mest mulig av det han kan dele. PI1 reflekterer rundt hvor mye informasjon man bør gå ut med med en gang og hva man bør holde igjen. Jeg og informanten prater litt om det å holde tilbake informasjon til media av en eller annen grunn. PI1 mener det er viktig å kommunisere hva operasjonsleders intensjon er, og hvorfor informasjonen eventuelt holdes tilbake. Journalister må ikke få stykkvis informasjon som fører til spekulasjoner sier PI1.

PI1 sier det er ulike hensyn å ta når man skal vurdere om man skal ut med informasjon. Blant annet at informasjon ut til publikum må veies opp mot viktigheten av å skjerme 3. pers, likeså må informasjon ut avveies opp mot hensyn til arbeidsro. Med det menes blant annet å ikke gi ut hasteinformasjon, slik at det blir vakuum i informasjon, da kan man bli «spammet» av media sier PI1, «jeg velger bevist å ikke gå ut med holdt på å si hasteinformasjon (...). Og ha litt mer is i magen».

PI1 mener også at deling av informasjon kan ha som formål å dempe uro og angst hos publikum.

PI2 sier han egentlig deler alt han kan dele som ikke skader videre saksbehandling, eller skader mennesker, eller sårer mennesker. Det er kommunikasjonsplattformen, og tidspresset som er grunner til at PI2 deler den informasjonen som han deler.

PI3 deler informasjon på grunn av samfunnsbehovet, og mener mediene spiller en særdeles viktig rolle der. PI3 sier at han deler informasjon til media fordi media har krav på å vite de faktiske forholdene. Som PI1 mener også PI3 at det må forklares hvorfor en er tilbakeholden med informasjon.

MI1 sier at operasjonsleder vil dele hva som har skjedd. Han tillegger at hvis man ringer veldig tidlig, så kan operasjonsleder kanskje ha ganske lite informasjon. Da kan operasjonslederne være veldig gode til å si «dette er det vi vet nå». Man kan ringe igjen en halv time senere, da kan man kanskje få vite litt. MI1 mener det er veldig faktuelle opplysninger rundt hendelsesforløpet som kommer. MI1 sier operasjonsleder bør gi ut informasjon så fort som mulig.

MI1: Men jeg tenker ofte at, jeg mener jo så fort som mulig da. Jeg mener jo at når man har fått et bilde av situasjonen hvert fall i alvorlige straffesaker så skal man i offentligheten gi informasjon om det som skjer da. (...) det vil enhver journalist si, men det mener jeg ofte at man kan gjøre uten at det vil skade noe som helst av etterforskning. (...) i mine år som journalist så har jeg aldri hørt noen si liksom at «ja men fordi man informerte om saken tidlig så ødela det for etterforskningen, og vi fikk ikke oppklart

saken». (...) så jeg har liksom aldri hørt om at en god og tidlig kommunikasjonsflyt med pressen eller offentligheten har ødelagt for det.

MI1 mener det er veldig varierende hva de får av operasjonsledere. Det er ikke alltid politiet har svar på alt journalister spør om. Men ved å si «det vet jeg ikke» om man ikke vet, i stedet for å si «ingen kommentar» eller «det vil jeg ikke kommentere nå», kanskje kan være litt mer oppklarende.

MI2 mener operasjonsleder bør gi ut informasjon så fort det er forsvarlig. (...) så raskt som mulig. Han mener at noen operasjonsledere deler mer og noen mindre.

MI2: (...) noen operasjonsledere gir mye mindre informasjon enn de har. Og noen gir alt. (...) De må jo håndtere medias henvendelser og svare så godt de kan på de spørsmålene de får. Noen gir det villig, andre synes det er dritt å snakke med media har jeg inntrykk av. Syns det bare er plagsomt at vi ringer og særlig at vi ringer så ofte og så mye, og at vi er så mange. Det er jo sikkert veldig tidkrevende. (...) Noen er ganske tilbakeholdne. Så det er ganske avhengig av hvilken operasjonsleder du prater med, hvor mye du får vite. (...) De som er rutinerte, og som har vært der lenge, de gir den informasjonen de har. (...) Og så er det litt sånn, hvis det er en veldig alvorlig hendelse så kan politiet bli veldig forsiktig.

MI3 tror operasjonsleder aldri deler mer enn de må. MI3 legger til «hvis vi stiller spørsmålene så får vi et svar. Hvis vi glemmer å stille spørsmålene så får ikke et svar på det, eller får vite det. (...) Men ofte, tror jeg at de gir mer informasjon for det også er i politiets interesse». (

MI3 mener at når en operasjonsleder bør gi ut informasjon avhenger av type hendelse men journalistene er stort sett interessert i alt.

MI3: (...) vi ønsker jo om alt som enten er alvorlig eller som berører livet til folk på en eller annen måte. (...) så det er jo så så fort de har noe å fortelle om. (...) ja så raskt som mulig. Sånn at vi, sånn at vi også kan gå ut med det så raskt som mulig og, igjen da. (...)

Jeg vil tro at når politiet selv føler seg klare til å gå ut med informasjon, så er det for sent for oss på en måte. Da skulle vi gjerne hatt den informasjonen ganske mye tidligere.

MI3 opplever at det er veldig avhengig av personen som er operasjonsleder, hvor mye de deler. Noen deler veldig mye, kanskje mer enn de burde. Andre deler bare det helt helt nødvendige.

MI4 mener at en grunn til at politiet må gi journalister tilstrekkelig med informasjon er at befolkningen skal være sikker på at om noe alvorlig skjer, så skal de kunne lese det i pressen. Han legger til at det ser vi særlig er viktig nå når sosiale medier er så stort, hvor det spres mye rykter. Hvis ikke folk får tilgang til informasjon i pressen går de til en dårlig ryktebasert kilde på Twitter.

MI4 sier at operasjonsleder bør gi ut informasjon etter at han har tatt sine vurderinger, opp mot blant annet om det kan skape frykt i samfunnet. MI4 sier «hvis informasjonen ut til pressen kan skape stor frykt bør politiet sjekke om informasjonen stemmer før den publiseres».

MI4 mener at det er noe informasjon journalistene burde hatt før de får det, for å kunne ta riktige redaksjonelle avgjørelser. For eksempel hvis politiet twitrer om mistenkelig dødsfall, media publiserer, og så viser det seg med noen ekstra opplysninger at det var et selvmord. Da var det opplysninger de gjerne skulle hatt med en gang for å unnlate å publisere det i media.

MI4 har tillit til at politiet gjør sitt beste med tanke på informasjon, og at de ikke har noe imot pressen. Men av og til svikter det. Han sier at av og til vet de at her er det åpenbart noe alvorlig som har skjedd fordi det er så mye utrykning, men det er ingen som melder om det. Kanskje får de mistillit til pressen da fordi de føler at vi holder igjen informasjon for dem. Men så er det egentlig politiet som holder igjen informasjon for oss.

MI5 sier de har lyst på rask info av politiet slik av de kan være der selv. Fordi du vil jo ha et bilde, og du vil jo kunne observere hva som har skjedd.

MI5 sier at grunnen til at operasjonsleder deler den informasjonen de gjør er blant annet på grunn av hensyn til etterforskning så kan man ikke gå ut med alle ting. Men han reagerer på at det er flere ting som ikke blir meldt av politiet i det hele tatt.

MI5: Hvorfor det ikke blir meldt det kan jeg bare spekulere i på en måte. (...) det er vanskelig for å oss å vite da. (...) om man bevisst ikke har lyst å skrive om noe eller om man har glemt å twitre om det fordi det skjer mye på vakt, eller om det er ting som skjer som man ikke vil twitre om.

MI5 opplever informasjonen som deles mellom partene som både informativ, nyttig og tilstrekkelig. Men han legger til at det er litt personavhengig på operasjonsledere, noen gir alt før du har spurt, mens andre må du spørre om alt. Det er litt forskjellig på hvem som bare sier det og hvem de på en måte «tvinger» det ut av da i hermetegn.

4.2.2.2 Etterspørsel av informasjon

PI1 mener at journalister er ute etter kjernen i hendelsen for å finne ut om hendelsen er noe for media og deres redaksjon. Videre så mener han at media er ute etter korrekt informasjon og ikke synsing. Media er ute etter det politifaglige mener PI1.

PI2 mener at journalister etterspør sensasjon. Men at det også er forskjell på riksmidia og lokalavisen.

PI2: Det er jo tydelig det at sensasjon selger. Eh, død og fordervelse selger. Det det merker du litte gran, særlig på de store da, store mediene. For er det ikke fare for liv omtrent så «dette» interessen ganske fort. Men, lokale media så er de jo mer ute etter hva er det egentlig som foregår i samfunnet som politiet driver med, så det er litt mer sånn føles litt mer riktig på en måte å serve de godt også.

PI2 sier underveis i intervjuet at journalistene er «åtselere». Han opplever de ikke som fiender på noe måte, i all hovedsak er i de en samarbeidspartner. Journalistene gjør bare jobben sin, men

de er også ute etter å få overskrifter og klikk og tjene penger til lønna si. Så jeg skjønner at det er sånn, men jeg skulle ønske det var litt annerledes.

Journalistene er nysgjerrige, i positiv forstand. De kan grave, og jeg kan bli kort i svaret med media når mye skjer, sier PI3. Media ønsker nok mer enn de kan få sier PI3. Men vi må ta da de hensynene som vi må ta i forhold til etterforskning, pårørende, sånne ting da sier han. PI3 mener også som PI1 at media er interessert i det polisiære fordi de skal «overvåke» samfunnets maktapparat.

PI3 mener journalistene etterspør skader, alvorlighet og skadeomfanget. Videre så tror han at journalistene spør fordi det også handler om hvordan de selv dimensjonerer seg. PI3: (...) «Blir det en liten notis, eller skal det være en notis i det hele tatt».

Også MI1 sier som PI3 at journalister spør for å danne seg et bilde, et bilde av hva som har skjedd. Både for hva som skal publiseres, hva som skal være underliggende vurdering for om det skal publiseres, og hva man skal velge å gå ut med.

MI2 sier at det er nyhetsverdien og -kriterier som gjør at de ringer til politiet. Han mener journalistene etterspør hva, når, hvem, hvor, altså spørreordene.

MI3 sier han etterspør all informasjon som er tilgjengelig. Ofte så spør de om informasjon de ikke vil gå ut med, og likt som MI1 og PI1 så mener MI3 man trenger bakgrunnsinformasjon for å gjøre etiske valg.

MI4 sier at de må vite om ulik informasjon fordi det handler om å kunne ettergå politiet.

MI5 sier han etterspør informasjon fra politiet fordi det er jobben hans, og for å fortelle om det som har skjedd i området, Videre så er det jo mer informasjon du har, jo bedre og større mulighet har du for å gi et korrekt bilde av hva som har skjedd da.

4.2.3 Optimal kommunikasjon

PI1 mener den optimale kommunikasjonen er hvis man har dedikert personell som er satt av til å serve media. En politifaglig person med god intern kommunikasjon, og ekstern håndtering av media. PI1 sier at idealet som han ser for seg er at all objektiv informasjon som har skjedd, som ikke rammes av VVP da, på et tidspunkt blir gitt ut.

PI2 mener at optimal kommunikasjon er hvis man har full tillit til hverandre. PI3 mener også som PI2 at gjensidig tillit er en av suksessfaktorene for optimal kommunikasjon. Men også faktorer som troverdighet og forståelse for hverandres roller.

MI1 anser optimal kommunikasjon som: (...) når man først kommer frem til operasjonsleder så er det en operasjonsleder som tar imot med en åpen dialog, forteller hva som har skjedd, hvem som er involvert, hva man kan fortelle om det faktuelle, og politiets tilstedeværelse der. Og på en måte hvor dette skjer hen osv. Og så også underliggende vurderinger (...).

MI2 sier det letteste svaret til optimal kommunikasjon er en bedring i politiresurser. Han ser også på optimal kommunikasjon som dialogen at man snakker sammen.

MI2: (...) det er alltid hvert fall kommunikasjon med at man snakker sammen da. Det er det viktigste. (...) Fordi da har du anledning til å stille spørsmål på det du lurer på som journalist som du optimalt alltid skal ha. Og så må de svare på det. (...). Optimalt så får du vite alt det politiet kan gå ut med som ikke skader etterforskningen. Og så kan du stille spørsmål ut fra det. Muntlig. Aller helst så skulle jeg møtt dem, altså da skulle jeg sitte på operasjonssentralen.

MI2 håper politiet tar seg tid til å få ut den første meldingen selv om det er travelt, for da kan journalister begynne å jobbe på sin måte.

MI3 mener som andre informanter at mye informasjon og tidlig informasjon er optimalt, slik at man kan vurdere om ting skal publiseres eller ei i media. Han sier «i en optimal verden så ville vi fått svar med en gang vi ringte. Hver gang vi ringte. At vi da har en person vi kan ringe til (...) at

vi kan ringe gjerne 5 – 6 ganger for å få fortløpende informasjon og fortløpende oppdatering på hva, om det er noe nytt (...).

MI4 sier suksessfaktorene til optimal kommunikasjon er: (...) hovedsakelig det som er viktig for oss det er at politiet gir oss tilstrekkelig med informasjon, rask informasjon, sånn at vi eeeeh har en mulighet til å oppfylle våres samfunnsoppgave. Altså vi står her, har vår samfunnsoppgave, men vi er prisgitt at politiet gir oss muligheten til å gjennomføre det. Oppfylle det. Og det er det som er det viktige her da. At ja. Og det er de litt for dårlig, de er litt for treg, noen ganger når eller ofte når det pågår hendelser.

MI4 mener det viktigste med optimal kommunikasjon er at kommunikasjonen ikke går via offentligheten, som den gjør på Twitter, for det skaper en situasjon der politiet må ta på seg en oppgave vedrørende redaksjonelle avgjørelser som ikke er deres arbeidsoppgaver i det hele tatt.

Suksessfaktorene til optimal kommunikasjon er at flere får lov til å uttale seg kanskje. Og det med egen kanal, mener MI5.

4.4 Fremmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens fordeler

Informant PI1 sier tilgjengelighet, tillit og respekt fremmer god kommunikasjon. PI1 sier «for å fremme god kommunikasjon så er nr 1 at vi er tilgjengelig og der er vi ikke bra nok. Mener jeg da. (...) Det der å ha tillit til og respekt for rollene.

Når det gjelder fordeler så nevner PI1 at ved tett samarbeid så når man ut til masse folk via media. PI1: «fordelene for politiets del er at ved tett samarbeid med media så når vi ut til fryktelig mange mennesker i løpet av kort tid når vi har behov for det».

PI1 sier at når det gjelder i forhold til den tillits biten, hva er det som avgjør at jeg sier litt mer, men at jeg ber journalistene holde tilbake, så er det jo klart om det ringer en journalist som jeg ikke vet navnet på fra et riksmidium så er jeg kanskje litt mer tilbakeholden enn jeg kanskje kan være med en journalist fra Romeriket blad for å ta et eksempel fra de lokale, som jeg har pratet med 50 ganger før.

Som PI1 mener også PI2 at tillit fremmer god kommunikasjon.

PI2 sier hvis en klarer å opparbeide tillit, man kjenner journalisten, og føler en har et slikt forhold så kan en snakke sammen om hva man kan skrive og ikke skrive, og ikke ha så høye skuldre når en prater sammen. PI2 legger til at det tørr han ikke til å begynne med, hvis han treffer en ny journalist.

PI2 mener en annen ting som fremmer god kommunikasjon er hvis patruljene ute er flinke til å melde inn til operasjonssentralen. Han mener patruljene ofte er for dårlige til det, og han mener det kunne jo ha lettet jobben deres inne. Det med å få formidlet videre, hva som faktisk har skjedd.

PI2 sier at fordelene eller gevinsten for dem (politiet) er at de får informert de de skal informere. For media er det salg sier PI2 lattermildt, men legger til at media informerer jo befolkningen de også. Ved hjelp av det de får fra oss og det de eventuelt innhenter andre steder.

PI3 sier som de andre to politiinformantene at det som fremmer god kommunikasjon handler om tillit, og så sier han at det har noe med den psykologiske effekten ved å benevne hverandre ved navn.

Når det gjelder fordeler ved kommunikasjon sier han at det er mange. En av de er at de kan vinkle ting ovenfor media. Journalisten kan hjelpe å vinkle ting for dem. Fordi de (politiet) ønsker å oppnå en hensikt. Med dette mener han at media han hjelpe politiet med den litt forebyggende biten ut til folk. Samme informant mener at mediene bidrar i stor grad til oppklaring i store drapssaker.

PI3: Alle store drapssaker i Norge bortsett fra de vi pågriper der og da, men drapssaker med ukjent gjerningsmann det er jo mediene som bidrar til i stor grad til oppklaring, fordi at de når ut til det brede samfunnet med informasjon, og hva er det politiet lurere på nå.

MI1 mener det som fremmer god kommunikasjon er enkelt oppsummert at begge parter har en profesjonell forståelse av kommunikasjonen, og at det handler om effektivitet at man kommer frem til et sted i rimelig tid, og at det da må være en rimelig god dialog mellom partene som gjør at en får en god situasjonsforståelse.

Tillit blir hos MI1 nevnt som et viktig moment på kommunikasjonens fordeler. Tilliten er viktig for at man kan få de underliggende vurderingene fra politiet, som igjen fører med seg et likere situasjonsbilde av noe. Fordeler med tanke på kommunikasjonen mellom journalister og operasjonsleder er i følge MI1 at den som uttaler seg har politifagbakgrunn, i et håp om å få mer informasjon.

Informant MI2 mener at det som fremmer god kommunikasjon er at man burde snakket sammen utenom også, om hvordan man ønsker å gjennomføre selve kommunikasjonen. Og i tillegg så mener han at trygghetsfølelsen er viktig. At en operasjonsleder vet hva journalisten er ute etter og hvorfor journalisten spør er med på å skape trygghet.

Når det gjelder hva MI2 ser på som fordeler ved at partene kommuniserer med hverandre så sier han: Nei for vår del, altså for journalistenes del, så er vi jo helt avhengige av det. Altså for å kunne melde om den type hendelser som politiet er involvert i i Norge (...) at det skjer løpende. Det oppleves ikke relevant for folk hvis vi forteller om et ran som skjedde for tre dager siden. Det er en helt annen nyhet hvis det skjedde for en halvtime siden. (...) og da er vi helt avhengig av å ha en god kommunikasjon med politiet. Så tipper jeg at det sikkert er fint for politiets del i mange hendelser også.

MI3 sier det som fremmer god kommunikasjon er blant annet å snakke sammen, åpenhet med hverandre, og tillit. Ord som å være hyggelig, ha en positiv tone, være ærlige, redelige, ikke prøve å lure, å kunne stole på hverandre, er ting som blir nevnt som en del av de 3 tingene han mener fremmer god kommunikasjon. Han sier også det å være høflig er viktig. Selv om operasjonsleder har mye å gjøre, og har en jobb som er ganske stor og omfattende og til tider er ganske krevende, som medfører at journalister må vente. Han sier:

MI3: (...) når vi først får kontakt så er på en måte er vi på jobb og da er vi høflige og ordentlige og profesjonelle, og ikke lar den personlige greien sige gjennom. Det er nok det viktigste for å få god kommunikasjon, for vår del, tenker jeg. (...) når vi sitter der og venter med telefonen på øret så er det for hvert minutt som går så blir du mer og mer frustrert, og er det sånn hodet ligger ned på pulten og «herregud kan de ikke svare snart». Men så tenker jeg at det er greit det må folk få lov til, men jeg tenker så fort man får svar så skal du være profesjonell igjen og hyggelige, og da får du de svarene du er ute etter, i stedet for en sur operasjonsleder som ikke gidder å svare neste gang heller på en måte.

MI3 sier at fordelene med kommunikasjonen at de får vite ting som stemmer, som er ekte og sant. Den største fordelen med at politiet snakker med media er at de får ut informasjonen som de anser som viktig å få ut til både media og befolkningen. Media når jo ut til langt flere enn politiet ellers ville ha gjort på egen hånd sier han. Så det er jo en stor fordel for politiet mener han. En annen fordel for oss med kommunikasjon går på sikkerhet og trygghet for egne ansatte. Det handler om å forberede seg hva man skal ut på. MI3 legger til «det er jo på positivt det også, men når politiet gir oss informasjon så unngår de at det blir spekulert».

MI4 vektlegger tillit og at kommunikasjonskanalen er egnet som fremmede for god kommunikasjon.

MI4 mener at fordelene med tanke på kommunikasjonen mellom partene er at: De har en operasjonssentral som faktisk kan ringes hele døgnet, og det er kjempe bra. Jeg vet ikke hvordan det fungerer i andre land. Men jeg ser for meg at Norge må være en av de som er mest åpen da, åpent politi.

Ved spørsmål om hva som fremmer god kommunikasjon så sier MI5 «at informasjonen kommer tidlig nok, sånn at vi også kan på en måte ha mulighet til å observere selv eller kan hente inn informasjonen relativt kjapt selv på andre måter, og at det er tydelig og konkret».

Informant MI5 mener at en fordel med kommunikasjon mellom partene er at man får informasjon fra en god kilde. En kilde som har oversikt og som kan si ganske mye. Informanten snakker også

om gevinsten av informasjon og at operasjonsleder er portvokteren til denne informasjonen. Han sier at ofte er det operasjonslederen som sitter på informasjonen. Han har makt sånn sett. Han sier at hvis journalisten aldri hadde fått pratet med operasjonslederen hadde det vært mye mindre som hadde blitt skrevet om av hendelser. Det er mange saker for så vidt også hvor operasjonslederen er den eneste kilden. Tar man bort denne ene kilden så er det jo ingenting sier han.

En av informantene nevnte i intervjuet at det eksempelvis var mye i forsvinningsaken om Anne Elisabeth Hagen fra Lørenskog (høsten 2018) de fikk vite om, som de ikke publiserte. Det handler om troverdighet og tillit.

4.5 Hemmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens utfordringer

PI1 mener at det å bli sitert, og at sitatene blir tatt ut av sammenheng er hemmende for god kommunikasjon. Videre så sier han at det å servere media kan være altoppslukende. Hvis man serverer alle mediene og gir de all informasjonen de ønsker, kan det oppta all tiden sier PI1. Det kan være en ulempe. PI1 sier «det kan ofte være stressende nettopp og så servere de så mye som de ønsker da. (...) jeg må jo ta utgangspunkt min jobb nå, og de rammene jeg har nå. Og da er det tidkrevende».

PI1 mener også at en annen ulempe er at medias ønske om å lage nyheter, går på tvers av politiets ønske om å holde tilbake informasjon. Han sier at han kan ha et ønske om å vente med å gi informasjonen ut, for å ikke blåse saken eller varsle noen andre aktører som de ønsker å ta en nærmere prat med. Men at medias ønske om tidlig informasjon og det presset det medfører kan forspille denne muligheten og ønske han selv har.

PI2 sier at mistillit og mangel på forståelse for hverandres jobb, er hemmende for god kommunikasjon. Tid kan gjøre at han holder igjen det han er usikker på, i stedet for at han har fått tid til å tenke gjennom det han vil formidle og kan gi ut det han vet med sikkerhet. Dette er hemmende mener han.

PI3 mener «den dårlige dagen» man har, og tiden kan hemme god kommunikasjon.

PI3: (...) den der dårlige dagen, på journalisten eller på meg. (...) liksom kan si den der arbeidssituasjonen du er i akkurat der når du blir fanget der. Har besvart en medietelefon uten at du egentlig har tid og anledning til det kanskje? (...) jeg ser potensialet for at det kan fremme dårligere kommunikasjon. Men jeg pleier å være ærlig «beklager jeg skulle ikke tatt den telefonen der nå, kan du ringe tilbake litt senere?». (...) du må si det i stedet for å bli altfor kort. For da mister du også litt troverdighet. Det hemmer god kommunikasjon. Tiden igjen da det hemmer god kommunikasjon (...).

Tid tas opp flere ganger, og nevnes som en klar faktor som kan medføre ulemper ved kommunikasjon. PI3 tillegger at det er sunt å tenke seg om før en prater og at man fokuserer på at det gode budskapet kommer ut, at man må bruke tiden til å ta seg en 5 minutter før man mener noe.

MI1 mener det hemmer god kommunikasjon at man ikke begrunner *hvorfor* politiet er tilstede på et sted. Da opplyser man ikke offentligheten.

MI1: (...) at man liksom bare kommenterer det rent politimessige tilstedeværelsen da, i stedet for å kommentere ja hvorfor er det så stor politimessig tilstedeværelse her? Og når man da ikke kommer fram, eller man da får svaret «dette kan vi ikke kommentere nå», så mener jeg at det er i strid med det man må si som polititjenestemann når man utøver en slik politimessig makt.

MI1 mener videre at en ulempe er bruk av Twitter og det at mediene bruker lang tid på å nå frem til politiet, som igjen gjør at det blir tilfeldig i forhold til hvem som kommer frem/ får kontakt med operasjonsleder. Han sier det er virkelig kritisk for lokalavisen som har 1 eller 2 journalister sittende på kvelden dersom man må bruke 20% av arbeidsdagen, 30% av arbeidskvelden sin, på å sitte og få tak i noen, og så kan det være at det er «ingenting». «Det er ikke samfunns effektivt», sier han. Han mener imidlertid at når man først kommer frem til operasjonssentralen så er det ofte veldig bra. Man har en god tillit og en god dialog, og man ender med et godt situasjonsbilde hvis man stiller de riktige spørsmålene.

MI2 syns det store problemet er at det fra starten av er så styrt av politiet. At man, i hvert fall i noen politidistrikt, velger på en måte å ikke melde fra og informere til media før man har hodet over vann. Det forsinker, hindrer og ødelegger vårt arbeid, så veldig da, sier han.

Ressurssituasjon er hemmende, hvis politiet ikke har ressurser til å bruke tid på å kommunisere med media. Han har et inntrykk av at det kan skje, hvis det er veldig mye som skjer i distriktet.

MI2 sier at ulempen for dem er hvis politiet gir feilaktig informasjon eller informasjon som er ufullstendig. For den informasjonen får de ikke sjekket med andre. Den muligheten har de på en måte andre veien. Altså hvis publikum ringer og sier noe så kan denne informasjonen verifiseres av politiet. Men informasjonen som politiet kommer med kan ikke sjekkes kontrolleres av publikum. MI2 sier at det er oftere ufullstendig og mangelfull informasjon, enn faktisk feil.

MI2 mener en hemmende faktor kan være hvis man opplever hverandre som fiender. Hvis operasjonsleder sitter og tenker at nå skal journalisten ta han på en måte, og mener at det som fremmer god kommunikasjon er at man burde snakket sammen utenom også, om hvordan man ønsker å gjennomføre selve kommunikasjonen.

MI3 sier tilgjengelighet, at vi ikke får svar og kontakt med operasjonsleder er hemmende for kommunikasjonen mellom partene. Han mener den største utfordringen er fra journalisten får vite om hendelsen til de får svar hos operasjonslederen. MI3 vektlegger også mangel på å få informasjon raskt som utfordringer som kan hemmende for god kommunikasjon. MI3 mener at det ikke er noe direkte utfordringer knyttet til selve kommunikasjonen eller informasjonen, men heller mer innhenting.

MI3 sier at en annen utfordring som han kommer på er at «politispråket» er veldig annerledes enn vanlig norsk. Informanten sier det er mye «bopel», «gatelegeme», «mannsperson», og lignende politifaglige uttrykk. Han mener det kan være utfordrende at politiet snakker et litt annet språk enn journalisten. Han mener at om politiet snakker litt mer likt som journalistene kan være med på å sikre korrekt informasjon. At det ikke blir noen som helst misforståelser i forbindelse med slike ting. «Så det er jo en stor drøm egentlig at politiet kan begynne å snakke norsk», sier MI3.

MI4 sier at det som hemmer god kommunikasjon er selve kanalen, at hovedutfordringen de har i dag er Twitter. Han føler at politiet er flinke. Han føler at pressen er flink. Men at de har en kanal som er uegnet. Han mener det skaper så mye problemer ved at politiet skal ta på seg en oppgave som redaktør. Det er ikke deres samfunnsoppgave.

MI4 sier også at det er en utfordring om politiet har lav tillit til media, og at det er grunnen til at de ikke nevner hendelser til dem i selve kommunikasjonen. Han føler at mange i samfunnet føler at media fråtser i detaljer, fråtser i tragedie, og hvis det er lav tillit fra politiet til media så er det også en utfordring. At folk er redd for å fortelle media ting fordi de er redd for at media skal slå det opp stort. Han vet ikke om det er dette som er grunnen, men det er en utfordring OM det er grunnen. Han sier at grunnen til at de legger det frem på den måten er fordi det er det formatet de har, og de føler at de får med en større del av befolkningen ved å legge det frem på en enkel måte og bruke dramatik som grep da. Det er altså måten de ulike avisene velger å legge frem nyheten på.

MI5 sier at en ulempe er at journalister er så avhengig av politiet. Med dette mener han at politiet ofte er den første kilden til informasjon om en hendelse, og at media er da avhengig av politiet i stor grad. Han er videre enig som mange av de andre informantene at en ulempe for god kommunikasjon er at politiet ikke tar telefonen og at det tar tid.

6. DRØFTING

Jeg vil her drøfte funnene mine fra informantene opp mot teori. Problemstillingen er et utgangspunkt, hvor drøftingen bygges opp rundt forskningsspørsmålene. Jeg vil drøfte et og et forskningsspørsmål med en tilhørende oppsummering til hvert spørsmål. Deretter kommer punkt 6.4 som drøfter funnene opp mot hvordan krisehåndteringen påvirkes av kommunikasjonen og informasjonsflyten.

Hvordan opplever journalister og operasjonsledere kommunikasjons- og informasjonsflyten i Øst politidistrikt, i en pågående uønsket hendelse/ krise?

- *Hva anser operasjonslederne/oppdragslederne og journalistene som nyttig og relevant kommunikasjon i en pågående hendelse/ krise?*
- *Hvilke erfaringer oppleves som positive og fremmer god kommunikasjons- og informasjonsflyt?*
- *Hvilke erfaringer oppleves som utfordringer og kan være hemmende i kommunikasjons- og informasjonsflyten?*

6. 1 Relevant kommunikasjon i pågående uønsket hendelse/ krise

MI2 syns det store problemet er at informasjonen fra starten av er så styrt av politiet. At man, i noen politidistrikt, velger og ikke melde fra og informere til media før man har hodet over vann. Det forsinker, hindrer og ødelegger vårt arbeid sier han. Det ble fremhevet av en journalistinformant at det ofte er operasjonslederen som sitter på informasjonen. Operasjonslederen har makt sånn sett. Han sier at hvis journalisten aldri hadde fått pratet med operasjonslederen hadde det vært mye mindre som hadde blitt skrevet om av hendelser. Det er mange saker for så vidt hvor operasjonslederen er den eneste kilden. Tar man bort denne ene kilden så er det jo ingenting sier en journalistinformant. Det er flere journalister som mener at informasjonen er mye styrt av operasjonsleder og at man på en eller annen måte er avhengig av operasjonsleder. MI5 sier at en ulempe er at journalister er veldig avhengig av politiet. Med dette mener han at politiet ofte er første kilden til informasjon om en hendelse, og at media er da avhengig av politiet i stor grad. Akkurat som mange av journalistene sier samsvarer også det med teorien til Olsen og Mathiesen (2019) som skriver at politiet som portvakter bestemmer både hva som er interessant for publikum og når de skal få vite det (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 64). Når politiet styrer både innhold og spredning, bestemmer de også hva som er nyttig og interessant for deg (befolkningen) og for redaksjonene. Den vurderingen er ikke alltid i overensstemmelse med hvordan du (som leser eller lytter) eller medier vurderer samme informasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 64). For på motsatt side har man også utfordringer om mediene opererer som portvakter. For publikums meninger eller oppfatninger kan knyttes til redaksjoners makt til å sile ut hva som blir og ikke blir publisert (portvaktfunksjonen). Det er mengder av saker, tips og hendelser som ikke kommer videre fra redaksjonene. Med andre ord er det redaktørstyrte massemedia som er

premissleverandørene for offentlig kommunikasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 62). Olsen og Mathiesen (2019) skriver at redaktørstyrte medier i prinsippet skal kunne sile informasjon de mener er viktig for deg som leser eller lytter, uavhengig av kildenes vurderinger (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 64). Nesten samtlige journalister mener også at det er veldig varierende hva hver og en operasjonsleder velger å dele. MI2 sier noen gir det villig, mens andre synes det er dritt å snakke med media har han inntrykk av. Han har en følelse av at noen operasjonsledere synes det er plagsomt at de ringer, særlig at journalister ringer så ofte og så mye, og at de er så mange. Det er ganske avhengig av hvilken operasjonsleder du prater med, hvor mye du får vite. Journalistinformantene ser på det som viktig å informere samfunnet om det som skjer. MI4 sier det er viktig for dem at politiet gir dem tilstrekkelig med informasjon, rask informasjon, slik at de har en mulighet til å oppfylle deres samfunnsoppgave. MI2 mener man er avhengig av kommunikasjon med politiet for å kunne melde om den type hendelser som politiet er involvert i, i Norge. MI5 sier han etterspør informasjon fra politiet fordi det er jobben hans, og for å fortelle om det som har skjedd i området. PI2 sier at samfunnet skal vite det operasjonsleder vet som operasjonslederne kan gå ut med, og samfunnet skal gi politiet det de trenger, som samfunnet vet. PI3 på sin side sier at journalistene er nysgjerrige, i positiv forstand. Han tillegger at media ønsker nok mer enn de kan få. MI3 mener imidlertid at operasjonsleder aldri deler mer enn de må. Konflikten her blir da hva er «nok» informasjon. Hva som er «nok» informasjon er med andre ord ikke alltid enstemmig med hva en journalists øyne ser på som «nok» kontra en operasjonsleders øyne. Samfunnet og nær miljøet stiller i dag store krav til å bli informert når det skjer en ulykke (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 75). Med bakgrunn i hva journalistene mener, må også operasjonsleder dele informasjonen med journalistene, om samfunnet skal få den informasjonen de har krav på. Deling i større eller mindre grad mellom aktørene vil nok, mer enn vi gjerne tenker over, påvirke hvor opplyst leseren eller lytteren blir om ting som skjer i samfunnet. Det er viktig å være klar over at mediene overgår alle andre aktørers evne til å få en ledelse til å synke, eller stige, i anseelse. Dette avhenger igjen av hvordan ledelsen takler media blant annet under en krise. Pressen har sine klare oppgaver, og dersom eksempelvis operasjonsleder håndterer media på en profesjonell måte, kan man også få nødvendig informasjon raskt og profesjonelt ut til samfunnet. Ledelsen blir faktisk bedømt ut fra sin evne til å kommunisere gjennom media i en krisesituasjon (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 75).

Det journalistene mener med tanke på viktigheten av deling av informasjon som nevnt ovenfor samsvarer også med teorien til Olsen og Mathiesen (2019) som sier at redaktørstyrte medier ser det som sin samfunnsoppgave å informere brukerne om dagens hendelser, altså sile ut små og store hendelser gjennom nyhetsdøgnet og presentere det man mener er viktigst og av størst konsekvens for brukerne (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 153). Folk flest, lesere, seere og lyttere, har et legitimt behov for informasjon, vite hva som har skjedd og hvorfor det har skjedd, og de har behov for å se hendelsene i en større sammenheng (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 153). Journalister sin oppgave er å være den lille manns øyne, ører og munn (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 154). Deres oppgave er å skildre det som skjer. Dessuten er de ute etter å komme i kontakt med involverte som kan gi øyenvitneskildringer (førstehåndskilder) (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 211).

Når det kommer til hva journalister vil spørre om i forhold til sin samfunnsoppgave i å informere samfunnet, er spørreordene nevnt som viktig og relevant innhold blant journalistene. Både MI2, MI3 og MI5 sier at viktig informasjonsinnhold er spørreordene. Medier søker å gi svar på de store H-ene hvem, hva, hvor og når noe har skjedd (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 155). Akkurat som Olsen og Mathiesen (2019) sier også Weisæth og Kjeserud (2007) at publikum ønsker å vite hva, hvor, når og hvorfor, og det er derfor en selvfølge at mediene vil informere publikum om ulykker og katastrofer (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 76). Man har et objektivt behov for å få svar på alle de store h-ene – hvem, hva, hvorfor, når og hvor (Olsen et al., 2008, pp. 102-103). PI1 på sin side opplever at media kan være interessert i andre ting enn det han trodde de var interessert i, eller som han tenker er interessant. Han legger til «Men det er jo holdt på å si, det er jo ikke min rolle å så definere hva som interessant» (...). Han mener det som er viktig for media kontra det som er viktig for han, det er ikke alltid på linje. PI2 opplever på sin side at journalister etterspør sensasjon. Men at det er forskjell på riksmidia og lokalavisen. Han har en følelse av at riksmidia gjerne er enda mer opptatt av sensasjon enn lokalavisen, og at lokale media er mer ute etter hva som foregår i samfunnet som politiet driver med.

MI2 sier at det er nyhetsverdien og -kriterier som gjør at de ringer til politiet. Han mener journalistene etterspør hva, når, hvem, hvor, altså spørreordene. Brurås (2012) sier at nyhetskriteriene blir kalt VISA-kriteriene, som i ordet AVIS. Ordene står for: Vesentlighet: Av

betydning for mottakere og/ eller viktig kunnskap om samfunnet. Identifikasjon: Nærhet – sosialt, kulturelt eller geografisk. Sensasjon: Det oppsiktsvekkende, usedvanlige eller ekstraordinære. Og aktualitet: Noe som skjer nå, ny aktuell kunnskap eller «oppe i tiden». Senere er også K for konflikt, det vil si motsetninger mellom personer/ interesser, og E for eksklusivitet lagt til som egenskaper som gir en sak nyhetsverdi (Brurås, 2012, p. 27). Det er disse nyhetskriteriene journalister forholder seg til (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 210). For redaksjonene er det imidlertid verdt å ta med seg at kortvarig suksess med sensasjoner som følge av uetisk, umoralsk og eller respektløs framtrede, på lang sikt kan føre til at redaktørstyrte medier mister respekt og troverdighet blant publikum, slutter å være vesentlig, svikter sitt samfunnsoppdrag og til slutt risikerer å bli møtt med forakt (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 220).

I forbindelse med deling av informasjon sier en journalistinformant at individet beskyttes blant annet ved at den kommunikasjon som er, i svært liten grad er identifiserende. Ulykker rammer alltid enkeltmennesket. Journalistens oppgave dreier seg om å beskrive virkeligheten etter beste evne og sette den inn i en større sammenheng (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 215). Journalistinformanten sier at politiet eksempelvis snakker ofte om «en mann» eller «en kvinne», eller om «en mann i 40 årene». Det bor ganske mange menn i 40 årene i Moss. En informant sier de har hele veien i tankene at personen ikke skal identifiseres hvis det ikke er gode grunner for det, og at retningslinjene de følger er gjennom VVP. Olsen og Mathiesen (2019) skriver at historie skal fortelles på en slik måte at det engasjerer leseren og seerne uten at dette går ut over hensynet til andre menneskers personvern og integritet (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 215). Mens MI3 sier de ønsker informasjon om alt som enten er alvorlig eller som berører livet til folk på en eller annen måte. Han legger imidlertid til at de er forsiktig med bilder, og at det er en del av oppdraget deres, det å ikke utnytte folk som er i en sårbar situasjon. Olsen og Mathiesen (2019) skriver at redaksjoner ser på navn og bilder av døde som vesentlig informasjon av stor betydning. Naboer, klassekamerater, arbeidskamerater og organisasjoner kan ha stor interesse av å vite hva som har skjedd og hvem det har skjedd med. Derfor presser redaksjonene på for å få opplysningene (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 261). Men det er viktig å presisere at det hører sjeldenheten til at redaktørstyrte medier går ut med navn og bilde på omkomne dersom slike opplysninger ikke er gitt fra offisielle kilder, og det er gitt grønt lys for at opplysningene kan trykkes eller sendes ut til publikum (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 216). For å minske presset på

enkeltpersoner og på pårørende har en etter flere store ulykker valgt å gå ut med fullt navn og bilde av samtlige på en gang (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 217). Redaksjoner mener at skal en først ha fullstendig dekning av en sak, hører navn og bilde med. Så selv om pårørende kan oppleve det som en ekstra belastning, vil redaksjonsledelsen se omtalen som et uttrykk for at samfunnet og medier tar ulykker og kriser alvorlig (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 217-218). I punkt 4.6 i VVP står det blant annet "ta hensyn til hvordan omtale av ulykker og kriminalsaker kan virke på ofre og pårørende". Identifiser ikke omkomne eller savnede personer uten at de nærmeste pårørende er underrettet. Vis hensyn ovenfor mennesker i sorg eller ubalanse (Helle & Strømme, 2016, p. 148).

En journalist sier også enkeltindividene skjermes igjennom både redaksjonelle vurderinger og politiets vurderinger. PI1 sier angående identifisering så vil det alltid være en problemstilling, hvor mye det hensynet skal veie i forhold til det å gi media og publikum rett til informasjon om en hendelse. Det er vanskelig. Han sier han gjerne burde overlatt mer ansvar til redaksjonene. Han selv kan gi ut informasjon om det som har skjedd, og si at de pårørende er ikke varslet, og så må egentlig redaksjonen i større grad ta ansvar for hva de ønsker å publisere. En politiinformant sier det er ulike hensyn å ta når man skal vurdere om man skal ut med informasjon. Blant annet at informasjon ut til publikum må veies opp mot viktigheten av å skjerme 3. pers. Det er blant annet pressens oppgave å beskytte enkeltmennesket og grupper for overgrep eller forsømmelser fra offentlige myndigheter og institusjoner, private foretak eller andre (Olsen et al., 2008, p. 97). I VVP punkt 1.5 står det videre at det er pressens oppgave å beskytte enkeltmennesker og grupper mot overgrep eller forsømmelser fra offentlige myndigheter (Helle & Strømme, 2016, p. 21). På samme måte som pressen ser på det som sin oppgave å beskytte enkeltmennesket så mener også myndighetspersonene at det er deres oppgave å beskytte enkeltmennesker mot overgrep fra media (Olsen et al., 2008, p. 104).

MI1 mener at journalister spør for å danne seg et bilde, et bilde av hva som har skjedd. Både for hva som skal publiseres, og hva som skal være underliggende vurdering for om det skal publiseres, og hva man skal velge å gå ut med. Det mener også politiinformant PI3. Også journalistinformant MI5 er enig at det handler om rask informasjon for å kunne danne seg et bilde, og ikke minst så vil man jo dra til åstedet selv for å observere hva som har skjedd. Også

PI1 og MI3 mener man trenger bakgrunnsinformasjon for å gjøre etiske valg. MI3 sier at han ønsker mye informasjon og tidlig informasjon slik at man kan vurdere om ting skal publiseres eller ei i media. PI1 sier i tillegg at journalister er ute etter kjernen i hendelsen for å finne ut om hendelsen er noe for media og deres redaksjon. PI3 sier at han tror det handler om hvordan journalister dimensjonerer seg, det er grunnen til at de spør om skadeomfang og alvorlighet blant annet. MI4 sier det er viktig at politiet gir dem tilstrekkelig med informasjon slik at de får nok informasjon til å kunne ta de rette redaksjonelle avgjørelsene. Han mener at noe informasjon burde de hatt før fra operasjonslederen, nettopp for å kunne ta de riktige redaksjonelle avgjørelser. MI2 håper politiet kan ta seg til å få ut den første meldingen selv om det er travelt, for da kan journalister begynne å jobbe på sin måte. Olsen og Mathiesen (2019) sier selv om kriseledelse og journalister i utgangspunktet har felles interesser i å få fortalt hva som skjer, er det slett ikke sikkert at resultatene blir slik kriseledelsen hadde forestilt seg. Det er et naturlig resultat av en kritisk og uavhengig presse, og noe profesjonelle krisehåndterer er forberedt på (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 213). De mener erfarne politifolk og hjelpepersonell kjenner medias arbeidsrutiner og oppgaver. De forstår deres behov for illustrerende bilder for rask faktuell oppdatering. Men når adrenalin pumper og liv står på spill, er ikke tålmodigheten stor. Det må journalister og fotografer akseptere. Liv og helse kommer først (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 213)

Noen informanter nevner saker som selvmord, barnevernssaker, savnetsaker hvor man ikke skal ut med bildet og navn, saker hvor man blant annet trenger mer informasjon for å gjøre de rette etiske valgene med tanke på publisering. Videre så sier punkt 4.8 at når barn omtales, er det god presseskikk å ta hensyn til hvilke konsekvenser medieomtalen kan få for barnet. Barnas identitet skal som hovedregel ikke røpes i familietvister, barnevernssaker eller rettsaker. Ved selvmord og selvmordsforsøk står det i 4.9 blant annet at man skal unngå omtale som ikke er nødvendig for å oppfylle allmenne informasjonsbehov (Helle & Strømme, 2016, p. 191).

VVP gir de etiske normene for mediebedrifter og er vedtatt av Norsk Presseforbund. VVP er det etiske regelverket alle redaktørstyrte medier – det vil si alle profesjonelle medier lover å følge (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 138). Når vi diskuterer mediens samfunnsrolle, er det imidlertid nødvendig å trekke et skille mellom idealiserte beskrivelser om hva medier bør være, hvilke

idealer den skal forsøke å leve opp til, og mediers praksis (Helle & Strømme, 2016, p. 139). VVP forteller om mediers idealer og ideologi, men lite om hvordan idealene utøves i det virkelige liv (Helle & Strømme, 2016, p. 139).

6.1.1 Oppsummering

Hva anser operasjonslederne/oppdragslederne og journalistene som nyttig og relevant kommunikasjon i en pågående hendelse/ krise? Oppsummert mener journalistene at viktig kommunikasjonsinnhold er å ha fokuset på spørreordene, og nyhetskriteriene. Noen av politiinformantene opplever at journalistene etterspør nyhetskriteriene, sensasjon blir nevnt. Mens andre opplever at journalister spør om ting operasjonslederen selv ikke trodde journalistene var interessert i.

Journalistene opplever at det er en «utfordring» eller heller mot det negative at politiet operer som en portvakt, det fører med at de bestemmer og styrer for mye. Det blir i større grad nevnt som utfordrende at politiet er portvakt enn at journalisten er portvakt, selv om portvaktfunksjonen teoretisk sett også kan oppstå i motsatt retning. Journalistene opplever seg for avhengige av politiet, i forbindelse med å få informasjon til å kunne utføre sitt samfunnsoppdrag godt nok.

Journalistene opplever informasjonen de får som forskjellig ut fra hvor mye hver og en operasjonsleder individuelt ønsker å dele. De sier at de er ute etter tilstrekkelig og rask informasjon slik at de kan oppfylle deres samfunnsoppgave. Politiinformanten mener også at det er viktig at journalistene får informasjon, men mener imidlertid at journalistene ønsker nok mer informasjon enn de ofte kan få.

Videre er journalisten opptatt av å ikke unødig identifisere individet, og at det ligger i deres oppgave å ikke utnytte folk i en sårbar situasjon. Noen av journalistene opplever at operasjonslederen kunne ha stolt mer på at de ikke går videre med alt, men at de trenger informasjon på bakgrunn av redaksjonelle avgjørelser. Begge informantgruppene er forholdsvis samstemte «på papiret» at journalisten trenger informasjon for å gjøre etiske valg, men at noen journalister opplever at det allikevel ikke alltid går i orden. Politiet på sin side opplever det som

et dilemma rundt identifiseringen og hvor mye de skal gi til media, men at de gjerne nok kunne overlatt mer ansvar til redaksjonene.

Jeg opplever at partene alt i alt virker klar over hva de selv ser på som viktig kommunikasjonsinnhold og hva de mener er viktig for motparten, men at det allikevel på tross av det ikke alltid gis, og deles like mye som ønsket, spesielt sett fra journalistisk ståsted. Videre at politimessige begrensinger setter en stopper for opplevelsen av en «god nok» informasjonsflyt.

6. 2 Fremmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens fordeler

Samtlige av politiinformantene mener at tillit fremmer god og optimal kommunikasjon. PI3 sier også faktorer som troverdighet og forståelse for hverandres roller er fremmede. Han sier også at det har noe med den psykologiske effekten ved å benevne hverandre ved navn. PI1 legger til tilgjengelighet og respekt også som fremmede for god kommunikasjon. Også hos noen av journalistene blir tillit nevnt som et viktig moment på kommunikasjonens fordeler. Tilliten er viktig for at man kan få de underliggende vurderingene fra politiet, som igjen fører med seg et mer likt situasjonsbilde av noe. Olsen, Mathiesen og Boyesen (2008) skriver at uten en grunnleggende tillit mellom befolkningen og de styrende, kan samfunnsstrukturene forvitne (Olsen et al., 2008, p. 61). Tillit er avhengig av vår vurdering av troverdigheten til personer som vi skal ha tillit til sier Hardin (2006) (Olsen et al., 2008, p. 61). Tillit kan altså både føre med seg en bedre kommunikasjon mellom partene enn om man ikke har tillit til hverandre. Som teorien til Engen, Kruke, Lindøe, K.H Olsen, O. E Olsen og Pettersen (2016) sier så kan det bety at vår kunnskap om informasjonskilden blir viktig for vår vurdering av kildens troverdighet. Det betyr gjerne at befolkningen helst forholder seg til folk eller informasjonskilder de stoler på (Cook et al., 2005) (Engen et al., 2016, pp. 327-328). utfordringene for en kriseledelse er å kommunisere på en måte som skaper tillit blant journalister og folk flest (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 193). PI1 sier at når det gjelder i forhold til tillits biten, i forhold til hva det er som avgjør at han sier litt mer, men at han ber journalistene holde tilbake, så sier han: «det jo klart om det ringer en journalist som jeg ikke vet navnet på fra et riksmidium så er jeg kanskje litt mer tilbakeholden enn jeg kanskje kan være med en journalist fra Romeriket blad for å ta et eksempel fra de lokale, som jeg har pratet med 50 ganger før». En av informantene nevnte i intervjuet at det var mye i saken om Anne Elisabeth Hagen de fikk vite om, som de ikke publiserte. Det handler om

troverdighet og tillit. Troverdighet er medias viktigste ressurs. En grunnpilar for troverdighet er at en er uavhengig i den forstand at journalisten eller mediet ikke har en egeninteresse i å fremme eller ikke fremme saker (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 140-141). Tidligere sjefredaktør Thor Bjarne Bore i Stavanger Aftenblad rådet journalister til å spørre om alt, men at de ikke trengte å skrive om alt. Ofte vet journalister mye mer enn de skriver (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 171). MI3 sier på sin side at det som fremmer god kommunikasjon er blant annet å snakke sammen, åpenhet med hverandre, og tillit. Ord som å være hyggelig, ha positiv tone, være ærlige, redelige, ikke prøve å lure, å kunne stole på hverandre. En politiinformant (PI2) sier underveis i intervjuet at journalistene er «åtseletere». Han opplever de ikke som fiender på noe måte, i all hovedsak er de en samarbeidspartner. «Journalistene gjør bare jobben sin, men de er også ute etter å få overskrifter og klikk og tjene penger til lønna si. Så jeg skjønner at det er sånn, men jeg skulle ønske det var litt annerledes», sier PI2. Det politiinformanten sier samsvarer med teorien til Olsen og Mathiesen (2019) at mange vil hevde at eierne er mer opptatt av «butikk» enn etikk (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 141).

En politiinformant sier at den forskjellsbehandlingen som kan ligge der i forhold til journalister og medier den er ikke bevisst. Han har ingen preferanser på noe mediehus. Han sier han ser av og til ann behovet hvis det skulle være en kritisk hendelse eksempelvis en eksplosjon på fabrikk med stor spredningsfare og giftige gasser. Videre så tillegger han: «så er det sånn at av praktiske grunner så prioriterer jeg riksmidia. Ut ifra min oppfatning er at det er flere på en måte som får «News flash» (på mobil eller Ipad eller pc eller lignede) fra nettopp TV2 eller VG eller ja eller NRK». Olsen Mathiesen skriver at mange søker lokalavisen når de leter etter informasjon om lokale forhold, og til de store nasjonale radio- og tv-stasjonene når hendelsen angår hele nasjonen (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 58). I Norge er det nærliggende å tenke at vi vil sette lit til informasjon som kommuniseres fra politiets kriseledelse, for eksempel via NRK Dagsnytt. Det er ikke sikkert at vi får all informasjon vi trenger derfra, men mange vil mene at dette er troverdige informasjonskilder, og at den informasjonen som kommer derfra, derfor vil være gyldig. Det samme kan vanskelig sies om informasjon som legges ut på Facebook eller på Twitter av ukjente personer (Engen et al., 2016, p. 327). PI1 sier det er seriøse journalister som jobber i de forskjellige mediehusene. PI2 sier det er enklere med de lokale Han sier: «De venter. De har forståelse for at ting tar tid. Riksmidia, de skal fort ut, tv skal fort ut, radio skal fort ut. Har du

avis så har du kanskje litt bedre tid. Jeg tror noen ganger det hadde «gavnet» både de og oss hvis de hadde gitt det noen minutter til da». Olsen og Mathiesen (2019) skriver mange lokalaviser nyter en veldig høy troverdighet. Det er en grunn til at mange søker til lokalavisen (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 58). Tillit og geografisk nærhet er også årsaker til at krisehåndterer kan samarbeide direkte med lokalaviser, radio og tv for å sikre spredning av kvalitetssikret informasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 58).

Som blant annet MI3 sier så er åpenhet med hverandre fremmende for god kommunikasjon mener han. PI1 på sin side, sier han ønsker å dele mest mulig av det han kan dele. Manglende åpenhet gjør det nesten umulig for pressen å rykke ut til en ulykke eller en politistasjon mens den skjer, med mindre politiet selv er åpen om det. Det betyr at politiet får jobbe uforstyrret og uten at journalister får kikke dem nærmest i kortene (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 64). PI1 reflekterer rundt hvor mye informasjon man bør gå ut med med engang og hva man bør holde igjen. Jeg og informanten pratet litt om det å holde tilbake informasjon til media av en eller annen grunn. Han mener at det å dele informasjon også kan dempe uro og angst hos publikum. Olsen og Mathiesen (2019) skriver at de fleste problemer som kan hindre eller forstyrre kommunikasjonen fra kriseledelsen blant annet til samfunnet, kan føres tilbake til mangelfull informasjon om hva som skjer (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 194). Journalist MI4 mener at Norge må være en av de som har et mest åpent politi. Men at av og til vet de at her er det åpenbart noe alvorlig som har skjedd fordi det er så mye utrykning, men det er ingen som melder om det. Det kan medføre at publikum kan få mistillit til pressen fordi de føler at journalister holder igjen informasjon for dem. Men så er det egentlige politiet som holder igjen informasjon for journalistene sier han. MI1 mener at kommunikasjonen må være så langt vi kan, ærlig og omfangsrik. Han sier at når han spør et spørsmål om hva som skjer så håper han at operasjonsleder faktisk sier det som står i loggen, og ikke kamuflerer det altfor mye. Weisæth og Kjeserud (2007) sier at hva som skjer i offentlig virksomhet eller i næringslivet er ikke en privatsak, men i høyeste grad en samfunnssak. Følgelig må det gis informasjon (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 75). Hvordan media og publikum blir informert, under og etter en aksjon, har gang på gang vist seg å ha avgjørende betydning for hvordan samfunnet oppfatter at en bedrift eller statsetat skjøtter sine oppgaver i forbindelse med krisen (Weisæth & Kjeserud, 2007, pp. 75-76). Ti enkle regler som kan hjelpe kriseledelsen i de fleste situasjoner i forholdet til mediene: Vær tilgjengelig, Svar raskt, svar ærlig, svar troverdig

(vær tillitsfull), fortell så mye som mulig om dokumenterte forhold. Forklar hvorfor du ikke kan fortelle alt. Forklar og fortell lettfattelig. Angrip ikke mediene. Forstå mediens oppdrag. Etabler/ bygg opp tillit. Følg informasjonspolicyen/ strategien (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 81).

Mer en tillit sees også rask og ærlig informasjon på som fremmede for god kommunikasjon. MI5 sier det som fremmer god kommunikasjon er «at informasjonen kommer tidlig nok, sånn at vi også kan på en måte ha mulighet til å observere selv eller kan hente inn informasjonen relativt kjapt selv på andre måter. Og at det er tydelig og konkret da». MI1 mener det som fremmer god kommunikasjon er enkelt oppsummert at begge parter har en profesjonell forståelse av kommunikasjonen, og at det handler om effektivitet at man kommer frem til et sted i rimelig tid og at det da må være en rimelig god dialog mellom partene som gjør at en får en god situasjonsforståelse. Å la seg intervju i krisens tidlige fase kan være krevende, men i de første timene vil de fleste spørsmålene dreie seg om hva som har skjedd og hva som blir gjort med situasjonen (Brataas, 2019, p. 99). For journalistene sin del så er det uansett tidspress og psykisk press ved en større ulykke eller katastrofe så er det journalistens oppgave å få fram informasjon korrekt og fort – jo mer tid en har, jo lettere er det å få ting sjekket og korrigert (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 155). Journalistiske produkter blir alltid laget under tidspress (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 155). Ofte må en rapportere om en hendelse lenge før en har full oversikt over hva som har skjedd og hvorfor. Uansett gjelder det å være først. Første mann ut er den som på mange måter får eierskap til historien. Men den første utgaven av artikler på nett kan være temmelig korte og fulle av fakta (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 155).

MI2 sier at ulempen for dem er hvis politiet gir feilaktig informasjon eller informasjon som er ufullstendig. For den informasjonen får de ikke sjekket med andre. Den muligheten har de på en måte andre veien. Eksempelvis hvis publikum ringer og sier noe til politiet så kan denne informasjonen verifiseres av politiet. Imidlertid kan informasjonen som politiet kommer med ikke sjekkes og kontrolleres av publikum. MI2 sier det oftere er ufullstendig og mangelfull informasjon, enn faktisk feil. Dette kan etter hva Olsen og Mathiesen (2019) skriver også være utfordrende for kriseledelsen selv. De skriver om flom uten flomvern, som enkelt forklart betyr at eksempelvis sosiale medier flommer over av sanne og usanne rykter. Enklere blir det ikke når informasjon gir seg for å være myndighetsinformasjon. Derfor er verifisering av informasjon og

informasjonskilder blitt svært viktig i all kriseledelse. I tillegg er faren stor for overflod av informasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 54).

PI1 mener at media er ute etter korrekt informasjon og ikke syensing, de er ute etter det politifaglige. Han har et ønske om å få objektiv og mest mulig korrekt informasjon ut. PI1 er også opptatt av at kommunikasjonsinnholdet ikke må skape spekulasjoner, og anser de faktiske forhold som viktig kommunikasjonsinnhold. Journalister må ikke få stykkvis informasjon som fører til spekulasjoner sier PI1. MI3 mener at når politiet gir journalistene informasjon så unngår politiet at det blir spekulert. MI4 mener at en grunn til at politiet må gi journalister tilstrekkelig med informasjon er at befolkningen skal være sikker på at om noe alvorlig skjer så skal de kunne lese det i pressen. Han legger til at det ser de særlig er viktig nå når sosiale medier er så stort, hvor det spres mye rykter. Hvis ikke folk får tilgang til informasjon i pressen går de til en dårlig ryktebasert kilde på Twitter. Det journalistiske manifest har gjort journalister til fanebærere for sannheten med stor S med tanke på å få frem de viktige og riktige tingene her i verden (Olsen et al., 2008, p. 98). Feil og mangler i media har aldri vært en mangelvare. Men rene forfalskninger hører til i en helt annen divisjon. Normalen i Norge er at når feil og mangler avsløres, skal feilene omtales, oppklares og rettes i full offentlighet (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 61-62). I tidligere tider var det utbredt forventning om objektiv og sann dekning av nyheter. Man har nå gitt opp tanken på at det finnes en objektiv sannhet eller at det er en mulighet å dekke saker fullstendig objektivt (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 148). Når redaktører og journalister diskuterer journalistikk, dreier diskusjonen seg stort sett om det som rapporteres er korrekt eller ikke. Er det dekning for det som sies eller skrives? Er hver eneste påstand eller kontrovers dekket av kilder og kan dokumenteres? Dersom svaret er ja på begge spørsmålene, vil de fleste være fornøyd med det og se dekningen som dokumentert og sann (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 149).

6.2.2 Oppsummering

Hvilke erfaringer oppleves som positive og fremmer god kommunikasjons- og informasjonsflyt?
Oppsummert mener politijournalisten tillit, troverdighet, tilgjengelighet og respekt fremmer god kommunikasjon mellom partene, og at de i mange tilfeller skulle ønsket de kunne være mer tilgjengelige enn de er. Det fremstår som om de er klar over sine utfordringer med tanke på mangelfull tilgjengelighet, men at det ikke står på viljen deres – det er snarere snakk om et

kapasitet spørsmål, og for mye oppgaver tillagt operasjonsleder hvor man inklusiv skal serve media, da kommer media fort i siste rekke.

Journalistene på sin side mener også tillit er fremmende. Videre mener de åpenhet, rask og ærlig informasjon er viktig når det gjelder erfaringer som oppleves som positive og fremmer god kommunikasjon – og informasjonsflyt.

Den største konflikten eller utfordringen omhandler nok synet på åpenhet. Journalistene ønsker mer eller mindre full åpenhet. Mens politiet ønsker åpenhet, men med begrensninger. Hvor denne «åpenhets» grensen går er det nok ikke helt enighet om blant partene.

6.3 Hemmer god kommunikasjon, og kommunikasjonens utfordringer

Mens noen av informantene på den ene siden mener tillit fremmer god kommunikasjon, mener noen av informantene også at mistillit kan hemme god kommunikasjon. Politiinformant PI2 sier at mistillit og mangel på forståelse for hverandres jobb, er hemmende for god kommunikasjon. Journalistinformant MI4 sier det er en utfordring om politiet har lav tillit til media, og at det er grunnen til at politiet ikke nevner hendelser til journalistene i selve kommunikasjonen. Han føler at mange i samfunnet føler at media fråtser i detaljer, fråtser i tragedie, og hvis det er lav tillit fra politiet til media så er det også en utfordring. Tillit har en tendens til å fremkalle mer tillit, mens mistillit gjerne fremkaller mer mistillit (Fox, 1974) (Engen et al., 2016, p. 327). Utfordringen her blir igjen om de med mest informasjon er de man har minst tillit til. Det er med andre ord et dilemma mellom trangen til å stole på noen, og nødvendigheten av å ta til seg informasjon (Engen et al., 2016, p. 327). Det Engen, Kruke, Lindøe, K.H Olsen, O. E Olsen og Pettersen (2016) skriver her er nok mest basert på befolkningen opp mot ulike informasjonskilder, men dette dilemma kan nok også relateres til forholdet mellom operasjonsleder og journalisten, i forhold til om man tillit eller mistillit til hverandre.

Politiinformant PI1 sier han kan ha et ønske om å vente med informasjonen ut for å ikke blåse saken eller varsle noen andre aktører som de ønsker å ta en nærmere prat med, men media kan presse frem at de går ut med informasjon tidlig sånn at de kanskje til en viss grad forspiller den muligheten, det er en ulempe. PI1 ønsker ikke å gi ut hasteinformasjon, slik at det blir vakuum i

informasjon, da kan du bli «spammet» av media. PI1 mener også at en annen ulempe er at medias ønske om å lage nyheter, går på tvers av politiets ønske om å holde tilbake informasjon. PI2 sier tid kan gjøre at han holder igjen på det han er usikker på. I stedet for at han har fått tid til å tenke gjennom det, og kan gi ut det han vet helt sikkert, det er hemmende mener han. Mens politiinformantene ønsker å holde informasjon mer igjen på grunn av arbeidsro og usikkerhet, opplever derimot journalistene at politiet tidvis holder for mye igjen. MI5 reagerer på at det er flere ting som ikke blir meldt av politiet i det hele tatt. Improvisasjon og rask reaksjon er alltid viktig i viktige kritiske situasjoner hvis det gjøres systematisk og lett forståelig, ellers vil forvirringen spre seg nedover i rekkene. Man kan derfor si at improvisasjon i krisehåndtering bør være planlagt (Olsen og Kruke 2006) (Engen et al., 2016, pp. 192-193). Når krisen er et faktum og usikkerheten fremdeles råder blir en svært viktig oppgave for kriseledelsen å kommunisere hva krisen handler om, og hvorfor kriseledelsen har valgt å handle som den gjør (Boin mfl. 2015) (Engen et al., 2016, p. 193). PI1 mener det er viktig å kommunisere hva operasjonsleders intensjon er, og hvorfor informasjonen eventuelt holdes tilbake. Som PI1 mener også PI3 at det må forklares hvorfor en er tilbakeholden med informasjon. MI1 mener også det hemmer god kommunikasjon at man ikke begrunner *hvorfor* politiet er tilstede på et sted. Da opplyser man ikke offentligheten.

MI3 sier en annen utfordring som han kommer på er at «politispråket» er veldig annerledes enn vanlig norsk. Han mener at om politiet snakker litt mer likt som journalistene kan være med på å sikre korrekt informasjon. At det ikke blir noen som helst misforståelser i forbindelse med slike ting. De som skal håndtere krisen, må kunne formulere seg slik at de blir forstått både av journalister og offentligheten (Engen et al., 2016, p. 193). Utfordringene for en kriseledelse er å kommunisere på en måte som skaper tillit blant journalister og folk flest (Engen et al., 2016, p. 193).

Politiinformant PI3 mener all informasjon har rom for tolkning og hvordan mottakeren oppfatter informasjonen. Du sender et budskap, og så skal det gjennom den kverna, den kulturelle kverna. Gjennom den miljø og arv, og kultur biten, før man evner å ta imot budskapet. Det er jo sånn at Mattis i fra Alta han oppfatter et budskap helt annerledes enn Svanhild fra Oslos vestkant. Det er to relativt vidt forskjellige kulturer, og da også tilnærmelser til informasjon. Når det gjelder

krisehåndtering og informasjonsstyring skriver Olsen og Mathiesen (2019) at en krise vil ikke nødvendigvis framstå som en krise for alle. Enkelte situasjoner blir kriser, de utvikler seg på en skal fra «ikke noe problem» til «full krise». Hvor på skalaen man befinner seg, vil vurderes etter posisjon og erfaring. Men det avhenger også av den kulturelle konteksten krisesituasjonen oppstår (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 152-153). Akkurat like gjeldene som dette er for en krisehåndterer, eller en journalist vil dette også være for Mattis fra Alta eller Svanhild fra Oslos vestkant. Enkelt oppsummert så kan altså de kulturelle forskjellene være hemmende for informasjonsflyten og kommunikasjonen.

Like mye som informantene nevner tilgjengelighet og rask informasjon som fremmede for god kommunikasjon, nevner de også imidlertid de samme faktorene som hemmede for god kommunikasjon. MI3 sier tilgjengelighet, at vi ikke får svar og kontakt med operasjonsleder er hemmende for kommunikasjonen mellom partene. Han mener den største utfordringen er fra journalisten får vite om hendelsen til de får svar hos operasjonslederen. Han mener mangel på informasjon raskt kan være utfordrende og hemmende. MI5 er enig som mange av de andre informantene at en ulempe for god kommunikasjon er at politiet ikke tar telefonen og at det tar tid. Tid tas opp flere ganger, og nevnes som en klar faktor som kan medføre ulemper ved kommunikasjon. MI4 sier at det som hemmer god kommunikasjon er selve kanalen, at hovedutfordringen de har i dag er Twitter. Kommunikasjonskanalen kunne vært fremmede for god kommunikasjon om den hadde vært egnet, de har nå en kanal som er uegnet. Han mener det skaper så mye problemer ved at politiet skal ta på seg en oppgave som redaktør. Det er ikke deres samfunnsoppgave. MI1 mener en ulempe er bruk av Twitter og det at mediene bruker lang tid på å nå frem til politiet, som igjen gjør at det blir tilfeldig i forhold til hvem som kommer frem og får kontakt med operasjonsleder. Han sier det er virkelig kritisk for lokal avisen som har en eller to journalister sittende på kvelden dersom man må bruke 20% av arbeidsdagen, 30% av arbeidskvelden sin, på å sitte og få tak i noen, og så kan det være at det er «ingenting». Det er ikke samfunnseffektivt mener han. Han mener imidlertid at når man først kommer fram til operasjonssentralen så er det ofte veldig bra. Man har en god tillit og en god dialog, og man ender med ett godt situasjonsbilde hvis man stiller de riktige spørsmålene. Det virker som om informantgruppene er ganske samkjørte og enige om at den kanalen man har i dag ikke er god nok. Politiinformant PI2 sier at kommunikasjonsplattformen, og tidspresset er grunner til at han

deler den informasjonen som han deler. PI1 mener den optimale kommunikasjonen er hvis man har dedikert personell som er satt av til å serve media, en politifaglig person med god intern kommunikasjon, og ekstern håndtering av media. Kriseledelsen må vite hvilke medieplattformer den skal bruke for å treffe ønskede mottakere av informasjonen. Så handler det om å hente inn informasjon og mulige ressurser på sosiale medier (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 193).

MI2 mener en hemmende faktor kan være hvis man opplever hverandre som fiender, hvis operasjonsleder sitter og tenker at nå skal journalisten "ta han" på en måte. MI2 mener at det som fremmer god kommunikasjon er at man burde snakket sammen utenom også, om hvordan man ønsker å gjennomføre selve kommunikasjonen. Olsen, Mathiesen og Boyesen (2008) skriver at normalt oppstår det et samarbeidsforhold mellom myndighetenes kriseledelse og journalistene for å sikre at rett informasjon kommer ut. Normalt er det lite diskusjon om å gi reportere og media full tilgang til hendelsesforløp og fakta. Så langt har media og kriseledelse, politi, forsvar, helsepersonell og brannfolk felles interesser. Problemet oppstår gjerne i neste omgang. Motsetninger oppstår dersom kriseledelsen ikke ser seg tjent med å fortelle alt, skjuler deler av sannheten eller gir feil/ falske opplysninger. Det kan være legitime årsaker til det (Olsen et al., 2008, pp. 102-103).

MI3 sier den største fordelen med at politiet snakker med media er at de får ut informasjonen som de anser som viktig å få ut, til både media og befolkningen. Media når ut til langt flere enn politiet ellers ville ha gjort på egen hånd sier han. Så det er jo en stor fordel for politiet mener han. Når det gjelder fordeler så nevner PI1 at ved tett samarbeid så når man til masse folk via media. Journalister som ringer pressestaben, har ofte en tidsfrist. Selv om det ikke alltid er mulig å etterkomme tidsfristen, bør kommunikasjonsteamet forsøke å finne svar eller i det minste ringe tilbake journalisten innen den avtalte tiden (Brataas, 2019, p. 94). De vet at mediebedrifter straks får kjennskap til hva som har skjedd uansett, og de vil sikre at reporterne får korrekt og relevant informasjon. Dessuten har kriseledelsen ofte behov for å spre informasjon så raskt som mulig (Olsen & Mathiesen, 2019, pp. 210-211).

6.3.3 Oppsummering

Hvilke erfaringer oppleves som utfordringer og kan være hemmende i kommunikasjons- og informasjonsflyten? Oppsummert er mye av det som fremkommer som fremmede faktorer og opplevelser for god kommunikasjon sett på som hemmende om det er mangel på det.

Mistillit og manglende åpenhet blir nevnt som hemmede for god kommunikasjon hos begge parter. Det fremstår generelt sett hos journalistinformantene at de ønsker mer åpenhet og informasjon enn det de kan få, men at grunnen til åpenhet eller ei, og synet på åpenhet eller ei, bunner ut i partenes litt ulike fokusområder.

Journalistene mener det er hemmende om operasjonsleder ikke er rask nok og tilgjengelig nok. Dette medfører et problem med tanke på at journalistene ikke får informasjonen fort nok ut til samfunnet, og ikke på grunn av «klikk», penger, «butikk», heder og ære som det virker som om noen politiinformanter tror journalistene er ute etter. Det virker med andre ord ikke helt som om politiinformantene har fullstendig innsikt eller forståelse rundt hvorfor journalistene spør som de gjør og hvorfor det er om å gjøre å være rask. Når det gjelder rask, så er det også en litt svevende og diffus grense rundt hva er raskt nok, akkurat som ved åpenhet versus manglende åpenhet.

6. 4 Hvordan påvirkes krisehåndteringen av kommunikasjonen og informasjonsflyten?

Kommunikasjon er viktig, og vil ikke bli mindre viktig i en pågående uønsket hendelse eller krise. Det har blitt påstått at opptil 70-80% av problemløsningen ved kriser dreier seg om kommunikasjon (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 16). Kommunikasjon er en vesentlig del av selve krisehåndteringen. Krisehåndteringen påvirkes av at man kan kommunisere godt, ut fra tilliten, troverdigheten og respekt man har for hverandres roller, og ikke minst tilgjengelighet, åpenhet, og ærlig, korrekt og rask informasjon som nevnt tidligere i kapittel 6.

Når det gjelder informantens oppfatning og syn på hva en pågående uønsket hendelse og krise er, så har informantene en felles oppfatning om at en uønsket hendelse er mindre enn en krise og noe politiet har stadig vekk. PI2 mener en uønsket hendelse er nesten alt det de driver med. En uønsket hendelse er noe politiet opplever hele tiden i følge PI3, en knivstikking er et klart

eksempel. MI2 sier at en krise er alltid en uønsket hendelse. Men en uønsket hendelse er ikke nødvendigvis en krise. MI3 tenker en uønsket hendelse er nesten alt politiet må ta hånd om.

Både PI1, MI2, MI3, MI4 forklarer kriser i et litt samfunnsmessig perspektiv. PI1 sier en krise er om man umiddelbart ser at verktøyet deres og deres midler ikke strekker til for å håndtere en situasjon som prekært må håndteres. De må gjøre tiltak. PI1 sier at de kanskje må styrke bemanningen ute, de må forsterke linjen det vil si forsterke inne på operasjonssentralen. Når PI1 sier «vi må forsterke linjen det vil si forsterke inne på operasjonssentralen», så er det kanskje ment generelt, men det er trolig ingen tvil om at kommunikasjons- og informasjonsflyten, og krisekommunikasjonen også må styrkes innenfra (hos politiet) og ut (til media og samfunn). God krisehåndtering kjennetegnes av hvor godt samfunnet er forberedt. Forberedelser dreier seg om informasjon til befolkningen om mulige trusler, om hva de skal gjøre hvis noe skjer, og hva folk kan forvente under og etter en krisesituasjon (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 88). De som håndterer en stor ulykke eller krise, vil føle et sterkt tidspress både for å ta beslutninger og iverksette tiltak. Dette må de gjøre under til dels stor usikkerhet fordi det kan være vanskelig å få oversikt og informasjon man tør å handle ut fra. Samtidig vil de oppleve en sterk etterspørsel etter informasjon fra medarbeidere og kollegaer, pårørende og media (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 180).

MI4 bruker ordet alvorlig når han skal forklare krise, og sier det er noe som har betydning for samfunnet. En krise defineres vanligvis som en alvorlig trussel mot struktur, verdier og normer i et sosialt system, som under tidspress og usikkerhet gjør det nødvendig å ta kritiske beslutninger (Rosenthal et al., 2001) (Olsen et al., 2008, p. 47). En krise er en uønsket hendelse av et større omfang som krever en mer omfattende respons og derigjennom en mobilisering lokalt og gjerne også regionalt (Engen et al., 2016, pp. 261-262). De forskjellige definisjonene på kriser har en del felles karakteristikk: trussel, forvirring, usikkerhet, uventet og manglende kontroll, tidspress, informasjonsutfordring (for mye og for lite informasjon samtidig), beslutningsutfordringer og så videre (Engen et al., 2016, p. 261). Også Boin, Hart, Stern og Sundelius (2005) nevner tre komponenter som ofte er en del av krisedefinisjonen: trussel, usikkerhet og press (Boin et al., 2005, pp. 2-3). Det å leve opp til de faktorene informantene mener fremmer god kommunikasjon, samtidig som man er preget av krisens mer eller mindre negative momenter er nok utfordrende

for mange. Ikke minst vil det nok også være forholdvis subjektivt med tanke på operasjonsleders mestringsfølelse, erfaring og persepsjon.

PI3 tror folk er forskjellig på hva de legger i ordet krise. Han sier «en krise blir ikke større enn hva du personlig opplever. Noen vil oppleve krisen før, andre litt senere. Vi har forskjellige virkelighetsoppfatning. Der kommer kompetanse, reell kompetanse, formell kompetanse, erfaring inn tenker jeg». Teorien til Engen, Kruke, Lindøe, K.H Olsen, O. E Olsen og Pettersen (2016) sier at større eller mindre ulykker eller kriser skjer hver dag, disse hendelsene må enkeltmennesker håndtere der og da (Engen et al., 2016, pp. 261-262). Individuelle kriser som livskriser og traumatiske kriser kan alle enkeltmennesker oppleve. Disse påkjenninger er i og for seg å forvente for en del mennesker i løpet av et naturlig livsløp, men i disse tilfellene har de rammet på et for tidlig tidspunkt og får preg av en traumatisk krise (Weisæth & Kjeserud, 2007, p. 30). Krisehåndtering påvirkes av operasjonsleders syn på hva hendelsen faktisk dreier seg om. Har operasjonsleder og/eller journalisten et syn på at det er noe annet enn det faktisk er, vil hendelsen bli håndtert og kommunisert deretter. Dette handler mye om krisehåndterernes og journalistens subjektive risikopersepsjon. Hos journalistene handler det også mye om de nevnte nyhetskriteriene. Tendensen er klar, mediene skriver langt mer om de sjeldne katastrofale hendelsene enn om enkeltulykkene som i sum dominerer ulykkesstatistikken (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 131). Innen nyhetsjournalistikken er, som nevnt, kravet til vesentlighet fremtredende. Medier bygger på nyhetsformler som eksempelvis VISAK (Vesentlighet, Identifikasjon, Sensasjon, Aktuelt og Konflikt). Den manglende medieinteressen for eksempelvis hjemmeulykker kan skyldes at hjemmeulykker er noe vi har vent oss til, og som vi føler vi behersker eller kontrollerer. Dermed forsvinner kriteriene som sensasjon, aktuelt og konflikt ut av regnestykket (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 131). Medier er en viktig rolle i samfunnet når det gjelder kommunikasjon om risiko og kommunikasjon i kriser. Gjennom formidling av ulykkeshendelser og katastrofer bidrar medier til å forme befolkningens forståelse av risiko (og kriser) (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 131). Uten den riktige formidlingen fra operasjonsleder til journalisten, som igjen informerer samfunnet, vil dette igjen kunne påvirke befolkningens forståelse og oppfatning (på og i riktig eller uriktig vei/ retning).

Manglende tillit og åpenhet kan medføre at journalistene ikke får rask og nok informasjon. Dette medfører et problem med tanke på at journalistene ikke får informasjonen fort nok ut til samfunnet. På grunn av ofte mangelfull informasjon er det en sentral oppgave i krisehåndteringen å ta avgjørelser basert på stor usikkerhet og under stort tidspress (Boin et al., 2015) (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 187). Dette kan også relateres til operasjonsleders kommunikasjon og informasjon ut til media. Manglende åpenhet kan blant annet medføre feil bilde og nye kritiske situasjoner. Feilaktig meningsdanning i kaoset kan føre til en forverring av hele situasjonen (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 188). Det kan være fristende å bare vente noen minutter til i håp om å få litt mer og litt sikrere informasjon først. Om man venter og det skulle vise seg å være behov for informasjon ut til media og publikum, kan det medføre generelt tap av tillit til beredskapen, i dette tilfellet operasjonsleder (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 185). Om ikke de positive faktorene som informanten mener er fremmende for god kommunikasjon og informasjonsflyt er tilstede er det grunn til å anta at krisehåndteringen også blir svekket sett ut ifra informantens ståsted og oppfattelse av viktigheten rundt krisehåndtering og kommunikasjon.

MI1 tenker at politiet skal kommunisere hva de kan om en sak. MI2 mener kommunikasjon betyr å ha samtale med hverandre. Det samme mener MI3 og MI5. MI3 og sier blant annet at kommunikasjon handler om dialog. I likhet med journalistinformantene sier Schwebs og Østbye (2013) at for media er kommunikasjon kjernevirksomheten. PI1 sier at kommunikasjonen er kjernen i hva operasjonslederen/ operasjonssentralen holder på med. PI2 sier at det å utveksle informasjon og skape en felles situasjonsforståelse er kommunikasjon. PI3 sier kommunikasjon er rota til alt godt, og så er det rota til alt ondt. Han sier det er et veldig viktig element som de overser, "for når det oppstår misforståelser, så er det gjerne på grunn av kommunikasjonen eller kanskje manglende kommunikasjon". Ut fra det man ser her er kommunikasjon med andre ord essensielt og kjernevirksomhet i begge informantgruppene.

Politiinformant PI3 mener all informasjon har rom for tolkning og hvordan man oppfatter mottakeren. Han sier man sender et budskap, og det skal gjennom den kulturelle kverna, gjennom miljø og arv og kultur biten, før man evner å ta imot budskapet. Han sier det er sånn at Mattis i fra Alta oppfatter et budskap helt annerledes enn Svanhild fra Oslos vestkant. Det er to relativt vidt forskjellige kulturer, og da også tilnærmelser til informasjon. Å ha tiltro til personer man

kjenner fra før, og personer som vurderer og formulerer seg på samme måten som en selv, blir en måte å redusere usikkerheten på. Det er langt vanskeligere å forstå og få tillit til informasjon som kommer fra personer man ikke kjenner, og som bruker andre begreper og formuleringer for å beskrive hendelsen enn dem man selv er vant med (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 191). Hvis det eksempelvis er store språklige og kulturelle forskjeller mellom avsender og mottaker, kan informasjonen bli vurdert som svært usikker og i verste fall bli neglisjert (Olsen & Mathiesen, 2019, p. 191). Engen, Kruke, Lindøe, K.H Olsen, O. E Olsen og Pettersen (2016) skriver at vår subjektive tolkning av situasjonen vi befinner oss i, påvirker handlingen vår.

Ambulansepersonellet, brannkonstablene og innsatslederen fra politiet har sett slike situasjoner før og vil kanskje vurdere dette som en vanlig hendelse, som de kan håndtere på rutinemessig måte. I mange tilfeller vil det med andre ord være ulike subjektive synspunkter på om vi er i en krise eller ikke (Engen et al., 2016, p. 261). Den kulturelle konteksten og krisehåndterers subjektive tolkning vil kunne påvirke hvordan krisen håndteres og således kommuniseres ut. Sender og mottaker må være på samme nivå og ha en felles forståelse. Sender må sette seg inn i mottakers mulighet til å forstå budskapet. Selv enkle budskap kan bli kompliserte for mottakere som ikke ser det avsender ser. For det andre må det være et adekvat eller egnet medium for å kommunisere budskapet (Engen et al., 2016, p. 324)

Det virker som om alt henger sammen i en «ond sirkel», spesielt sett fra journalistens syn. Om ikke politiet kommuniserer tilstrekkelig og nok, vil det kunne påvirke den felles situasjonsforståelsen og informasjon ut til journalistene og syvende og sist samfunnet. Informasjonen ut til samfunnet påvirkes også av operasjonsleders subjektive oppfatning på hva som er krise eller en alvorlig uønsket hendelse. Opplever operasjonsleder det som mindre alvorlig eller ikke vesentlig, vil man stå i «fare» for å heller ikke få kjennskap til hendelsen. Dette kan også relateres opp til journalistens oppfattelse av avhengighet til operasjonslederen og som hans funksjon som krisehåndterer i en krise, og hans portvaktfunksjon.

7. KONKLUSJON

Oppgavens formål har vært å få bedre innsikt og kunnskap om hvordan politiets operasjonsledere/ oppdragsledere og medias journalister kommuniserer med hverandre i en

pågående uønsket hendelse eller krise. Der jeg ville forsøke å få en forståelse av hva aktørene anser som suksessfaktorer for en god kommunikasjon, og hva som fremmer og hemmer kommunikasjonen ut fra aktørenes perspektiv og posisjon. Jeg ønsket å undersøke hvilken oppfatning, opplevelse og erfaring man har vedrørende kommunikasjon mellom operasjonsledere/ oppdragslederne og journalistene.

Opgavens problemstilling er «Hvordan opplever journalisten og operasjonslederen kommunikasjons- og informasjonsflyten med hverandre i Øst politidistrikt, i en pågående krise/ uønsket hendelse»?

Hovedessensen i mine funn er at journalistene mener at viktig kommunikasjonsinnhold er fokus på spørreordene, og nyhetskriteriene. Noen av politiinformantene opplever at journalistene etterspør nyhetskriteriene, sensasjon blir nevnt. Mens andre politiinformanter opplever at journalister spør om ting operasjonslederen selv ikke trodde journalistene var interessert i. Journalistene opplever det som utfordrende at operasjonsleder «styrer for mye» og siler for mye hva han vil gi ut til journalisten. Journalistene opplever seg for avhengige av politiet, i forbindelse med å få informasjon til å kunne utføre sitt samfunnsoppdrag godt nok.

Når det gjelder opplevelsen av informasjonsflyten mellom partene opplever journalistene informasjonen de får som forskjellig ut fra hvor mye en operasjonsleder individuelt ønsker å dele. Noen av journalistene opplever at operasjonslederen kunne ha stolt mer på at de ikke går videre med alt, men at de trenger informasjon på bakgrunn av redaksjonelle avgjørelser. På tross av journalistens opplevelse av operasjonslederens deling av informasjon er begge informantgruppene forholdsvis samstemte «på papiret» at journalisten trenger informasjon for å gjøre etiske valg. Imidlertid er opplevelsen hos noen journalister at det allikevel ikke alltid går i orden. Politiet på sin side opplever det som et dilemma rundt identifiseringen og hvor mye de skal gi til media, men at de gjerne nok kunne overlatt mer ansvar til redaksjonene.

Politiinformanten opplever tillit, troverdighet, tilgjengelighet og respekt som fremmede for god kommunikasjon mellom partene. Når det gjelder tilgjengelighet skulle operasjonslederen ønsket de kunne vært mer tilgjengelig enn det de er i det daglige. Journalistene mener også tillit er fremmede for god kommunikasjon. Videre mener journalistene åpenhet, rask og ærlig

informasjon er fremmede for kommunikasjonen. Det fremstår generelt sett hos journalistinformantene at de ønsker mer åpenhet og informasjon enn det de kan få, men at grunnen til åpenhet eller ei, og synet på åpenhet eller ei, bunner ut i partenes litt ulike fokusområder.

Ut fra informantens opplevelser og mine funn så oppleves det som om politiinformantene ikke har fullstendig innsikt eller forståelse rundt *hvorfor* journalistene spør som de gjør og *hvorfor* det er om å gjøre å være rask.

Når det gjelder hva som er rask nok informasjon, så er det en litt svevende og diffus grense rundt hva som er raskt nok akkurat som ved åpenhet versus manglende åpenhet. Disse grensene virker å være noe ulike mellom de to informantgruppene, men også internt i hver gruppe.

For å løse opp i uenighetene og utfordringene mellom partene som måtte være og som kommer på veien, eksempelvis som vi nevnte over: Hva er raskt nok?, Hva er åpent nok?, eller ønske om å ha nok og god tillit og troverdighet til hverandre som en del av en bedre kommunikasjonsflyt, så har ikke jeg som forsker noe klart svar. Men sett fra mitt ståsted som forsker, og innsyn i både hva journalisten og operasjonslederen har sagt så opplever jeg ikke det som noe ønske om å hindre hverandre i å gjøre deres jobb eller å ikke ha respekt for hverandre. Det handler mer om forståelsen for hvorfor man spør som journalist, hvorfor man har behov for rask informasjon, hvorfor politiet deler akkurat det de gjør og hvorfor det dukker opp begrensinger som gjør at de ikke kan dele mer. Kanskje svaret ligger i hva en av journalistene sier, om at en hemmende faktor kan være hvis man opplever hverandre som fiender, "eksempelvis hvis operasjonsleder sitter og tenker at nå skal journalisten "ta han" på en måte". Journalisten mener at det som fremmer god kommunikasjon er at man burde snakket sammen utenom også, om hvordan man ønsker å gjennomføre selve kommunikasjonen. Ved å kommunisere i «fredstid» er man mer rustet for kommunikasjon og informasjonsflyt i en pågående uønsket hendelse/ krise. Ved å føre en kommunikasjon på hvordan man ønsker samarbeidet mellom partene, skaper man tillit, troverdighet, forståelse for hverandres begrensninger, og muligheter. For det er ingen tvil om at både journalistene og operasjonslederen er samstemte om at en av deres viktigste oppgaver er å informere publikum, og at media er en sentral rolle i dette. Så er det heller en uenighet i hvordan dette skal gjøres og hvor mye man skal dele, som funnene viser.

Opplevelsen av kommunikasjons- og informasjonsflyten og fokuset på innholdet av kommunikasjonen, mer en kommunikasjonsverktøyet, er i mine øyne høyst aktuelt. Det ligger allerede tilsynelatende mye forskning rundt kommunikasjonsplattformer brukt i politi, og mellom aktørene, fra før. For videre forskning hadde det vært interessant å sett hvilke opplevelser og erfaringer andre operasjonsledere fra andre politidistrikt sitter med, og det samme med andre journalister som er i kontakt med andre politidistrikt. Er de av samme oppfatning som denne oppgavens informanter, eller gir det ulikheter? Videre så synes jeg det hadde vært interessant og fordypet meg mer i hva som kan være konkrete forslag til at det som svikter og er utfordrende blir bedre, hvilke konkrete løsninger som kan være aktuelle. Det er ingen tvil om at dette er et stort tema med mange muligheter for ny forskning i akkurat den retningen en mener er mest givende og interessant. Jeg håper noen andre vil ta veien videre fra der jeg måtte slutføre.

Antall ord: 30 398

8. LITTERATURLISTE

- Berlo, D. K. (1960). *Process of communication. An introduction to the theory and practice.* . Orlando: Harcourt School.
- Boin, A., Hart, P. t., Stern, E., & Sundelius, B. (2005). *The Politics of Crisis Management.* New York: Cambridge University Press.
- Boin, A., Hart, P. t., Stern, E., & Sundelius, B. (2015). *The Politics of Crisis Management. Public Leadership under Pressure.* . Cambridge: University Press.
- Brataas, K. (2019). *Krisekommunikasjon. Hva har vi lært av store katastrofer:* Universitetsforlaget.
- Brurås, S. (2012). *Nyhetsvurderinger På innsiden i fem redaksjoner.* Kristiansand: ij forlaget.
- Cook, K. S., Hardin, R., & Levi, M. (2005). *Cooperation without trust?* New York Russel Sage Foundation.
- Eide, M. (2011). *Hva er journalistikk:* Universitetsforlaget.
- Engen, O. A. H., Kruke, B. I., Lindøe, P. H., Olsen, K. H., Olsen, O. E., & Pettersen, K. A. (2016). *Perspektiver på samfunnssikkerhet:* Cappelen Damm As.
- Fox, A. (1974). *Beyond contract: work, power and trust relations.* London: Faber and Faber.
- Geelmuyden.Kiese. (2012). *Tilbakemeldinger fra media på politiets informasjonsarbeid og mediehandtering ifm 22. juli 2011.* Oslo Retrieved from <https://www.politiet.no/globalassets/04-aktuelt-tall-og-fakta/22-juli/tilbakemelding-fra-media.pdf>
- Hardin, R. (2006). *Trust.* Cambridge: Polity Press.
- Helle, H., & Strømme, V. (2016). *Kommentarutgave til Vær Varsom-plakaten.* Oslo Cappelen Damm Akademiske.
- Jaeger, C. C., Renn, O., Rosa, E. A., & Webler, T. (2001). *Risk, Uncertainty and Rational Action.* . London Earthscan Publications Ltd.
- Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4.utgave ed.). Oslo: Abstrakt Forlag AS.
- Journalisten. (2013, 10.07.13). Reagerer på dårlig politiinformasjon. Retrieved from <https://journalisten.no/a/139975>
- Kerlinger, F. N. (1979). *Behavioral research.* New York: Holt, Rinehart and Winston.

- Korperud, L. K. (2016). *Nødnett, politi og media*. (Masteroppgave, universitetet i Stavanger). Retrieved from https://uis.brage.unit.no/uis-xmloi/bitstream/handle/11250/2415067/Korperud_Lars.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Kruke, B. I. (2009). Distrust in emergency management: the impact of reduced information-exchange. *Journal of Emergency Management*, 7(2), 19-37.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3.utgave ed.). Oslo Gyldendal
- Markussen, M. (2014). *Politi og "røver"?* - Et essay om hva slags forhold det er mellom politi og media. (Bachelor i journalistikk, Universitetet i Nordland). Retrieved from <https://nordopen.nord.no/nord-xmloi/bitstream/handle/11250/219130/Markussen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mishler, E. G. (1991). Representing discourse: The rhetoric of transcription. *Journal of Narrative and Life History*, 1(4.januar), 255-280. doi:<https://doi.org/10.1075/jnlh.1.4.01rep>
- NOU 2000: 24. (2000). *Et sårbart samfunn. Utfordringer for sikkerhets- og beredskapsarbeidet i samfunnet*. Retrieved from <https://www.regjeringen.no/contentassets/1c557161b3884335b4f9b89bbd32b27e/no/pdfa/nou200020000024000dddpdfa.pdf>
- Olsen, O. E., Kruke, B. I., & Hovden, J. (2007). Societal Safety: Concept, Borders and Dilemmas. *Journal of Contingencies and Crises Management*.
- Olsen, O. E., & Mathiesen, E. R. (2019). *Media og krisehåndtering. Utfordringer i en ny mediehverdag*: Cappelen Damm As.
- Olsen, O. E., Mathiesen, E. R., & Boyesen, M. (2008). *Media og krisehåndtering. En bok om samspillet mellom journalister og krisehåndterere* (1.utgave ed.). Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Pervin, L. A. (1984). *Personality*. New York: Wiley.
- Politidirektoratet. (2011). *Politiets beredskapssystem Del 1*. Oslo Politidirektoratet.
- Politidirektoratet. (2020). *Politiet beredskapssystem del 1*. Oslo Politidirektoratet.
- Politiet. (2020). Organisering og ledelse - Øst politidistrikt. Retrieved from <https://www.politiet.no/om/organisasjonen/politidistrikter/ost/om-ost/organisering-og-ledelse/>

- Roksvåg, S. B. (2018). Hvor godt kommuniserer politiet med media? . *Spørreundersøkelse blandt Norsk Journalistlags medlemmer oktober 2018* ‘•• , 1-29.
- Rosenthal, U., Boin, R. A., & Comfort, L. K. (2001). *Managing Crises; Threats, Dilemmas, Opportunities*. Springfield: Charles C. Thomas.
- Rosenthal, U., Charles, M. T., & Hart, P. T. (1989). *Coping with crises. The management of disasters, riots, and terrorism*. Illinois: Charles C. Thomas.
- Schwebs, T., & Østbye, H. (2013). *Media i samfunnet*. Oslo: Det Norske Samlaget.
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (2.utgave ed.). Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Weisæth, L., & Kjeserud, R. (2007). *Ledelse ved kriser - en praktisk veileder*: Gyldendal Norske Forlag AS.
- White, D. M. (1950). *The “gatekeeper” : A Case Study in teh Selection of News*.
- Aalvik, H. O., & Mæland, P. A. (2018, 17.11.18). Norske journalister: Politiet i vest dårligst på kommunikasjon. *Bergens Tidene*.

9. VEDLEGG

Vedlegg 1 – Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet ” Kommunikasjonen mellom journalisten og operasjonslederen ”

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få bedre innsikt og kunnskap om hvordan politiets operasjonsledere og oppdragsledere, og medias journalister kommuniserer med hverandre. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Oppgaveskriver er masterstudent i Risikostyring og Sikkerhetsledelse ved universitetet i Stavanger, og holder på med den avsluttende masteroppgaven.

Temaet for oppgaven er «kommunikasjon mellom politiets operasjonssentral og medias journalist i en pågående krise/ uønsket hendelse».

Formålet med oppgaven er å få bedre innsikt og kunnskap om hvordan politiets operasjonsledere/ oppdragsledere og medias journalister kommuniserer med hverandre. Oppgaveskriver vil forsøke å få en forståelse av hva aktørene anser som suksess faktorer for en god kommunikasjon, og hva som fremmer og hemmer kommunikasjonen ut ifra aktørenes perspektiv og posisjon. Oppgaveskriver ønsker å undersøke hvilken oppfatning, opplevelse og erfaring man har vedrørende kommunikasjon mellom operasjonsledere/ oppdragslederne og journalistene.

Problemstillingen og forskningsspørsmålene for masteroppgaven er:

- *Hvordan opplever journalisten og operasjonslederen kommunikasjons- og informasjonsflyten med hverandre i X politidistrikt, i en pågående krise/ uønsket hendelse?*
 - *Hva anser partene som nyttig og relevant kommunikasjonsinnholdet i den pågående uønskede hendelsen?*
 - *Hvilke erfaringer oppleves som positive og fremmer god kommunikasjons- og informasjonsflyt?*
 - *Hvilke erfaringer oppleves som utfordringer og kan være hemmende i kommunikasjons- og informasjonsflyten?*
 - *Hvilke rammer, retningslinjer og arbeidsoppgaver har man i arbeidet om kommunikasjons- og informasjon?*

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Kriteriene til utvalget av informanter til intervjuet er;

- ansatte ved operasjonssentralen i politiet, som har en stilling hvor man kommuniserer med media (oppgaveskriver ser for seg at dette er en operasjonsleder eller en oppdragsleder)
- ansatt som journalist i media, hvor journalisten kommuniserer med politiet på operasjonssentralen
- den som intervjues må ha kjennskap til og erfaringen med aktuelt tema.

Det vil bli gjennomført intervjuer av ca 8-10 informanter totalt.

Informantene vil ikke bli valgt ut personlig av oppgaveskriver. Oppgaveskriver har tatt kontakt med en overordnet person som har oversikt over hvilke personer som kan fylle informant kriteriene, enten i X PD eller i X medium. Denne personen har gitt oppgaveskriver en oversikt over informanter som kan være aktuelle. Oppgaveskriver har så tatt kontakt med aktuelle informanter for å høre om personen/e har lyst å delta som informant i denne oppgaven.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du ønsker å delta som informant, innebærer det et intervju mellom deg som informant og meg, Henriette Schütz, som oppgaveskriver. Oppgaveskriver vil gjennomføre noe som kalles et dybdeintervju, og stille deg spørsmål som du besvarer.

Intervjuet vil ta ca 90 min alt ettersom hvor mye forsker og informant deler og snakker sammen om tema.

Intervjuet inneholder spørsmål om din stilling, arbeidserfaring, og temaet kommunikasjon mellom politiet og media. Dine svar fra intervjuet blir kryptert via 7zip med passord (AES-256) og lagret på UiS sin One Drive for Business. Mer informasjon om UiS sin One Drive er beskrevet på; <http://student.uis.no/it-hjelp/programmer-og-tjenester/onedrive-for-business/>

Oppgaveskriver tar lydopptak og notater fra intervjuet.

Oppgaveskriver vil at informanten skal føle seg komfortabel og i en mest mulig uformell situasjon som skaper de beste forutsetninger for et godt intervju, og ønsker derfor at informanten skal kunne være med å bestemme tid og sted.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det vil kun være Henriette Schütz/ ansvarlig for masteroppgaven, Lillian Katarina Stene/ veileder ved UIS, og IT avdelingen v/UiS som har tilgang til opplysningene i arbeidet med masteroppgaven.

Ved endt masteroppgave vil masteroppgaven bli publisert og tilgjengelig for offentligheten.

Informantenes navn, tlf, mail, vil anonymiseres i selve masteroppgaven.

Det er viktig for oppgaveskriver å **PREISERE** at opplysninger om stilling, ansettelsestid, arbeidserfaring, og annen informasjon som måtte fremkomme underveis i intervjuet om tema og jobb vil fremkomme i masteroppgaven. Opplysninger om det sistnevnte vil indirekte kunne identifisere personene med tanke på yrke, stilling, arbeidserfaring, dette vil fremkomme på lydfiler og bli transkribert.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil lagres på lydfil og kryptert med 7zip før den blir lastet opp til One Drive for business. Før filen er kryptert skjer arbeidet på en maskin som ikke har internett.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 16.05.2020. Opplysningene dine vil bli lagret i ettertid av innlevering av masteroppgaven frem til 30.11.20. Årsaken til lagring av opplysningene er etterprøvbarehet slik at sensor kan etterprøve arbeidet som er utført.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra *UIS* har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitetet i Stavanger ved Lilian Katarina Stene (veileder) tlf 51831552, eller Henriette Schütz (student ved UIS) tlf 41688987.
- Vårt personvernombud
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Henriette Schütz
Oppgaveskriver/ Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet ”*Kommunikasjonen mellom journalisten og operasjonslederen*” og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til:

- å delta i et dybdeintervju
- at mine personopplysninger lagres etter prosjektslutt, til ca 30.11.20 for etterprøvbarehet, reliabilitet og pålitelighet til masteroppgaven.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca.30.11.20.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2 – Samtykkeskjema til bruk av politidistriktets navn

BRUK AV POLITIDISTRIKTETS NAVN

Er det ok for deg at politidistriktets navn (ØST PD) navngis i masteroppgaven?

(Ring rundt det svaret som du er enig i)

Jeg ønsker at politidistriktets navn skal være ukjent

Det er ok for meg at politidistriktets navn fremkommer i oppgaven

Vedlegg 3 – Samtykke til bruk av medias navn

BRUK AV MEDIEHUSETS NAVN

Er det ok for deg at mediehusets navn (f.eks. NRK, TV2, Dagblad, VG, etc.) navngis i masteroppgaven?

(Ring rundt det svaret som du er enig i)

Jeg ønsker at mediehusets navn skal være ukjent

Det er ok for meg at mediehusets navn fremkommer i oppgaven

Vedlegg 4 – Intervjuguide

Intervjuguide

Jeg er masterstudent ved Universitetet i Stavanger, mitt navn er Henriette Schütz. I denne masteroppgaven ønsker jeg å se på kommunikasjonen mellom politiet og media, og da tenker jeg på kommunikasjonen mellom en operasjonsleder og en journalist i en pågående uønsket hendelse.

Oppgaveskriver ønsker å *gjennomføre* oppgaven for å sette fokus på denne tematikken. Jeg ønsker å belyse tematikken både fra operasjonssentralens side og fra mediernes side. Jeg ønsker at *resultatene* i form av blant annet informasjonen, utfordringene, enighetene, drøftinger, som fremkommer i oppgaven skal *bidra* til kunnskapsutvikling og - deling mellom aktørene. Problemstillingen og forskningsspørsmålene for masteroppgaven er:

- *Hvordan opplever journalisten og operasjonslederen/ oppdragslederen kommunikasjons- og informasjonsflyten med hverandre i et (ØST) politidistrikt, i en pågående krise/ uønsket hendelse?*
 - *Hva anser partene som nyttig og relevant kommunikasjonsinnholdet i den pågående krisen/ uønskede hendelsen?*
 - *Hvilke erfaringer oppleves som positive og fremmer god kommunikasjons- og informasjonsflyt?*
 - *Hvilke erfaringer oppleves som utfordrende og kan være hemmende i kommunikasjons- og informasjonsflyten?*
 - *Hvilke rammer, retningslinjer og arbeidsoppgaver har man i arbeidet om kommunikasjons- og informasjon?*

Gjennomføringen av intervju:

Oppgaveskriver ønsker å bruke dybdeintervju som innsamling av data. Ved dybde intervju kan informanten lettere reflektere over egne meninger og erfaringer i henhold til tema. Dybdeintervju kan føre til en friere samtale, og en mer avslappet stemning (Tjora, 2012, p. 104).

Åpne spørsmål vil bidra til at nye temaer eller retninger kan fremkomme som informanten synes er viktig å fortelle om, og som kan være en viktig vinkling / poeng i oppgaven. Strukturen kan endres i et intervju, det er i hovedsak opp til informanten. Ved et dybdeintervju følger man ikke slavisk planen man har laget (Johannessen et al., 2010, p. 364). Med denne informasjonen i bakhånd kan intervjuguidens spørsmål forandres, kuttes og tillegges underveis. Intervjuguiden er bare et hjelpemiddel og er ikke slavisk i mitt tilfelle.

Det er viktig for oppgaveskriver å presisere at informanten **IKKE** må si taushetsbelagt informasjon til oppgaveskriver, eller informasjon han/ hun ikke ønsker skal fremkomme i studiet. Intervjuet vil bli tatt opp på lyd, og intervjuer vil så sant det lar seg gjøre notere underveis.

Spørsmål

Jeg vil med utgangspunkt i metodeteorien til (Johannessen et al., 2010) starte med spørsmål som kan si noe om informanten, og der teamet for intervjuet blir belyst. Deretter vil jeg gå over på spørsmål som knytter informanten sammen med tema.

Informanten - Bakgrunn og arbeidserfaring

- Fortell gjerne litt om deg selv, om bakgrunnen din og erfaringen fra stillingen din.
- Hvor lenge har du jobbet som journalist/ eller operasjonsleder/ oppdragsleder, på generell basis?
- Hvor lenge har du vært i din nåværende stilling?
- Hva er arbeidsoppgavene dine i din nåværende stilling?
- Hva tenker du på når du hører begrepet kommunikasjon?
- Hva legger du i begrepet «krise»?
- Hva tenker du om begrepet «uønsket hendelse»?

Kommunikasjonsinnhold

- Hva er formålet med kommunikasjonen (opp mot hverandre)?
- Hva anser du som viktig kommunikasjonsinnhold? (Tid, sted, etc.)?
- Hvilke forventinger har du til innholdet i kommunikasjonen?
- Hva etterspør journalisten av informasjon?
- Hvorfor etterspør journalisten denne informasjonen?
- Hva vil operasjonsleder/ oppdragsleder dele av informasjon?
- Hvorfor tror du at operasjonsleder/ oppdragsleder deler denne informasjonen, verken mer eller mindre?
- Hvordan opplever du at informasjonen som deles mellom partene er? (Tilstrekkelig? Nyttig? Informativ?)
- Hva mener du er det beste kommunikasjonsverktøyet mellom partene?
- Opplever du at alle medier/ journalister får lik informasjon? Forskjellsbehandles mediene?
- Finnes det noen hjelpemidler man brukes som hjelper til med at mediene får lik kommunikasjon?

- Hva annet vedrørende” kommunikasjonsinnholdet” mener du er viktig og bør fremkomme?

Opplevelsen av kommunikasjon og samarbeid

- Hvordan opplever du at kommunikasjonen er mellom journalister og politiet i en pågående krise/ uønsket hendelse?
- Opplever du kommunikasjonen lik uavhengig hvilken journalist man snakker med?
- Hvilket syn har man på hverandre, har man en opplevelse av å være på ”lag” eller av å være ”fiender”?
- Hvordan kan situasjonsforståelse av den pågående hendelsen/ krisen påvirke informasjonsflyten og kommunikasjonen mellom partene? (media ønsker f.eks. informasjon politiet ikke kan gi ut pga av ulike årsaker? Eller at en hendelse ikke blir twitret før et gitt tidspunkt pga ulike årsaker)
- Hva annet vedrørende” opplevelsen av selve kommunikasjonen og samarbeidet” mener du er viktig og bør fremkomme?

Kommunikasjonens fordeler og utfordringer

- Hvilke fordeler er det med tanke på kommunikasjon mellom partene?
- Hvilke utfordringer eller ulemper er det med tanke på kommunikasjon mellom partene?
- Hva fremmer kommunikasjonen mellom partene?
- Hvilke utfordringer kan hemme kommunikasjonen mellom partene?
- Hva anser du som optimal kommunikasjon mellom partene?
- Hva er suksessfaktorer til optimal kommunikasjon?
- Hvilken form for opplæring i opptreden/ håndtering av media/ politi har du hatt? Media vs. politi. Politi vs. media.
- Hva annet vedrørende” kommunikasjonens fordeler og ulemper” mener du er viktig og bør fremkomme?

Retningslinjer, rammer og arbeidsoppgaver

- Hva er din hovedoppgave på et generelt plan når en pågående uønsket hendelse oppstår?
- Når man tenker på ordet kommunikasjon, hva er din oppgave i et kommunikasjon- og informasjonsperspektiv?
- Hvordan prioriterer man informasjon/ kommunikasjonen i en pågående uønsket hendelse? Hvilke arbeidsoppgaver kommer først og osv., og er det systematikk i dette og et fastsatt og likt mønster for alle uønskede hendelser?

- Når opprettes kontakten mellom partene i en pågående uønsket hendelse?
- Når, med tanke på tidspunkt i hendelsen og type hendelse, bør operasjonslederen gi ut informasjon i en pågående uønsket hendelse?
- Hva annet vedrørende ”retningslinjer, rammer og arbeidsoppgaver” mener du er viktig og bør fremkomme?
- Hva med enkelt individet opp i en pågående uønsket hendelse, hvordan skjermes / beskyttes mennesket i hendelsen?

Avslutning

- Har du noen oppfølgingsspørsmål til meg?

Takk for deltagelsen!

Vedlegg 5 – Godkjenning fra NSD

NSD sin vurdering

**Prosjekttittel**

Hvordan oppleves kommunikasjonen mellom journalisten og operasjonslederen i en pågående uønsket hendelse i X politidistrikt, på godt og på vondt?.

Referansenummer

677375

Registrert

24.09.2019 av Henriette Schütz - h.schutz@stud.uis.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det teknisk- naturvitenskapelige fakultet / Institutt for sikkerheit, økonomi og planlegging

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Lillian Katarina Stene, lillian.k.stene@uis.no, tlf: 51831552

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Henriette Schutz, henriette_schutz@hotmail.com, tlf: 41688987

Prosjektperiode

16.09.2019 - 16.05.2020

Status

28.10.2019 - Vurdert

Vurdering (2)**28.10.2019 - Vurdert**

NSD har vurdert endringen registrert 23.10.19. Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 28.10.19. Behandlingen kan fortsette. OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp underveis (hvert annet år) og ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet/pågår i tråd med den behandlingen som er dokumentert. Lykke til med prosjektet! Kontaktperson hos NSD: Elizabeth Blomstervik Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

02.10.2019 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg 02.10.19. Behandlingen kan starte. MELD VESENTLIGE ENDRINGER Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.11.2020. LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil

dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a. PERSONVERNPRINSIPPER NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). Dersom du benytter en databehandler i prosjektet må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon. OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet! Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)