



E-handel udvikling - Book gratis workshop

20 års erfaring med e-handelsløsninger og integrationer. Vi er med dig hele vejen.

e-supplies.dk

BESØG



Forside (/) Medier (/medier) | PR & branding (/pr-branding)

Anmeldelse af Orla Vigsøs bog "Krisekommunikation"

# Krisernes konger



## Skrevet af



Yvonne Schantz (/Yvonne-Schantz)  
(/Yvonne-Schantz)  
Kriseklar Kommunikation (/Yvonne-Schantz)  
6 artikler  
0 indlæg

(/Yvonne-Schantz)

**Det kan være halsløs gerning at sende en bog om et emne som krisekommunikation på gaden, for nye teorier og nye anbefalinger om den bedste måde at håndtere en krise på kommer hele tiden til. Ikke mindst amerikanske forskere føjer ny viden til og udvikler faget år for år, så selv relativt nye teorier hurtigt bliver forældede.**

## Alt i tryksager - Din lokale samarbejdspartner

Visholm Marketing

Personlig kontakt - fair priser - hurtig levering!



WEBSITE



RING

Orla Vigsø, der er ansat ved Institut for journalistik, medier og kommunikation ved Göteborgs Universitet, har ikke ladet sig skræmme af den fart, hvormed viden om krisekommunikation forældes. Han har skrevet en fin lille bog om emnet. Bogen henvender sig til kommunikationsstuderende. Tyngden er i det teoretiske i første halvdel af bogen, mens anden halvdel, der handler om krisens faser, er mindre funderet i praktiske erfaringer, end de fleste praktikere nok ville foretrække.



*Krisekommunikation af Orla Vigsø, udgivet af Samfundslitteratur.*

Det største og bedste kapitel er kapitel tre om krisekommunikationsforskningens vigtigste teorier. Her er de mest kendte og betydelige forskningsresultater beskrevet. De er her alle sammen: Coombs, Benoit, Sellnow og Seeger, Mitroff, Heath og Hearit. Et stort afsnit er dedikeret til Johansen og Frandsens retoriske arena.

*Kursus: Skab bedre og mere målrettet presseomtale.*

*(<https://www.kommunikationsforum.dk/kommunikationskurser/skab-bedre-og-mere-maalrettet-presseomtale>)*

Mest glæder det mig dog, at Dawn R. Gilpin og Priscilla J. Murphys bog "Crisis Management in a Complex World" har fået så fremtrædende en placering i Vigsøs gennemgang af teorier. Det er ikke nogen stor bog af omfang, og den kan let overses i mængden af litteratur om krisekommunikation. Men den er vigtig, fordi den tager udgangspunkt i, at verden er kompleks og uforudsigelig, og at de

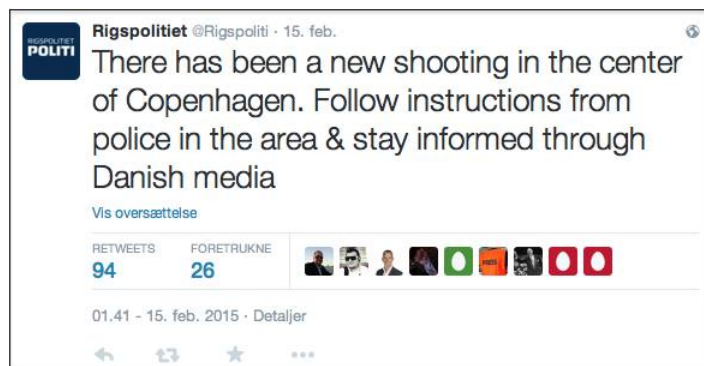
kriser, vi kommer ud i, derfor ikke kan forudses og kontrolleres. Komplexitetsteorien gør op med den traditionelle krisehåndtering ved at tage udgangspunkt i, at fremtiden er uforudsigelig, og at vi ikke kan kontrollere begivenhederne i en krise. Flertydighed og usikkerhed er uundgåeligt, men det skal vi nu ikke være ked af, for det lægger op til dialog og fortolkning. Det lægger også op til at betragte kommunikation som en proces, som kan tilpasses og ændres hen ad vejen, når vi får mere viden og er blevet klogere. Organisationen er ikke en skarpt afgrænset enhed, men defineres af skiftende og socialt konstruerede relationer. Vigsø gør kompleksitetsteorien til sin egen.

Ekspllosionen på Deepwater Horizon-boreplatformen i Den Mexicanske Golf i 2010 er et eksempel på en kompleks krise, hvor krisehåndteringen gik helt galt. Det er en krise med mange interessenter: offentligheden generelt, lokalbefolkningen, de dræbtes familier, den amerikanske administration og miljømyndighederne for bare at nævne nogle. Krisen blev en katastrofe både for Den Mexicanske Golf og BP. BP's ledelse troede, at de kunne styre både begivenhederne og kommunikationen. De lovede at stoppe udslippet hurtigt. Der gik næsten tre måneder, inden de fik lagt låg på. De tilbageholdt oplysninger og forsøgte at fremstille skadevirkningerne som mindre omfangsrige, end de i virkeligheden var. BP mistede ved katastrofen ikke blot milliarder af dollars, også organisationens troværdighed led ubodelig skade.



*Ulykken på Deepwater Horizon-boreplatformen lækkede i alt 4,9 millioner tønder olie ud i havet og BP blev både af medier og af USAs regering udpeget til at være den ansvarlige for ulykken. Foto: Polfoto.*

Et andet eksempel på kompleksiteten i kriser er terrorangrebet i København i februar. Begivenhederne skete flere steder i København. Politiet skulle kommunikere til en offentlighed, der næsten kunne følge med fra første række, uden at have nogen form for overblik eller eksakt viden om, hvad der var sket, og hvad københavnerne kunne forvente. De sociale medier var indimellem hurtigere ude med nyhederne end politiet, så kommunikationen blev en proces, hvor politiet måtte kommunikere det, de indtil nu vidste, og erkende, at der var meget, de ikke vidste.



*Rigspolitiet informerede blandt andet befolkningen via Twitter.*

En lille bog som Vigsøs kan selvfølgelig ikke rumme alt, men det ærgrer mig alligevel, at han ikke har fundet plads til Roux-Duforts banebrydende teori om, at kriser er processer, der begynder længe før, de bryder ud, og slutter længe efter, at de er forsvundet fra avisernes spalter. Ikke mindst er det ærgerligt, fordi Roux-Dufort falder fint i tråd med kompleksitetsteorien.

Ifølge Roux-Dufort findes pludselige kriser (næsten) ikke, og årsagerne til en krise kan meget ofte findes i organisationskulturen. Det viste sig for eksempel at være tilfældet med Columbia-ulykken i 2003, hvor en amerikansk rumraket styrtede ned, da den var på vej tilbage til jordens atmosfære, og syv amerikanske astronauter blev dræbt. Efterfølgende undersøgelser viste, at ulykken havde rod i en syg kultur, hvor kommunikation blev kvalt, medarbejdere, der satte spørgsmålstejn ved procedurer og processer, blev tiet ihjel, og man ikke måtte kritisere den måde, beslutninger blev truffet på.



*En syg organisationskultur var årsagen til Columbia-ulykken i 2003.  
Foto: Polfoto.*

Anden del af Vigsøs bog handler om "før, under og efter" krisen. Her når Vigsø ved hjælp af kompleksitetsteorien frem til, at "en organisation hele tiden skal tænke proaktivt for at forhindre en kommende krise". Dermed annulleres "før- og efterfaserne", som vi tidligere har lært om. Førkrisefasen bliver til normalfasen. Krisebevidsthed er således en del af hverdagen. Vi skal hele tiden være opmærksomme på, at en krise er en mulighed. En bevidsthed, som spindoktorer og pressechefer kender godt: Enhver situation og enhver udtalelse eller optræden skal vurderes i forhold til, om den kan udvikle sig til en krise eller en "dårlig historie".

Vigsø er med til at lægge den tidlige krisekommunikations dogmer og anvisninger om krisehåndtering på hylden. Verden og dermed kriserne har bevæget sig et helt andet sted hen end i de tidlige år i 70'erne. Hans bog er velskrevet og sætter det væsentlige op i figurer og skabeloner, som giver et hurtigt overblik og fremmer forståelsen. Der er også fint med henvisninger i teksten til, hvor man kan læse mere og uddybende.

---

## RELATEREDE ARTIKLER

### **Peace, love & politi (/artikler/politiets-krisekommunikation-paa-sociale-medier)**

- Over 20 tweets mod de normale to-tre tweets over nogle dage. Københavns Politi var flittige på Twitter under weekendens ...

### **Orkan-tornado-krisekommunikation (/artikler/Manual-til-haandtering-af-katastrofevejr)**

- Foråret og sommeren er snart over os. Det betyder fuglekvidder, sol, god stemning og folk i korte shorts med solbrændte ...

### **Klar, parat, katastrofe-kommunikation (/artikler/Hvordan-bruger-myndighederne-de-sociale-medier-under-kriser)**

- Vi så det under skudepisoderne i februar. Og vi ser det igen og igen, når Danmark rammes af storme, eller når skybrud sk...

### **Når du ligger i grøften, er det for sent (/artikler/Krisekommunikation-handler-om-weak-signals)**

- Hvorfor i alverden bliver organisationer og personer ved med at lave fejl, som udløser kriser? Hvad er det, de ikke har ...

### **Kan Volkswagen lade være med at lyve? (/artikler/VW-skandalen)**

- En gigantisk rutsjetur for aktien, VW-chefens exit, erstatningssager for milliarder. Volkswagen-skandalen har efterladt ...

### **Sass er suveræn, Løkke er sløj (/artikler/Politikernes-krisekommunikation)**

- Krisehåndtering testet på Henrik Sass Larsen, Morten Bødskov og Lars Løkke Rasmussen. Kan de kommunikere på den rigtige ...

### **Den iltre nestor (/artikler/Analyse-af-Bertel-Haarders-retorik)**

- Bertel Haarder har været i dansk politik i årtier og kender alle spillets regler. Han kan argumentere sagligt, men han k...

### **Stranger than Fiction (/artikler/Angelina-Jolie-har-sogt-skilsmisse-fra-Brad-Pitt-sagen-er-allerede-episk)**

- Brangelinas breakup er en episk filmfortælling om helte og skurke, onscreen-romancer, der fortsætter offscreen, og en ko...

### **Messershit og hvad så? (/artikler/DF-s-kommunikation-i-krise)**

- I mange år har Dansk Folkeparti været et af de bedst kommunikerende partier. Partitoppen er næsten altid i topform, når ...

### **Now You See, Now You Don't, Jaap Postma! (/artikler/YouSees-haandtering-af-nyttaars-nedbrud)**

- Vi sad klar med champagne og kransekage, forventninger og andægtighed, da YouSee gik i sort nytårsaften. Under vægten af...

### **Er Uber on the road again? (/artikler/Ubears-krise-skandaler-og-anklager-om-sexisme-og-sexchikane-ulovlig-taxakoersel-CEO-Travis-Kalanick)**

- I sidste uge forlod Travis Kalanick posten som CEO i Uber. Det markerer et foreløbigt højdepunkt i den krise, som for al...

### **Kanonkritisk kongegemal-kommunikation (/artikler/Prins-Henrik-Begravelse-Kongehuset)**

- Begravelsesballadens indhold er helt vildt, og kommunikationen i forbindelse med balladen gør det hele endnu mere skørt....

### **5 minutters guide til medietræning (/artikler/Medietræningens-guld-og-faldgruber)**

- Medietræningen er det dramatiske højdepunkt i kommunikationsrådgiverens arbejde. Det indholder alle elementer fra en sto...

### **Lad aldrig en krise gå til spilde (/artikler/Medievirksomhederne-i-metoo-storm)**

- Opmærksomheden på seksuelle krænkelser og antallet af sager om samme emne bare vokser og vokser. Især medievirksomheder ...

### **Krisekommunikation: state of the art 1980-2020 (/artikler/Udviklingen-i-feltet-krisekommunikation-)**

- 1980'erne var kriseledelsens årti, mens 1990'erne var krisekommunikationens årti. Den store udfordring i de kommende ti ...

4,4/5

5 stemmer

## KOMMENTARER

0 kommentarer

Sortér efter Ældste

Tilføj en kommentar ...

Plugin til Facebook-kommentarer

## UDVALGTE JOB (/KOMMUNIKATION-JOB)

### Københavns — Kulturkvarter

**Projektleder (/kommunikation-  
job/koebenhavns-kulturkvarter--**

Frist: 13. august

### OPERATE

**Rådgiver (/kommunikation-  
job/operate-raadgiver)**

Frist: 14. august



**Webredaktør (/kommunikation-  
job/djoef-webredaktoer)**

Frist: 29. juli kl. 9.00



Erhvervsakademi og  
Professionshøjskole

**Digital projektleder  
(/kommunikation-  
job/ucl-digital-**

Frist: 9. august

### Skabelon Design

**Brand & Marketing Manager  
(/kommunikation-job/skabelon-**

Frist: 7. august



**DANMARKS  
NATIONALBANK**

**Studentermedhjælper  
(/kommunikation-**

Frist: 1. august

[Se alle job \(/kommunikation-job\)](#)

[Indryk job \(/kommunikation-job/danmarks-bedste-jobbank-for-kommunikationsjob\)](#)

## FØLG OS

Facebook  
(<https://www.facebook.com/Kforum>)

Twitter (<https://twitter.com/kforum>)

LinkedIn  
(<http://www.linkedin.com/company/kommunikationsforum-a-s>)

Instagram  
(<https://instagram.com/kforum/>)

Youtube  
([https://www.youtube.com/results?search\\_query=kforum](https://www.youtube.com/results?search_query=kforum))

## AKTIVITETER

Opplå job

[\(/kommunikation-job/danmarks-bedste-jobbank-for-kommunikationsjob\)](#)

Indryk banner [\(/banner-](#)

[annonce\)](#)  
Indsend jobhop [\(/jobhop\)](#)

Skriv for Kforum

[\(/skrivforkforum\)](#)

Om Kforum [\(/om\)](#)

Privacy policy [\(/privacy\)](#)

## KONTAKT OS

Kommunikationsforum A/S  
GL. Kongevej 3E, 4. sal, Baghuset  
1610 København V

Telefon: 33 42 21 60  
E-mail: [info@kforum.dk](mailto:info@kforum.dk)  
(<mailto:info@kforum.dk>)