

UNIVERSITETET I BERGEN

MASTEROPPGAVE

Institutt for informasjons- og medievitenskap

Bølgen som knyttet oss sammen

- En oppgave om samspillet mellom krisehåndterere og journalister

Av Mats Theie Bretvik

Veileder: Martin Eide

1. desember 2015

Til minne om ofrene for tsunamien i Indiahavet 26. desember 2004.

SAMMENDRAG

Bølgen som knyttet oss sammen –

En oppgave om samspillet mellom krisehåndterere og journalister.

Av Mats Theie Bretvik

Dette prosjektet fokuserer på samspillet mellom krisehåndterere og journalister, samt hvordan sosiale medier kan spille inn på håndteringen av naturkatastrofer. For å belyse dette har jeg tatt utgangspunkt i følgende problemstillinger: Hvordan håndterer journalister og krisehåndterere en naturkatastrofe? Hvilke konsekvenser kan dette ha for pårørende? Og på hvilken måte kan sosiale medier og dagens teknologi være til hjelp under en naturkatastrofe? Jeg har også formulert fem forskningsspørsmål som sammen skal danne grunnlag for besvarelse av overnevnte problemstilling. Disse forskningsspørsmålene er: 1. Hvordan håndterer journalister og krisehåndterere en naturkatastrofe? 2. Er journalister mer opptatt av å skape overskrifter enn å hjelpe til? 3. Ønsker krisehåndterere bevisst å skjule informasjon fra mediene? 4. På hvilken måte kan håndteringen få konsekvenser for pårørende? 5. På hvilken måte kan teknologi og sosiale medier være til hjelp under en naturkatastrofe? For å besvare disse forskningsspørsmålene har jeg gjennomført kvalitative forskningsintervju av to journalister, en krisehåndterer og en pårørende. Journalistene var omtrent de første til å ankomme katastrofeområdene i Asia, og jeg kan på bakgrunn av intervjuene konkludere med at journalistene også kan regnes som de nye krisehåndtererne. Historiene til informantene er gripende, og jeg har forsøkt å gjengi dette i analysedelen. Min påstand er at mediene kan forbindes med overdramatisering og fokus på å skape overskrifter som selger. Denne undersøkelsen viser blant annet at journalistene ble nødt til å tone ned sakene, fordi innholdet var for sterkt. Videre kan jeg konkludere med at resultatet i oppgaven innbyr til et nytt teoretisk perspektiv når det kommer til håndtering av naturkatastrofer. Samspillet mellom krisehåndterere, journalister og publikum glir over i hverandre.

Forord

Jeg er takknemlig for denne muligheten, og glad for at jeg har fått jobbe selvstendig med et forskningsprosjekt hvor jeg selv har bestemt tema og problemstilling. Først og fremst til jeg rette en stor takk til informantene som stilte opp til denne undersøkelsen.

En stor takk rettes også til veileder Martin Eide som har holdt meg inne på riktig spor. Takk til tante Tove som har vært en meget viktig ressurs når det gjelder oppgavens struktur. Videre ønsker jeg å takke Kaja som har vært en fantastisk støttespiller, og motivert meg når det har gått dårlig. Takk til Per og alle andre som har lest gjennom oppgaven, og til slutt takk til Mamma og Pappa som er tilgjengelig uansett hva det måtte være.

Dette har vært en utrolig fin erfaring, og opplevelsen hadde nok ikke vært like fin hadde det ikke vært for gjengen på rom 637 i 6.etg. Vi har fulgt hverandre i fem år nå og det har vært fantastisk. Jeg kommer til å savne de viktige avsporingene, onsdagsquizen og lyden av kaffemaskinen. Vi møtes igjen!

Bergen/Oslo, desember 2015

Mats Theie Bretvik

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.0 INNLEDNING	1
1.1 OPPGAVENS AKTUALITET	2
1.2 PROBLEMSTILLING	3
1.3 OPPGAVENS OPPBYGGING	3
1.4 TSUNAMIKATASTROFEN KORT FORTALT	3
1.4.1 Utenriksdepartementets håndtering av situasjonen.....	4
2.0 TIDLIGERE FORSKNING OG LITTERATURGJENNOMGANG	7
3.0 UTVALGT TEORI.....	10
3.1 HVORDAN DEFINERE KRISER OG KATASTROFER	10
3.1.1 Krisekommunikasjon	12
3.1.2 Medias store drøm.....	13
3.2 MEDIAS SAMFUNNSOPPDRAG	15
3.2.2 Etske grunnlagsproblemer for journalister	17
3.3 DEKNINGSMØNSTER.....	18
3.3.1 Søke-og-kave-fasen.....	18
3.3.2 Helter-og-skurker-fasen	19
3.3.3 Kritikkfasen.....	19
3.3.4 Kortsiktige og langsiktige faser	20
3.4 TEORETISKE RAMMEVERK FOR KRISEHÅNTERERE.....	20
3.4.1 Før katastrofen	21
3.4.2 Under katastrofen.....	21
3.4.3 Etter katastrofen	23
3.5 TEORETISKE RAMMEVERK FOR JOURNALISTER.....	23
3.5.1 Før katastrofen	23
3.5.2 Under katastrofen.....	25
3.5.3 Etter katastrofen	26
3.6 HVA ER SOSIALE MEDIER? – EN KORT DEFINISJON	26
3.6.1 Twitter.....	27
3.6.2 Facebook.....	27
3.6.3 Hvorfor skal vi bruke sosiale medier under en katastrofe?.....	28

4.0 METODE	30
4.1 DET KVALITATIVE FORSKNINGSINTERVJUET	30
4.2 UTVALG AV INFORMANTER	32
4.3 Informantene	33
4.3 ETIKK.....	34
4.4 INTERVJUGUIDE	35
4.5 INTERVJUPROSESSEN.....	37
4.7 TRANSKRIBERING OG ANALYSE AV MATERIALET	37
4.7 VALIDITET, RELIABILITET OG GENERALISERING.....	38
4.8 TIDSLINJE.....	39
5.0 SAMSPILLET MELLOM KRISEHÅNTERERE OG JOURNALISTER	40
5.1 HVORDAN HÅNTERER JOURNALISTER OG KRISEHÅNTERERE EN NATURKATASTROFE?	41
5.2 ER JOURNALISTER MER OPPTATT AV Å SKAPE OVERSKRIFTER ENN Å HJELPE TIL? ..	51
5.3 ØNSKER KRISEHÅNTERERE BEVISST Å SKJULE INFORMASJON FRA MEDIENE?	56
5.4 PÅ HVILKEN MÅTE KAN HÅNTERINGEN FÅ KONSEKVENSER FOR PÅRØRENDE? ..	61
5.5 PÅ HVILKEN MÅTE KAN SOSIALE MEDIER OG DAGENS TEKNOLOGI VÆRE TIL HJELP UNDER EN NATURKATASTROFE?.....	66
6.0 VIDERE FORSKNING	79
7.0 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING	80
8.0 KILDER	85
8.1 LITTERATUR.....	85
8.2 ANDRE KILDER.....	86
VEDLEGG 1 – INTERVJUGUIDE KRISEHÅNTERER	88
VEDLEGG 2 – INTERVJUGUIDE JOURNALIST	89
VEDLEGG 3 – INTERVJUGUIDE PÅRØRENDE	90
VEDLEGG 4 – ARTIKKEL NTB	91

1.0 Innledning

Man kan på mange måter si at vi lever livene våre gjennom ulike medier. Aviser, TV, radio og sosiale medier er store kanaler som vi interagerer med daglig. Før i tiden ble hendelser fortalt om i etterkant, men i dag fortelles de om mens de pågår. Mediene har utviklet seg fra å være en samarbeidspartner for staten til å bli en selvstendig aktør med en særegen agenda. På overflaten kan det se ut som at mediene er mer opptatt av å lage overskrifter enn å hjelpe til der det trengs som mest. Det er særlig under naturkatastrofer at mediens *nye rolle* kommer frem. “I sosiologi og sosialantropologi kan en rolle defineres som summen av de normer og forventninger som knytter seg til en bestemt oppgave, stilling eller gruppe i samfunnet.” (Skirbekk, 2014). Mer om mediens rolle og hva som forventes av dem i kapittel 3.2.

Opp gjennom årene har Norge blitt rammet av mange forskjellige typer kriser, både store og små. Jeg skal komme tilbake til hva som kan defineres som kriser og katastrofer litt senere i oppgaven. Terrorangrepet mot Norge 22.juli 2011 viste oss at vi alle kan være utsatt og at det er et behov for en mer effektiv krisekommunikasjon. Det er viktig for bedrifter og til enhver tid å vite hva de eventuelt skal gjøre om en krisesituasjon oppstår. Hvordan skal man forholde seg til mediene? Hvor mye kan man si til journalistene? Hvordan skal kommunikasjonen styres internt og eksternt under en krisesituasjon?

Det finnes ulike typer krisesituasjoner. Denne oppgaven vil fokusere på håndteringen av naturkatastrofer, med særlig fokus på katastrofen som oppstod 26.desember 2004 i Sørøst-Asia. Store områder ble rammet av et kraftig jordskjelv som forårsaket en enorm tsunami som skyldte inn over en rekke land. Totalt var det ca. 250 000 mennesker som mistet livet, og over 1,5 millioner mistet hjemmene sine. Mange nasjonaliteter ble berørt, og katastrofen utviklet seg til å bli en global mediebegivenhet. Tsunamikatastrofen er blant annet et eksempel på at media kan være til god hjelp. Mange flomofre kontaktet Utenriksdepartementet i Norge for å få viktig og verdifull informasjon, men det var ingen offentlige myndigheter som klarte å håndtere spørsmålene og informasjonen på en ryddig måte (Olsen m.fl., 2008:39).



Man vet aldri når en krise kan oppstå. De kommer når du minst venter det og ødeleggelsene kan være katastrofale. Denne masteroppgaven vil ta for seg samspillet mellom krisehåndterere og journalister. Min oppfatning er at journalister og krisehåndterere kan ha to forskjellige agendaer når det gjelder dekningen av en naturkatastrofe. Min påstand er at journalister er mer opptatt av å skape overskrifter og selge aviser, enn de er opptatt av å hjelpe til med redningsarbeidet der det trengs. Og vil krisehåndterere bevisst skjule informasjon for journalistene i frykt for å bli utnyttet og at viktig informasjon kan komme på avveie? Analysen i oppgaven skal forsøke å besvare nettopp disse spørsmålene.

I løpet av de siste ti årene har verden opplevd en rekke naturkatastrofer og det er særlig noen som jeg mener skiller seg ut; tsunamien i Sørøst-Asia i 2004, orkanen Katrina som herjet i New Orleans i 2005, jordskjelvet som sjokkerte Haiti i 2010, tsunamien som skyldte innover Japan i 2011, tyfonen som feide inn over Filipinene høsten 2013 og jordskjelvet som rystet Nepal våren 2015. Et interessant aspekt ved tsunamikatastrofen i 2004 som jeg også ønsker å se nærmere på er hvordan teknologien har utviklet seg i årene etter hendelsen. Hvordan kan sosiale medier brukes i forbindelse med en naturkatastrofe? Hvilke muligheter finnes, og hvordan skal vi utnytte disse?

1.1 Oppgavens aktualitet

Da jeg startet å skrive denne oppgaven i desember 2014 var det 10 år siden nordmenn våknet opp til de utenkelige overskriftene som rystet en hel verden 2. juledag 2004. Norge har siden den tid vært vitne til og direkte involvert i små og store krisesituasjoner. Terror i London, E-coli-krisen i 2006, svineinfluensaen og terroraksjonen mot Norge 22.juli 2011. Dette er noen få eksempler på mange av krisene vi har opplevd på nært hold i løpet av det siste tiåret. Krisesituasjoner vil eksistere i fremtiden, og man vet aldri når de kommer eller hva de inneholder, og man kan derfor si at det er viktig å være bevisst på samspillet mellom krisehåndterere og journalister. Dagens teknologi gjør det mulig å spre informasjon utrolig raskt, og det kreves at krisehåndtererne og journalistene får med seg alt som skjer. Denne studien er ment for å belyse nettopp dette, og undersøke hvordan de aktuelle aktørene håndterer en naturkatastrofe.

1.2 Problemstilling

Med fokus på tsunamien som rammet Sørøst-Asia i 2004 har jeg utformet følgende problemstillinger.

1) Hvordan håndterer journalister og krisehåndterere en naturkatastrofe? Og hvilke konsekvenser kan dette få for pårørende?

2) På hvilken måte kan sosiale medier og dagens teknologi være til hjelp under en naturkatastrofe?

1.3 Oppgavens oppbygging

Oppgaven er delt i tre hoveddeler. Innledningsvis vil jeg kort gjøre rede for selve tsunamikatastrofen, og Utenriksdepartementets håndtering av situasjonen. Videre dreier første delen seg om tidligere forskning og teori som er relevant for oppgaven. Her har jeg valgt å presentere det jeg mener er nødvendige forkunnskaper for å forstå problemstillingene og analysen bedre. I del to presenterer jeg metoden som har blitt brukt til å undersøke problemstillingene nærmere. Her gjør jeg blant annet rede for valg av informanter, hvordan intervjuene og analysen ble gjennomført. I del tre presenteres analysen og resultatet av datamaterialet som er blitt samlet inn. Ved hjelp av figurer vil jeg i analysen illustrere hvordan sosiale medier kan brukes under en naturkatastrofe. Avslutningsvis i oppgaven kommer jeg med en oppsummering. Til slutt finner man en referanseliste, og diverse vedlegg som kan være til hjelp under lesingen.

1.4 Tsunamikatastrofen kort fortalt

I følge Store Norske Leksikon (SNL) består ordet “tsunami” av to japanske ord som betyr “havn” og “bølge”. Selve betegnelsen brukes for det meste om bølger som oppstår på bakgrunn av jordskjelv i Stillehavet (snl.no). Søndag 26.desember 2004 rundt kl 10:30 lokal tid treffer den gigantiske tsunamien Thailand. Norge og resten av verden våkner opp til fullstendig kaos og en av vår tids største naturkatastrofer. Få visste hva som egentlig hadde skjedd, og ingen var klar over omfanget av situasjonen. Klokken 01.59 norsk tid 26.desember 2004 oppstår et jordskjelv målt til 9,0 på Richters skala, 250 km sør for nordspissen av den indonesiske øya Sumatra. Dette området er meget utsatt for denne typen jordskjelv. Den indiske jordplaten beveger



seg østover og inn under den burmesiske platen med ca. 6 cm per år. Dette skaper en friksjon og en spenning som over tid vil føre til at platene glir fra hverandre. Forandringen i havbunnen gjenspeiler seg i havoverflaten og det skapes en bølge som beveger seg mot land. Sammenlignet med vanlige bølger som oppstår på bakgrunn av vind, vil en tsunami skapt av et jordskjelv skape en bevegelse i hele vandypet. Ute på det åpne havet er bølgen lang og lav, men utrolig rask. Når bølgen etter hvert nærmer seg land avtar hastigheten, mens størrelsen øker betraktelig. Det tok bare 15 min før bølgen traff Sumatra, og ca. to timer før Thailand og Sri Lanka ble truffet. 7 timer tok det før Afrikas østkyst ble truffet (Reinås, 2005:24).

Da bølgen treffer Thailand er det fortsatt tidlig formiddag. Strandlivet er så vidt i gang, og mange er fortsatt på hotellene sine eller på vei til stranden. Det første som indikerer at noe er galt, er når vannet på stranden plutselig trekker seg tilbake. Dette førte til at mange nysgjerrige oppsøkte vannkanten for å ta bilde av sprellende fisk. Enkelte aner at noe er på ferde og kan skimte en vegg med vann i horisonten. Bølgen treffer land med en enorm kraft, og med en høyde på nesten 10 meter, blir alt slukt av vannmassene. Bølgen skyller inn over landskapet, og trekker seg tilbake før den igjen treffer land med en enda større kraft. Dette skjer til sammen tre ganger, før havet blir som normalt igjen.

Tsunamien beveger seg over hele det indiske hav og tar livet av mennesker i Indonesia, Malaysia, Thailand, Bangladesh, Burma, India, Sri Lanka, Maldivene, Somalia, Kenya, Tanzania og Sør-Afrika. Totalt var det over 220 000 mennesker som mistet livet, og hele 1,5 millioner som ble husløse (Reinås, 2005:15-16).

1.4.1 Utenriksdepartementets håndtering av situasjonen

I følge en evalueringsrapport, ledet av Jon Reinås (2005), kommer det frem at det var mer enn 4 000 nordmenn som enten ble indirekte eller direkte påvirket av katastrofen. Evalueringsutvalget som står bak rapporten har vært i kontakt med rundt 80 personer som har fortalt om sin opplevelse av situasjonen. Det er mange av vitnebeskrivelsene som kritiserer Utenriksdepartementets håndtering av situasjonen. Flere pårørende opplevde det som ”håpløst” å ringe til instansen for å få hjelp eller nødvendig informasjon. Personer de til slutt kom i kontakt med viste liten grad av medmenneskelighet og liten forståelse for situasjonen (Reinås, 2005:19-21).



I følge rapporten var de fleste mediene i Norge, på tross av kritikk fra berørte og pårørende, fornøyd med UD's jobb. Det er likevel et kritisk punkt som ikke var godt nok; publisering av liste over savnede og omkomne. Daværende kringkastingssjef John G. Bernander var kritisk, og mente at om NRK eller andre medier hadde blitt involvert tidligere ville situasjonen vært like kaotisk.

Utenriksdepartementet holdt daglige pressekonferanser fra 27. desember, og det ble sendt ut totalt 19 pressemeldinger mellom 26. desember 2004 til 7. januar 2005.

Evalueringsrapporten viser til en undersøkelse som VG gjennomførte 6. januar 2005 hvor 58 prosent av de som svarte mente at daværende utenriksminister Jan Petersen gjorde en god eller meget god jobb under katastrofen. 33 prosent mener at han gjorde en dårlig eller meget dårlig jobb (Reinås, 2005:75).

I hvilken som helst moderne kommunikasjonsvirksomhet er det viktig å ha en beredskapsplan tilgjengelig, og plutselig skjer det uventede. Det er et krav at de som er involverte i virksomheten er trygge på sine roller og oppgaver. Reinås (2005) har en hovedtanke om hvordan en slik beredskapsplan bør se ut;

- De første 24 timene er helt avgjørende.
- Erkjenn krisen – forstå omfanget.
- Få ut informasjon så raskt som mulig. Bare fakta, ingen spekulasjoner.
- Dedikerte personer samler inn og bearbeider fakta.
- Ha fokus på intern informasjon, vær tydelig i budskapene og skap intern stolthet.
- Vis empati for ofre.
- Få personer bør uttale seg. Dersom det er flere, må budskapene være enhetlige.
- Krisehåndtering er et lederansvar. Alle uttalelser må være forankret i ledelsen.
- Dedikerte personer som er medietrent, må sendes til åstedet.
- Bruk av internett er meget viktig for å møte informasjonsbehovet.
- Bruk av internett er viktig i informasjonen til ansatte i egen organisasjon (Reinås, 2005:75-76).

Utenriksdepartementet manglet stort sett alle disse punktene. Alle de store nyhetsinstitusjonene var klare til dyst lenge før utenriksråden var kommet på kontoret ved 10.30-tiden. Det var ikke det at det var mangel på innsats og uttalelsvilje, men



antall informasjonsansvarlige var for få til å kunne delta på de mange ekstrasendingene på TV. Det har også blitt pekt på at mange av disse hadde lite nyttig informasjon å komme med. Man må være forsiktig med gå ut med tall på antall savnede og drepte. UD publiserte feil tall, som igjen ga feil grunnlag for viktige beslutninger. På et tidspunkt ble det antydnet at det kanskje var 700 – 800 nordmenn som var savnet, og senere kom det frem at det kunne være så mange som 1000 nordmenn (Reinås, 2005:76).

Webdesken til UD var i utgangspunktet ikke bemannet, og kun tilfeldigheter gjorde at en av medarbeiderne var i Oslo og kunne stille på kort varsel. Statistikk fra medienorge.uib.no viser at allerede i 2004 og 2005 var internett et viktig verktøy. Henholdsvis 66 og 74 prosent av Norges befolkning hadde tilgang til internett på denne tiden (medienorge.uib.no, 2014). Selve publiseringen på Internett burde vært gjort grundigere og fungert som en informasjonskanal for berørte (Reinås, 2005:77). Mer om utnyttelse av teknologi og sosiale nettverkstjenester i kapittel 5.5.

2.0 Tidligere forskning og litteraturgjennomgang

Denne oppgaven vil i all hovedsak dreie seg to temaer; om *samspeillet mellom krisehåndterere og journalister*, og *bruk av sosiale medier under en naturkatastrofe*. Jeg skal også se nærmere på medias samfunnsoppdrag sett i lys av naturkatastrofer. I dette kapittelet skal jeg presentere tidligere forskning gjort på disse områdene, og gjøre rede for litteraturen som danner grunnlaget for prosjektets analysedel. Litteraturen er relevant fordi den blant annet tar for seg ulike faser ved håndteringen av en naturkatastrofe. Det bør nevnes at store deler av litteraturen er teoretisk, og at denne oppgaven vil utfordre litteraturen opp mot erfaringer knyttet til tsunamikatastrofen.

Katastrofen som rammet Asia i 2004 har fått mye oppmerksomhet i løpet av de siste 11 årene, og her har jeg vært nødt til å være selektiv når det kommer til velge ut relevant litteratur for undersøkelsen. Det mest relevante arbeidet som har blitt gjort er den allerede nevnte evalueringsrapporten som oppsummerer Norges arbeid. Det ble satt sammen et utvalg personer hvor Jan Reinås (2005) var leder, og utvalget fikk frist til 20.april 2005 med å levere rapporten;

Utvalget skal evaluere norske myndigheters håndtering av flodbølgekatastrofen i Sør-Asia. Utvalget skal kartlegge hendelsesforløpet og vurdere gjennomføringen av myndighetenes og andres krisehåndteringsarbeid både sentralt, lokalt og i de flodbølgerammede områdene (Reinås, 2005:7).

Lubna Jaffery Fjell skrev i 2007 en masteroppgave om Utenriksdepartementets håndtering av tsunamikatastrofen. Oppgaven dreier seg om mye av problematikken jeg ønsker å se nærmere på. Fjell (2007) tar for seg selve krisehåndteringen under katastrofen, opprettelsen av evalueringsutvalget, behandling av Stortingsmelding nr.37, og etableringen av den nye krisestabsorganisasjonen i UD. Hele denne prosessen spenner seg utover perioden 26.desember 2004 til desember 2005 (Fjell, 2007). Oppgaven hennes fokuserer på det organisatoriske ved håndteringen, mens jeg ønsker å se på det medievitenskapelige.



Av relevant teori har jeg valgt å ta utgangspunkt i fire forskjellige bøker. Disse bøkene er valgt fordi de tar for seg ulike aspekter ved naturkatastrofer. Bøkene utfyller hverandre fordi de fokuserer på elementer som skal undersøkes i denne oppgaven. For eksempel krisehåndtering og sosiale medier.

Den første boken jeg skal presentere er *Media og krisehåndtering – En bok om samspillet mellom journalister og krisehåndterere* skrevet av Olsen, Mathiesen og Boyesen (2008). Boken handler om hvordan media har endret seg fra å være en medspiller for myndighetene til å bli en selvstendig aktør, med sin egen plan og kritiske syn på makt og myndighet. Boken dreier seg videre om at “alle” kan være journalister ved hjelp av for eksempel en mobiltelefon, og at når krisesituasjoner oppstår er medieinstitusjonene avhengig av hjelp fra “mannen i gata”. Bokens hovedhensikt er å sette fokus på *hva* som er en krise, *hvordan* en krise kan oppstå og *hvordan* den dekkes gjennom media. Denne litteraturen er relevant fordi den gir en grundig gjennomgang i hvordan media håndterer krisesituasjoner og boken spiller en stor rolle for oppgaven min (Olsen m.fl., 2008). *Håndbok i informasjonsberedskap* er skrevet av Kjell Løvik (2007) og henvender seg til dem som jobber med informasjonsarbeid. Den er også aktuell for ledere, sjefer og beredskapsansvarlige i virksomheter og organisasjoner som kan bli berørt under en krisesituasjon, og den kan brukes både som undervisningsmateriale, hjelpemiddel og oppslagsbok. Boken er relevant fordi den gir råd og anbefalinger om hvordan informasjonsarbeidet bør bygges opp og hvordan man kan kommunisere i forkant, under og etter en krise (Løvik, 2007). *Krevende Oppdrag – Hvordan mestre stress*, skrevet av Trond Idås (2013) tar for seg det psykologiske stresset som journalister kan bli utsatt for når de skal dekke en katastrofesituasjon. Boken bygger på forskning ved *Nasjonalt Kunnskapssenter* om vold og traumatisk stress hva det gjelder ettervirkninger som har rammet personer som jobber i katastrofeområder. Denne boken er relevant fordi den gir en rekke tips og metoder som kan være lurt å følge i forkant, under og etter et krevende oppdrag (Idås, 2013). *Krisehåndtering 2.0* skrevet av Fagerli m.fl. (2012) handler om bruken av sosiale medier i krisesituasjoner, og er en praktisk fagbok om hvordan man på en best mulig måte kan organisere, kommunisere og informere før, under og etter en krise (Fagerli m.fl., 2012). Journalister støter ofte på etiske problemstillinger, og for å belyse dette har jeg valgt å ta i bruk *Etikk for journalister*



skrevet av *Svein Brurås* (2014). Boken gir en innføring i det yrkesetiske regelverket som journalister må forholde seg til. Det skrives blant annet om journalisters integritet, deres samfunnsrolle og forhold til kildene (Brurås, 2014).

I metodekapittelet har jeg valgt å blant annet benytte: *Det kvalitative forskningsintervju* skrevet av *Steinar Kvale* og *Svend Brinkmann* (2012). Boken gir en grundig introduksjon i hvordan man skal gjennomføre en kvalitativ intervjuundersøkelse. Boken går igjennom intervjuundersøkelsenes syv faser og presenterer både teoretiske og praktiske aspekter ved det kvalitative forskningsintervjuet (Kvale & Brinkmann, 2012). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode* av *Tove Thagaard* (2013) gir en samlet innføring i den kvalitative forskningsprosessen. Boken tar for seg alt fra utforming av problemstilling og innsamling av data, til analysen av innsamlet materiell. Hovedformålet til boken er å skape en forståelse for den kvalitative metoden og dens vitenskapsteoretiske grunnlag (Thagaard, 2013). *Metodebok for mediefag* skrevet av *Helge Østbye m.fl.* (2006) gir en innføring i sentrale forskningsmetoder innenfor mediefaget. Her vil delen om kvalitativ forskning være mest aktuell (Østbye m.fl., 2006).



3.0 Utvalgt teori

3.1 Hvordan definere kriser og katastrofer

Det snakkes ofte parallelt om kriser og katastrofer, men jeg finner det nødvendig å spesifisere hva som kan defineres som en *krisesituasjon* og en *katastrofe*. På mange måter er de omtrent helt like, men samtidig også forskjellige. Det begrepene først og fremst har til felles er at de fleste av disse hendelsene kan kategoriseres som *uønskede hendelser*. Et annet begrep på denne typen handlinger kan være *naturskapte hendelser*, og *villedede handlinger*, som også kan kalles for *menneskeskapte hendelser*. Offentlige og private virksomheter kan bli rammet av forskjellige type kriser, og er de av en viss størrelse defineres de som *samfunnskriser*. I en slik type krise er det flere instanser involvert og arbeidet rundt hendelsen kan være komplisert og utfordrende. Andre kriser håndteres lokalt og av få myndigheter, og noen rammer kun én enkel virksomhet. Det finnes også kriser som ikke inneholder menneskelige ofre, men som kan dreie seg om skandaler, dataproblemer eller for eksempel bedrageri. Om en ikke behandler denne typen kriser på en forsvarlig måte kan man risikere at man får en mediekrise eller en omdømmekrise som pågår samtidig med den opprinnelige hendelsen (DSB, 2014:10-11).

I Norge har vi noe som kalles for Nasjonalt Risikobilde (NRB). NRB har som oppgave å være et organ for beredskapsplanlegging i det norske samfunnet. En av arbeidsoppgavene er å identifisere risikoområder som har lav sannsynlighet for å inntreffe, men som kan få katastrofale ødeleggelser for samfunnet. NRB jobber med å utarbeide og vurdere de såkalte ”verst tenkelige scenarioene”. Disse deles inn i følgende kategorier; *Naturhendelser*, *store ulykker* og *tilsiktete handlinger*. Sistnevnte omhandler blant annet terrorangrep og sikkerhetstruende aktivitet (Fagerli m.fl., 2012:23-24). Krisesituasjoner og katastrofer vil i denne oppgaven defineres som to forskjellige hendelser. En krisesituasjon kan for eksempel være en situasjon hvor omdømmet til en organisasjon står i fare, og en katastrofe kan for eksempel være en naturkatastrofe. I denne oppgaven kan Utenriksdepartementets håndtering kategoriseres som en krisesituasjon i selve tsunamikatastrofen. Det som er felles er at kriser og katastrofer ikke kan forutsees. De kommer overraskende, og skadene er ofte store.



En vanlig definisjon av en krise er at det er en alvorlig trussel mot strukturer, verdier og normer i et sosialt system som under tidspress og usikkerhet gjør det nødvendig å forta kritiske beslutninger (Olsen m.fl., 2008:47).

Som det kommer frem i sitatet over er det viktig å kunne håndtere stress da man blir utsatt for et enormt tidspress. I tillegg til dette kan ansvarspersoner møte hissige og masete journalister som ønsker å finne ut hva som har skjedd. På grunn av stresset som mediene kan skape, omtales de ofte som krisen i krisen. Det har i de siste årene vært viktig for institusjoner å opprette informasjonsavdelinger som har ansvaret for å håndtere mediene i en eventuell katastrofe. Et felles mål og ønske for de involverte partene kan sies å være at mediene slett ikke skal være en plage, men heller en ressurs som kan utnyttes for å gjøre behandlingen av en katastrofal hendelse enklere å håndtere (Olsen m.fl., 2008:47-48).

Bråten (2013) lister opp syv punkter som kan kategoriseres som kjennetegn når det gjelder kriser og katastrofer.

1. Det er lite sannsynlig at hendelsen vil inntreffe.
2. Når den inntreffer, har den stor innvirkning.
3. Hendelsen oppstår plutselig, uventet og uønsket.
4. Hendelsen skaper et betydelig psykologisk stress.
5. Vurderinger og handlinger må gjennomføres hurtig.
6. Dersom man ikke handler, kan det oppstå uopprettelig skade.
7. Det er usikkerhet rundt hendelsens årsak, dens effekt og hvordan den kan håndteres (Bråten, 2013:9-10).

På bakgrunn av disse punktene kan man likevel, som nevnt tidligere, dele kriser og katastrofer inn i to hovedkategorier; *uønskede hendelser* og *villedde handlinger*.

Uønskede hendelser kan for eksempel være naturkatastrofer og utløses av en eller flere tilfeldigheter. Hendelsen kan dog påvirkes av menneskelige faktorer, men det er ingen som har skapt situasjonen med vilje. Villedde handlinger er derimot menneskeskapt, og terroraksjoner er et godt eksempel på dette. Tsunamien kan kalles en uønsket hendelse, mens 22.juli-terroren kan beskrives som en villedet handling.



Timothy Coombs (2007) har laget en liste over ulike typer kriser:

- Naturkatastrofer
- Vold på arbeidsplassen
- Rykter
- Sabotasje
- utfordringer
- Ulykker som skyldes tekniske feil
- Produktfeil grunnet tekniske feil
- Ulykker som skyldes menneskelige feil
- Organisasjonsmessige ugjerninger

Denne listen er ikke komplett, men kan gi en god oversikt over hvilke typer krisesituasjoner man kan havne i. En viktig krise som ikke er nevnt i listen over er en eventuell informasjonskrise som fort kan oppstå om kommunikasjonshåndteringen ikke blir gjort riktig.

For å oppsummere hva som defineres som en krise har jeg valgt å sitere Løvik (2007).

Krise: En situasjon som avviker fra normaltilstanden, oppstår plutselig, truer grunnleggende verdier (liv, helse, miljø, livsgrunnlag, økonomiske interesser) og troverdighet, og krever umiddelbare tiltak. En krise er en situasjon som eller kan true en bedrifts eller organisasjonens kjernevirksomhet og/eller troverdighet (omdømme) (Løvik, 2007:12).

3.1.1 Krisekommunikasjon

Når en katastrofe oppstår er det viktig å ha klare rutiner på hvordan håndteringen av denne skal gå smertefritt, og at man unngår en krise i krisen. Her møter vi på begrepet *krisekommunikasjon*;

Når krisen oppstår, handler krisekommunikasjon om å formidle viktige og presise budskap på en mest mulig effektiv måte, under stort tidspress.

Kommunikasjonen skal begrense usikkerhet om ansvarsforhold, klargjøre hva virksomheten gjør for å løse problemet og redusere krisens omfang, samt formidle hvordan rammede kan få hjelp og støtte (Fagerli m.fl., 2012:17).



Krisekommunikasjon kan derfor forklares som den kommunikasjonen som oppstår under en katastrofe. Kommunikasjonen foregår gjerne mellom virksomheten som er rammet, mediene, samarbeidspartnere eller for eksempel befolkningen.

Myndighetenes hovedmål med en god krisekommunikasjon er å gi mest mulig korrekt informasjon om hva som er skjedd til alle involverte aktører, medier og befolkningen generelt. Begrepet krisekommunikasjon må ikke forveksles med *risikokommunikasjon*, som handler om å kommunisere om *mulige* uønskede hendelser eller vilde handlinger, altså om noe som *kan* komme til å skje. Å ha en god krisekommunikasjon er viktig for å forhindre en eventuell informasjonskrise som kan oppstå om det ikke blir gitt tilstrekkelig informasjon. Manglende fakta kan skape spekulasjoner som kan dominere nyhetsbildet, som igjen kan gjøre at konsekvensene av en krise kan bli større enn nødvendig (Fagerli m.fl., 2012:18).

3.1.2 Medias store drøm

På mange måter kan hendelser som tsunamikatastrofen kategoriseres som ”medias store drøm”. Enten det er snakk om strømstans, naturkatastrofer, krig eller ulykker oppfyller de nyhetskriteriene. Jo nærmere saken er, desto bedre stoff. Desto flere som berøres av ulykken, jo flere trenger opplysninger fra media. Dersom krisen er stor, er det mest sannsynlig mange personlige historier å fortelle.

Katastrofer er ikke til å unngå, og *Centre for Research on The Epidemiology of Disasters* (CRED) i Belgia kan rapportere om at antall naturkatastrofer har doblet seg siden 1987. I dag er det ca. 400 større katastrofer i året. Hvert år rammes mellom 100 til 300 millioner mennesker av denne typen katastrofer, og med dagens globalisering vil katastrofer berøre oss mer og mer. Man kan lure på hvorfor slike hendelser får så mye oppmerksomhet i mediene, og man skulle tro at hendelser som dreier seg om elendighet ikke var så tiltrekkende. Forklaringen kan være at mange av oss er daglig direkte eller indirekte berørt av en ulykke, og at katastrofer rett og slett er en del av livene våre (Olsen m.fl., 2008:95-96). En annen forklaring på nyhetsinstitusjoners interessere for katastrofer kan være at de vet hva publikum forventer, og når en katastrofe inntreffer oppstår det et stort informasjonsbehov blant publikum. De ønsker å vite hva som har skjedd, og hvordan det har oppstått. Når offentlige myndigheter ikke kan svare for seg henvender folk seg for eksempel til sykehus eller nyhetsinstitusjoner. Journalister er ofte de som forteller katastrofen først. Det er



mediene som skaper førsteinntrykket, og derfor er det viktig med nøyaktighet og korrekt informasjon (Olsen m.fl., 2008:97).

Det er ikke bare i moderne tid at naturkatastrofer har fått mye oppmerksomhet i mediene. 1. november 1755 ble hovedstaden i Portugal, Lisboa, utsatt for et kraftig jordskjelv. Menneskene som ikke bevitnet denne hendelsen direkte med sine egne øyne var avhengig av den påfølgende mediedekningen. Jordskjelvets episenter var ikke langt fra kysten til Lisboa og etter det første skjelvet kom det to kraftige etterskjelv som forårsaket en gigantisk flodbølge som oversvømte deler av byen. Skadene var store, og mange bygninger kollapset. Det er antatt at katastrofen krevde mellom 20 000 – 60 000 menneskeliv. Ved et forsøk på å gjenskape jordskjelvet kunne forskere anta at skjelvet nådde 8.5 på Richters skala. Det er dog meget usikkert da instrumentene for måling av slike naturkatastrofer først ble innført i 1935. Jordskjelvet ble også merket andre steder i Europa og i Nord-Afrika, men det tok litt over en måned før nyheten nådde tyske aviser. Katastrofen ble etter hvert kjent i hele Europa, og hendelsen kan på denne måten kategoriseres som en *mediebegivenhet* (Couldry m.fl., 2010:49-55).

Dayan og Katz (2000) definerer ulike begivenheter som *media events*, og deler disse hendelsene inn i tre kategorier; *konkurranser*, *erobringer* og *kroninger*. Erobringer kan for eksempel være månelandingen fra 1969. Erobringer er sjeldne hendelser der det gjøres noe som vil forandre menneskeheten, og man kan si at kjente regler brytes og menneskelige grenser utfordres. En studie gjort av månelandingen viser at ekspedisjonen var tilrettelagt for TV-sending. Flagget som ble plantet på månen var stivet opp med aluminium slik at det skulle se ut som at det valet i vinden, dette er merkelig da det ikke finnes vind på månen (Enli m.fl., 2010:206-207). Konkurranser er typiske idrettsarrangement som OL eller fotball-VM, og det som kjennetegner konkurranser er at hendelsene er regelstyrte og at det skal kåres en eller flere vinnere. Det finnes også medieskapte konkurranser som for eksempel *Idol*, og det som kjennetegner denne typen er at de kun er laget for TV. Den siste kategorien er kroninger. Dette kan være bryllup, begravelser eller innsettelse. Disse hendelsene inneholder ofte kongelig personligheter, men det kan også være kjente offentlige personer. Begravelsen til Michael Jackson er et godt eksempel på en kroning. En



begravelse for eksempel ha en terapeutisk betydning, og selv om folk aldri har møtt vedkommende får de likevel en mulighet til å sørge og prosessere følelsene sine (Enli m.fl., 2010:208-209). Kjentetegnet for disse tre kategoriene er at de er direktesendte, og arrangeres utenfor TV, men er dog tilrettelagt for TV. Noe annet som kjennetegner disse mediebegivenhetene er at de samler folk foran TV-skjermene, og enten det er nasjoner som kjemper om gull i en konkurranse eller om hele verden tar farvel med Michael Jackson opplever de et *forestilt fellesskap*. Med dette menes at medier som aviser, radio og TV kan føre mennesker sammen på tvers av geografiske begrensninger. Dayan og Katz (2000) har i senere tid fått mye kritikk for å dele mediebegivenheter inn i kategorier. Ved å definere det slik som de gjør, kan det tolkes dithen at slike hendelser ikke kan ha eksistert før utvikling av TV-teknologien, men på bakgrunn av det vi vet om jordskjelvet utenfor Lisboa kan man si at mediebegivenheter har eksistert i mye lengre tid enn hva Dayan og Katz (2000) hevder (Couldry m.fl., 2010:1-9). Dette er en problemstilling som kunne vært interessant og sett nærmere på, men ikke noe som vil bli prioritert i denne oppgaven.

3.2 Medias samfunnsoppdrag

Mediene har lenge hatt en innvirkning på folk flest, og begrepet *samfunnsoppdrag* knyttes ofte opp mot pressens rolle som den *fjerde statsmakt*. Med dette menes det at mediene skal fungere som en slags motmakt til de tre eksisterende statsmaktene; den lovgivende, den utøvende og den dømmende makt. Sylvester Sivertson var en av de første som brukte selve begrepet da han i 1934 skrev en avskjedsartikkel i bladet *Den frimodige*: ”Man har kalt pressen for den fjerde Makt i Staten, man burde have tilføiet: og den høieste” (Allern & Roppen, 2010:13). Sivertson hentet sin inspirasjon fra England hvor journalistene hadde fått retten til å referere fritt fra debattene i parlamentet, og på denne måten dannet sin egen maktposisjon. Pressen ble etter hvert omtalt som den fjerde standen i samfunnet på bakgrunn av rollen de spilte inne i parlamentet. Etersom tiden har gått, har tolkningen av den fjerde standen utviklet seg til å bli den fjerde statsmakt (Allern & Roppen, 2010:13). Begrepet *samfunnsoppdrag* beskriver journalistenes rolle og funksjon i samfunnet. Et annet begrep som kan brukes om denne rollen er at journalistikken har en *nyttefunksjon* i samfunnet. Det er viktig at mediene opprettholder enkelte funksjoner som er nødvendig for at vi skal ha et velfungerende demokrati. Svein Brurås (2014) skriver følgende om mediens rolle:



Pressen har en demokratisk og kulturell rolle – som informasjonsformidler, som overvåker og som arena for den samfunnsdebatten som er helt nødvendig i et demokrati. I denne forstand er det at mange snakker om mediernes samfunnsoppdrag (Brurås, 2014:37-38).

Uten en fri presse kan det heller ikke finnes et demokratisk samfunn. Folket er avhengig av å bli informert for å kunne utøve et ordentlig folkestyre, og uten en *opplyst allmennhet* kan folkestyre miste sin kraft. Pressen er til for ivareta nettopp den opplyste allmennheten. På mange måter kan en si at pressen sitter med et veldig viktig ansvar. Pressen har ikke ansvar for bestemte institusjoner i samfunnet, men for selve folket, og her er det som sagt viktig å ivareta pressens rolle i samfunnet (Brurås, 2014:38).

Man kan si at mediernes samfunnsoppdrag kan deles inn i tre deler. Mediene må først og fremst sørge for at folk får den informasjonen de har krav på, samt tilgang på nyheter. Media må også fungere som en arena for debatt, kritikk og kommentarer, samtidig som det er viktig at alle får muligheten til å påvirke samfunnsutviklingen. Til slutt er det viktig at media er flinke til å granske offentlig myndigheter, næringsliv og andre organisasjoner slik at det ikke foregår misbruk av makt eller andre alvorlige overgrep. Om vi ser dette opp i mot tsunamikatastrofen kan vi si at journalistene er felleskapets øyenvitner. De skal forklare, granske, informere og kommentere. Dette gjør journalistene med gode intensjoner om at samfunnet skal forså hva som har skjedd, slik at lignende hendelser kan unngås eller håndteres bedre om det skulle skje igjen. Trond Idås (2013) spissformulerer mediernes samfunnsrolle ned i følgende fire punkter;

1. *Informasjonsfunksjonen* – Informere borgerne om hva som skjer.
2. *Gruppekommunikasjonsfunksjonen* – Sette dagsorden for den politiske debatten.
3. *Kommentarfunksjonen* – Være arena for samfunnsdebatten.
4. *Overvåkningsfunksjonen* – Overvåke andre makthavere i offentlig og privat sektor (Idås, 2013:17).

I tillegg til disse funksjonene kan det hende at pressen i tillegg vil tilføye funksjoner som veiledende, kulturell opplysning og underholdende (Brurås, 2014:38).



Den klassiske beskrivelsen av journalistene er at de er fellesskapets øyne og ører, som forteller samfunnet hva som har skjedd og hvordan det kunne skje. Utviklingen innen kommunikasjonsteknologi og sosiale medier har både forsterket denne rollen, og gitt redaksjonene økt konkurranse om hvem som er først med det siste (Idås, 2013:17).

Sitatet viser at mediene har fått økt konkurranse fra for eksempel sosiale medier. Privatpersoner er hele tiden på nett, og så fort noe skjer, er løpende oppdateringer nesten et krav. Under terroren mot Norge 22.juli 2011 ble mediens rolle som informasjonskilde viktig da norske myndigheter ikke hadde noen tilsvarende enhet som kunne distribuere informasjonen på lik linje. Da tsunamien rammet Asia fryktet daværende statsminister Kjell Magne Bondevik at så mange som 1000 nordmenn var omkommet. Kort tid etter uttalelsen kunne VG publisere en oversikt som viste at litt over 100 nordmenn var savnet, og etter hvert at 84 av disse var omkommet. Man kan si at tsunamikatastrofen og 22.juli er to av de største katastrofene som har rammet Norge i moderne tid. Mediedekningen av disse to hendelsene skapte en form for orden i kaoset som oppstod. Man kan si at det som i begynnelsen av katastrofen ble oppfattet som ubegripelig etter hvert ble mer forståelig.

Mediene er alltid så negative, får jeg stadig høre. Det er ikke sant. Mediene leverer daglige mengder av gladmeldinger. Men vi løser ikke krisen i helsevesenet ved å skrive om den formidable innsatsen helsepersonellet gjør. Vi kommer ikke utenom å rette søkelyset mot korridorpasienter, feildiagnostisering og ressursbruk. Vi hindrer ikke fremtidige ulykker uten å rette søkelys mot årsaket til at den siste ulykken inntraff – enten det dreier seg om menneskelig eller teknisk svikt. Vi forstår ikke hvilken trussel kriminaliteten representerer mot samfunnet uten å beskrive de kriminelle handlingene og de som utfører dem. Gunnar Bodahl-Johansen (Brurås, 2014:39).

Sitatet over gir et godt innblikk i hvordan mediene tenker i enkelte situasjoner.

3.2.2 Etiske grunnlagsproblemer for journalister

Som nevnt over er en av pressens viktigste oppgaver å overvåke myndigheter, næringsliv og andre maktinstitusjoner. En nødvendig forutsetning for at denne oppgaven skal kunne gjennomføres med troverdighet er at pressen er uavhengig disse.



I *Vær Varsom-plakaten*, som inneholder regler for pressen, pekes det på at journalistene ”kan ikke gi etter for press fra noen som vil hindre åpen debatt, fri informasjonsformidling og fri adgang til kildene”. For bedrifter kan det være en fordel at pressen *ikke* skriver den kritiske saken, eller kanskje skriver en artikkel for å fremme et produkt, og for journalisten handler det om å ikke gi etter for presset samtidig som at han må ta vare på kildene sine (Brurås, 2014:66-67).

Men hvordan formidles journalistikken under en naturkatastrofe? I ettertid av tsunamikatastrofen ble mediene kritisert for å kun fokusere på handlekraftige vestlige eksperter og hjelpeløse lokale mennesker. Danny Schechter fra *The Media Channel* er en av de som kategoriserer pressens dekning som *helikopterjournalistikk*. I sin artikkel *Helicopter Journalism: What's Missing in the Tsunami Coverage* peker Schechter på en fra-utsiden-og-inn rapportering med få kilder fra de utsatte landene. På grunn av språkvansker og kulturforskjeller kan det hende at journalistene velger en enklere utvei og får for eksempel informasjonen sin fra taxisjåføren på vei til katastrofeområdet fra flyplassen (Geard, 2005).

I forbindelse med tsunamikatastrofen er det naturlig å anta at journalistene som ble sendt til Thailand havnet i ugunstige situasjoner med mennesker som nettopp hadde vært igjennom en forferdelig opplevelse. I analysedelen skal jeg se nærmere på nettopp dette.

3.3 Dekningsmønster

Når katastrofen inntreffer er mediene raske med å sette i gang med nyhetsdekningen. I dette delkapittelet skal jeg gjøre rede for hvilke dekningsmønstre krisehåndterere kan forberede seg på å møte. I en veldig forenklet forklaring kan en si at dekningsmønsteret består av tre ulike faser: *Søke-og-kave-fasen*, *helter-og-skurker-fasen* og *kritikkfasen* (Olsen m.fl., 2008:171).

3.3.1 Søke-og-kave-fasen

Når journalister starter dekningen av en katastrofe handler det stort sett om følgende nyhetskriterier: sensasjon, identifikasjon, aktualitet og vesentlighet. Når katastrofen inntreffer anses det for å være en sensasjon, og ulykken vekker gjerne oppmerksomhet blant publikum. At sensasjonen er aktuell er det heller ikke noen tvil om, og fordi norske medier gjerne vinkler saker mot publikum er det enkelt å



gjenkjenne seg med de involverte partene. Det kan riktignok være enklere å identifisere seg med katastrofene om de nærmere geografisk. Tsunamikatastrofen er et unntak, da den skapte enorm oppmerksomhet i Norge, selv om hendelsen inntraff på andre siden av jordkloden identifiserte vi oss med de lokale ofrene.

Vesentlighetskriteriet oppfylles ved at hvem som helst kan rammes av en katastrofe eller en ulykke når som helst. Oppsummert er det viktig at media starter med hvem-, hva-, hvor-, hvordan-, og når-spørsmålene (Olsen m.fl., 2008:172-173).

3.3.2 Helter-og-skurker-fasen

Når journalistene har fått oversikt og kontroll handler det om å komme i kontakt med øyenvitner som kan fortelle sin historie av katastrofen, samt sette et menneskelig bilde på hendelsen. Samtidig som dette pågår vil det også være viktig for journalistene og skaffe seg et bredere kildeomfang for å kunne skape en forståelse for hvorfor nettopp den aktuelle katastrofen har oppstått. Det er også i denne fasen at media prøver å sette katastrofen i sammenheng, og formidle informasjonen på en forståelig måte. Medias samfunnsoppdrag innebærer som tidligere nevnt at journalistene forholder seg kritisk til det krisehåndterere kan fortelle om hendelsen. Det betyr at journalistene gjerne må komme i kontakt med vitner som har en annen virkelighetsforståelse enn krisehåndtererne. Det er vanlig at journalister søker etter eventuelle tilsvarende katastrofer eller ulykker som har skjedd tidligere, samtidig som de verifiserer opplysninger gitt av krisehåndterere opp mot andre kilder i organisasjonen (Olsen m.fl., 2008:172-173).

3.3.3 Kritikfasen

Media skal fungere som nevnt i kapittel 3.2 være den fjerde statsmakt og vaktbikkjen som passer på oss alle. Etter hvert som forståelsen for hva som har skjedd sprer seg og nye saker dukker opp, øker behov for å finne noen som er ansvarlige for katastrofen. Media venter sjelden på de offentlige utredningene og rapportene, og starter heller å undersøke på egenhånd. Kritikken kommer ofte tidlig, og den omhandler som regel enkeltpersoner. Likevel er det viktig at media lar de kritiserte aktørene få lov til å ytre seg i det offentlige rom. Alle skal ha rett til å kunne forsvare seg. Dette kalles retten til tilsvar eller imøtegåelsesretten. Etter hvert som kritikken avtar går vi inn i avslutningsfasen. Her vil enkeltsaker som omhandler begravelser, rettsaker og



undersøkelser ikke lenger ha like stor nyhetsverdi som selve katastrofen (Olsen m.fl., 2008:182-183).

3.3.4 Kortsiktige og langsiktige faser

Mediedekningen av katastrofale hendelser kan også deles inn i fire kortsiktige, og tre langsiktige faser (Olsen m.fl., 2008:159).

De kortsiktige fasene drar seg ut over katastrofens første dager og måneder, og kan deles inn slik:

1. Katastrofen er kjent. Behovet for å få oversikt og kontroll er sterkest.
2. Rednings og hjelpearbeid. Nødetatene er på plass og media jobber ut i fra tilgjengelig informasjon og kilder.
3. Undersøkelse av åstedet. Den umiddelbare faren er over. Myndighetene leter etter årsaker og hendelsesforløp, mens media flytter fokuset sitt over til system og politikk.
4. Begravelser eller minneseremonier. Media gir sorgen et offentlig ansikt. Videre gir for eksempel årsdager media muligheten til å fornye oppmerksomheten og samtidig se på hva som har skjedd i mellomtiden (Olsen m.fl., 2008:160).

De langsiktige fasene kan dra seg ut over flere år og deles inn på følgende måte:

1. Etterforskningen er i gang, og gir media mulighet til å diskutere årsak/bakgrunn, og hvilke aktører som er involvert.
2. Når rapportene fra etterforskerne kommer kan media se nærmere på resultatet i forhold til sine egne erfaringer.
3. Samfunnsendringene som omfatter lover og regler. Når det er kommet så langt er som regel selve katastrofen glemt. Forslag på endringer i lovverket kan komme raskt, og gir media muligheten til å starte nye diskusjonsrunder på hva som egentlig skjedde og bakgrunnen for endringene (Olsen m.fl., 2008:160).

3.4 Teoretiske rammeverk for krisehåndterere

For å beskrive det teoretiske rammeverket for krisehåndterere har jeg valgt å ta i bruk boken *Håndbok i informasjonsberedskap* skrevet av Kjell Løvik (2007). Boken gir en innføring i krisehåndtering og tar for seg hvordan du skal forholde deg før, under, og etter en krisesituasjon. I dette kapittelet vil jeg kort greie ut om hvilke sentrale



oppgaver som må utføres av en krisehåndterer, men før jeg går videre finner jeg det naturlig å definere hva som menes som krisehåndterer i denne oppgaven. Alle som jobber med en krise kan kategoriseres som krisehåndterere, men denne oppgaven fokuserer på rollen til praktiserende informasjonsmedarbeidere. Det vil si ansatte i norske myndigheter, og for denne oppgaven vil dette gjelde ansatte i Utenriksdepartementet og Helsedepartementet.

3.4.1 Før katastrofen

Som nevnt over vet man aldri når en krisesituasjon kan oppstå. Det gjelder derfor hele tiden å være forberedt. Noe av det viktigste er å ha gode varslingsrutiner. Alle som står på varslingslisten er ansvarlig for at deres egen kontaktinformasjon til enhver tid er oppdatert. En krisehåndterer må blant annet være forberedt på å gjennomføre følgende arbeidsoppgaver; produsere et budskap, ta i mot og distribuere eksternt informasjon, analysere informasjonsbehovet og utbytte av informasjonen, og medvirke til strategiske beslutninger og vurderinger. Det må også opprettes en informasjonsplan som skal følges ved eventuelle krisesituasjoner (Løvik, 2007:21-24). Noe annet som er viktig før en krise eventuelt oppstår er å ha en målgruppe for informasjonen som skal distribueres. Det er særdeles viktig med en god målgruppeforståelse og en klar mediestrategi. Om du på forhånd kan definere målgruppen du skal kommunisere med vil det hjelpe både deg og publikum. Det handler først og fremst om å reagere raskt. Til en viss grad handler det om å reagere raskere enn mediene slik at man kan styre hendelsene og gi riktig informasjon eksternt og internt. Når alt kommer til alt, er det en ting som er viktig før en krise oppstår; forsøke å forhindre kriser og planlegge hvilke kriser som kan oppstå (Løvik, 2007:25-28).

3.4.2 Under katastrofen

Når krisen er et faktum er det fem punkter som står i fokus.

1. Ta ansvar og initiativ.
2. Legge til rette for at virksomheten har en faktisk evne til å løse krisen.
3. Gjennomfør skadebegrensning og redning.
4. Sikre omdømmet.
5. Gjenopprett normalsituasjonen (Løvik, 2007:55).



Under uønskede hendelser må krisehåndterere som regel gjøre noe feil under selve håndteringen om det resulterer i negativ kritikk. Ved en villed handling møter en større utfordringer under krisehåndteringen. Her må en være forsiktig med hva som sies i offentligheten, da det kan få konsekvenser for blant annet etterforskningen. I slike situasjoner vil det oppstå noe som kalles for informasjonsvakuum, og et slikt vakuum oppstår når det som har skjedd er ukjent eller uforklarlig. Etter hvert som tiden går vil behovet for informasjon øke, og desto lenger vakuudet varer, desto større sjans er det for at feilene kommer. Konspirasjonsteorier og rykter kan skape forvirring blant publikum, og det kan derfor vært lurt å sende ut informasjon i flere omganger. Trykket fra media er på dette tidspunktet enormt stort, og da kan det være lurt å ha en plan på hva man kan si til journalistene. For å være best rustet er det en forutsetning at man *virkelig* vet hva som har skjedd. Hvor mange er skadde, døde og i fare? (Løvik, 2007:55-58).

Når nødvendig informasjon er hentet inn må en ta stilling til hvordan man bringer budskapet videre. Undersøkelser viser at mottakerne vurderer troverdighet i startfasen av en krise slik; 7 prosent dine ord, 38 prosent stemmen din og 55 prosent på kroppsspråket. Det kan derfor være lurt å unngå TV-kanalene med det første og heller starte med å gå gjennom aviser, nettartikler eller radio (Løvik, 2007:84). Når det gjelder kontakt med mediene er det viktig at en krisehåndterer for det første holder samme arbeidstempo som journalistene. Massemediene jobber som regel døgnet rundt og har store ressurser tilgjengelig. Når det gjelder selve håndteringen av media lønner det seg i lengden og være åpen. Informer om det som er sikkert, og usikkert, men som krisehåndterer må en være forsiktig med uttalelser om risikovurderinger før det er 100 prosent. Journalister jobber ofte under tidspress, det er derfor alltid viktig å vise respekt ovenfor mediens arbeidssituasjon. Under krisen er pressekonferanser et viktig hjelpemiddel for krisehåndterere. Her kan man få innblikk i hvordan mediene oppfatter situasjonene, samtidig som man kan forebygge misforståelser og uklarheter (Løvik, 2007:90-94). En annen ting som er viktig er å ta hensyn til pårørende. Denne gruppen må få høyest prioritet i kommunikasjonsarbeidet. Hvem er berørt? Hvor mange er skadet? For krisehåndterere er det viktig å få ned antall urolige pårørende. Det er derimot ekstremt viktig å dobbeltsjekke all informasjon på forhånd, og



vedkommende som informerer de pårørende bør ha en spesiell utdanning og opplæring (Løvik, 2007:113).

3.4.3 Etter katastrofen

Etter en krise er det oppfølging og oppdatering som gjelder. Det oppstår spørsmål som for eksempel kan omhandle matmangel, sykemeldinger, håndtering av omkomne og begravelse. Evaluering er svært viktig etter en krise, selv om det må evalueres underveis i krisen, er det nødvendig å gjennomføre en grundig evaluering når alt har roet seg. Hva var det som var bra? Og hva kan gjøres bedre når en ny krise oppstår (Løvik, 2007:134)?

3.5 Teoretiske rammeverk for journalister

Journalister ankommer ikke et katastrofeområde for å hjelpe til. De er på jakt etter informasjon, ta bilder, eller dele en historie. Dette kan virke både kaldt og kynisk, men det er viktig å huske på at journalistene ikke skal delta i redningsarbeidet. I dette kapittelet skal jeg gjøre rede for hvordan journalister kan forberede seg *før* en krise, hvordan de kan jobber *under* en krise og hvordan de kan takle krisen på best mulig måte i *etterkant*. Som utgangspunkt for dette har jeg valgt å ta i bruk boken *Krevende Oppdrag – Hvordan mestre stress* skrevet av Trond Idås (2013).

3.5.1 Før katastrofen

Som nevnt tidligere vet man aldri når en katastrofesituasjon vil oppstå, og som regel hender de på et tidspunkt hvor man minst venter det. Det eneste vi kan fastslå om katastrofer er at de vil skje før eller siden. På grunn av medienes forretningsmodell og samfunnsoppdrag kreves det at nyhetsredaksjoner er forberedt på det uforutsette. Når katastrofen inntreffer dukker det umiddelbart opp et krav fra offentligheten om at journalistene skal informere om hva som har skjedd. Nødetatene og krisepersonell har som regel spesialtrening når det gjelder katastrofesituasjoner. Når redaksjonene sender sine journalister er det mer eller mindre tilfeldig hvem som blir sendt ut på det krevende oppdraget. For eksempel var ca. halvparten av de som rykket ut 22.juli frilansere eller vikarer, og 40 prosent av disse hadde en arbeidserfaring på fem år eller mindre. Under tsunamikatastrofen i 2004 var tallene litt annerledes, men en tredel reiste fordi de hadde julevakt. Noe av det viktigste man kan tenke på som en slags forberedelse til det uforutsette er å være klar over sine egne arbeidsoppgaver. Godt innarbeidede rutiner er med på å skape gode resultater (Idås, 2013:80).



Etter tsunamikatastrofen kom det frem at en av tre journalister følte seg middels forberedt. Begge journalistene som jeg har snakket med svarte at de ikke følte seg forberedt i det hele tatt. Mer om dette senere i analysedelen. Når det gjelder krisepersonell og nødetatene, viste det seg at over halvparten av disse følte seg forberedt. Noe av denne forskjellen kan forsvares av at journalistene var på plass lenge før krisepersonell var til stede. En annen årsaken til dette kan være at krisepersonell stadig vekker deltaker på øvelser og kurs. Dette bør også være noe journalistene deltar på jevnlig (Idås, 2013:80-83).

Noe annet som kan være lurt i forbindelse med forberedelsen er å innarbeide seg en rutine før katastrofen inntreffer. Selv om temaet i hendelsene er ulike er det likevel noen faste mønstre som redaksjonene følger. Rutinene skaper blant annet en følelse av kontroll og arbeidet kan forenkles. Jeg skal nå presentere 10 ulike retningslinjer som kan hjelpe journalister i forkant av en katastrofesituasjon. Det kanskje aller viktigste er å ha en *helhetlig krise- og sikkerhetstenking*. Kursing i nødvendige sikkerhetsrutiner for å ivareta kollegaers helse og sikkerhet, enten det er snakk om trusler direkte mot redaksjonen eller om det gjelder journalister ute på oppdrag. Videre er det viktig å *kjenne sine medarbeidere* godt. Som ansvarlig redaktør er det nødvendig å være klar over journalistenes erfaringer og livssituasjon. *Klare kommandolinjer* er også et krav. Journalister ute på oppdrag kan bli distraheret av de kommunikasjonskanalene som vi benytter i dag. Mange i redaksjonen kan ha et ønske om å snakke med vedkommende på åstedet, det kan derfor være lurt å ha én som er ansvarlig for kontakten mellom redaksjonen og journalisten på oppdrag. Videre er *kompetanse i alle ledd* en fordel når saker skal redigeres og sendes til publisering. *Enighet i forkant om levering av stoffet* er en forutsetning for å unngå ødeleggende uenigheter mellom journalistene og redaksjonen under oppdraget. *Vær Varsom-plakaten* er fortsatt et rammeverk, også under katastrofer, den kan dog justeres etter sakens karakter og samfunnsbetydning. Når en journalist er ute på oppdrag kan det være vanskelig å gjøre korrekte etiske vurderinger. Videre er det viktig at journalistene har basiskunnskaper når det kommer til *førstehjelp*. NRK er for eksempel eneste norske redaksjon som krever gjennomført kursing for dem som skal ut å dekke katastrofehendelser. For at oppdraget skal kunne anses som vellykket er



det en nødvendighet at *utstyret* er på plass og klar til bruk, og at alt av batterier er fulladet. Det er også viktig at det er en plan *for retur og avbrekk*. En undersøkelse gjort etter tsunamikatastrofen viser en klar sammenheng mellom hvor lenge journalistene var på oppdrag til stresset de opplevde i etterkant. Og til slutt er det viktig å ha *økonomien* på plass. Det kan være en fordel å forhandle frem faste tillegg som dekker overtid ved reiser og lange oppdrag (Idås, 2013:86-94)

3.5.2 Under katastrofen

I det forrige avsnittet gjorde jeg rede for de forberedelsene journalistene bør foreta seg *før* de reiser ut på et krevende oppdrag. Nå skal jeg se nærmere på hvordan journalister bør jobbe *under* selve krisen. Det er i en slik situasjon at journalistene står ovenfor kildene til det som kan bli stressreaksjoner etter katastrofen. Den første utfordringen de møter er frykten for egen helse og sikkerhet, så kommer alle inntrykkene og opplevelsene man tilegner seg fra å bevitne trafikkulykker, døde kropper og alt annet som hører med en katastrofe. Til slutt må journalisten håndtere de etiske og moralske dilemmaene man møter når man er i situasjoner hvor mennesker er skadd, og situasjonen er kaotisk (Idås, 2013:95).

Profesjonell trygghet er en viktig faktor, og for å kunne opprettholde denne er journalisten nødt til å spørre seg selv om hvorfor man er der. Det er når vedkommende skjønner at det er samfunnsoppdraget som står i fokus at journalisten kan opprettholde *det profesjonelle skjoldet*. Tiden journalisten bruker på å komme seg til åstedet er meget verdifull. På den tiden må man forberede seg på hva som venter på en best mulig måte. Det kan være en fordel å tenke seg et ”verst tenkelig scenario”. Når journalisten ankommer stedet er det viktig å sjekke tilstanden på de involverte, når dette er gjort og nødetatene er på plass kan dekningen av saken begynne. Da handler det om å hente inn mest mulig informasjon om hva som har skjedd. For å gjøre dette må det prates med overlevende, pårørende og redningspersonell. Det kan derfor bli vanskelig å opprettholde den profesjonelle avstanden. Enda vanskeligere kan det bli når journalisten er førstemann på åstedet (Idås, 2013:95-98).

Når arbeidet med vitneforklaringer starter er det viktig at journalisten er klar over de etiske utfordringene som venter. Man kan fort føle skyld og skam over å ikke hjelpe. Disse følelsene fremtvinges ofte av spørsmål som skaper en opprørt reaksjon hos



intervjuobjektet. Under selve katastrofen er det derfor viktig at man tenker nøye gjennom sin rolle på katastrofestedet, og at man bruker god tid på å forstå hva som har skjedd. Som journalist er det også viktig å vise forståelse for berørte og innsatspersonell. Det er også nødvendig å være ekstra varsom ovenfor ofrene som intervjues, da disse ikke er vant med mediehenvelser. Når en er ute på oppdrag er det også nødvendig at en har gode rutiner for inntak av mat og drikke (Idås, 2013:124).

3.5.3 Etter katastrofen

Etter et endt oppdrag kan det komme spørsmål fra kollegaer om hvordan det gikk osv. Dette er spørsmål som fort kan fremkalle posttraumatiske stressreaksjoner. En undersøkelse gjort etter tsunamikatastrofen viser at journalister som ankom området opplevde en sekundær traumatisering kun ved å lytte til de forskjellige historiene som ble fortalt. Hvor sterkt og hvordan vi reagerer er individuelt. I dette avsnittet skal jeg gjøre rede for hva som kan gjøres i etterkant for å forebygge stressreaksjoner etter et endt oppdrag. Etter tsunamidekningen svarte om lag 50 prosent av journalistene at de hadde lyst på fri da de kom hjem. Omtrent like mange svarte at de ville komme tilbake på jobb som fort som mulig. Uansett hva man vil er det lurt av arbeidsgiver å lytte til journalisten. En bearbeidelse av inntrykkene man har vært igjennom, hvor man reflekterer over håndteringen av saken og tar kontroll over erfaringene man har tilegnet seg, er viktig. Som forberedelse til neste katastrofe kan det også være fornuftig å evaluere hva som var bra og hva som var dårlig. Nyere forskning viser at de første timene etter at en har opplevd noe traumatisk kan være avgjørende. Forskningen viser at om man forstyrrer hjernen med andre aktiviteter de første seks timene etter en hendelse forhindrer minnene i å dukke opp i etterkant noe annet som kan hjelpe på bearbeidelsen av sterke opplevelser er det å prate med kolleger som har jobbet med samme eller likende saker (Idås, 2013:128-132).

3.6 Hva er sosiale medier? – En kort definisjon

For å definere sosiale medier har jeg valgt å ta i bruk boken *Sosiale medier* skrevet av Ida Aalen (2015). I denne boken samler hun forskning gjort på feltet, og konkretiserer dette på en oppsummerende måte. Når man skal definere sosiale medier kan man vise til to avgjørende trekk. 1 – det finnes ikke et klart skille mellom avsender og publikum, for de samme menneskene kan både konsumere og produsere innhold. 2 –



sosiale medier legger til rette for mange-til-mange-kommunikasjon. Andre kommunikasjonsmidler som brev, telefon eller e-post er ikke tilrettelagt for denne typen kommunikasjon, og sosiale medier har fjernet skillet mellom enkle kommunikasjonsmedier og massemedier (Aalen, 2015:20). Det finnes en rekke sosiale nettverkstjenester tilgjengelig i dag, men for denne oppgaven er det kun aktuelt å se nærmere på *Twitter* og *Facebook*. Det som kjennetegner disse tjenestene er at de preges av en uformell prat og en personlig tilstedeværelse. Når en virksomhet bestemmer seg for å opprette en profil på et en slik tjeneste er det viktig å være aktiv da inaktive profiler kan oppfattes som uprofesjonelle og kan derfor skape et dårlig omdømme. Twitter og Facebook har sin særegne etikette på hvordan man skal kommunisere med sine brukere, og det er derfor viktig å kjenne til disse for å åpne best mulig dialog med sine tilhengere. For å kunne bruke sosiale nettverkstjenester i sammenheng med naturkatastrofer er det viktig med en klar og tydelig kommunikasjonsplan for å lykkes med krisekommunikasjonen (Fagerli m.fl., 2012:45).

3.6.1 Twitter

Twitter er et sosialt nettsamfunn der hvert innlegg som publiseres er begrenset til 140 tegn. Twitter kan også beskrives som en mikrobloggtjeneste hvor brukere kan skrive egne og lese andres oppdateringer, og det *twitres* ca. 500 millioner ganger hver dag. De fleste brukerne har åpne profiler hvor innholdet er offentlig tilgjengelig, men det finnes også en mulighet for å ha en mer lukket profil (Metronet.no, 2014).

3.6.2 Facebook

Ferske tall fra Ipsos (2015) viser at Facebook er desidert størst i Norge når det gjelder antall aktive profiler. Over tre millioner nordmenn er stadig vekk innom tjenesten for å like, dele og kommunisere med hverandre. Facebook ble i utgangspunktet utviklet for å forenkle kommunikasjonen mellom college-studenter i USA. Sammen med Andrew McCollum og Eduardo Saverin forandret, grunnleggeren Mark Zuckerberg, måten vi kommuniserer med hverandre på. Siden oppstarten i 2004 har tjenesten utviklet seg til å bli en global kommunikasjonsplattform (Grimmert, 2015:19). På verdensbasis har Facebook litt over 1,32 milliarder brukere, og det gjør tjenesten til den desidert største sosiale nettverkstjenesten i dag. Brukere oppretter en personlig profil, og kan deretter starte å bygge relasjoner med andre brukere. I tillegg til



personlige profiler kan det opprettes sider som representerer virksomheter eller diverse produkter. Med denne funksjonen inviterer man til dialog med aktuelle kunder og de som liker siden vil motta oppdateringer fra virksomheten når noe publiseres (Metronet.no, 2014).

3.6.3 Hvorfor skal vi bruke sosiale medier under en katastrofe?

Når det kommer til naturkatastrofer kan sosiale medier være et viktig verktøy, men bruken kan også få negative konsekvenser om det ikke blir gjennomført riktig. Hvilke muligheter finnes det, og hvordan skal vi kunne utnytte disse på en best mulig måte? Det er lett for en institusjon og opprette en profil på Facebook eller Twitter, men det er ikke like lett å fylle kontoen med relevant innhold. En av utfordringene til instansene som velger å være synlige på digitale kanaler er å ha et jevnt aktivitetsnivå. Dette signaliserer at profilen tilbyr følgerne en toveiskommunikasjon, som igjen kan føre til at kontoen oppfattes som profesjonell. Ved mangelfull aktivitet på for eksempel en Facebook-profil kan konsekvensene bli negative da dette ikke svarer til publikums forventninger. Når en offentlig instans eksisterer på sosiale medier forventes det jevnlig oppdateringer, som de interesserte kan dra nytte av. Det er ikke bare krisehåndterere som kan dra nytten av sosiale medier. For journalistene er de digitale kanelene minst like viktige. De kan være et sted for kilder, ideer og gransking, og en kanal for å publisere saker. Sosiale medier brukes av redaksjoner og enkeltjournalister til å promotere nyhetsartikler, og for eksempel til å rette oppmerksomheten mot redaksjonens reportasjevirksomhet (Brurås, 2014:55).

Når en krisesituasjon pågår som verst er en av de aller viktigste oppgavene til de som jobber med krisen å overvåke mediene, og da kan sosiale medier være en viktig støttespiller. Publikum vil alltid søke til Facebook og Twitter for å kommunisere med hverandre og innhente informasjon. Ved å følge med på denne aktiviteten kan man få en oversikt over hva som meldes på de ulike mediekanalene, hva befolkningen lurer på, hva slags informasjon som er nødvendig å gi og hvordan blir den informasjonen som blir gitt mottatt hos publikum? Men for å kunne få med seg det som skjer på sosiale medier er det først nødvendig å opprette et søk, og da kan man benytte seg av spesialtjenester for søk i Facebook og Twitter. Når en skal opprette disse søkene er det viktig å se for seg hva slags emneknagger og begreper publikum sannsynligvis vil benytte seg av. En overvåkningstjeneste kan være til stor hjelp, og er en av grunnene



til at man bør bruke sosiale medier i håndteringen av en krisesituasjon. Når krisen har oppstått er det også svært viktig å få varslet befolkningen, og krisehåndtererne er avhengig av å finne ut hvem som er berørt av hendelsen. Å bruke sosiale medier som en varslingskanal kan være fordelaktig på tre måter; de er lite stedsavhengige, mange brukere kan benytte tjenesten samtidig og varslingsene som sendes ut kan lett deles videre av publikum. Det er naturlig å tenke seg at jo mer tid befolkningen bruker på sosiale medier, jo større krav stiller de til at informasjonen under en krise distribueres på de samme kanalene (Fagerli m.fl., 2012:63-66). Når en krisesituasjon oppstår kan mye av tiden gå bort til å svare på e-post og telefoner fra journalister som nærmest krever å få vite hva som har skjedd. Det kan derfor være nyttig å benytte seg av for eksempel Twitter og Facebook til å sende ut korte meldinger som gjerne informerer om at bedriften er på saken, hvem som er kontaktperson og når det eventuelt vil bli gitt mer informasjon. Det er, som nevnt tidligere i oppgaven, viktig å vise forståelse for journalistenes fortløpende deadline, og når sakene oppdateres er det viktig at informasjonsarbeiderne i krisestaben overvåker disse (Fagerli m.fl., 2012:69-70).

En annen grunn til at man burde benytte seg av sosiale medier er muligheten til å opprette egne grupper hvor man kan distribuere tilrettelagt og tilspisset informasjon. Dette kan være til ulike fagmiljøer, eller for eksempel utsatte befolkningsminoriteter. Facebook kan eksempelvis brukes til å opprette lukkede grupper for de frivillige som jobber med krisen. Så vell som man kan kommunisere med spesifikke målgrupper er også sosiale medier et nyttig verktøy når det gjelder internkommunikasjon.

Gjennomførelsen av god internkommunikasjon i sosiale medier foregår på samme måten som når en ønsker å nå ut til spesifikke målgrupper. En viktig huskeregel er å benytte en tjeneste som de fleste allerede er kjent med, og da er Facebook et godt eksempel (Fagerli m.fl., 2012:71-73). I kapittel 5 skal jeg blant annet forsøke å se nærmere på hvordan sosiale medier og annen tilgjengelig teknologi kan brukes av krisehåndterere og journalister i forbindelse med en naturkatastrofe.



4.0 Metode

Oppgavens hovedmål er å se nærmere på hvordan krisehåndterere og journalister håndterer en naturkatastrofe, med tsunamikatastrofen som rammet Asia i 2004 som eksempel. Jeg ønsker å undersøke hvilke konsekvenser dette kan få for pårørende. Videre ønsker jeg å finne ut om journalister er mer opptatt av å skape overskrifter enn av å hjelpe til. Jeg vil også undersøke om krisehåndterere holder igjen informasjon og stenger mediene ute. For å belyse dette har jeg valgt å benytte meg av et kvalitativt forskningsintervju. Dette er en forskningsmetode som står sentralt når det gjelder kvalitativ forskning generelt. Jeg vil nå gjøre rede for hvorfor jeg har valgt akkurat denne metoden, samt dens styrker og svakheter. Videre i kapittelet følger det en oversikt over den praktiske delen av undersøkelsen som inkluderer valg av informanter, intervjuguide og en omtale av selve intervjuprosessen.

4.1 Det kvalitative forskningsintervjuet

En av grunnene til at jeg har valgt denne metoden er fordi datamaterialet som blir samlet inn består av intervjuobjektens egne ord. Som forsker får man derfor muligheten til å analysere informantens egne formuleringer. Metoden lar informantene bestemme og formulere sine egne svar, og samtidig uttrykke sine egne holdninger om temaet, som kan sies å resultere i et detaljert og fyldig datamateriale. Dette er noe etnograf Clifford Geertz kaller for “*thick description*”. Om man oversetter begrepet kan man si at det gir en rik, tykk, detaljert og tett beskrivelse. Beskrivelsen er *rik* fordi den inneholder data som kan oppfordre til ulike tolkninger, og *tykk* ettersom den rommer et rikt materiale. Videre er beskrivelsen *tett* fordi fenomenet beskrives med dens interne relasjoner og strukturer, og *detaljert* ettersom den vektlegger nyanser mer enn generelle utsagn. En annen viktig egenskap som kan sees på som et godt argument for valg av metode er at det kvalitative forskningsintervjuet gjør at forsker og informant befinner seg i en direkte, og ikke-mediert kommunikasjonssituasjon. Til en viss grad kan man si at informanten får muligheten til å bestemme intervjuets premisser, samtidig som intervjuobjektene også kan påvirke retningen og innholdet i samtalen. For eksempel kan informantene komme med ny og relevant informasjon som kan påvirke resultatet for undersøkelsen (Gentikow, 2005:28-50).



I likhet med intervjuobjektet, har også forskeren en spesiell rolle i det kvalitative forskningsintervjuet. Det er viktig at vedkommende involverer seg i samtalen, og følger med på samtalens forløp og struktur. Et annet argument for å velge denne typen forskningsmetode er at metoden er fleksibel. Forskeren kan legge opp hvert enkelt intervju forskjellig om det er ønskelig, samtidig gir dette mulighet for å endre fokus underveis (Gentikow, 2005:28-55).

Det kvalitative forskningsintervjuet kan vise til mange styrker, men har likevel noen negative sider ved seg som er verdt å nevne. Enkelte forskere mener at selve intervjuformen fremprovoserer ønskede svar, og at selve metoden er subjektiv. Muligheten for å stille ledende spørsmål får mye kritikk. Argumentet for dette er at metoden ikke er en fri samtale, men en samtale satt i gang av undersøkelsens problemstilling og hvordan spørsmålene blir stilt. Det kan også oppstå et maktforhold mellom forsker og informant, denne kritikken viser til de tilfellene hvor forsker kan være akademisk overlegen i forhold til sitt intervjuobjekt. Dette maktforholdet kommer dog ikke like godt frem i denne undersøkelsen, da jeg selv er student og er avhengig av kunnskapen og erfaringene informantene besitter (Gentikow, 2005:49).

Videre finner jeg det nødvendig å påpeke at jeg som forsker må ha i bakhodet at det er en sannsynlighet for at informantene ikke har vært i en intervjusituasjon før. Informanten kan ha gjort seg opp tanker om hva som er forventet, noe som igjen kan påvirke svarene til informanten. Det er en nødvendighet at informantene ikke påvirkes til å svare ut i fra hva de tror forskeren ønsker å høre. Noe annet som kan være negativt ved metoden er at intervjuet kan også sees på som en manipulerende dialog hvor forskeren går direkte frem på en indirekte måte. Man kan i noen tilfeller oppleve at informanten kan holde tilbake informasjon eller snakke utenom temaet som en konsekvens av intervjuerens dominans.

Det finnes 12 aspekter ved det kvalitative forskningsintervjuet som vil er sentrale for denne oppgaven. *Livsverden* – Temaet for intervjuet og informantens forhold til det. *Mening* – det som blir sagt fortolkes av intervjueren. *Kvalitativt* – intervjuet ønsker å hente ut kvalitativ kunnskap. *Deskriptivt* – samle inn åpne og nyanserte beskrivelser av informantens livsverden. *Spesifisitet* – beskrivelser av spesifikke situasjoner og



hendelsesforløp. *Bevisst naivitet* – intervjueren viser åpenhet ovenfor nye og uventede fenomener. *Fokusert* – fokus på bestemte temaer. *Tvetydighet* – noen uttalelser kan være tvetydige, noe som kan gjenspeile motsetningene i personens livsverden.

Endring - intervjuprosessen kan skape ny innsikt og bevissthet. Informanten kan i løpet av intervjuet forandre sine egne beskrivelser og fortolkninger av det angitte tema. *Følsomhet* – forskjellige intervjuere kan fremkalle ulike uttalelser om det samme temaet, avhengig av deres følsomhet og kunnskap om emnet. *Interpersonlig situasjon* – kunnskapen som innhentes blir produsert gjennom den interpersonlige interaksjonen i intervjusituasjonen. Det vil si kommunikasjonen som oppstår mellom intervjuer og informant. Intervjuer må være obs på eventuelle etiske krenkelser som kan gå ut over informanten. *Positiv opplevelse* – Et vellykket intervju kan gi intervjueren et nytt og bedre innsikt i egen livssituasjon (Kvale & Brinkmann, 2012:47-48).

4.2 Utvalg av informanter

Ettersom oppgaven først og fremst dreier seg om samspillet mellom krisehåndterere og journalister, finner jeg det naturlig å intervju minst en fra hvert yrke. Jeg har også valgt å intervju en pårørende for å høre hvordan vedkommende opplevde mediebildet under selve hendelsen. Jeg finner det nødvendig å påpeke at pårørende ikke trenger å være nær familie. Det kan også være venner og naboer. Det er et krav at de pårørende befant seg i Norge, og at de kjente noen som befant seg i de utsatte områdene 26. desember 2004. Kjønn og alder vil ikke bli tatt hensyn til, da det ikke er en avgjørende faktor for undersøkelsen.

Når det gjelder rekrutteringen av pårørende som informanter har jeg først og fremst benyttet ”snøballmetoden”. Det vil si at jeg har fortalt venner og bekjente om oppgaven og hva jeg ønsker å finne ut og bedt de spre dette videre til sitt kontaktnett. Jeg formulerte også en form for kontaktannonse som jeg sendte rundt til bekjente som kanskje kjente noen. Tidspunkt, lokasjon og vilje til å stille opp som informant var avgjørende for utvalget. Etter utveksling av meldinger på Facebook resulterte søket i tre-fire navn som til slutt ble til en.

Rekrutteringen av journalister og krisehåndterere foregikk på en litt annerledes måte, og her var jeg nødt til å søke meg frem til personer som var involvert i arbeidet med



tsunamikatastrofen. E-post ble sendt til ansvarlig redaktør i VG og Dagbladet, som resulterte i mange navn. Etter en rask runde på hvem som var tilgjengelig for intervju fikk jeg til slutt avtalt tidspunkt med en krisehåndterer, og to journalister. Jeg fikk fem-seks avslag. Eksempelvis kunne et avslag være slik at vedkommende sa at hun hadde hørt at kollegaen hennes hadde sagt ja til å stille, og hun takket derfor nei. Kriteriet for utvalget er at vedkommende har vært involvert i håndteringen av tsunamikatastrofen enten som journalist eller krisehåndterer. Utfordringen var at alle informantene befant seg på Østlandet. Det ble derfor planlagt to turer, en i november, og en i desember.

4.3 Informantene

Krisehåndterer 1: Vedkommende jobber med krisekommunikasjon i eget firma, og ble innhentet av UD for å drive med håndtering av pårørende i forbindelse med tsunamien. Intervjuet ble gjort 20.november 2014 og varte i ca. 40 minutter.

Journalist 1: Vedkommende jobber i Dagbladet, og var selv på ferie på østkysten i Thailand. Ble sendt til Khao Lak samme kveld som tsunamien inntraff. Var en av de første norske journalistene på stedet. Intervjuet ble gjort 22.desember 2014 og varte i ca. 35 minutter.

Journalist 2: Vedkommende jobber i TV 2, og ble sendt til Thailand 26.desember fordi han hadde vakt. Ankom Phuket to dager senere. Intervjuet ble gjort 22.desember 2014 og varte i ca. 25 minutter.

Pårørende 1: Vedkommende var 15 år i 2004, og befant seg hjemme i Norge under hendelsen. Hun hadde en god venninne som var på ferie i Thailand sammen med sin familie. Intervjuet ble gjort 24.november 2014 og varte i ca. 30 minutter.



4.3 Etikk

Når man skal gjennomføre et kvalitativt forskningsintervju er det viktig å ta forhåndsregler når det gjelder eventuelle etiske problemstillinger som kan dukke opp underveis i intervjuet. I planleggingen av intervjuet er det viktig å få intervjupersons samtykke, samtidig som det er viktig å vurdere hvilke konsekvenser studien kan ha for informantene. Det er viktig å ta hensyn til intervjupersonens erfaringer fra temaet det snakkes om, og hva disse opplevelsene kan ha gjort med vedkommende. I mitt tilfelle er det viktig å være bevisst på at informantene forteller om sine opplevelser og slik de husker det 10 år etter at katastrofen fant sted. Det er naturlig å tenke seg at informantene har reflektert over erfaringene de gjorde seg i etterkant av katastrofen, og at å gjenfortelle det til meg kan bringe frem vonde minner. Jeg har valgt og ikke å inkludere informantene når det kommer til hvordan de muntlige uttalelsene tolkes (Kvale & Brinkmann, 2012:80-81).

Når det gjelder etiske retningslinjer rundt et forskningsintervju er det først og fremst fire områder som bør nevnes; konfidensialitet, konsekvenser, informert samtykke og forskerens rolle. I boken *Det kvalitative forskningsintervjuet* (2012) presenteres det også en rekke spørsmål som kan være til hjelp før en gjennomfører et slikt intervju. Hvor viktig er det at intervjupersonene er anonyme? Hvilke fordelaktige konsekvenser kan studien ha? Vil intervjuene berøre terapeutiske problemstillinger, og hvilke forhåndsregler kan en ta? Dette er noen spørsmål man nødvendigvis ikke trenger å besvare, men heller ha i bakhodet før man gjennomfører forskningsintervjuet. Informantene bør på forhånd informeres om prosjektets formål. Om et *informert samtykke* ligger i grunn bekrefter man at intervjupersonen deltar frivillig, og gjør vedkommende oppmerksom på at det er mulig å trekke seg når som helst i løpet av intervjuet. Det er og viktig at informantene får vite hvem som vil få adgang til intervju materialet og forskeren har rett til å publisere intervjuet offentlig. *Konfidensialitet* er også et viktig begrep som en bør ta høyde for før gjennomføringen av et forskningsintervju. Private data som kan identifisere informantene kan ikke avsløres. Om informasjonen skal offentliggjøres må intervjuobjektene være innforståtte med det. I et kvalitativt forskningsintervju er det også viktig å tenke på hva slags *konsekvenser* intervjuet kan få for informantene. Kan intervjuet for eksempel påføre skade? Intervjuteknikkene som benyttes i et kvalitativt forskningsintervju kan



få informanten til å komme med opplysninger som de i senere tid kan komme til å angre på. Et etisk dilemma som jeg kan komme til å møte på er om spørsmålene berører informantens følelser. Skal jeg som forsker innta en terapeutisk rolle hvor jeg forsøker å hjelpe intervjuobjektet, eller skal jeg forholde meg kald og reservert? Dette er noe jeg bør være forberedt på før hvert enkelt intervju. *Forskerens rolle* er også meget viktig under et kvalitativt forskningsintervju. Det sette etiske krav til forskeren som person. Kvaliteter som kunnskap, erfaring, ærlighet og rettferdighet er avgjørende faktorer (Kvale & Brinkmann, 2012:86-92).

4.4 Intervjuguide

Det finnes mange ulike måter å gjennomføre et kvalitativt forskningsintervju på. Jeg har valgt å benytte meg av det semistrukturerte intervjuet. Det vil si at metoden verken er en helt åpen samtale eller et lukket spørreskjema. Intervjuet utføres ved hjelp av en intervjuguide som er stilt inn på forhåndsbestemte temaer. Guiden kan også inneholde forslag til spørsmål. Det er vanlig at intervjuet blir transkribert, men sammen med den skrevne teksten og lydopptakene danner dette grunnlaget for analysen som kommer (Kvale & Brinkmann, 2012:47).

Som nevnt er spørsmålene for det meste definert på forhånd, men det er oppfølgingsspørsmålene som er viktige i denne intervjuformen. Ved å følge opp informantens svar kan jeg styre samtalen dit jeg selv ønsker (Østbye m.fl., 2007:103). Noe av hensikten med intervjuet må være å få informanten til å føle seg trygg slik at vedkommende kan snakke fritt om sine opplevelser og følelser på den tiden. Det er viktig for samtalen at informanten blir kjent med temaet tidlig i fasen, slik at intervjuobjektet får tid til å forberede seg på en best mulig måte. Før intervjurunden er i gang er det en fordel at det finnes en intervjuguide som samtalen skal ta utgangspunkt i. Guiden er en grov skisse med oversikt over sentrale temaer som forsker ønsker å diskutere med informantene (Gentikow, 2005:88). På bakgrunn av informantenes rolle i undersøkelsen har jeg valgt å utvikle tre forskjellige intervjuguider. I intervjuguiden for krisehåndterere og journalistene har jeg valgt å dele inn i disse temaene: ”bakgrunn”, ”tsunami” som har undertemaet ”teknologi” og ”generelt” som igjen har undertemaet ”teknologi” (se vedlegg 1 og 2).



Når det gjelder intervjuguiden for de pårørende er den delt inn i følgende temaer: ”bakgrunn”, ”underveis” og ”i etterkant” (se vedlegg 3). Alle temaene har stikkord under seg som fungerer som en huskeliste som brukes under samtalen. Stikkordene er på forhånd utformet av meg på bakgrunn av min kunnskap om temaet. Intervjuguiden er også opprettet slik at strukturen og rekkefølgen på temaene kan følges enklere.

Under selve intervjuet fokuserte jeg på at samtalen skulle være så naturlig som overhode mulig. Tonefall og spørsmålsrekkefølgen ble derfor tilpasset hver enkelt informant. For å unngå forvirring og hopping mellom temaene stilles spørsmålene i en logisk og naturlig rekkefølge. Fordelen med å bestemme rekkefølgen er at jeg skal kunne følge informantens skildring, og samtidig sørge for at vi kommer innom de temaene som var bestemt i utgangspunktet (Thagaard 2003:85). For å få en best mulig start på intervjuet begynte jeg med spørsmål om bakgrunnen til informantene. Denne fremgangsmåten gjorde at intervjuobjektet kunne slappe av og bli komfortabel med situasjonen. Intervjuet med journalistene og krisehåndterer ble startet med introduksjonsspørsmålet: ”hvordan har du kommet dit du er i dag?”. Dette spørsmålet ga meg informasjon om bakgrunnen til vedkommende. Etter som samtalen gikk videre kunne jeg stille spørsmål som krevde mer tenking og refleksjon fra informanten, som for eksempel: ”hvordan fikk du vite om tsunamien?”. Et viktig oppfølgingsspørsmål kunne da være: ”hva var dine første tanker?” eller ”var du allerede da klar over omfanget?”.

Intervjuguiden ble utarbeidet i god tid før intervjuene startet. Jeg var hele tiden fokusert på at spørsmålene skulle få informanten til å reflektere, og ikke bare svare enkelt ja eller nei. Spørsmålene var også formulert slik at informantene måtte komme med eksempler på erfaringer. Før mitt første intervju gjennomførte jeg et testintervju med en bekjent. Jeg ga en kort innføring i hovedtema og hva slags rolle samarbeidspartneren min skulle spille. Tross den kunstige situasjonen fikk jeg en anelse om lengden på intervjuet, samtidig som jeg fikk testet opptaksutstyr. Etter gjennomførelsen av testintervjuet var det ikke behov for store endringer. Jeg valgte kun å endre på temarekkefølgen. Spørsmål om tsunamien ble flyttet opp, samtidig som generelle spørsmål rundt katastrofer ble flyttet ned. Dette gjaldt både



intervjuguiden for journalistene og krisehåndterer. Intervjuguiden for pårørende krevde ingen endringer.

4.5 Intervjuprosessen

Det jeg syns var utfordrende med selve intervjuprosessen var å bearbeide erfaringene som informantene fortalte om. Jeg måtte vise forståelse, respekt og samtidig som jeg måtte oppføre meg profesjonelt under hele intervjuet. Noe annet som var utfordrende var å finne et tidspunkt som passet for begge parter. De to siste intervjuene falt tilfeldig på plass bare en uke før gjennomføringen. Informantene møtte meg med stor interesse og villighet til å snakke om sine erfaringer. Intervjuene foregikk i så naturlig setting at jeg i noen tilfeller ikke tenkte at vi befant oss i en intervjusituasjon. Det var likevel viktig for meg å ikke skli ut av den profesjonelle intervjurollen, og jeg passet på å være bevisst på min rolle som intervjuer. Samtalene hadde fin flyt og atmosfæren var behagelig. Jeg var redd for at bakgrunnsstøy ville bli et problem, men opptakene ble fine og tydelige. Jeg var derimot ikke helt forberedt på de tøffe og krevende situasjonene som journalistene kunne fortelle om. Jeg visste at de hadde vært igjennom en tøff opplevelse, men bildene de skildret kan kategoriseres som meget sterkt. Selv om informantene kom med sterke skildringer klarte jeg å fokusere på arbeidsoppgavene mine, og på denne måten fortsatt forholde meg analytisk. Jeg valgte å benytte mobilen min som opptaksutstyr, og intervjuguiden hadde jeg på en iPad Mini. Jeg hadde også en notatblokk, tilfelle det var behov for å ta noen raske notater underveis. Noe jeg oppdaget i etterkant av intervjuprosessen var at jeg i noen tilfeller kan ha stilt to spørsmål på en gang, og på den måten bare fått svar på ett. Eksempel:

M: Hva var dine første tanker? Du sa du ringte til UD; forstod du selv omfanget av situasjonen?

4.7 Transkribering og analyse av materialet

Jeg startet med transkriberingen av hvert intervju etter at alle intervjuene var gjennomført. På grunn av tidsmangel og tette avtaler var det umulig og å gjøre ferdig transkriberingen før jeg tok fatt på neste intervju. Jeg valgte å transkribere ordrett hva som ble sagt, men kuttet typiske gjentakelser som ”øh” og ”åh”-lyder. Ved første transkribering forsøkte jeg å *ikke* skrive ned irrelevante ting, men det fungerte dårlig da det plutselig kunne dukke opp noe som viste seg å være til nytte. Etter å ha



transkribert alle intervjuene fant jeg det nødvendig å dele opp innholdet slik det er gjort i intervjuguiden. Dette gjorde det enklere å strukturere datamaterialet. Etter å ha studert alle intervjuene kunne jeg starte med å besvare forskningsspørsmålene.

I analysen har jeg valgt å benytte meg av en temabasert analyse som gjør det mulig for meg å sitere fra transkriberingen, og se disse utdragene i lys av den tematiske inndelingen som er presentert i intervjuguiden. Sitatene blir brukt til å besvare forskningsspørsmålene, og mellom disse utdragene har jeg forsøkt å drøfte svarene opp mot problemstillingen og anvendt teori. Hovedpoenget med temasentrerte analyser er å gå i dybden på hvert enkelt tema, og sammenligne svarene fra hver enkelt informant så lenge dette er relevant. Det vil for eksempel ikke være relevant å sammenligne svarene til pårørende og journalist da disse er vidt forskjellige. Metoden kritiseres derimot for og ikke ivareta et helhetlig perspektiv da sitatene fra transkriberingen tas ut av sin opprinnelige kontekst. Det er derfor viktig at informasjonen fra hver enkelt informant settes i den sammenhengen som sitatet er en del av (Thagaard, 2013:181).

Videre er jeg ute etter å se nærmere på samspillet mellom journalister og krisehåndterere, og for å gjøre dette på en best mulig måte har jeg, som tidligere nevnt, valgt å bruke sitater fra transkriberingen.

4.7 Validitet, reliabilitet og generalisering.

Når en skal vurdere den metodiske kvaliteten på forskningsprosjektet er det vanlig å ta for seg tre aspekter. *Validitet, reliabilitet* og generalisering. Validitet kan forklares som gyldighet. Begrepet dreier seg om relevansen av innsamlet data og analysen sett i lys av den aktuelle problemstillingen. Reliabilitet betyr pålitelig og omhandler kvaliteten på innsamlingen, bearbeidingen og analysen av data. Generalisering vil si å trekke konklusjoner som omfatter en større gruppe individer enn dem man undersøker (Østbye m.fl., 2007:25-27).

Datamaterialet som jeg har samlet inn består av intervjuobjektene egne ord og formuleringer, og på denne måten kan en si at metoden jeg har valgt stiller sterkt når det kommer til validitet. Når det gjelder reliabilitetskravet er det nødvendig at man kan stole på dataene som blir samlet inn og analysen som blir gjort i etterkant.



Kvantitativ analyse har på mange måter sin styrke når det gjelder å vise til høy reliabilitet, mens kvalitativ analyse fører forskeren nærmere kjernen av de teoretiske begrepene og kan på denne måten vise til høy validitet (Østbye m.fl., 2007:26). Det har blitt diskutert frem og tilbake om de overnevnte begrepene er relevante for vurdering av kvalitativ metode. Forskeren Tove Thagaard har for eksempel valgt å erstatte disse med *troverdighet*, *bekreftbarhet*, og *overførbarhet*. Begrepene validitet, reliabilitet og generalisering er viktige for å kunne rette oppmerksomheten mot innsamlingsmaterialet og behandlingen av disse, og mot hvilke typer svar dataene og analysen gir i forhold til problemstillingen. Det at jeg for eksempel har brukt mobilen til å gjøre et opptak av intervjuene styrker reliabiliteten for undersøkelsen min. Ut i fra svarene jeg fikk har jeg ingen grunn til å tro at informanten ikke var åpne. Svarene var relevante og utfyllende i forhold til spørsmålene som ble stilt (Thagaard, 2013:23).

4.8 Tidslinje

Som et hjelpemiddel til resten av oppgaven har jeg valgt å utforme en tidslinje som viser hva som skjer når.

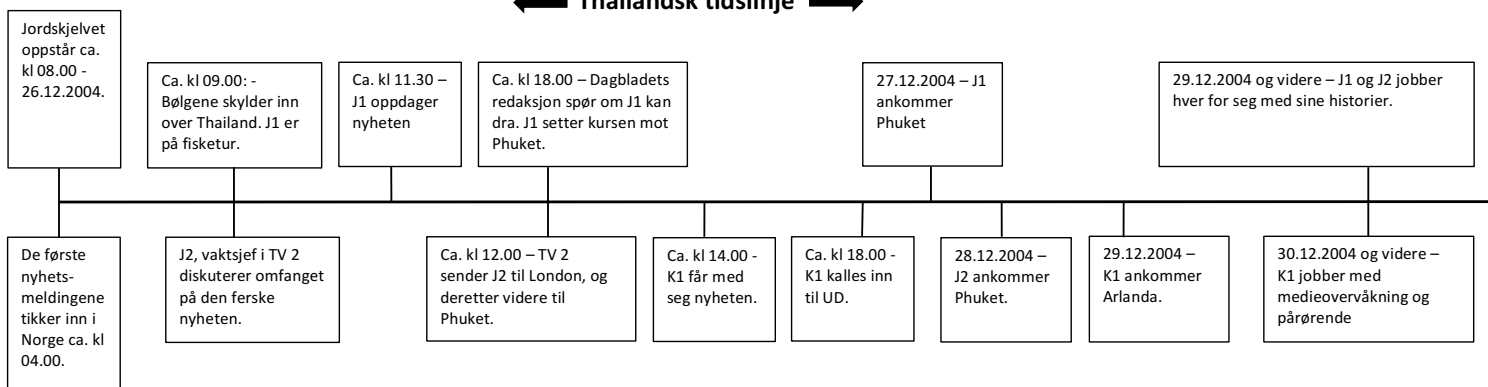
Forklaring:

J1: Jobber i Dagbladet. Var selv på ferie på østkysten i Thailand.

J2: Jobber i TV 2. Ble sendt til Thailand 26. desember fordi han hadde vakt.

K1: Jobber med krisekommunikasjon i eget firma.

← Thailandsk tidslinje →



← Norsk tidslinje →

5.0 Samspillet mellom krisehåndterere og journalister

I dette kapittelet skal jeg se nærmere på hvordan krisehåndterere og journalister jobbet med dekningen av tsunamikatastrofen i 2004. Jeg skal belyse dette temaet ved å ta utgangspunkt i teorien presentert i foregående kapitler og dataene som har blitt samlet inn ved hjelp av valgt metode.

Analysen har som formål å besvare følgende forskningsspørsmål:

1. Hvordan håndterer journalister og krisehåndterere en naturkatastrofe?
2. Er journalister mer opptatt av å skape overskrifter enn å hjelpe til?
3. Ønsker krisehåndterere bevisst å skjule informasjon fra mediene?
4. På hvilken måte kan håndteringen få konsekvenser pårørende?
5. På hvilken måte kan teknologi og sosiale medier være til hjelp under en naturkatastrofe?

26. desember 2004 skjedde det utenkelige. Flere titusener av mennesker omkom i det som kan kalles for en global naturkatastrofe. Blant de mange berørte fantes også journalister og krisehåndterere. I denne analysen skal jeg se nærmere på hvordan to journalister, én krisehåndterer og én pårørende opplevde tsunamikatastrofen.

Hoveddelen i problemstillingen er hvordan de to utvalgte yrkesgruppene håndterer en naturkatastrofe. Spørsmålet er om de har to ulike agendaer? Det vil si om yrkesgruppene har forskjellige mål med jobben de gjør – vil journalister for eksempel fokusere mer på å selge nyhetsstoff og skape overskrifter, enn å bidra i hjelpearbeidet? Vil krisehåndterere forsøke å unngå journalister i frykt for at de skal utnytte de for informasjon som de ønsker å holde hemmelig?

Tsunamien rammet hardt og brutalt, og den inneholdt alle de syv tidligere nevnte kjennetegnene på en katastrofe; det var liten sannsynlighet for at jordskorpen utenfor Sumatra skulle sprekke, men når den først sprakk fikk den en voldsom innvirkning på infrastrukturen. På grunn av manglende varsling oppstod hendelsen plutselig og uventet. Frykten for flere jordskjelv og flere bølger skapte et psykologisk stress hos flere hundretusener av mennesker, og avgjørelsene som ble tatt i starten og under katastrofen måtte tas hurtig, og om avgjørelsene uteble kunne dette fått enorme konsekvenser for enda flere mennesker. I en begrenset periode etter at bølgen traff land var det stor usikkerhet rundt hendelsens årsak, dens effekt og hvordan man skulle håndtere følgene som ventet.



5.1 Hvordan håndterer journalister og krisehåndterere en naturkatastrofe?

La oss skru tiden cirka 11 år tilbake. Datoen er som nevnt tidligere, 26. desember 2004, og rundt kl 04:00 tikker de første nyhetsmeldingene om flodbølgen inn her i Norge. NTB kunne da blant annet melde om “Én død, fire savnet etter flodbølge i Thailand” (se vedlegg 4). Det er surrealistisk å tenke på denne overskriften når vi i etterkant vet hva som skjedde og hvor mange som faktisk ble skadet, mistet hjemmene sine, og omkom. En etter en ble informantene i denne undersøkelsen involvert i dekingen av katastrofen. Alle fire på hver sin måte, og alle fire med hver sin historie. Til å begynne med i denne analysen ønsker jeg først å gå inn på hvordan de journalistene og krisehåndtereren oppdaget selve katastrofen. Hva tenkte de? Oppfattet de det som en stor sak med en gang? Og hvor befant de seg? Journalist 2, heretter kalt J2 og krisehåndterer 1, heretter kalt K1 befant seg hjemme i Norge da katastrofen inntraff. J2 var vaksjef i TV 2 da nyheten tikket inn:

J2: ... det som skjedde da, 2. juledag, var at jeg var vaksjef for nyhetene. Min vanlige jobb var at jeg var politisk reporter. Da jobbet jeg i all hovedsak med økonomi og politikk, men innimellom i helger og sånn var jeg jo vaksjef, og vi var flere som dro det lasset. Og tilfeldighetene ville da at jeg skulle sitte på vaksjefplass 2. juledag. Så det var på en måte utgangspunktet, så begynte det å bli mer og mer åpenbart at vi måtte sende folk til Thailand. Det var jo en veldig uklar situasjon til å begynne med.

K1 var derimot ikke på jobb, men oppdaget katastrofen i et familieselskap og ble tidlig engasjert i saken.

K1: ... noen som nevnte at de hadde hørt at det var noe som hadde skjedd i Asia. Også så vi på TV, og i starten var det bare snakk om noen få som var skadet. Og utover kvelden så ble det jo mer og mer nyheter om det som hadde skjedd, og man skjønnte at dette var en stor sak.

K1 ringte så til Utenriksdepartementet for å tilby sine tjenester, men fikk raskt beskjed om at det ikke var behov for hjelp og at dette skulle de klare på egenhånd. Kort tid etterpå ringte UD tilbake for å be om hjelp til å besvare telefoner fra pårørende.

M: ... du sa du ringte til UD; forstod du selv omfanget av situasjonen?



K1: Nei, og jeg ante ikke hvor mange nordmenn, eller om det var nordmenn rammet der i det hele tatt. Og jeg trodde ikke at jeg kjente noen som hadde vært der, men det viste seg at jeg gjorde faktisk. Så det ble en sånn personlig del av det...

Da J2 og K1 befant seg i Norge, var situasjonen litt annerledes for journalist 1, heretter kalt J1;

M: Var du på jobb, eller var du hjemme?

J1: Jeg var på ferie i Thailand. Så jeg var jo der. Men jeg var ikke der tsunamien slo inn.

M1: Hvor var du?

J1: Jeg var på Koh Chang, på innsiden av bukta. Så det hørte jeg ikke om i det hele tatt. Jeg var av alle ting på fisketur idet den kom. Og da jeg kom tilbake fra den fisketuren så spiste vi lunsj på strandrestauranten. Da skjønnte jeg at noe skjedde, da satt det andre turister rundt som fikk telefoner hele tiden og beroliget folk som ringte. Så da skrudde vi på telefonene våre for å se hva som skjedde. Og da tikket det inn massevis av meldinger som lurte på om vi var i orden. Det var vi jo.

J1 er på ferie med sin samboer da katastrofen inntreffer, heldigvis et godt stykke unna de rammede områdene. Cirka klokken 11:30 lokal tid begynner J1 å ane at noe er på ferde, og det tar ikke lang tid før telefonene renner inn fra Dagbladets redaksjon hjemme i Norge.

M: Husker du når på døgnet dette var?

J1: Dette kan vel ha vært en halvannen time etter at tsunamien slo inn tenker jeg. Halv tolv, elleve, halv tolv tipper jeg. Og så fikk jeg da en telefon fra jobben her, som lurte først om jeg var i orden, og at alt var bra. Og hvor langt unna jeg eventuelt var. Så gjorde vi ikke noe mer med det da, bortsett fra at da ble vi litt interessert i å finne ut hva som hadde skjedd. Så vi dro opp til den eneste baren på øya som hadde internasjonale nyhetssendinger. Vi skjønnte ikke så mye av det thai-nyhetskanalene, så da satt vi og så på BBC, og det var egentlig veldig rart fordi da var det melding om én drept i Phuket. Også var



det tolv på Sri Lanka, og noen bilder av noen stusselig bølgeskulper fra India tror jeg det var.

J1: Så da tenkte vi at dette her, var ikke store greine. Og så ringte jobben igjen, og sa at dette virker som det er store greier; kan du dra? Og da dro jeg...

Uavhengig av lokasjon for J1, J2 og K1 handlet det først og fremst om å finne ut hva som hadde skjedd. I kapittel 3.3.4 tar jeg for meg fire kortsiktige og tre langsiktige faser når det gjelder mediedekningen av en katastrofe. På dette tidspunktet har nyheten akkurat blitt kjent, noe som tilsier fase 1. Nå må nyhetsverdien vurderes raskt. Hvor stor sak var egentlig dette? Som vi kan se av sitatene over ble det etter kort tid klart at dette var en sak utenom det vanlige. For Dagbladet var det en fordel at de allerede hadde en journalist i nærheten, og på grunn av J1 sin geografiske lokasjon kan man anta at han var en av de aller første norske journalistene på stedet. På bakgrunn av hendelsens omfang og de mentale bildene J1 sitter igjen med kan hans opplevelse av elendigheten være vanskelig å gjengi;

J1: Da jeg gikk av flyet på Phuket så skjønte jeg at dette var helt kaos. De hadde sånne glassvegger inn mot gatene(på flyplassen). Og de var selvfølgelig låst da vi kom av flyet. Og da vi kom av flyet, det var nesten som å se på en gammeldags engelsk fotballvideo hvor folk bare blir trykket inn i gjerdet. De stod helt most inn i den glassveggen, for trykket bak var så stort. Alle ville bare bort. ”Ok! Hva skjer?” Og da kom jeg ut på flyplassen der. Og da lå det jo folk i gangene med bandasjer og ting og tang. Det var liksom, du skjønte at det hadde skjedd noe, men det var ikke noe sånne; det var ikke krigsscener. Det var bare litt sånne panisk. Så møtte jeg en svenske, en av de første jeg møtte, som jeg pratet med på flyplassen, han stod i badebuksa si, og det var vel det han stod i. Og en pakke med Marlboro(sigaretter), så sa han at det var helt sjukt. ”Folk døde foran øynene mine”. Så stod jeg liksom og så på han. Han hadde fire skrammer og en pakke røyk...

Tilbake i Norge er situasjonen litt annerledes for J2, som akkurat denne dagen, var vaksjef i TV 2. Et av spørsmålene de stiller seg selv er om det vil være økonomisk forsvarlig å sende folk sørover. Etter hvert som redaksjonen forstår at dette er en



naturkatastrofe utenom det vanlige diskuteres det innad i TV 2 om det er nødvendig å sende folk til Thailand;

J2: Vi tok noen beslutninger i løpet av den dagen. Som resulterte i at jeg dro, i første omgang til London, for å komme meg videre derfra. Det som skjedde da var at jeg dro til London, fordi det var mange flyforbindelser som var lagt ned, det var restriksjoner, og det var prioritering av hvem som kom inn osv. Så jeg dro til London for å se hvordan jeg kunne komme meg videre. For å gjøre en lang historie kort, så endte det med at jeg etter hvert kom meg til Bangkok. Og videre til Phuket. Det var 28. desember. To dager etter tsunamien. Da ankom jeg Phuket sammen med det første norske helseteamet som reiste ned dit.

Som nevnt i teoridelen er naturkatastrofer en viktig hendelse. Jo større ulykken er, jo større nyhetsverdi. I etterkant kan vi si at hendelsen kan kategoriseres som en global katastrofe, men om man tenker seg tilbake i 2004 var det teknologiske bildet helt annerledes. Om TV 2 hadde valgt å vente med å sende folk til Thailand ville det kanskje ha vært for sent. TV 2 følger på denne måten det første hovedpunktet for hva som er medias samfunnsoppdrag; informere borgerne om hva som skjer/har skjedd. Det begge journalistene kan bekrefte er at de havnet i det, som nevnt tidligere i oppgaven, som kalles for *søke-og-kave-fasen*. I denne fasen gjelder det å besvare hvem-, hva-, hvor-, hvordan-, og når-spørsmålene.

J2: Ja, nei så var det jo å prøve og organisere seg litt i elendigheten der nede. Og jeg var jo da så heldig at jeg satt på flyet med disse norske helsearbeiderne. Så jeg etablerte kontakt med dem umiddelbart, og fikk da sendt hjem den første saken ganske omgående. Etter hvert så sendte jo TV 2 nedover i bøtter og spann. Og jeg endte opp med å gjøre mye live, men de første dagene så var jeg jo ute på flere reportasjer også. Vi etablerte etter hvert en hel redaksjon der nede. Vi var en av de første TV-stasjonene som kom på lufta og fikk sendt direkte derfra. Og etter hvert ble vi 11 stykker med egen redaksjonsleder og alt sammen.

TV 2 endte opp med å være en av de første TV-stasjonene som etablerte en slags redaksjon der nede, og behovet for å fortelle folk hjemme i Norge om hva som hadde skjedd var enormt. Og samtidig koker det over hos Utenriksdepartementet (UD). For



å illustrere situasjonen hos UD har jeg valgt å sitere fra et vitneutsagn fra Reinås-rapporten;

Vi forsøkte å etterlyse våre søndag annen juledag, og da var det jo umulig å komme i kontakt med UD. Det tok meg cirka 10 timer å få kontakt. Og det som møtte meg der var en mangel på profesjonalitet som jeg ikke trodde vi skulle oppleve. Vedkommende som tok i mot etterlysningen hadde ingen spørsmål, men bare skrev ned akkurat det jeg sa. Og det virket ikke som om man hadde noen retningslinjer å gå etter ved registreringen av savnede, og det var nokså tydelig at den personen som håndterte min henvendelse ikke hadde gjort dette før (Reinås, 2005:19).

Utenriksdepartementet har i ettertid mottatt enorm kritikk for sin behandling av pårørende. K1 er en av de som kan fortelle mer om årsaken til sitatet over;

M: Du sa litt om oppgavene dine; ha kontakt med pårørende, hvordan følte du at det var? Hva kunne du si?

K1: Ja, det er et veldig godt spørsmål, og ikke minst; Hva slags opplæring fikk vi?

K1: Det som ble gjort var at vi var flere i denne gruppen som ble innkalt, og alle møtte hos UD i 16/17-tiden på ettermiddagen. Da fikk vi beskjed om at vi kunne bli med på pressekonferansen som Jan Pettersen skulle holde. Og der var det veldig mye media, og vi fikk da stå bakerst i det rommet som UD brukte til pressekonferanser. Og da sa jo han Jan Pettersen at det kan være 1000 døde nordmenn.

K1: Det var det siste han sa, så ble vi tatt med inn i et rom. Der var det 10 helt vanlige telefoner. Så var det en kjempebunke med hvite ark, A4-ark. ALLE telefonene ringte samtidig, så sa de: Nå kan dere begynne besvare telefonene. Det var alt vi fikk beskjed om...

En av feilene som Utenriksdepartementet gjorde var at de ikke var forberedt på det verst tenkelige scenarioet. Dette er vanskelig, og hvordan skal man være forberedt på noe som ikke har skjedd tidligere? Man vet at nordmenn er et reiseglåd folk, og at vi reiser spesielt mye rundt høytidene, og man vet også at jordskjelv kan oppstå. Det skal sies at Norge har lært utrolig mye av tsunamikatastrofen i etterkant, men i 2004



manglet det først og fremst en klar og tydelig krisekommunikasjonsplan. Fordelen ved å ha en god krisekommunikasjonsplan er at man kan forhindre en eventuell informasjonskrise. Denne krisen oppstår så fort det ikke blir gitt riktig eller tilstrekkelig informasjon.

UD gikk tidlig ut og sa at det kunne være nærmere 1000 nordmenn som var omkommet. Flomofre ringte inn til UD og andre offentlige myndigheter for å få hjelp, men ingen klarte å sortere og organisere informasjon som ble skrevet ned, og innringerne fikk derfor få nyttige, og praktiske råd. Dette resulterte i at det rant inn med telefoner og meldinger til VG Nett. Nettavisen var raske med opprette en egen nettside som hadde som funksjon å etterlyse informasjon om savnede personer. To journalister ble satt til å bekrefte de opplysningene som kom inn, og dette førte til en oversikt over hvor mange og hvem som var savnet. Da UD opererte med et tall på nærmere 1000 mennesker kunne VG vise til at det faktisk var snakk om 100-200 personer som var savnet eller omkommet (Olsen m.fl., 2008:39).

Om vi går tilbake til UD's håndtering så ser vi også at det var mangel på hva og hvordan ting skal bli sagt, og dermed oppstod det en ”krise i krisen”. Totalt sett viser Reinås-rapporten (2005) at de fleste mediene i Norge var fornøyd med UD's jobb, men at de feilet på det som kanskje var det viktigste; publisering av en liste over savnede og omkomne. Og myndighetene manglet et velfungerende varslingsystem. K1 ble først avvist da han ringte inn til UD for å tilby sin hjelp, og en liten stund senere ringte UD tilbake og angret. Noe av det som ble trukket frem som positivt var kontakten UD hadde med mediene. Fra 27.desember og til og med 7.januar ble det holdt daglige pressekonferanser, og det ble sendt ut totalt 19 pressemeldinger. Problemet var bare at budskapet ikke var godt nok.

M: Ja, for det neste spørsmålet mitt er: I hvilken grad følte du deg forberedt på situasjonen som oppstod?

K1: Nei, ikke i det hele tatt, og det var ikke UD heller. Du har helt sikkert lest den Reinås-rapporten og der står mye av det.

M: Hva tror du det kom av at de ikke var forberedt? Man vet jo at jordskjelv kan oppstå?



K1: Ja, det er et veldig godt spørsmål. Og de visste jo at nordmenn er et reiseglad folk og at veldig mange reiser rundt juletider. Jeg tror bare ikke at de hadde sett for seg at det kunne bli så stort omfang. De var vant til å håndtere en eller to som mistet passet sitt, eller noe sånt. Og hadde nok ikke tenkt over hva som er *worst case scenario*.

Det var ikke bare UD og resten av norske myndigheter som ble overrasket av denne katastrofen. Også informantene J1 og J2 fikk kjenne på presset;

M: Til hvilken grad følte du at du var forberedt? Når du satt i taxien for eksempel.

J1: Var ikke forberedt i det hele tatt. Overhodet ikke. For det første, det jeg hadde sett. Jeg skjønte jo ikke hva det var. Det jeg så av de bildene, og jeg skjønte jo ikke hva det var selv om jeg møtte masse folk som var helt åpenbart berørt og panisk på flyplassen, og i og for seg skadd på sykehuset, men det er ikke så lett å skjønne, fordi alt fungerte så fint. Jeg fløy jo bare ned til Phuket, og gikk av der, og bilene kjørte jo! Det var ikke et spor av det i Phuket sant. Det var egentlig på vei hjem fra sykehuset, da skjønte jeg jo mer av hvor gærent det var da. For da kjørte han taxisjåføren jeg fikk fra sykehuset, han skulle kjøre til hotellet som vi hadde og da kjørte han feil. Han trodde det var et av de hotellene som var helt ytterst på spissen ved stranda. Og der hadde jo da, hva kan det ha vært da, 14 timer etter, men de hadde ikke fått rydda så fryktelig mye der. Og de to nederste etasjene på det hotellet han skulle sette meg av på var helt svarte. Helt blåst ut. Og vi kjørte sikk-sakk gjennom hauger med båter og palmer, og alt mulig for liksom å komme dit.

J1: Det var masse rykter om at det kom nye tsunamier og etter-tsunamier og sånn. Så da følte jeg meg egentlig ganske lite vass. Han kunne ikke engelsk han taxi-sjåføren. Så han ville bare ha meg ut der midt på stranda midt på natta. Da så jeg, men jeg skjønte fortsatt ikke noe. Jeg skjønte ingenting før dagen etter, for da bestemte vi oss for å kjøre ut til Khao Lak, som var det stedet hvor det bodde mange nordmenn og hvor det i følge de rapportene vi hadde, var ganske mange som var savnet. Så da kjørte vi bare ut til Khao Lak. Vi fulgte etter en lastebil med masse kister, som vi skjønte var på vei til et



eller annet sted. Så vi fulgte etter den, så kjørte vi opp over en sånn bakketopp. Så kom man liksom ned til Khao Lak idet man kommer over der. Og når vi rundet toppen der sånn så begynte det å lukte. Det luktet. Det stinket bare lik i hele området. Og da får du en litt sånn; å-faen-følelse. Og der var det ingenting som var ryddet, det stod liksom svære kystvaktskip som stod langt oppi skogen på høyre side av veien. Det var busser som lå på hodet og stod med liksom halvparten ned i en kulp. Det var liksom katastrofescener.

M: Ja, som en film?

J1: Ja, som i en film, jeg følte at jeg kjørte gjennom en film. Hadde det ikke vært for at du luktet likene så hadde du kanskje trodd at dette ikke var sant.

For J1 oppstod tsunamien på et tidspunkt du virkelig minst venter det. På ferie i vakre omgivelser blir plutselig paradiset gjort om til et helvete. Likevel klarte redaksjonen hjemme i Norge og J1 å handle rasjonelt og raskt. Raske avgjørelsene ble tatt, og på denne måten ble Dagbladet en av de første norske nyhetsinstitusjonene på stedet. Utsendelsen av J1 bekrefter teorien om at det er mer eller mindre tilfeldig hvem som blir sendt ut på oppdrag. Og tilfeldighetene skulle ha det til at J1 var på ferie i Thailand 26. desember 2004. Som tidligere nevnt i kapittel tre kommer det frem at en tredel av de som reiste til Asia kun gjorde dette fordi de hadde julevakt i redaksjonene. Andre tall viser at en av tre journalister følte seg middels forberedt. J2 har en annen oppfatning av akkurat dette;

M: Til hvilken grad følte du deg forberedt på situasjonen?

J2: Nei, null. På en skala fra 1-10 vil jeg si null. Det blodigste jeg hadde opplevd før den tid var liksom budsjettkrangelen rundt juletider på Stortinget. Jeg, for det første en journalist, som aldri hadde jobbet med denne typen saker før. Og for det andre, ramlet dette helt ned i hodet på oss. Og vi skjønnte ikke omfanget heller egentlig, før vi var der nede og så de skadene, så alle de døde, og det var aldeles vanvittig. Veldig spesielt. Så jeg håper jeg inderlig aldri kommer i en tilsvarende situasjon igjen. Jeg sier ikke det fordi jeg som journalist ikke følte... Jeg følte kanskje at dette er en av de aller viktigste jobbene jeg har gjort noen gang. Og følte en tilfredsstillelse ved at vi kunne fortelle historier her hjemme som ga folk god informasjon om hva som hadde skjedd. Det var så mye rykter, og uriktige tall, at jeg følte at vi gjorde en



veldig viktig jobb, MEN når jeg sier at jeg håper at jeg aldri kommer borti noe sånt igjen, så er det for at det var en formidabel katastrofe, og journalister kan ikke ønske seg så mye katastrofer, og vi ble jo naturligvis følelsesmessige engasjert. Det var umulig å holde det på avstand.

Når det gjelder det teoretiske rammeverket for journalister og krisehåndterere er *førfasen* relativ lik. Ut i fra empirien kan man se at reaksjonene fra de tre informantene også er mer eller mindre helt like. Alle tre ble overrasket, og alle tre følte seg ikke forberedt i det hele tatt, men i fra det nyheten ble oppdaget handlet det om å tenke arbeidsoppgaver med en gang. For journalistene er det viktigste å informere om hva som har skjedd, og uansett om du er på en privat fest eller på kontoret, bør du som journalist alltid være på jakt etter gode og spennende saker. Men på hvilket tidspunkt er man inne i journalistrollen når man får utlevert en slik katastrofe som tsunamien?

J1: ... det var jeg jo egentlig helt fra jeg satte meg i bilen. For da begynner du å tenke på hva det er. Jeg hadde jo ikke akkurat en iPhone i 2004. Jeg fikk ikke oppdatert meg noe særlig på nyhetsbildet. Så det jeg fikk var tekstmeldinger fra hjemredaksjonen, så ringte jeg da jeg var i Bangkok, og sa: Nå er jeg på vei. Kommer dit da og da. Og da visste jeg også at det var en fotograf fra oss som var allerede framme i Phuket. Så jeg ringte han og sa at jeg kommer dit og, vi ringes når jeg kommer. Også ringte jeg hjem igjen hit da jeg landet i Phuket. Og da fikk jeg beskjed om at jeg måtte prøve å få tak i bilder. Om det var noen av turistene der som hadde bilder som vi kunne enten få, eller kjøpe kamera av dem eller sende minnekortene hjem på et eller annet vis. Hva som helst. Det var ingen som hadde kameraer.

De første timene og dagene tilhører søke-og-kave-fasen, men så fort denne fasen er over og journalistene har fått en oversikt, handler det om å sette et menneskelig bilde på katastrofen. Folk hjemme i Norge trengte en forståelse for hvordan tsunamikatastrofen kunne oppstå. Om vi igjen ser på de fire kortsiktige fasene har informantene akkurat vært igjennom fase 1, hvor katastrofen har blitt kjent, og behovet for oversikt og kontroll er sterkest. Men hvordan håndterer journalister en naturkatastrofe kontra krisehåndterere? Forskjellen er ikke så stor som man skulle tro. På lik linje må begge parter finne ut hva som har skjedd, og informere resten av



befolkningen. Man kan si at forventningene om at det blir gitt presis informasjon fra myndighetene er større enn hva det gjelder journalistene. Utenriksdepartementet skal på mange måter være bautaen når det gjelder oversikt og informasjon om nordmenn i utlandet, men når de feiler, hvem skal publikum forholde seg til da? For å virkelig kunne besvare det overnevnte forskningsspørsmålet er det nødvendig å se det sammen med neste kapittel.



5.2 Er journalister mer opptatt av å skape overskrifter enn å hjelpe til?

I fase 2 i de kortsiktige fasene, som denne delen av analysen skal ta for seg, er rednings- og hjelpearbeidet i gang. Nødetatene er på plass og media jobber ut ifra tilgjengelig informasjon og kilder. For J2 er det viktig å sette katastrofen i en sammenheng slik at TV-seerne hjemme i Norge får en sjanse til å forstå hva som har skjedd;

J2: Det som gjorde sterkeste inntrykk på meg var nyttårsaften. Da var jeg oppe i nord for Phuket, i Khao Lak heter det området. Hvor vi dro opp som de første, da var vi med politiet og dette helseteamet, som skulle jobbe med å identifisere. De skulle finne igjen de døde nordmennene, for å si det sånn. Både de hardt skadde på sykehusene og en annen gruppe, det var to leger og en sykepleier som jobbet med dem, så var det da et identifikasjonsteam, som var en politimann, en odontolog, og en professor i rettsmedisin. Og vi reiste opp til Khao Lak, og faktisk var det sånn at jeg da hadde ordnet meg en sjåfør som var veldig lokalkjent, og veldig mange av veiene var jo ødelagt, borte. Så han fant veien opp dit, så vi ledet da en liten gruppe med både journalister og politifolk, og helsepersonale opp dit.

Etter hvert som journalistene ankommer katastrofeområdene og starter med sine arbeidsoppgaver er det hele tiden viktig å fokusere på hva som skal gjøres, og tidligere i oppgaven kunne vi lese om J1 sin frykt for at det skulle komme nye tsunamier. Usikkerheten herjet, og det er nettopp denne følelsen som er en av de første utfordringene man møter under dekningen av en naturkatastrofe; frykten for egen helse og sikkerhet. Når J2 opplever å se hundrevis av døde kropp er det viktig for han å tenke over hvorfor han er der. Han er der for å følge opp samfunnsoppdraget, som er å informere det norske folk;

J2: Men vi skulle jo gjøre en jobb der oppe. Så det ble en ganske tøff dag, vi redigerte og sendte alt hjem derfra. Jeg kan huske at jeg kom tilbake til hotellet i Phuket, så brant jeg og kastet alt jeg hadde av klær, sko og alt. Det luktet, altså... Vet ikke hvordan jeg skal beskrive den lukta, men det var jo liklukt da. Men jeg orket ikke tanken på å ha på meg noe av de klærne eller noen ting som jeg hadde hatt på meg den dagen. Så jeg pakket alt i plastsekk og kastet det.



I Norge på dette tidspunktet er K1 godt i gang med sine arbeidsoppgaver. Mens katastrofen pågår og man er i fase 2 i Thailand, har man begynt å nærme seg fase 3 i Norge hva det gjelder de kortsiktige fasene.

M: Dere baserte mye av informasjonen dere hadde på det som ble sagt i mediene?

K1: Ja, og jeg hadde i en av mine jobber i Helsedepartementet.

Helsedepartementet tok jo over ledelsen 3.januar og da var jeg der. Og en av mine jobber var å drive medieovervåkning. Så hver dag så laget jeg en kort medierapport til et ledergruppemøte, og da var det å gå gjennom norske aviser, og lete mye på svenske og danske, fordi de skrev mye som viste seg å dukke opp i Norge dagen etterpå. Og da begynte det jo å komme kritikk, og spørsmål om håndtering og lister og alt sånt.

I fase 3 av de kortsiktige fasene starter undersøkelsen av åstedet, og den umiddelbare faren er over. Myndighetene leter nå etter årsaker og prøver å kartlegge et hendelsesforløp, mens media har begynt å flytte fokuset over på system og politikk. Det er på dette tidspunktet at kritikken mot norske myndigheter hagler som verst. Mye av utfordringen som UD møtte var at de ikke ble enige om et samlet budskap. K1 kan fortelle at det ofte er svært vanskelig å bli enige, da det er mange ulike aktører som er involvert. Politiet sier for eksempel en ting, og sykehusene sier noe annet;

K1: ... dette er ganske krevende og må gjerne tenkes gjennom på forhånd. Og ha samtale med den man eventuelt skal samarbeide med når det skjer noe. Bli enige om hvordan kommunikasjonslinjene skal være. Det med budskap er viktig, og det med tid, at det kommer ut tidlig.

Selv om det ble gjort mye feil fra norske myndigheter sin side kan K1 også fortelle at UD gjorde noe som var bra;

M: Det er ofte at man kan slippe informasjon for tidlig før man egentlig vet hva som har skjedd. Og i mellomtiden kan det hende mediene får tak i noe som de kan blåse opp.

K1: Ja, det er veldig viktig å ikke gi ut feil informasjon. Men jeg tror det er viktig og likevel bare si noe. Du kan si at man er klar over situasjonen og at



man har gjort klar en krisestab eller lignende. Si noe om hva man gjør, nærmest bare for å etablere seg som en stemme i det store mylderet.

Det kan hende at kritikken hadde vært enda større om norske myndigheter hadde forblitt tause. Som nevnt i kapittel 3.5.1 er det viktig at krisehåndterere er forberedt på å gjennomføre en eller flere av følgende arbeidsoppgaver; produsere et budskap, ta i mot og distribuere ekstern informasjon, analysere informasjonsbehovet og utbytte av informasjonen, og medvirke til strategiske beslutninger og vurderinger.

Forberedelsene til UD var ikke tilstrekkelig gode nok. De bommet på budskap og på analysen av informasjonsbehovet. Men hvordan skal man kunne forberede seg på en katastrofe som denne? I etterkant er det lett å bruke tsunamikatastrofen som et eksempel på hvordan man ikke bør håndtere en katastrofe, og på denne måten lære av sine feil.

Videre i Thailand er J1 godt i gang med å gjøre det beste ut av det, og jakter febrilsk etter bilder og filmer fra vitner som kan beskrive hva som skjedde når bølgen skyldte inn over land;

J1: Folk hadde ikke noe, og det var det som var rart. De stod i det. Og så skjønte jeg jo etter å ha vasa rundt på denne flyplassen en times tid at det var ganske dødfødt, så da ringte jeg til fotografen og sa: Hva gjør dere? Og da kom han og hentet meg på flyplassen. Også dro vi inn til sykehuset i Phuket. Det sentrale sykehuset der. Og der møtte vi en svenske som hadde en video idet bølgen kom. Og da skjønte du på en måte litt mer hva det dreide seg om. Det var den første videoen som ble spredt.

J1 fortsetter med å fortelle at han ble sittende i gangen på sykehuset og redigere denne videoen på en PC;

J1: ... så da satt jeg og klippet. Jeg hadde ikke noe headset eller noe, så jeg satt og klippet(videoen) med sånn svenske som sier sånn: ”Its coming again” ”Its coming again”. Så står han og filmer at bølgen kommer for andre gang. Også satt jeg og spilte om igjen og om igjen for å få det riktige klippet. Og da var det helt absurd, for da satt jeg sammen med folk som nettopp hadde blitt tatt av den elendige



bølgen. Det var en guffen følelse. Det kom bort folk som lurte på hva jeg drev med. Men det var liksom; de var jo veldig interessert alle sammen i få fortalt.

Om vi ser på kapittel 2.6.2 som omhandler journalistenes utfordringer under en katastrofe kan vi se at J1 er i ferd med å møte på alle disse utfordringene. Der han sitter på sykehuset og redigerer filmen med mange skadde rundt seg. Og på spørsmål om J1 var opptatt av å skape overskrifter kan han svare at det ikke var et tema. De hadde ikke noen sak utover det at det hadde vært en tsunami, og det handlet først og fremst om å finne ut hva som hadde skjedd;

J1: ... vi måtte selv få en slags oversikt. Vi hadde sett fra kvelden før, sett videoen, at dette var dramatisk, nå må vi se mer. Nei, det var helt absurd egentlig. Vi prøvde å ta oss over etter hvert fra det som da var, det visste vi ikke da, som viste seg å være spisesalen på dette Blue Village hotellet. Og da ha hadde det gått en sånn bro over elv til hotelkomplekse og bamsebassenget og alle ungene var. Men broa var selvfølgelig borte, og elven hadde blitt kjempebred, så ville vi helst ikke gå over, for vi visste ikke hva som var i vannet. Så vi gikk oppover for å se om det var et sted å komme seg over. Og man da gjennom dette buskaset så tråkket du nesten på lik, det var egentlig veldig rart, og det var ikke, jeg var i hvert fall ikke på det med at ”hva slags sak er dette i det hele tatt”. Vi var mer på at; ”å faen liksom”. Er det noen som lever her, hva er dette?

Som journalist er du også avhengig av å snakke med overlevende, pårørende og redningspersonell, og det kan fort bli vanskelig og opprettholde den profesjonelle avstanden. Og da J1 besøkte det som tidligere var Blue Village Hotell møtte de to nordmenn som var på leting etter sønnen deres;

J1: ... de lurte på om vi kunne hjelpe dem, og vi visste ikke helt hva vi kunne hjelpe med, men vi kunne jo prøve. Så vi avtalte at vi hvert fall skulle dra ut sammen neste dag og lete. Vi hadde jo sjåfør og bil, så det gjorde vi. Så etter å ha, hva er det vi lagde den første dagen der da? Da tror jeg vi bare lagde, da tror jeg vi bare skildret hva vi hadde sett på dette norske hotellet som var der. Ingen kunne egentlig ha overlevd. Disse bungalowene som stod nede ved sjøen, var ingenting. Det var absolutt ingenting. Det var egentlig en sånn



skildringsgreie mer enn noe. Og det var også en av de største journalistiske utfordringene der sånn, var akkurat det; i hvor stor grad kan du sitere folk. Hvor mye kan du skrive av det folk sier. For folk var i sjokk.

J2 som jobber med TV kan også fortelle at han møtte store utfordringer når det gjaldt hva de kunne vise og ikke vise;

J2: ... det som var tilfelle var jo det at det vi nesten måtte ta ned sakene litt, fordi det var så sterke bilder. Jeg jobber jo med TV, sant, da er det jo alltid en vurdering på hva som kan brukes av bilder. Og det husker jeg at jeg sa da jeg lagde den reportasjen fra Khao Lak, at det er ikke alt her vi kan vise dere, fordi det blir for sterkt å se det på TV. Det er aldeles grusomt. Så vi måtte bruke sunn fornuft, og måtte prøve å tenke oss til at for oss som stod midt oppi dette her, så var det noe helt annet for de som satt hjemme og hadde et fjernt inntrykk av det. Samtidig var det også sånn en periode at tapene og tragedien ble ganske overdimensjonert her hjemme. Blant annet trodde man at det var mange hundre til å begynne med som hadde mistet livet.

Både J1 og J2 kan fortelle at de ikke tenker på å lage overskrifter eller selge stoff, og de har større utfordringer med å tone ned sakene de lager slik at publikum hjemme i Norge skal få et menneskelig bilde av katastrofen. J1 og J2 bekrefter at de assisterte og hjalp berørte med letingen etter savnede, men gjorde det klart at de kunne komme til å bruke noen av samtalene.



5.3 Ønsker krisehåndterere bevisst å skjule informasjon fra mediene?

Min påstand er at for krisehåndterere vil det være naturlig å skjule informasjon fra mediene for å kunne skåne de pårørende, og som journalist handler det om å lage de beste overskriftene og produsere de gode reportasjene. Et fellestrekk ved håndteringen av tsunamikatastrofen er at denne teorien blir snudd på hodet. K1 bekrefter at de baserte mye av informasjonen de hentet inn på bakgrunn av hva som ble skrevet i mediene, og dette viser at det faktisk er krisehåndtererne som er avhengig av journalistene og ikke omvendt. Som både J1 og J2 poengterer var de begge usikre på hva de kunne rapportere om hjem. Ville det norske folk ha behov for å oppleve det bildet journalistene satt igjen med? Neppe, og fra kapittel 3.4.2, kan vi se at i denne fasen prøver media og sette et menneskelig bilde på hendelsen, og det er dette som er en av de vanskeligste oppgavene for J1 og J2. Og på spørsmål om journalister er mer opptatt av å lage overskrifter enn å hjelpe til svarer J2 dette;

J2: Altså, pressen som var der, opplevde nok en helt annen tillitt enn de gjør i normalsituasjonen. Blant annet fordi vi kunne hjelpe til, vi kunne gi informasjon tilbake, kanskje en journalist visste at på det sykehuset lå det en dame fra Drammen som hadde knust den ene hofta, og ikke kom seg ut av sengen. Vel, så dro det teamet dit, vurderte hennes tilstand, og så om de kunne få henne hjem til Norge med et ambulansfly. Den type informasjonsbørs var det jo hele veien. Så var det mange etterlatte som lette etter sine savnede, og der fungerte også pressen som en sånn slags hjelper.

Om vi går tilbake og ser på kapittel 3.4.2 som handler om helter-og-skurker-fasen kan vi se at det var vanskelig for J1 og J2 og sette et menneskelig bilde på katastrofen. Det var også umulig å hente opp tidligere og lignende katastrofer som kunne brukes som sammenligning når det gjaldt myndighetenes håndtering. Helter-og-skurker-fasen hører til perioden mens journalistene er tilstede på selve katastrofeområdet. Det er som sagt viktig å prøve å opprettholde den profesjonelle avstanden til pårørende og berørte;

M: Var det vanskelig og opprettholde den profesjonelle avstanden til øyenvitner og pårørende?

J2: Jeg mener jo det at denne profesjonelle avstanden, det er en litt sånn teoretisk konstruksjon. Fordi jeg tror ikke på den objektive journalistikken.



Journalister er mennesker, og all journalistikk vil større eller mindre grad bli subjektiv, men det som er viktig er jo at man på en måte holder dette på et edruelig nivå. Altså, det at man på en måte blir et filter.

M: Ja, at man kan skille ut hva som er nødvendig å vise?

J2: Ja, at du er profesjonell i den forstand at du bruker de håndverksmessige grepene som skal til sånn at informasjonen som kommer hjem er fullstendig og riktig, og er på et nivå som gjør at du kan servere det på nyhets-TV kl:1830 på ettermiddagen. Det er også noe vi må tenke på vi som er på TV. Det er ikke sånn som en avis som voksne plukker opp. Det kan stå barn foran den TV-skjermen. Du sender til et vidt publikum. Det var litt krevende, og det var der vi på en måte måtte sne oss litt om nesten.

På spørsmål om hva K1 mener om å skjule informasjon fra mediene kan han fortelle at det faktisk ikke er så mye man får gjort;

K1:... hvis du har folk nok så må det følges med på hva som sies og skrives. Hvis du har gitt et intervju, prøve å se; ”hva skrev de?” Og hvis de blåser opp talen du har holdt for eksempel så må man si fra og påpeke at det er galt, slik at det blir rettet opp. Men den sensasjonsiveren tror jeg ikke myndighetene kan få gjort noe med.

Som krisehåndterer er det en del ting man kan forberede seg på i forkant av en krise når det gjelder samspillet med media, men som K1 uttrykker i sitatet over er det ikke mye man får gjort med media. Likevel ønsker krisehåndterere og skille media fra berørte og pårørende, og K1 var en av disse som hadde dette som arbeidsoppgave;

K1: I starten hadde jeg ikke noe med mediene å gjøre, fordi de første to dagene var jeg opptatt med telefoner fra pårørende, og så begynte folk og komme hjem fra Thailand, og da kom de jo til to hovedflyplasser. Den ene var jo selvfølgelig Gardemoen, og den andre var Arlanda. Og da etter en stund, egentlig etter for lang tid, så fant vi ut at vi burde ha noen som kunne håndtere media på Arlanda. Fordi det var mange journalister som reiste dit og begynte å intervju de som hadde kommet hjem uten klær. Mange av de ønsket ikke å snakke med media i det hele tatt. Så da ble jeg sendt til Arlanda, men det var egentlig en dag for sent, 3 dager etterpå. Og da hadde de norske journalistene



fått sine historier derfra, så de var ikke der. Jeg hadde likevel litt å gjøre. Det var noen få norske der som jeg kunne hjelpe. De fikk jo hotell for natten før de fløy til Oslo dagen etter. Der var det ikke noe media, men det kunne vært det.

M: Følte du for det meste at media var i veien? For at ikke bare du, men andre rundt deg kunne gjøre jobben ordentlig?

K1: På Arlanda var de ikke i veien for der hadde de svenske myndighetene gjort en kjempejobb for å beskytte de som kom hjem, og det var veldig store sperringer. Men på Gardemoen var det et mye dårligere opplegg for å ta i mot. Journalistene kom jo ikke inn til der hvor de ventet på bagasje og sånn. Så det var jo eventuelt utenfor, men vi så vel det at den gang så vel som nå at det var jo gjennom media at vi fikk vite hva som var situasjonen, de var de som rapporterte om antall døde og hva som skjedde i Pukhet osv.

På mange måter kan det være nødvendig å skille mellom media som jobber på katastrofeområdet, og de som jobber hjemme i Norge. Krisehåndterere vil ha mye større behov for å skjerme pårørende og berørte fra mediene som jobber hjemme i Norge ettersom disse er mer pågående da de selv ikke har vært på åstedet og opplevd elendigheten personlig. Som K1 uttrykker her vil media alltid være tilstede, og om man ikke er oppmerksom kan de fort komme krisehåndtererne i forkjøpet. Noe av det viktigste man som krisehåndterer må innse er at man må forholde seg til media enten man liker det eller ikke. Deretter må man vise forståelse for det journalistiske behovet som handler om å informere publikum. En metode som kan hjelpe på belastningen fra media er å stadig holde pressekonferanser, dette var forøvrig noe norske myndigheter gjorde meget bra under tsunamien (Olsen m.fl., 2008:185). Som nevnt tidligere ble UD også kraftig kritisert på grunn av sin manglende tilstedeværelse og håndtering av katastrofen, og J1 er en av de som stiller seg spørrende til norske myndigheter;

J1: ... men under tsunamien var jeg ikke i kontakt med noen. Annet enn pårørende og berørte. Men jeg så ingen heller. Og det var det som kanskje var det største ankepunktet mitt etterpå. Fordi at det, jeg tenkte ikke så mye over det da, men da jeg var på flyplassen den 26. desember, hvor alle ville vekk fra Phuket, så hadde den svenske ambassaden satt opp et bord, og stod der og hjalp svenske etter beste evne. Ga de en flaske vann og satt dem på en liste. Norge var ikke å se. Også så jeg ikke noe mer til de, jeg så de ikke på



sykehuset, jeg så de ikke på likskueplassen, jeg så de ikke på hotellene vi var på, vi var etter hvert på alle hotellene i Khao Lak. Jeg så ingen fra norske myndigheter der, jeg så sånn sett ingen fra Røde Kors der heller, men det er nå så. Og da jeg kom til Bangkok, det var jo da 6 dager etterpå og gikk av flyet fra Phuket til Bangkok. Så stod det en tom pult med et norsk flagg på. Det var liksom det som møtte meg. Og det viste seg også i ettertid at de ikke hadde hatt noen kontroll på det. Det var gule lapper og helt... Og den(tsunamien) katastrofen var jo en vekker for norske utenriksmyndigheter sånn sett. De hadde null kontroll. De var hvert fall ikke forberedt, en ting at vi ikke var forberedt, men de var virkelig ikke forberedt.

På spørsmål om sin generelle oppfatning av krisehåndtererne kan J2 si følgende;

J2: Jeg tror det er veldig mye dyktige folk.

M: For dere journalister så er jo de en veldig viktig informasjonskilde?

J2: Ja, du kan si det sånn at da jeg kom tilbake igjen. To uker etter tsunamien, så skulle jeg jobbe med tsunamien her hjemme da. På Stortinget var det en svær debatt om Utenriksdepartementet har gjort jobben sin osv. Og jeg opplevde den debatten som lite meningsfull. Det er klart det er ikke alt som klaffet. Mye kunne vært gjort bedre sånn sett i etter tid. Og skivebommen på disse tapstallene var jo pinlig, men allikevel så vil jeg si at når sånne ting skjer så kommer det beste frem i både organisasjoner og i enkeltmennesker. Så jeg mener at norske hjelpearbeidere, alle der nede, politiet osv., gjorde en formidabel jobb. Så tok det UD litt tid å falle på plass, men det får vi tilgi dem. Det er tross alt ikke hver dag det skjer.

Om vi ser på problemstillingen; Ønsker krisehåndterere å holde igjen informasjon slik at media eventuelt ikke kan utnytte dette? Ut i fra empirien som har blitt presentert så langt kan vi se at journalistene ikke er opptatt av å skape overskrifter. Når det gjelder deknningen av tsunamien hadde de ingen sak utover det har vært et jordskjelv, og konsekvensen av dette var en gigantisk flodbølge som skyldte inn over en rekke land. Det viser seg at det i dette tilfellet ikke er krisehåndterere som har behov for å holde igjen informasjon, men at det heller er journalistene som må tone ned sakene sine. Mye av stoffet de har tilgang på når de oppsøker katastrofeområder blir ofte for sterkt



for publikum hjemme i Norge. J1 og J2 blir bare brikker på et enormt spillebrett hvor alt er kaos, og det eneste målet er å skape system i rotet. Når selve katastrofen ble kjent viste det seg at norske myndigheter var mer avhengig av mediene enn hva man skulle tro. I en katastrofe som tsunamien, som kan regnes som en av de første virkelige store globale katastrofene i nyere tid, stilte journalister og krisehåndterere likt med tanke på tilgang på informasjon. Når alt kommer til alt er det førstemann til mølla som gjelder. Om man setter det litt på spissen kan man si at ved slike naturkatastrofer som tsunamien så fungerer journalistene som krisehåndterere de også. De første journalistene på stedet hadde med seg ny energi og masse pågangsmot som var med på å hjelpe de berørte og pårørende hjemme i Norge. Mer om dette i neste kapittel.



5.4 På hvilken måte kan håndteringen få konsekvenser for pårørende?

Jeg er også ute etter å undersøke hvordan håndteringen av naturkatastrofer kan få konsekvenser for de pårørende. Da tenker jeg på at riktig informasjon blir gitt, og om journalister følger de etiske spillereglene slik at de pårørende føler seg ivaretatt. Jeg har vært i kontakt med én pårørende som mistet en klassevenninne da tsunamien skyldte inn over Phuket, Thailand. Vedkommende vil heretter bli referert til som P1.

P1 kan fortelle at hun husker 2.juledag 2004 som om det var i går. Hun var på juleferie hjemme hos sin far da nyheten ble kjent, og husker godt de første bildene fra nyhetssendingene den dagen og startet med en gang å kontakte venninnen sin;

P1: Jeg husker at jeg tenkte på Nathalie, for jeg visste jo at de var på ferie i Thailand, jeg visste ikke akkurat helt hvor, var litt usikker på om hun var på det stedet som var verst rammet. Jeg prøvde å ringe på telefonen, men den var skrudd av. Jeg ringte mange ganger og sendte melding. Så reaksjonen min var jo at jeg var engstelig for at det kunne ha skjedd dem noe.

Etter hvert som tiden går blir P1 mer og mer engstelig, og bestemmer seg for å kontakte UD;

M: Du sier at du ringte uten å få svar. Hva tenkte du så? Var du i kontakt med Utenriksdepartementet?

P1: Ja.

M: Du var jo ikke så gammel, du var jo bare 15 år?

P1: Ja, jeg var vel 16.

P1: Jeg fikk jo melding av andre bekjente som jeg har gått på skolen med som visste hva som hadde skjedd. Da hadde ryktene begynt å gå; er det sant at det har skjedd og de er døde osv. Og det var jo før noe var bekreftet i det hele tatt. Vi visste jo ingenting. Så jeg snakket med Mamma, og Galterud skole, med tanten til Nathalie. Så Mamma tok kontakt med hun og hadde kontakt med UD på telefon. Tanten til Nathalie reiste til Thailand umiddelbart. Men de kunne ikke bekrefte noe UD heller. De visste jo ingenting...

P1 bekrefter altså kritikken som haglet mot UD i etterkant. Uvissheten om hva som skjedde og hvor mange nordmenn som faktisk var savnet eller omkommet var ikke bare blant media og krisehåndterere, men den forplantet seg naturlig nok blant P1 og hennes bekjente.

M: ... hvilket inntrykk fikk du av Utenriksdepartementet sin håndtering?

P1: Ja, det var jo kaotisk. De hadde jo ikke oversikt over hvor mange mennesker som var der, eller fått tid til å identifisere de, eller visste ikke hvem som var savnet. Så de visste ikke noe sikkert de heller, så man fikk ikke noe svar fra de sånn umiddelbart. Men det var nok fordi det var kaotisk og ingen visste.

På tross av uvissheten kan likevel P1 vise forståelse for kaoset UD står ovenfor. På spørsmål om P1 var i kontakt med media for å innhente informasjon kan hun fortelle om følgende erfaringer;

P1: Nei, jeg var ikke i kontakt med media, men jeg husker at det; det at på en måte at media visste mest var nok på et senere tidspunkt vil jeg tro. For jeg husker at dagen etter, 27.12.04. Vi var i butikken, for da skulle jeg hjem fra Pappa, det som møtte meg i butikken var bilde av Nathalie, søsteren og faren som var savnet på forsiden.

M: Var det Drammens Tidene?

P1: Nei, det var VG eller Dagbladet. Kanskje det var begge til og med. Det var hvert fall mange bilder på forsiden, og de var en av de. Det kom jo som et sjokk, for jeg hadde ikke fått bekreftet eller avkreftet om det hadde skjedd de noe. Det var sjokkerende å se det som en førsteside sak, og da gikk det kanskje mer opp for meg at de er der nede.

I en så kaotisk situasjon som tsunamihendelsen ble ikke pårørende prioritert nok. I det teoretiske rammeverket for krisehåndterere kommer det frem hvor viktig det er å prioritere pårørende i kommunikasjonsarbeidet, og for krisehåndterere er det en stor fordel å redusere antall urolige pårørende. Dette punktet ble ikke fulgt, og for P1 toppet det seg da hun oppdaget venninnen og hennes familie på forsiden til to av Norges største aviser. På spørsmål om hva hun tenkte om mediens rolle kunne P1 si følgende;



P1: Jeg synes jo det var brutalt, hva skal man si da, sorgen over at man kanskje har tapt noen fikk du først da i butikken på forsiden. Så til hjelp var det vel kanskje at jeg ble mer bevisst på at; okei, de er i det området. At jeg fikk bekreftet at det stemte, men jeg vet ikke hvordan til hjelp jeg kan si at det er.

P1 fikk oppleve dette på verst tenkelig måte da hun så klassevenninnen og hennes familie savnet på forsiden til riksavisene. For veldig mange var denne typen katastrofe ukjent og utenkelig, man kan derfor si at ingen pårørende, uansett forhold til den savnede eller omkomne, kunne vært forberedt på å se bildet av sine kjære på forsiden. For veldig mange var denne typen katastrofe ukjent og utenkelig, og man kan derfor si at ingen pårørende, uansett forhold til den savnede eller omkomne, kunne vært forberedt på å se bilde av sine kjære på forsiden på avisen. De fleste av journalistene som ble sendt sørover hadde omtrent ingen erfaring med slike ødeleggelser, og de tenkte først og fremst på deres hovedoppgave; nemlig å informere det norske folk om hva som hadde skjedd. Da norske myndigheter ikke hadde oversikt over hvem som var savnet eller omkommet tok VG, som nevnt tidligere, ansvar og organiserte dette.

I dette tilfellet hadde P1 hatt behov for å benytte seg av VG sin nettside hvor folk ble etterlyst. P1 var rett og slett ikke klar over tjenesten, men sier at hun definitivt hadde benyttet seg av VGs hjelp om hun hadde visst om det. P1 oppdaterte seg ved å følge nyhetene først og fremst på TV, men leste også papiravisene. Når det gjelder J1 og J2 var ikke de i direkte kontakt med pårørende hjemme i Norge, men de jobbet tett med mennesker som selv hadde blitt rammet av bølgen, og var på jakt etter sine kjære. J1 kan fortelle at han gikk ut av den journalistiske settingen som han tidligere har vært vant med;

J1: Der møtte vi jo ikke så fryktelig mange pårørende faktisk, for vi var jo stort sett i Khao Lak, og de pårørende var stort sett ikke Khao Lak. Noen var der. Blant annet de som vi reiste sammen med og lette. Og fant sønnen deres på den gravsamlingsplassen. Nå husker jeg ikke om det var den dagen der eller dagen etter, men vi fant i hvert fall sønnen sammen med dem. Og det er klart vi pratet jo masse med dem, vi kjørte jo bil, vi hørte hva som hadde skjedd, vi snakket om livet og døden, håpet og alt egentlig. Men det var ikke en setting som var journalistisk. Det var ikke noe intervju, det var ikke noe vi kunne



bruke på noen måte. Det vi jo avklarte var at for at vi skulle kunne bruke tid på å hjelpe dem med å lete, så måtte vi også på en måte få en frihet til å beskrive det vi var med på. Også avtalte vi vel egentlig at vi ikke skulle intervju dem på noe vis, men at vi var med som et slags femte hjul på vogna.

K1 satt med mye av ansvaret hva det gjaldt å kommunisere med de pårørende, og mener at pårørendehåndtering kanskje er noe av det aller viktigste når det kommer til håndteringen av en katastrofe. For K1 var det først og fremst snakk om behandling av pårørende i etterkant. Det vil alltid dukke opp spørsmål angående erstatning og begravelsesordninger;

K1: Og det er en vanskelig balansegang, særlig for myndighetene, fordi det er jo alltid en avveining; hvor mye skal en gi til de pårørende i akkurat denne situasjonen? I forhold til alle andre det skjer noe med som ikke får noen ting. Ikke sant, hvis en person omkommer i utlandet og ikke har forsikring og familien ikke kan betale hjemreise så blir han begravet der. Mens i Thailand så var det jo båreseremonier og et voldsomt opplegg rundt det

Begravelser og minneseremonier tilhører fase 4 i de kortsiktige fasene, nevnt i kapittel 3.3.4. Begravelsene blir gitt et offentlig ansikt av media, og det er som regel krisehåndterere som står bak organiseringen av seremoniene. For journalistene er dette en mulighet til å gi saken et nytt liv og fornye oppmerksomheten. For de pårørende medfører dette mer oppmerksomhet, og et sterkere fokus på god behandling fra myndighetenes side. K1 kan fortelle at folk kan ha utnyttet situasjonen;

K1: ... så var det jo et enormt opplegg på Gardemoen på denne militære basen der. Jeg var der oppe flere ganger, for det ble bestemt at det alltid skulle være en statsråd der da som tok i mot, og det var jo politifolk som bar bårene og det var veldig stort opplegg. Og politifolk som kjørte biler for privatpersoner hjem tilbake til igjen og sånt. Og da igjen var det ikke noen begrensning på hvem familien kunne invitere til å komme til Oslo for å være med på det båret. Og det mener jeg at også var veldig uheldig.

K1: Si at det kom 6 bærer, så var det jo da 6 familier som satt der, og noen kanskje hadde 10 stykker, mens andre kanskje hadde 50! Som hadde kommet flyvende ned fra Tromsø. ALT betalt av norske myndigheter.



M: Følte du at noen utnyttet det?

K1: Ja!

Når det gjelder hvilke konsekvenser dekningen av katastrofen får for de pårørende kan det trekkes inn flere aspekter. Det første kan være at man er utsatt for å motta feilaktig eller ingen informasjon om de som er direkte involvert i katastrofen. I dette tilfellet feilet norske myndigheter når det kom til publisering av lister over savnede og omkomne. VG tok derfor ansvar og la frem en oversikt over savnede. For mange, og spesielt for P1, opplevdes denne nyheten som sjokkerende og rystende. Det kan hende at formidlingen av dårlige nyheter kan virke ekstra belastende når de kommer uten forvarsel som det gjorde i tilfellet med P1.

En annen konsekvens av katastrofedekningen vil være at en større katastrofe vil generere mer oppmerksomhet fra mediene, som igjen vil generere bedre oppfølging fra myndighetene, som igjen vil generere mer penger til erstatning. Det vil dog alltid være en risiko for at noen vil utnytte systemet. Dette kan få konsekvenser for senere katastrofer i form av at det kan bli strengere regulering av hvem som får lov til å delta på for eksempel en båreseremoni på Gardemoen. For pårørende kan nyheten om deres kjære bli sjokkerende og rystende, eller positiv og fylt med glede. Under en naturkatastrofe som tsunamien hvor det var veldig mange nordmenn involvert var det vanskelig for journalistene å ta hensyn til pårørende hjemme i Norge. P1 fikk oppleve dette på verst tenkelig måte da hun så klassevenninnen og hennes familie savnet på forsiden til riksavisene. For veldig mange var denne typen katastrofe ukjent og utenkelig, man kan derfor si at ingen pårørende, uansett forhold til den savnede eller omkomne, kunne vært forberedt på se sine kjære på forsiden. De fleste av journalistene som ble sendt sørover til Thailand hadde omtrent ingen erfaring med slike ødeleggelser. De tenkte først og fremst på deres hovedoppgave; nemlig å informere det norske folk om hva som hadde skjedd. For P1 tror jeg det var bedre å få den informasjonen hun fikk, enn og ikke få informasjon i det hele tatt. Hun sier at hun ble bevisst på at de faktisk var i området, og at hun fikk bekreftet det alle trodde, at de faktisk var savnet.



5.5 På hvilken måte kan sosiale medier og dagens teknologi være til hjelp under en naturkatastrofe?

Etter å ha sett på hva som skjedde under tsunamikatastrofen, skal jeg nå rette blikket fremover og se på hva som kan gjøres annerledes i fremtiden. Sosiale medier og ny teknologi har endret måten vi kommuniserer på. Dette kapittelet skal bruke deler av dataene som ble samlet inn, deler fra teoridelen og egen refleksjon til å diskutere hvordan sosiale medier og tilgjengelig teknologi kan brukes forbindelse med naturkatastrofer. Hvilke muligheter finnes? Og hvordan kan vi utnytte disse mulighetene?

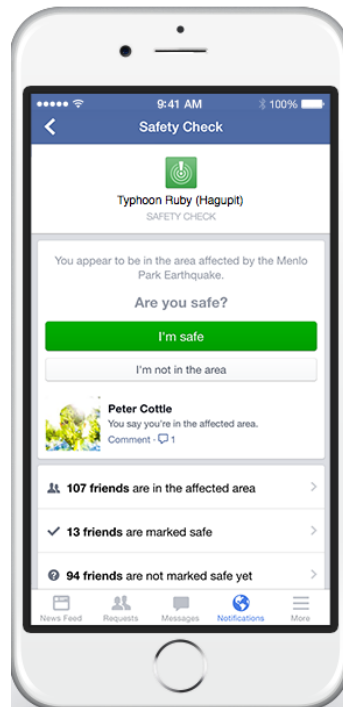
Før var det politiet og offentlige myndigheter som var hovedkilden, men sosiale medier endrer dette. Ved bruk av sosiale nettverkstjenester kan offentlige myndigheter lettere nå ut til befolkningen med det ønskede budskapet. Sosiale medier gjør det mulig for *alle* å mene noe om katastrofen, og det blir derfor mange flere kilder til det som skjer. Offentlige myndigheter må forholde seg til en ny mediehverdag, og hvordan kan sosiale medier utgjøre en forskjell under en katastrofe? Terrorangrepet mot Norge 22.juli er et eksempel hvor mange fikk fortløpende informasjon fra involverte via Facebook og Twitter, før politiet eller andre nyhetskanaler kunne bekrefte hva som hadde skjedd. Det er vanskelig å sette seg inn i hvordan det kunne vært i 2004, men jeg finner det interessant å se på hva som *kan* gjøres i fremtiden.

For de fire informantene i denne undersøkelsen spilte teknologien hver sin rolle, og de var alle avhengig av den for å få nødvendig informasjon. J1 kan blant annet fortelle at telefonmastene var ødelagt og det var derfor ingen telefondekning der, og de var avhengig av å reise til steder hvor telefonmastene fortsatt var fungerende. Internett var heller ikke like lett å få tak i, men J1 brukte internettet som var tilgjengelig på sykehuset i Phuket. For J2 var ikke teknologien et spesielt problem, annet enn litt satellittproblemer;

J2: Når man kommer så langt sør som til Thailand, så får du et jordkurveproblem, fordi du skal skyte mot en satellitt. Og treffe den, for så og sende videre på den nordlige halvkule. Så du må på en måte over jordkurven, og ned



igjen på den andre siden. Det var det ikke mange TV-selskaper som klarte på umiddelbar kort tid, men det gjorde denne gjengen fra TV2.



Figur 1: Facebook Safety Check (skjerm bilde Facebook, 2015).

For journalister er hovedoppgavene det samme uansett hva slags teknologi som er tilgjengelig. De må hente inn informasjon om hva som har skjedd og sende dette hjem til Norge. Enten om det er via en SMS, WAP på en gammel Nokia eller via satellitter i verdensrommet. Informasjonen må frem, men for krisehåndterere kan for eksempel innføring av sosiale medier i håndteringen forandre arbeidsrutinene drastisk;

M: På hvilken måte tror du teknologien kunne hjulpet deg i jobben du gjorde om katastrofen hadde skjedd i dag?

K1: Det har jeg tenkt mye på, og det er et veldig spennende scenario. Hva om tsunamien skjedde i dag. Hva med sosiale medier og smarttelefoner? Det hadde jo vært totalt annerledes. Og det hadde blitt mye større utfordringer; det ville vært mange flere bilder og folk ville filmet dette berømte møte med myndighetene i Bangkok og det hadde kommet rett ut på VG og TV 2. Men jeg tror også det hadde vært en del muligheter; det var jo blant annet veldig vanskelig å vite hvem som var i Thailand, og gi dem beskjeder om hvor de skulle møte opp og sånt noe. At man kanskje kunne brukt Facebook eller Twitter eller noe av de til å ha kontakt med de som var rammet, hvis man hadde da systemet for det så tror jeg det kunne fungert veldig bra.

Men på hvilken måte kan nettopp sosiale medier som *Facebook* og *Twitter* brukes i sammenheng med naturkatastrofer? 15.oktober 2014 lanserte Facebook en funksjon de kaller for *Safety Check*. Bakgrunnen for denne satsningen kommer av et økende antall naturkatastrofer som rammer Facebook sine brukere. Mark Zuckerberg, som er mannen bak tjenesten, hevder at de ser et tydelig mønster på at flere bruker Facebook til å sjekke om sine kjære er trygge. Safety Check gjør det mulig å gi beskjed om at du er trygg på en enkel og grei måte. For at tjenesten skal fungere er Facebook avhengig av å vite lokasjonen din, og om du er i nærheten av et område hvor det nylig har blitt rapportert om en naturkatastrofe. Da vil du få et varsel på mobilen hvor tjenesten spør om du er i sikkerhet. Da får du to valg; ”jeg er trygg” eller ”jeg er ikke i området”. Du kan også få en oversikt over status på vennene dine (Gleit, Zeng & Cottle, 2014).



Figur 2: 25.april 2015 ble Nepal rammet av et kraftig jordskjelv. Her ser vi hvordan Facebook Safety Check fungerer i praksis (skjermbilde Facebook, 2015)

Om smarttelefoner hadde eksistert i 2004 kunne denne tjenesten vært en meget god løsning. Mange ble tatt av bølgene og mistet alt de eide, men også veldig mange kom seg unna, men fikk likevel ikke gitt beskjed om at de var i trygghet. Dette skapte, som nevnt tidligere i oppgaven, mye forvirring hos Utenriksdepartementet. Hvor mange var savnet? Og hvor mange nordmenn befant seg i området? Løsningen på dette problemet kunne vært Facebook Safety Check. K1 er veldig positiv til bruk av Facebook under krisesituasjoner, og mener at andre sentrale funksjoner med tjenesten også kan være verdifulle;

K1: Jeg har veldig tro på Facebook. Når jeg holder foredrag snakker jeg mye om Facebook, blant annet om de lukkede gruppene. Vi hadde det i en krisesituasjon, en liten lukket gruppe for oss i redaksjonen. Det mange kanskje ikke vet er at man kan ha et fillager, lagre dokumenter. Vi lagret

bruksanvisninger for å komme inn på forskjellige steder, og kontaktlister. Det jeg pleier å si til folk er at ofte i en krisesituasjon så er det vanskelig å komme inn på datasystemene, du kommer kanskje ikke inn på hovedkontoret. PC-systemet har kanskje falt ned, men Facebook er nesten alltid tilgjengelig. Da kan du gå inn der å finne de viktige dokumentene.

En annen sosial nettverkstjeneste som kunne vært med på å gjøre håndteringen enklere for de involverte er mikrobloggtjenesten Twitter. Omtrent ett år før Facebook, nærmere bestemt 25. september 2013 lansert tjenesten en funksjon de kaller for *Twitter Alerts*. I likhet med Safety Check skal Twitter Alerts gi deg presis og viktig informasjon fra troverdige organisasjoner når du virkelig trenger det. Twitter tenker da på nødstilfeller som naturkatastrofer og hendelser der andre kommunikasjonstjenester ikke er tilgjengelige. For å ta i bruk tjenesten må du aktivere muligheten for å motta *alerts* fra den organisasjonen du ønsker å følge. Varsel blir sendt ut via SMS i tillegg til et pushvarsel om du har en smarttelefon, og på Twitter-strømmen din vil *alerts* bli markert med en liten oransje bjelle. Da tjenesten ble lansert var den kun tilgjengelig i USA, Japan og Korea, men målet for tjenesten er at den skal bli tilgjengelig for hele verden. Eksemplene under er hentet fra Twitter sin egen blogg (Coyne, 2013).

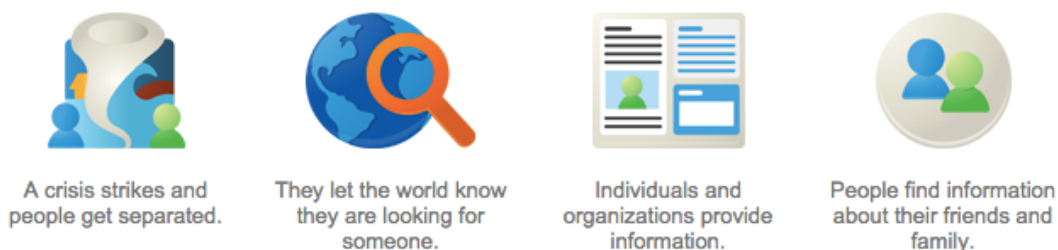


Figur 3: Eksempel på Twitter Alerts (Coyne, 2013)

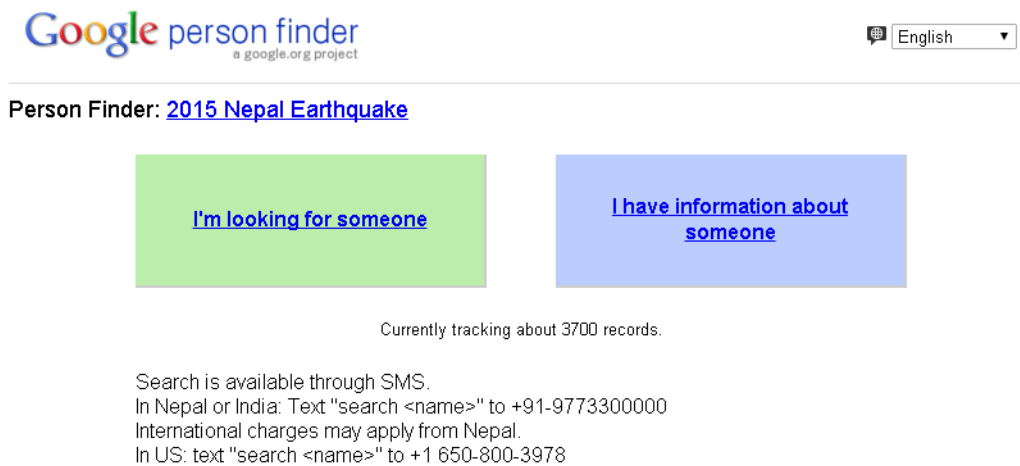


Figur 4: Eksempel på Twitter Alerts (Coyne, 2013).

Det er ikke bare Facebook og Twitter som har utviklet en krisetjeneste. Teknologiselskapet *Google* har utviklet en tjeneste de kaller for *Google Person Finder*. Dette er en webapplikasjon som lar brukere søke etter informasjon om savnede og legge til informasjon om deres venner og familie som er rammet av en katastrofe. Tjenesten gjør det også mulig for medier, offentlig myndigheter og andre aktører å bidra med informasjon samt motta oppdateringer. I tillegg kan nettsider implementere *Google Person Finder* inn på deres nettside som et verktøy. Tjenesten ble opprettet som et hjelpemiddel for berørte og involverte i jordskjelvkatastrofen på Haiti i januar 2010. På sine nettsider forklarer *Google* tjenesten på følgende måte (Google.org, 2015):



Figur 5: Forklaring på hvordan *Google Person Finder* fungerer (Google.org, 2015).



Figur 6: 25.april 2015 ble Nepal rammet av et kraftig jordskjelv. Her ser du hvordan Google Person Finder fungerer i praksis (skjerm bilde google.org/personfinder, 2015).

Google Person Finder fungerer omtrent på samme måte som den jobben VG Nett gjorde under tsunamikatastrofen da de samlet inn informasjon fra folk som tok kontakt. Og K1 har tro på at tjenester som dette ville vært til veldig stor hjelp;

K1: ... Og det andre er jo som du sikkert kjenner til dette med Google Person Finder som helt sikkert ville vært til veldig stor hjelp. Fordi jeg mener å huske at VG blant annet lagde en side hvor man kunne skrive inn hvis man savnet noen eller hvis man hadde informasjon om noen.

Men som K1 nevner litt tidligere i dette kapittelet kan sosiale medier også by på en rekke utfordringer. Bilder og videosnutter kan spre seg som ild i tørt gress. Om smarttelefoner hadde vært tilgjengelig i 2004 ville det florert av bilder av for eksempel bølgen som treffer land, døde mennesker og katastrofale ødeleggelse på sosiale medier kun minutter etter at det faktisk skjedde. Under tsunamikatastrofen fungerte media som et slags filter for resten av den norske befolkningen. Med smarttelefoner ville ikke dette filteret eksistert. Et annet problem som vil oppstå er hvordan myndigheter og andre offentlige etater skal kunne følge med på alt som blir lagt ut på sosiale medier, nettaviser og lignende. Internett sover aldri, og det legges ut nye saker, bilder og historier 24 timer i døgnet. K1 kan fortelle om et fenomen som heter *VOST* og er mye brukt i land som USA, Australia og Frankrike. *VOST* står for *Virtual Operation Support Team* og består av frivillige som tilbyr digitale tjenester som for eksempel medieovervåkning;

K1: En del grupper som er startet og er med i noe som heter VOST; Virtual Operation Support Team. Det er ikke kommet til Norge enda, men i USA og Australia er dette mye brukt. Frivillige som egentlig kan sitte hvor som helst når som helst. Så får de oppgaver og tilbyr seg å gjøre medieovervåkning på en bestemt sak, eller mediekanal og skrive en situasjonsrapport.

K1: Så sendes det inn til en myndighet som kontrollerer en stor krise.

K1: Jeg kjenner han som driver VOST i Frankrike, og han sier at han i løpet av ti minutter kan få 15-20 personer til å begynne å jobbe med det. Og han har da kontakter i Frankrike og i Quebec, som også snakker fransk, men som da er i en annen tidssone. På den måten er det alltid noen som kan jobbe.

Som K1 nevner i sitatet over kan VOST være løsningen på problemene som eventuelt følger med bruken av sosiale medier under en naturkatastrofe. Om dagens teknologi hadde vært tilgjengelig i 2004 kunne arbeidet med å håndtere pårørende og berørte ha blitt gjort på en mer effektiv måte. UD kunne unngått den massive kritikken som haglet, og heller ha lagt frem gode og oversiktlige lister over savnede. Med dagens teknologi kan man anta at alle som befant seg i Thailand kunne ha blitt varslet tidligere. Det tok ca. 15 min før Sumatra ble truffet, men det tok en helt time før bølgen nådde den thailandske vestkysten. Man må da anta at de overlevende på Sumatra hadde twitret eller skrevet noe på Facebook om tsunamien, og alarmen kunne derfor ha gått mye tidligere i Thailand.

Sosiale mediers inntreden i hverdagen har endret mulighetene for krisekommunikasjon. Om hendelsen for eksempel er en naturkatastrofe, vil de involverte først og fremst bidra med redning og varsling av myndighetene, men de vil også kontakte sine kjære. Da blir de nærmeste mulighetene som Facebook, Twitter og mobiltelefonen tatt i bruk (Fagerli m.fl., 2012:58). Når tilgangen på informasjonen er så stor vil det legges et kraftigere press på kriseledelsen, fordi det er flere som får vite om hendelsen på et tidligere tidspunkt enn før. Hvordan kunne sosiale medier utgjort en forskjell under tsunamien? Ved å drive med overvåkning av for eksempel Facebook og Twitter kunne Utenriksdepartementet avklart på et tidligere tidspunkt hva befolkningen lurte på. De kunne også sett hvordan befolkningen oppfattet informasjon som ble distribuert. Som et forsøk på å tilfredsstille informasjonsbehovet



ved krisesituasjoner har DSB opprettet nettsiden kriseinfo.no. Dette er en side som har som formål å organisere den informasjonen som myndighetene legger ut på sine sider.

DSB opererer etter følgende kriterier når det kommer til å ta i bruk kriseinfo.no som informasjonskanal:

1. Grad av konsekvenser på nasjonalt/regionalt nivå.
2. Grad av kompleksitet.
3. Grad av uro i befolkningen.
4. Varighet.

Det er redaksjonen bak nettsiden som avgjør hvilke hendelser som faller inn under disse kriteriene (Fagerli m.fl., 2012:25-26).

Kriseinfo.no, Facebook Safety Check, Twitter Alerts og Google Person Finder er alle eksempler på internettjenester som er laget for offentligheten. I kapittel 3.6.3 har jeg presentert teori fra Fagerli m.fl. (2012) om hvordan sosiale medier kan brukes en krisesituasjon, og jeg skal nå se på hvordan sosiale nettverkstjenester og annen teknologi kunne vært brukt under tsunamikatastrofen og hvordan det kan gjøres annerledes i fremtiden. Jeg skal også forsøke å se på hva som kan gå galt. Sosiale medier kan være et nyttig verktøy for alle som er berørt av en naturkatastrofe.

Journalister på jakt etter kilder, bilder og video. Publikum på jakt etter opplysninger om hendelsen, og krisehåndterere som distribuerer viktig og verdifull informasjon. Under tsunamikatastrofen var problemet at få mennesker visste noe til å begynne med. Hvis sosiale medier hadde eksistert i 2004 kunne mye vært gjort annerledes. Til å begynne med kunne for eksempel norske myndigheter ha publisert en melding på Facebook og Twitter med følgende budskap: “Det har oppstått et jordskjelv utenfor Sumatra i Asia, vi har for øyeblikket ikke oversikt over hvor mange nordmenn som foreløpig er berørt. Mer informasjon vil komme fortløpende”. Når den første meldingen er publisert er det viktig å sette opp et søk, og med dette eksempelet ville det vært naturlig å overvåke emneknagger som; #jordskjelv #Thailand #Indonesia og #Sumatra. På denne måten ser man hva publikum skriver og hva de lurere på, og det vil derfor være enklere å møte informasjonsbehovet. Videre er det viktig å forsøke å varsle de som er i området. I 2004 var det vanskelig å skaffe en oversikt over hvor mange nordmenn som var i de rammede områdene. Det kan dog være naturlig å tenke



seg at om hendelsen hadde skjedd i dag ville reisebyråene hatt telefonnummer og e-post adresser tilgjengelig, og på denne måten varslet via SMS og e-poster. Samtidig som man målrettet varsler de som befinner seg i Asia er det viktig og ikke glemme de fortløpende oppdateringene mot publikum hjemme i Norge. Det vil på dette tidspunktet være aktuelt å sende ut en ny melding; “Jordskjelvet utenfor Sumatra har forårsaket en flodbølge som kan komme til å treffe en rekke land rundt Indiahavet. Vi har varslet nordmenn som er registrert i området. Oppdatering følger”. Igjen er det viktig å følge opp denne melding med å drive aktiv medieovervåkning, og det kan nå være lurt å oppdatere søket til å gjelde emneknaggene #tsunami og #flodbølge. Videre kan det være fornuftig å kanskje opprette et automatisk svar på e-post kontoen eller en talemelding på telefonen som henviser til forskjellige kontaktpersoner. Etter hvert som befolkningen har blitt varslet og mediene er satt i sjakk, er det viktig å informere alle de som jobber med katastrofen internt. En funksjon som kan være til hjelp da er å opprette Facebook-grupper for de ulike ansvarsområdene. Forslag til gruppenavn: “Turister i Thailand”, “Turister i Indonesia”, “Turister i India”, og “Turister i Sri Lanka”. Etter hva oversikten fra reisebyråene indikerer er det et større antall nordmenn i Thailand, og det vil derfor være fornuftig å opprette mer spesifikke grupper for disse områdene; “Turister i Phuket”, “Turister på Phi Phi”, og “Turister på Khao Lak”. Disse gruppene kan for eksempel brukes til å diskutere hvordan man skal ta hånd om turistene som er i hvert enkelt område. I tillegg vil det være nødvendig og opprette grupper for ansvarsområder som angår pårørende hjemme i Norge, og når disse gruppene er opprettet kan det være lurt å sende ut følgende melding; “For alle som har bekjente i de rammede områdene er det nå mulig å melde seg inn i denne gruppen: “Pårørende Thailand”. Her vil det komme fortløpende informasjon om de savnede”. I denne gruppen kan det være lurt å endre på publiseringsinstillingene, som for eksempel at en administrator må godkjenne alle innleggene, og på denne måten ha kontroll over hva som publiseres. Alle Facebook-gruppene har et tilgjengelig fillager som kan brukes til å oppbevare dokumenter. Disse vil være tilgjengelig hele tiden, og er ikke stedsavhengig slik som et intranett vil være. Etter hvert som timene og dagene går er det viktig å huske på å oppdatere befolkningen.

Krisekommunikasjon via sosiale medier kan ikke fungere uten tilstrekkelige ressurser. Det er derfor viktig å passe på at det alltid er personell som kan besvare



henvendelsene som kommer inn, men etter hvert som ukene går vil det være naturlig begrense tilgjengeligheten, men da er det viktig at publikum blir orientert om dette. 25.april 2015 ble Nepal rammet av et kraftig jordskjelv som forårsaket enorme ødeleggelser. Videre følger noen eksempler på hvordan sosiale medier ble brukt i forbindelse med håndteringen av denne naturkatastrofen.



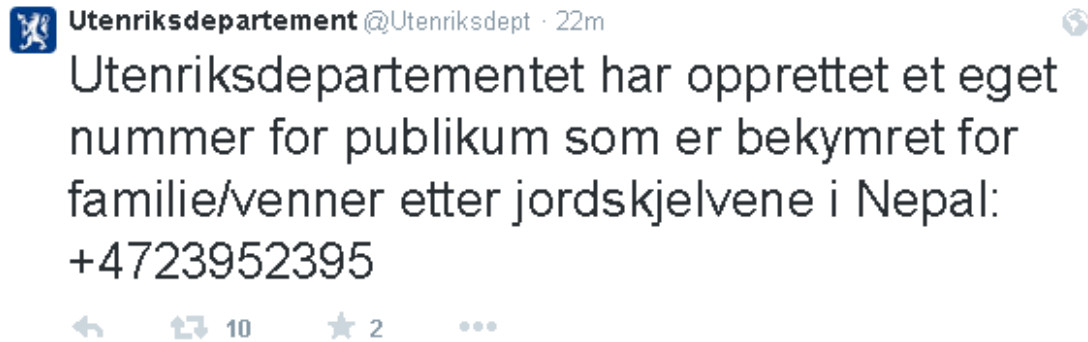
Figur 7: Her ser vi hvordan den norske ambassaden i Nepal benyttet Facebook til å sende ut informasjon. Dette var en av de første meldingene som kom ut fra norske myndigheter (skjerm bilde Facebook/NorwayinNepal, 2015).

Dette er en typisk melding som ville vært fornuftig å sende ut idet katastrofen er blitt kjent. Publikum blir varslet tidlig om hendelsen, og i dette eksempelet ble innlegget publisert kun timer etter at katastrofen ble kjent.



Figur 8: Her ser vi hvordan UD har tatt i bruk Facebook for å spre informasjon (skjerm bilde Facebook/Utenriksdepartementet, 2015).

Over ser vi enda et eksempel fra Facebook, denne gangen er det utenriksdepartementet som uttaler seg. Og i eksempelet under ser vi hvordan de på samme måte benytter Twitter som informasjonskanal. Disse meldingene ble sendt ut dagen etter at jordskjelvet ble kjent.



Figur 9: UD er også synlig på Twitter med samme budskap som figur 6 (skjerm bilde Twitter/Utenriksdept).

Utenriksminister Børge Brende var raskt ute med å uttale seg på Twitter om den kaotiske situasjonen som oppstod 25.april 2015 i Nepal.



Figur 10: Norges utenriksminister Børge Brende benytter Twitter til å komme med en offentlig uttalelse (skjerm bilde Twitter/borgebrende, 2015).

Til en viss grad er jordskjelvet som rammet Nepal tilnærmet lik tsunamikatastrofen, og jeg er villig til å påstå at lignende meldinger ville blitt sendt ut i 2004 om sosiale medier hadde eksistert på lik linje med hvordan det er i dag.



Figur 11: Her ser vi hvordan ambassaden i Nepal brukte Twitter til å sende ut løpende informasjon (skjerm bilde Twitter/NorwayinNepal, 2015).



Figur 12: Facebook har blitt brukt flittig av den norske ambassaden i Nepal (skjermbilde Facebook/NorwayinNepal, 2015).

I figuren over ser vi hvordan ambassaden i Nepal oppsummerer den viktigste informasjonen. Denne meldingen ble publisert 5 dager etter selve jordskjelvet.

Det er ikke bare sosiale medier som kan være til hjelp under naturkatastrofer. Da Haiti ble rammet av en kraftig jordskjelv januar 2010 var det kaotiske tilstander blant hjelpeorganisasjonene på øya. Hovedproblemet var at det var tilnærmet umulig å vite hvor det var størst behov for ressurser. Ved hjelp av en kenyansk-utviklet tjeneste *Ushahidi* kunne samtlige haitiere bli informanter ved hjelp av mobiltelefonene sine. I et improvisert hovedkontor i Boston i USA gikk en rekke studenter fra *Fletcher School of Law and Diplomacy* sammen med amerikanske myndigheter og mobiloperatørene på Haiti for å etablere et nødnummer som befolkningen kunne sende SMS til. Deretter ble diverse karttjenester tatt i bruk for å sette sammen 40 000 tekstmeldinger, og på denne måten kunne man se fra hvor det ble sendt flest SMS, og deretter prioritere utsendingen av ressurser. På denne måten tok befolkningen saken i egne hender og fikk derfor sendt hjelpeorganisasjonene i riktig retning. Via geolokasjons-data på sosiale medier kan man oppnå samme nyttefunksjon, og på denne måten gjøre prioriteringen og informasjonsinnhenting enklere for kriseledelsen (Fagerli m.fl., 2012:67-68).

En lignende SMS-tjeneste er klar til å tas i bruk i Norge om det skulle bli behov for det. 28.april 2015 ble katastrofeøvelsen *Harbouerx 15* avholdt i Oslo. Øvelsen hadde som formål å kunne styrke evnen til å håndtere en ulykke i Oslos havneområder (DSB, 2015). *Unified Messaging System* (UMS) hadde i oppdrag å sende tekstmeldinger til alle mobiltelefoner som befant seg i nærheten av øvelsesområdet. UMS er et beredskapsvarslingssystem som blant annet kan sende tekstmeldinger til alle som befinner seg innenfor et angitt geografisk område. Rent teknisk fungerer tjenesten slik at det først beregnes hvilke mobilceller som er tilgjengelig i det aktuelle området, og denne informasjonen hentes fra signaler fra mobiloperatørene og telemastene som er i nærheten. Til denne øvelsen ble det registrert 88 318 norske og 8104 utenlandske SIM kort (Zachariassen, 2015).

Problemet med den overnevnte øvelsen var at kun halvparten av SMS-ene ble sendt ut. Systemet var satt til å kansellere sendingene etter en time, og alle meldingene som skulle bli sendt ut etter dette ble automatisk stoppet. Mye av poenget med øvelsen var at UMS skulle få relativt kort tid til å gjennomføre utsendelsen, og de ble derfor involvert på et senere tidspunkt enn de andre aktørene. Om denne feilen kan utbedres er dette en tjeneste som kan være til stor hjelp når det gjelder varsling av en eventuell katastrofe (Zachariassen, 2015).

På tross av alle funksjonene som sosiale medier tilbyr er det ikke nødvendigvis snakk om bare positive konsekvenser. Man kan ha så mange sosiale kontoer som man bare vil, men om innholdet ikke blir oppdatert vil dette gi et negativt inntrykk hos publikum. Under en naturkatastrofe og krisesituasjoner generelt vil det alltid være sjanser for at enkelte rutiner ikke blir fulgt, og at uønsket informasjon publiseres på feil tidspunkt eller legges ut i gale kanaler. For at bruken av sosiale medier under en naturkatastrofe ikke skal få negative konsekvenser er det viktig at alle kontoer er opprettet på forhånd, at ansvaret er fordelt, at virksomheten har rutiner for overvåkning og bearbeidelse av innhentet informasjon. Det er også viktig at ansatte har tilstrekkelig med kompetanse eller erfaring med verktøyene som benyttes. Om alt dette ikke er på plass kan det fort oppstå en krise i den allerede eksisterende krisen. Det er også viktig å passe på at det tekniske utstyret er på plass og at folk ute i felten har de rette applikasjonene installert på telefonene sine, og ikke minst at



internettforbindelse er tilgjengelig til en hver tid. Heldigvis er internett konstruert slik at det skal være operativt under krig og krisesituasjoner, og noe som er kanskje det aller viktigste; vet de ansvarlige hva passordene til de ulike kontoene er slik at de får logget inn på riktig profil? Det å drive overvåkning av media og diverse emneknagger er tidkrevende. Det er derfor, som nevnt tidligere, viktig å sørge for at man har tilstrekkelig med personell. Hvis man ikke har mannskap til å gjennomføre kommunikasjonsplanen risikerer virksomheten at feil informasjon kan bli spredd av eksterne aktører, og opplysninger som burde vært formidlet i sosiale medier blir forsinket, eller i verste fall ikke publisert i det hele tatt. (Fagerli m.fl., 2012:74-75).

6.0 Videre forskning

Jeg vil påstå at temaet for denne oppgaven er et høyaktuelt tema som fortjener mer oppmerksomhet. Underveis i skriveprosessen har det oppstått ytterligere to katastrofer som begge ville vært aktuelle å diskutere i denne oppgaven. Jordskjelvet som rammet Nepal i april 2015, og terroraksjonen mot Paris i november 2015 er begge høyaktuelle eksempler når det gjelder hvordan teknologi og sosiale medier kan hjelpe til under en katastrofe. Når det gjelder videre forskning kunne det vært interessant å sett nærmere på nettopp dette, og da spesielt under terroraksjoner.

Om jeg skulle tatt analysen ett steg videre, ville vært interessant å gjort en sammenligning av for eksempel mediens rolle under en terroraksjon, og en naturkatastrofe. Dette ville gitt enda flere eksempler, og et ytterligere grunnlag for å konkludere med hva som fungerer/ikke fungerer. I etterkant har jeg også innsett at antall informanter kunne vært høyere, og det er dermed naturlig å tenke seg at resultatet for undersøkelsen kunne vært noe annerledes. Likevel føler jeg at svarene og resultatet for undersøkelsen utfordrer mine påstander og utvalgt teori.



7.0 Oppsummering og avslutning

Digitale medier som Twitter, Facebook, nettaviser med TV-sendinger og blogger er bare noen få eksempler på hvordan vi tilegner oss informasjon i dag, og da det før i tiden ble fortalt om hendelser i etterkant, finnes det i dag løpende oppdateringer på hendelsen mens den pågår.

Et overordnet faglig mål med oppgaven har vært å undersøke samspillet mellom krisehåndterere og journalister med fokus på tsunamikatastrofen som rammet Asia i 2004. Det har også vært et viktig formål og presisere hvor nødvendig det er med en god kommunikasjonsplan når katastrofen inntreffer. Samt bevisstgjøre bruken av sosiale medier under naturkatastrofer/krisesituasjoner generelt, og, satt på spissen; se nærmere på hvordan dagens teknologi kan brukes til å varsle publikum, og på denne måten redde liv.

For å møte disse målene jeg forsøkt å svare på følgende problemstillinger; 1. Hvordan håndterer krisehåndterere og journalister en naturkatastrofe, og hvilke konsekvenser kan dette få for pårørende? 2. På hvilken måte kan sosiale medier og dagens teknologi utgjøre en forskjell når det kommer til håndteringen av en naturkatastrofe? For å styrke besvarelsen av de to hovedproblemstillingene har jeg i tillegg valgt å besvare tre ytterligere forskningsspørsmål; Er journalister mer opptatt av å skape overskrifter enn å hjelpe til? Og ønsker krisehåndterere bevisst å skjule informasjon fra mediene? Ved å gjennomføre kvalitative forskningsintervju har jeg utfordret hypotesen min, og funnene jeg har gjort fremstår som overraskende sett i forhold til den angitte problemstillingen.

På tross av styrkene som følger med metoden jeg har valgt har likevel oppgaven et par svakheter som kan ha vært avgjørende for funnene. Nemlig antall informanter, og at det er drøye ti år siden informantene var involvert i hendelsen de snakker om. Det hadde vært ønskelig med to fra hver gruppe(journalist, krisehåndterere og pårørende). Men begrunnelsen for ikke å ha med dette er at mengden data kunne blitt for stor.



Et av funnene i oppgaven er at måten de to yrkesgruppene forbereder før en katastrofe er forholdsvis ganske like. Det handler om å forstille seg verst tenkelig scenario, og datainnsamlingen viser også at reaksjonen på tsunamikatastrofen var helt lik. Alle ble veldig overrasket. I teorien er arbeidsoppgavene stort sett de samme når hendelsen inntreffer, og det handler om å informere om hva som har skjedd. Empirien bekrefter dette. Det som derimot skiller yrkesgruppene er at det forventes mer presis og korrekt informasjon fra krisehåndtererne, som er representanter for offentlige myndigheter. Utenriksdepartementet skal i utgangspunktet være den instansen med best oversikt over nordmenn i utlandet, og når de feiler, hvem skal publikum se etter da? Journalistene møter til en viss grad ikke de samme forventningene, men som en del av samfunnsoppdraget er det viktig at journalistene leverer den informasjonen som publikum har krav på.

Et overordnet mål for mediene er å tjene penger på jobben de gjør, uten penger kan ikke bedriften gå rundt, og en måte å tjene penger på er å skape overskrifter som selger nyhetsstoff. Dette gjelder spesielt for papiraviser og nettaviser, men også for TV-institusjoner. Et annet sentralt funn for undersøkelsen viser at journalistene jeg har snakket med, som ble sendt til Thailand, ikke var opptatt av å skape overskrifter i det hele tatt. De hadde ikke noen spesiell nyhetssak bortsett fra at det hadde vært en tsunami. Og det som overrasker meg er at problemet til journalistene ikke var å komme på spennende overskrifter som selger, men heller tenke på hvordan de kunne gjøre sakene mindre rystende enn hva de var. Både J1 og J2 kunne fortelle meg at de ofte måtte sette seg ned og tenke over hva de hadde vært igjennom dag for dag. Spørsmålet de satt igjen med var hvordan de skulle klare å skildre deres opplevelser på en skånsom måte ovenfor den norske befolkningen. Videre viser oppgaven at J1 var en av de første som ankom katastrofeområdene, og opplevelsene han skildrer kan kategoriseres som rystende. Journalistene som ble sendt til Asia dro dit for å finne ut hva som hadde skjedd og deretter informere publikum om hva de så. Undersøkelsen viser at underveis i dette arbeidet ble journalistene involvert i mange andre oppgaver. Alt fra å lete etter savnede til og fungere som psykologer. Det er nettopp disse oppgavene som i utgangspunktet tilhører hjelpearbeiderne. Ved å se på disse funnene mener jeg at det er journalistene som er de *nye* krisehåndtererne, og dette gir derfor *medienes nye rolle* en helt ny og ekstra betydning.



Når en katastrofe inntreffer blir hendelsen automatisk en offentlig nyhetssak, og alle verdens øyne rettes mot åstedet. Pårørende prøver desperat å komme i kontakt med sine kjære. I Thailand ble telefonnettet ødelagt, og det gjorde det ytterst vanskelig å komme i kontakt med folk hjemme i Norge. I denne oppgaven viser det seg at journalistenes medieoppslag som omhandler en naturkatastrofe kan komme som et sjokk på de pårørende. Funnene gjort på dette forskningsspørsmålet viser oss at før man vet ordet av det kan bilder av dine kjære være på forsiden på riksdekkende aviser, og at mengden mediedekning kan være med på å rette oppmerksomheten mot hendelsen, og dermed gi større erstatning til de pårørende.

I dag er sosiale medier blant annet en meget viktig kanal for meningsutveksling og publisering av nyheter. Meldingene som sendes ut her kan nå raskt ut til folk, og tilbyr en toveis-kommunikasjon mellom institusjoner og offentligheten, som man for eksempel ikke oppnår gjennom TV eller radio. Jeg har i denne undersøkelsen gjort rede for en rekke teknologiske funksjoner som kan benyttes under en naturkatastrofe, og konklusjonen er at sosiale medier *kun* skal brukes om de gjør håndteringen lettere. Det er ikke vits å benytte seg av slike funksjoner hvis man ikke vet hvordan de brukes, eller hvis det bare skaper mer arbeid. Hovedsakelig er sosiale nettverkstjenester en god plattform for varsling og for å kommunisere med befolkningen. Tommelfingerregelen er at det er viktig å være tidlig ute med å spre informasjon. Benytt emneknagger til å følge med på hva som diskuteres blant publikum, og tilpass informasjonen ut i fra det. I tillegg er det viktig å lytte til informasjonen som kommer fra publikum, da denne kan være til stor hjelp. Personlig mener jeg at sosiale medier for lengst har kommet for å bli, og at dette er en plattform som bare kommer til å utvikle seg mer og mer. Jeg mener at jo tidligere vi tar nettverkstjenestene i bruk, jo enklere kan for eksempel varslingen av naturkatastrofer gjennomføres. Potensialet for å tilby en solid krisekommunikasjon er også tilstede, og nøkkelen her er å ha nok personell tilgjengelig. Teknologien når nye høyder hver dag, og jeg mener det er en nødvendighet at man tester de tjenestene man ønsker å bruke før det virkelig smeller. Storøvelsen i Oslo 28.april 2015 er et eksempel på hvor SMS-tjenesten fungerte bra, helt til den ikke gjorde det. Konklusjonen må derfor være å alltid forvente det verst tenkelige.



Som nevnt innledningsvis i oppgaven kan en krisesituasjon være så mangt, det kan for eksempel være snakk om et svekket omdømme, og da er det viktig for krisehåndterere å skjule informasjon fra mediene slik at dette ikke kommer ut til offentligheten. Undersøkelsen og et av hovedfunnene jeg gjorde i denne oppgaven viser at dette ikke var tilfellet i mitt eksempel. Norske myndigheter ble tatt på sengen, og mye av informasjonen de offentliggjorde var basert på hva som ble skrevet i mediene. Under tsunamikatastrofen viste det seg at det var krisehåndtererne som var avhengig av journalistene og ikke omvendt. Journalistene er som regel veldig fleksible da det nesten *alltid* er folk på jobb i de største redaksjonene. De er derfor klare for å rykke ut når det først smeller. Typiske krisehåndterere og informasjonsarbeidere som representerer offentlige myndigheter må gjerne vente. Enten på grunn av politiske eller økonomiske årsaker. På bakgrunn av dette velger jeg å påstå at disse to yrkesgruppene har mer å tjene på å samarbeide under slike naturkatastrofer. Erfaringene som journalistene etter hvert sitter med etter og ha dekket et x-antall katastrofer er verdifull, og kan derfor være til stor hjelp for myndighetene. De økonomiske ressursene som myndighetene besitter kan for eksempel være til hjelp for journalistene, og jeg mener at derfor at et samarbeid gagnar begge parter. Det var ikke bare disse to yrkesgruppene som hjalp til underveis i katastrofen, og da Utenriksdepartementet ikke klarte å ta i mot alle telefonene som kom inn søkte publikum til VG Nett. Redaksjonen samlet informasjon fra alle som hadde opplysninger om noen i de utsatte områdene, og kunne til slutt presentere en liste over hvem som var i god behold, savnet og omkommet. Mye av den samme funksjonen finner vi i tjenestene til henholdsvis Facebook og Google, hvor det er brukerne av systemet som står bak informasjonen. På grunn av de mange nasjonalitetene som var involvert og den internasjonale mediedekningen kan man si at tsunamikatastrofen er en av de første globale naturkatastrofer i nyere tid. Katastrofen førte folk på tvers av landegrenser nærmere hverandre. Jeg mener at dette danner grunnlaget for et nytt teoretisk perspektiv, hvor disse krisehåndterere, journalister og det offentlige publikum, som med sitt brukerskapte innhold, mer eller mindre glir over i en og samme rolle. Det er naturlig å tenke seg at slike naturkatastrofer kan gjenta seg, og det er derfor viktig å ha fokus på dette samspillmønsteret. På bakgrunn av dette kan man si at tsunamikatastrofen var bølgen som knyttet oss sammen.





8.0 Kilder

8.1 Litteratur

- AALEN, I. 2015. *Sosiale medier*. Bergen: Fagbokforlaget.
- ALLERN, S. & ROPPEN, J. 2010. *Journalistikkens samfunnsoppdrag*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- BRURÅS, S. 2014. *Etikk for journalister*. 5.utgave. Volda: Fagbokforlaget.
- COOMBS, T.W 2007. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing and Responding*. 2.utgave. California: Sage Publications, Thousands Oaks.
- COULDRY, N., HEPP, A. & KROTZ, F. 2010. *Media events in a global age*, London: Routledge.
- DAYAN, D. & KATZ, E. 2000. *Defining media events: high holidays of mass communication*. New York: Oxford University Press.
- ENLI, G., MOE, H., SUNDET, V. & SYVERTSEN, T. 2010. *TV - en innføring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- GENTIKOW, B. (2005) *Hvordan utforsker man medieerfaringer? Kvalitativ metode*. Kristiansand: IJ-forlaget AS.
- GRIMMERT, E. 2014. *Slik bruker du sosiale medier på jobben*. Bergen: Fagbokforlaget.
- IDÅS, T. 2013. *Krevenede oppdrag - Hvordan mestre stress*. Oslo: Cappelen Damm AS.
- LØVIK, K. 2007 *Håndbok i informasjonsberedskap*. Kristiansand, Høyskoleforlaget.
- KVALE, S. & BRINKMANN, S. 2012. *Det kvalitative forskningsintervju*. 2.utgave. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- OLSEN, O. E., MATHIESEN, E. R. & BOYESEN, M. 2008. *Media og krisehåndtering: en bok om samspillet mellom journalister og krisehåndterere*, Kristiansand, Høyskoleforlaget.
- THAGAARD, T. 2003. *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. 2.utgave. Bergen, Fagbokforlaget.
- ØSTBYE, H., HELLAND, K., KNAPSKOG, K., LARSEN, L.O., 2007. *Metodebok for mediefag*. Bergen, Fagbokforlaget.



8.2 Andre kilder

- COYNE, B (25.september 2013) *Introducing Twitter Alerts*. Twitter Blog [Internett] Tilgjengelig fra: <<https://blog.twitter.com/2013/introducing-twitter-alerts>> [Nedlastet 11.03.2015]
- DSB (DIREKTORATET FOR SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP), 2015. *Storøvelse i Oslo*. DSB [Internett] Tilgjengelig fra: <<http://www.dsb.no/no/Ansvarsomrader/Nasjonal-beredskap/Aktuelt-Nasjonal-beredskap/Storovelse-i-Oslo/>> [Nedlastet 02.05.2015]
- FACEBOOK (2015). *Royal Norwegian Embassy in Kathmandu*. Facebook [Internett] Tilgjengelig fra: <<https://www.facebook.com/NorwayinNepal>> [Nedlastet 26.04.2015]
- FACEBOOK (2015). *Safety Check*. Facebook [Internett] Tilgjengelig fra: <<https://www.facebook.com/safetycheck/nepalearthquake/>> [Nedlastet 26.04.2015]
- FACEBOOK (2015). *Utenriksdepartementet*. Facebook [Internett] Tilgjengelig fra: <<https://www.facebook.com/Utenriksdepartementet>> [Nedlastet 26.04.2015]
- FJELL, J. L (2007) *Mission impossible? - En studie av Utenriksdepartementets håndtering av Tsunami-katastrofen*. Akademisk avhandling, Universitetet i Bergen.
- GEARD, K. (17.januar 2005). *Kritikk mot tsunami-journalistikken*. Journalisten [Internett] Tilgjengelig fra: <<http://journalisten.no/story/25286t>> [Nedlastet 09.04.2015]
- GLEIT, N., ZENG, S & COTTLE, P. (15.oktober 2014) *Introducing Safety Check*. Facebook [Internett]. Tilgjengelig fra: <<http://newsroom.fb.com/news/2014/10/introducing-safety-check/>> [Nedlastet 11.03.2015]
- GOOGLE (2015). *Person Findert*. Google [Internett] Tilgjengelig fra: <<https://google.org/personfinder/global/home.html>> [Nedlastet 26.04.2015]
- IPSOS (2015). *Profiler og bruksfrekvens - Ipsos tracker om sosiale medier* (19.oktober 2015) Ipsos [Internett]. Tilgjengelig fra: <<http://ipsos-mmi.no/some-tracker>> [Nedlastet 09.11.2015]



- JUSTIS- OG POLITIDEPARTEMENTET. (2005). *Flodbølgekatastrofen i Sør-Asia og sentral krisehåndtering*. St.meld. nr 37 (2004-2005). Oslo, Justis- og politidepartemntet [Internett]. Tilgjengelig fra: <<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-37-2004-2005-/id198889/?ch=1&q=>> [Nedlastet 27.05.2014]
- MEDIENORGE UiB (22.mai 2014) *Andel med tilgang til internett*. Medienorge UiB [Internett]. Tilgjengelig fra: <<http://medienorge.uib.no/statistikk/medium/ikt/347>> [Nedlastet 22.05.2014]
- METRONET (17.mars 2015) *Statistikk sosiale medier 2014*. Metronet.no [Internett]. Tilgjengelig fra: <<https://metronet.no/statistikk-sosiale-medier-2014/>> [Nedlastet 17.03.2015]
- ZACHARIASSEN, E. 29.april 2015. *Kun halvparten ble varslet om katastrofeøvelse*. Digi.no [Internett]. Tilgjengelig fra: <<http://www.digi.no/telekommunikasjon/2015/04/29/kun-halvparten-ble-varslet-om-katastrofeovelse>> [Nedlastet 02.05.2015]
- SKIRBEKK, S. (12.mars 2014) *Rolle*. Store Norske Leksikon [Internett]. Tilgjengelig fra: <<https://snl.no/rolle>> [Nedlastet 18.04.2015]
- *TSUNAMI* (8.oktober 2009) Store Norske Leksikon [Internett]. Tilgjengelig fra: <<http://snl.no/tsunami>> [Nedlastet 19.05.2014]
- TWITTER (2015).@Utenriksdept. Twitter [Internett]. Tilgjengelig fra: <<https://twitter.com/Utenriksdept>> [Nedlastet 26.04.2015]
- TWITTER (2015).@borgebrende. Twitter [Internett]. Tilgjengelig fra: <<https://twitter.com/borgebrende>> [Nedlastet 26.04.2015]



Vedlegg 1 – Intervjuguide krisehåndterer

Stikkord: Fokus på krisehåndtererens samspill med journalist

Bakgrunn:

- Alder, arbeidssted, erfaring

Spørsmål:

- TSUNAMI
 - Hvordan fikk du vite om katastrofen?
 - Hva var dine første tanker?
 - Hva var dine oppgaver under tsunamikatastrofen?
 - Til hvilken grad følte du deg forberedt på situasjonen som oppstod?
 - Hvordan var din relasjon til mediene?
 - Underveis i krisehåndteringen, reflekterte du over hvorvidt media/journalistene var til hjelp eller i veien?
 - Hvordan?
 - **Teknologi**
 - Hva slags teknologi hadde du til rådighet?
 - Hva kunne gjort jobben din enklere?
- GENERELT
 - Hvordan ser du på medienes rolle under krisesituasjoner?
 - Hvordan er forholdet ditt til journalister under krisesituasjoner?
 - Hvordan ser du på deres egen rolle under krisesituasjoner?
 - Hvordan henter du inn informasjon?
 - Hva er det første du gjør nå når en krise tikker inn?
 - Du er den første krisehåndtereren som ankommer et katastrofeområde, hva gjør du?
 - Hva vil du si er deres hovedoppgaver under en krise?
 - Hvilke hensyn tar du når du starter håndteringen av en krise?
 - Hvor viktig er det for deg å holde igjen informasjon?
 - **Teknologi**
 - Hva slags teknologi er du avhengig av for å gjøre jobben din?
 - Hvordan ser du på din rolle i forhold til pårørende?

Vedlegg 2 – Intervjuguide journalist

Stikkord: Fokus på journalistyrket

Bakgrunn:

- Alder, arbeidssted, erfaring

Spørsmål:

- TSUNAMI
 - Fortell om hvordan du oppdaget nyheten
 - Hva var dine oppgaver under katastrofen?
 - Hvordan hentet du inn informasjon?
 - Til hvilken grad følte du deg forberedt på situasjonen som oppstod?
 - Hvilke hensyn tok du?
 - Tenkte du på å hjelpe til?
 - Eller tenkte du først og fremst på å skape overskrifter?
 - Hvordan ser du på din rolle i forhold til pårørende?
 - Var det vanskelig å opprettholde den profesjonelle avstanden til øyenvitner/pårørende?
 - **Teknologi**
 - Hva slags teknologi hadde du til rådighet?
 - Hva kunne gjort jobben din enklere?
- GENERELT
 - Hva er ditt forhold til krisehåndterere under en krisesituasjon?
 - Hvordan ser du på din egen rolle?
 - Hva er det første du gjør når en krise tikker inn?
 - Hva vil du si er deres viktigste oppgave i en krisesituasjon?
 - Hvilke hensyn tar du når du starter å grave/dekke en krisesituasjon?
 - Du er den første journalisten som ankommer et katastrofeområde, hva gjør du?
 - Hva vil du si er journalistenes viktigste oppgave under en katastrofesituasjon?
 - **Teknologi**
 - Hva slags teknologi er du avhengig av for å gjøre jobben din i dag?

Vedlegg 3 – Intervjuguide pårørende

Stikkord: Fokus på media og pårørende

Bakgrunn:

- Alder, bakgrunn, tilgang på internett?

Underveis:

- Hvordan fikk du vite om tsunamien
- Tok det lang tid fra du oppdaget nyheten til du startet med å forsøke å få kontakt med kjente?
- Var du i kontakt med UD?
 - o Hvorfor? Hvorfor ikke?
 - o Hvordan opplevde du håndteringen fra UD?
- Var du i kontakt med media?
 - o I så fall hvilke?
 - o Oppfattet du media som hjelp?
 - o Var du klar over at VG nett hadde en egen nettside der folk kunne komme med etterlysninger?
 - Om du var; ville du benyttet denne tror du?
- Hvordan fulgte du nyhetssendingene?
 - o På tv, internett, avis, radio?

I etterkant:

- Hvordan tror du det hadde vært i dag?
 - o Ville det tatt like lang tid å få tak i den samme informasjonen i dag?
- Hvordan ville du fulgt nyhetssendingene i dag?
 - o Ta 22.juli for eksempel.



Vedlegg 4 – Artikkel NTB



Nyhetsklipp - Universitetet i Bergen

Uttak 28.02.2015 Kilde: Retriever

NTB

-En død, fire savnet etter flodbølge i Thailand

NTBtekst. Publisert på trykk 26.12.2004. Seksjon: UTE.

Bangkok (NTB-AFP): En turist har mistet livet og minst fire andre er savnet etter at flodbølger skyllet inn over den populære turistøya Phuket sør i Thailand, opplyser en tjenestemann søndag formiddag.

Turister skal ha blitt dratt ut på havet da flodbølgene skyllet inn over øyas strender. 100 personer ble skadd og flere båter ble ødelagt av flodbølgene, ifølge lokale kilder.

- Det vi vet nå er at fire utlendinger er savnet. Vi holder nå på å lete etter dem, sa viseguvernør Pongpao Ketthong tidligere søndag morgen.

Vannmassene gjorde stor skade, og flere hoteller i Phukets mest populære badeby Patpong måtte evakueres, forteller en redningsarbeider.

Flodbølgene, også kalt tsunami, ble forårsaket av et massivt jordskjelv utenfor kysten av Indonesia.

Skjelvet målte hele 8,5 på Richters skala, ifølge US Geological Survey.

Hundretusenvise av turister besøker Phuket hvert år, og jul og nyttår er høysesong.

I Indonesia mistet minst ni personer livet da det kraftig jordskjelvet rammet øya Sumatra tidlig 2. juledag, melder indonesisk radio.

De ni omkom i oversvømmelser som ble forårsaket av jordskjelvet.

- Jeg så likene av fire barn og fem voksne, forteller innbygger i provinshovedstaden Banda Ache til radiostasjonen El Shinta Tusenvise av mennesker flyktet fra hjemmene sine i panikk da jordskjelvet rystet øya.

Skjelvet forårsaket store skader på bygninger i den nordlige Aceh-provinsen.

(©NTB)

© NTBtekst

