



**JMG – INSTITUTIONEN FÖR
JOURNALISTIK, MEDIER OCH
KOMMUNIKATION**

”JEG HAR NULL SKYLD I DENNE SAKEN”

En studie över Norska skidförbundets
kriskommunikation i Therese Johaug's dopningsfall

Josefin Sasse

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Kurs:	Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Ht/2016
Handledare:	Orla Vigsø
Kursansvarig:	Malin Sveningsson

Abstract

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Kurs:	Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Ht/2016
Handledare:	Orla Vigsø
Kursansvarig:	Malin Sveningsson
Sidantal:	53
Antal ord:	19 949
Nyckelord:	Crisis communication, organizational crisis, crisis management, image restoration, apologia, doping, Therese Johaug, Norwegian Ski Federation, Clostebol, anabolic steroids.

Syfte:	Syftet med studien är att undersöka Norska skidförbundets (NSF) kriskommunikation i samband med att Therese Johaug testat positivt för det dopningsklassade preparatet Clostebol.
Teori:	Apologia, Image repair/restoration theory, den ideala apologian, den retoriska situationen, samt appellformerna ethos, logos och pathos.
Metod:	Kritisk retorikanalys (retorisk analys).
Material:	6 videofiler, vilka visar material från: Norska skidförbundets presskonferens den 13/10 2016 Norska skidförbundets presskonferens den 14/10 2016 Intervjuer med Therese Johaug under en pressträff den 27/10 2016 Norsk rikskringkastings (NRK) sändningar från Beitostølen den 19/11 2016 Sveriges Televisions (SVT) sändningar från Bruksvallarna den 19/11 2016
Resultat:	Studien fann att Norska skidförbundet starkt appellerade till pathos i sin kriskommunikation. Organisationen talade med en samlad röst och avvek inte från sin strategi, vilket var viktigt för trovärdigheten. Flera av Benoits imagerparerande strategier användes, men strategierna förneka ansvaret, skjuta undan ansvaret samt minska händelsens kränkande karaktär var mest frekvent förekommande. Det var också tydligt att man från NSF:s håll undvek att använda ordet doping, som ett sätt att minska händelsens kränkande karaktär. Den enda imagerparerande strategi som NSF inte använde var att be om ursäkt, vilket kan ha gett en bild av att NSF inte anser att de har något att be om ursäkt för. Studien fann att NSF på många sätt var framgångsrika i sin kriskommunikation. De verkar dock ha lyckats ännu bättre i en inrikes kontext än utrikes.

Executive summary

In the fall of 2016, Norwegian cross-country skier Therese Johaug tested positive for the anabolic steroid Clostebol and the Norwegian Ski Federation (NSF) was forced to deal with the communication of the situation. A week after receiving the news, the NSF called for a press conference where the organization stated that the situation was due to a terrible mistake. According to the NSF, Johaug had used a lotion on her sun burnt lips without knowing that it contained the drug. The NSF also claimed that the lotion had been given to Johaug by team doctor Fredrik S. Bendiksen during a camp with the national team in September. The purpose of this study is to examine the crisis communication of the Norwegian Ski Federation, in relation to the doping accusations of Norwegian cross-country skier Therese Johaug.

The study aims to answer the following questions:

1. What strategies are used in the crisis communication?
2. How are these strategies expressed?
3. How does the crisis communication relate to the ideal apologia?
4. To what extent could the crisis communication of the NSF be considered successful?

The study is mainly based on theories from the fields of crisis communication and rhetoric. In 1995, William L. Benoit introduced the Image repair theory, nowadays called *Image restoration theory*. The theory is focused on different strategies organizations can use to effectively deal with a crisis. Benoit named the strategies *denial*, *evading responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action* and *mortification*. This study uses the Image restoration theory to analyze the strategies used by the NSF.

Another prominent contribution to the field of crisis communication comes from Keith Michael Hearit and is called *the ideal apologia*. Hearit means that ethics are important if a party wants to gain the credibility necessary to succeed with its crisis communication. Hearit has therefore formulated certain criteria that an apologia (or speech in defense) should fulfill in order to be ethical. An apologia that fulfills those criteria is defined as the ideal apologia. In this study, the crisis communication of the NSF will be compared to the ideal apologia.

This study is also based on the rhetorical appeals ethos, logos and pathos; three classical ways of persuading others. Someone using ethos appeals to his or her own trustworthiness. Logos on the other hand, appeals to logic. The person using logos tries to convince the audience through information and reason. Lastly, pathos appeals to the emotions of the audience. These rhetorical appeals are the core of rhetoric and are used here to reveal rhetorical strategies used by the NSF.

In 1968, Lloyd F. Bitzer introduced a theory called *the rhetorical situation*, which can be used to get an overall picture of the context of the object. The theory looks at the problem that

made the speaker launch out, the audience and the written as well as unwritten rules of the occasion. This theory will be used to form a picture of the relation between the rhetorical objects and their contexts.

The field of crisis communication is rapidly growing and has been for the last couple of decades. Most studies, not least here in Sweden, have however focused on societal crises or politicians in trouble. Recently though, more researchers have also focused on organizational crises. However, very few researchers have looked at crises within the field of sports. Even fewer have studied the perhaps most serious form of crisis within the sports field – doping – and the few researchers that have tackled the issue have seldom focused on the crisis communication on an organizational level. My hope is that this study can begin to fill the research gap within crisis communication in the sports field that exists today.

The method used in this study is called rhetorical analysis. This method is commonly used in studies that attempt to capture persuasions, i.e. how the communicator attempts to influence the audience's view of something. This persuasion occurs through the interaction of explicit and implicit factors, including the communicator's choice of words and body language. Since the speaker during a crisis tries to convince the audience about his or her case, rhetorical analysis is a suitable method for this study. The texts analyzed within this study are video files from the first weeks of the crisis. This includes two press conferences, one press gathering, and two TV programs. They were all transcribed, translated, color coded, and analyzed.

The study found that the NSF, overall, were successful in their crisis communication. They mostly appealed to pathos and the organization spoke with one voice, which by many scholars is considered important. The NSF avoided using the word *doping* in their communication, which seems to have affected the way others talked about the case as well. They also stuck with their strategy, which was good for the credibility of the story. The NSF used several of Benoit's strategies, with denial, evading responsibility and reducing offensiveness as the most prominent.

It is also clear that even though the NSF were mostly successful with their communication, they seem to have been more successful within a domestic context than abroad. This may be due to the frequent use of pathos to arouse the audience's feelings for Johaug as a national hero. The NSF did, in other words, communicate better with certain stakeholders than with others.

Finally, I would like to make some suggestions for further research. Since doping crises are particularly complex because of the many stakeholders affected in various ways, the strong feelings evoked, and since it concerns violations against the rules as well as ethics, I would argue that research in this field would be beneficial in multiple areas. This appeals to the communications field as well as the sports field. Therefore, I hope that more people will be

interested in immersing themselves in the communicative challenges that a doping accusation brings.

Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund	1
1.1 Dopning, Johaug och norsk längdskidåkning	1
1.2 Studiens relevans	3
2. Syfte och frågeställningar	5
3. Teoretiskt ramverk och tidigare forskning	6
3.1 Kriskommunikation	6
3.1.1 Apologia	6
3.1.2 Image repair theory	6
3.1.3 Den ideala apologian	8
3.2 Retorik	9
3.2.1 Tre grundläggande appellformer – ethos, logos och pathos	9
3.2.2 Den retoriska situationen	11
3.3 Tidigare studier	11
4. Metod och material	13
4.1 Metod	13
4.1.1 Giltighet och tillförlitlighet	13
4.1.2 Kritisk retorikanalys	13
4.1.3 Objektivitet och forskarens roll	14
4.2 Material	15
5. Resultat och analys	18
5.1 Presskonferens, 13 oktober 2016	18
5.1.1 Kontext	18
5.1.2 Den förda kriskommunikationen	18
5.1.3 Övergripande analys	25
5.2 Presskonferens, 14 oktober 2016	27
5.2.1 Kontext	27
5.2.2 Den förda kriskommunikationen	27
5.2.3 Övergripande analys	29
5.3 Pressträff, 27 oktober 2016	31
5.3.1 Kontext	31
5.3.2 Intervju med NRK	31
5.3.3 Intervju med NTB	33
5.3.4 Övergripande analys av intervjuerna	34

5.4 Tävlingspremiär i Beitostølen, 19 november 2016	36
5.4.1 Kontext	36
5.4.2 NRKs rapportering	37
5.4.3 Övergripande analys	39
5.5 Tävlingspremiär i Bruksvallarna, 19 november 2016	40
5.5.1 Kontext	40
5.5.2 SVTs rapportering	41
5.5.3 Övergripande analys	46
6. Slutsats och diskussion	48
6.1 Hur NSF har skött sin kriskommunikation	48
6.2 NSFs kriskommunikation i relation till den ideala apologian	51
6.3 Dopningsanklagelser – komplexa fall	52
6.4 Reflektioner kring studiens genomförande	52
6.5 Förslag på vidare forskning	53
Referenser	54

1. Inledning och bakgrund

Idrott väcker känslor, både hos utövare och publik. Vi gläds åt framgångar, sörjer vid förlust och hoppas att det ska gå vägen för det lag eller den idrottare vi hejar på. Inom idrotten är det dock få saker som väcker så starka känslor som när det visar sig att en utövare fuskat genom att dopa sig. Det kan handla om enskilda idrottare, hela lag, eller till och med om statsunderstödd dopning, men oavsett omfattning och preparat väcks känslor. Vid en dopningsskandal ifrågasätts den aktive, men ofta även dess förbund, hans eller hennes kolleger, samt idrotten i stort.

I oktober 2016 drabbades Norska skidförbundet (NSF) av en sådan dopningsskandal, vilket försatte organisationen i kris. En av förbundets största representanter, längdskidåkaren Therese Johaug, hade testat positivt för det dopningsklassade ämnet Clostebol. Ett ämne hon dessutom skulle ha fått av organisationens egen läkare Fredrik S. Bendiksen, enligt både sin egen och Bendiksens utsago.

När en organisation hamnar i kris tvingas man kriskommunicera för att inte förlora legitimitet och tappa sina intressenters förtroende (Massey, 2001). Detta gjorde även NSF. Den 13 oktober, en vecka efter att NSF fått beskedet om det positiva dopningstestet, släppte organisationen nyheten externt och började kriskommunicera genom ett pressmeddelande och en presskonferens (Norges Skiforbund, 2016:a). På presskonferensen möttes media av flera representanter från NSF, däribland en gråtande Johaug som bedyrade sin oskuld (SVT, 2016:a). Syftet med denna studie är att undersöka Norska skidförbundets kriskommunikation i samband med att Therese Johaug testat positivt för det dopningsklassade preparatet Clostebol, ett preparat hon menar att hon fått i sig av misstag när hon smörjde in sina solbrända läppar med krämen Trofodermin vid ett landslagsläger i Italien. Jag kommer att fokusera på kommunikationen under krisens inledande fas, då vad som sker under denna fas ofta är avgörande för hur krisen sedan utvecklas (Larsson, 2008, s.300). Dessutom kommer jag att analysera hur såväl norsk som svensk public service kommunicerade det som hänt, i samband med tävlingssäsongens start en dryg månad efter att krisen briserat.

1.1 Dopning, Johaug och norsk längdskidåkning

Dopningsfrågan är ständigt aktuell inom idrotten, inte minst inom konditionsidrotter som längdskidåkning. Sedan 1999 leder World Anti-Doping Agency (WADA) arbetet mot dopning och idag görs dopningstester både i samband med tävlingar och utanför tävling, så kallade out-of-competition-tester (Ljungqvist, 2014). Det var vid ett sådant out-of-competition-test som Johaug lämnade sitt positiva prov.

Nästan varje framgångsrik idrottare som fastnar i ett dopningstest förnekar det hon eller han beskylls för. Genom åren har idrottare därför kommit med mer eller mindre kreativa

historier om hur de omedvetet fått i sig de förbjudna preparat de testat positivt för. Så kallad "strict liability" gäller dock, vilket innebär att det är idrottarens eget ansvar att se till att inte få i sig några förbjudna preparat (Ljungqvist, 2014).

Therese Johaug är en av Norges bästa längdskidåkare. Skidåkning räknas som Norges nationalsport och längdskidåkning har en djup folklig förankring i landet, med många utövare och en stark elit (Bjarne, 2016). Therese Johaug har tagit både VM- och OS-guld och har vunnit den totala världscupen två gånger (Internationella skidförbundet, u.å.). Säsongen 2015/2016 var hon längdskidsportens kvinnliga gigant som vinnare av den totala världscupen, prestigefyllda Tour de Ski och Ski Tour Canada (Kvarnström, 2016, 22 november). Dessa framgångar har gjort Johaug oerhört populär i sitt hemland och senast i november 2016 publicerades en undersökning där norrmännen rankade Johaug som den mest populära idrottaren i landet (Nygård & Wedervang, 2016, 16 november).

För att i analysen kunna jämföra den icke-verbala kommunikationen Johaug framför under krisen med det uttryck hon vanligen förmedlar, bör även en kort beskrivning över den framtoning och det utseende hon vanligtvis förknippas med ges. Norska Dagbladet har beskrivit Johaug som "En vacker, blond, glad och utåtriktad tjej" (Sæther, 2016, 13 oktober) och Aftonbladet har skrivit "Genom hela sin karriär har Therese Johaug varit känd för två saker: dels sin enorma kapacitet i skidspåret och dels sitt stora leende vid sidan av detsamma" (Karlsson, 2016, 30 oktober). Johaug uppfattas alltså vanligen som en glad och vacker tjej.

Closterbol, det ämne Johaug testade positivt för, är en anabol steroid och därmed muskeluppbyggande. Ämnet är sedan länge förbjuden inom idrotten (Eiranson, 2016). Bara månader innan Johaug positiva dopningstest skakades NSF dessutom av ytterligare ett dopningsfall. Då stängdes den manlige längdskidåkaren Martin Johnsrud Sundby av i två månader för felaktigt bruk av astmamedicinen Ventoline. Även i detta fall menade man att organisationens läkare gjort ett misstag och NSF tog på sig hela skulden (Norges Skiforbund, 2016:b).

Strax efter att Sundby stängts av kom nästa smäll. Ett flertal norska juniora och seniora landslagsåkare berättade att de medicinerats med astmamedicin av förbundets läkare - utan att vara astmatiker. Detta bröt inte mot dopningsreglerna men ifrågasattes starkt ur ett etiskt perspektiv (Grimlund, 2016, 1 november). I och med Sundbys dopningsfall och debatten kring astmamediciner inom norsk längdskidåkning var NSF redan ifrågasatt då Johaug lämnade sitt positiva dopningsprov.

På så sätt kan man argumentera för att NSF redan var i kris när Johaug testade positivt. Denna studie fokuserar dock på den nya eller intensifierade kris som Johaug fall bidrog till. Nedan följer en övergripande tidslinje över krisens inledande fas. Det är

kriskommunikationen under dessa veckor som framför allt kommer att undersökas i studien.

Tidslinje	
16 oktober	<ul style="list-style-type: none"> Johaug gör ett dopningstest utom tävlan (Norges Skiforbund, 2016:a). Detta är Johaug's första dopningstest på fyra månader (Gradin & Lundholm, 2016, 19 oktober).
4 oktober	<ul style="list-style-type: none"> NSF och Johaug blir underrättade om att ovan nämnt test var positivt (ibid.).
13 oktober	<ul style="list-style-type: none"> NSF berättar i ett pressmeddelande att Johaug testat positivt för den anabola steroiden Clostebol. Enligt NSF's utsago ska Johaug av misstag fått i sig preparatet genom salvan Trofodermin, som köptes av landslagsläkare Fredrik S. Bendiksen under ett landslagsläger i Italien i september. Samma dag hålls en presskonferens, där representanter för NSF (däribland Johaug) deltar. Då meddelas även att Bendiksen avgår som landslagsläkare (ibid.).
14 oktober	<ul style="list-style-type: none"> Ny landslagsläkare offentliggörs via ett pressmeddelande (ibid.). De norska skidåkarna Ingvild Flugstad Østberg och Marit Bjørgen håller en presskonferens där de svarar på frågor om hur de ser på händelsen (SVT, 2016:b).
15 oktober	<ul style="list-style-type: none"> NSF skriver ytterligare ett pressmeddelande, där de berättar att Johaug inte reser med på kommande landslagsläger samt att NSF haft kontakt med det Internationella skidförbundet (Norges Skiforbund, 2016:a).
19 oktober	<ul style="list-style-type: none"> NSF skriver ännu ett pressmeddelande, med korta citat om läget från Johaug, Bendiksen och NSF's ordförande Erik Røste (ibid.).
27 oktober	<ul style="list-style-type: none"> Johaug håller pressträff med utvalda norska medier (SVT, 2016:c).

1.2 Studiens relevans

Området *kriskommunikation* är ett snabbt växande forskningsområde. Timothy Coombs definierar ordet *kris* som:

A crisis is defined here as a significant threat to operations that can have negative consequences if not handled properly. In crisis management, the threat is the potential damage a crisis can inflict on an organization, its stakeholders, and an industry. A crisis can create three related threats: (1) public safety, (2) financial loss, and (3) reputation loss. (Coombs, 2007)

Coombs och Holladay (2012, s.20) menar att *crisis management*, där kriskommunikation ingår, i sin tur handlar om att förhindra att de negativa konsekvenserna av en kris blir för stora, så organisationen och dess intressenter inte tar skada.

Eftersom en kris bör hanteras snabbt för att inte förvärras finns inte utrymme för misstag när krisen väl uppstått. Ingen kris är den andra lik och det går därför inte att kopiera en annan organisations kriskommunikation rakt av (Vigsø, 2016, s.19). Däremot kan man vinna mycket på att utifrån olika fall inspireras av andras erfarenheter i utformningen av sin kriskommunikation. Med denna studie kompletteras kriskommunikationsforskningen med ytterligare ett komplext fall som både forskare och praktiker kan lära av.

Kriser kan drabba en individ, en grupp, en organisation eller en nation (ibid., s.14). Något som är intressant med Therese Johaug's dopningsfall är att det täcker alla dessa kategorier. Bland de som drabbats finns Johaug själv (individ), längdskidåkare som misstänkliggörs när deras kollega hamnat i blåsväder (grupp), Norska skidförbundet (organisation), men även Norge i stort (nation) då Johaug ses som en nationalhjälte. På så sätt kan detta fall argumenteras för att vara särskilt komplext och intressant.

Detta avsnitt har främst behandlat studiens samhällliga relevans. Under kapitlet *Teoretiskt ramverk och tidigare forskning* förs istället en djupare vetenskaplig problematisering.

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka Norska skidförbundets (NSF) kriskommunikation i samband med att Therese Johaug testat positivt för det dopningsklassade preparatet Clostebol.

Frågeställningar

1. Vilka strategier används i kriskommunikationen?
2. Hur kommer dessa strategier till uttryck?
3. Hur förhåller sig detta till den ideala apologian?
4. I vilken omfattning kan man anse NSF:s kriskommunikation som lyckad?

3. Teoretiskt ramverk och tidigare forskning

Detta kapitel redogör för teorier om kriskommunikation och retorik, samt avslutas med en översikt av tidigare forskning inom fältet.

3.1 Kriskommunikation

Det finns flera teorier och strategier för effektiv kriskommunikation. I detta avsnitt beskrivs *apologia*, *Image repair theory*, samt Hearits teori om *den ideala apologian*. Dessa begrepp och teorier utgör studiens stomme.

3.1.1 Apologia

Ordet *apologia* kommer från grekiskan och betyder ”speech in defense”, eller på svenska ”att försvara sig”. Begreppet härstammar från den klassiska retoriken och används idag flitigt inom kriskommunikationsforskningen (Vigsø, 2016, s.44ff). *Apologia* ska dock inte förväxlas med det engelska ordet *apology*, som istället handlar om att be om ursäkt. Däremot kan en *apologia innehålla* en *apology* (ursäkt) (Hearit, 2006, s.4f).

Redan under romartiden talade man om begreppet och den romerska retorikern Cicero påstås ha författat det kanske mest kända verket om *apologian* - *Ad Herennium* (Caplan, 1954). Enligt Cicero har den anklagade två val i hur hon ska försvara sig; avvisa anklagelserna eller försöka förmildra omständigheterna (Vigsø, 2016, s.44ff). I denna studie är *apologian* central, då den undersöker hur en organisation utsatt för kritik försvarar sig.

3.1.2 Image repair theory

År 1995 introducerade William L. Benoit sin *Image restoration theory*, vilken numera kallas *Image repair theory* (Imagereparerande teori) (Vigsø, 2016, s.42f). Enligt Benoit är *image* nödvändigt för såväl organisationer som för individer och teorin passar för att både utveckla och förstå kommunikationen i samband med *image*kriser (Benoit, 1997, s.177). Teorin fokuserar på kommunikationens innehåll och innehåller fem huvudstrategier organisationer använder för att reparera sin *image*. Flera av dessa huvudstrategier kan dock ses som paraplybegrepp för ett antal understrategier.

Huvudstrategierna kallar Benoit för *denial*, *evading responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action* och *mortification* (Benoit, 2011, s.85). I denna studie används Vigsøs svenska översättning, där strategierna getts namnen *förneka ansvaret*, *skjuta undan ansvaret*, *tona ner händelsens kränkande karaktär*, *utföra en kompenserande handling*, samt *be om ursäkt* (Vigsø, 2016, s.43). Såväl Benois huvudstrategier som understrategier utvecklas mer nedan.

Förneka ansvaret

Förneka ansvaret handlar om att förneka sin skuld. Det kan ske genom att *förneka att man gjort det man anklagats för* eller genom att *lägga skulden på någon annan* (ibid.). I fallet Johaug finns bevis för att den anklagade haft det förbjudna ämnet i kroppen, vilket således är svårt att förneka. Däremot är det möjligt att förneka att det var avsiktligt eller att Johaug skulle ha någon skuld i detta. Flera idrottare har tidigare kommit undan dopningsavstängningar efter att man kommit fram till att de varit offer för någon annans agerande. Detta är svenska Ludmila Engquist ett exempel på. Engquist frikändes efter att hennes före detta man sagt att han gett henne det förbjudna preparatet utan hennes vetskap. (Engquist dömdes dock vid ett senare tillfälle, när hon fastnat i ytterligare ett dopningstest.) (Andersson, 2013, s.11).

Skjuta undan ansvaret

Ibland går det inte att förneka att man gjort det man står anklagad för. Då kan man istället skjuta undan ansvaret. Den första formen för detta är *provokation*, då man menar att handlingen utlöstes av att en annan person agerade på ett sätt som gjorde den klandervärda handlingen nödvändig eller oundviklig. Nästa form är *ogiltigförklaring*, där man hänvisar till bristande information eller otillräcklig kontroll över situationen. Ett tredje sätt är att hänvisa till ren och skär *otur*. Slutligen kan man hänvisa till att handlingen gjordes med *goda intentioner*. Grundtanken var bra, men konsekvenserna blev inte de man tänkt sig (Vigsø, 2016, s.43).

Några av dessa strategier kan vara svåra att använda i detta fall. Det är exempelvis svårt att säga ”jag visste att det var dopningsklassat men hade goda intentioner med att använda preparatet”. Så länge personen som sålde preparatet till läkaren inte ljugit om innehållet är det dessutom svårt att tala om någon annans agerande som utlösande faktor. Då kan det vara mer passande att till exempel säga att man oturligt missat information om krämens innehåll.

Tona ner händelsens kränkande karaktär

Denna strategi syftar till att påverka bilden av händelsens omfattning. Det kan ske genom *förstärkning*, där man försöker förstärka intressenternas positiva känslor för den anklagade. Det kan också ske genom *minimering*, som istället syftar till att övertyga intressenterna om att det som skett inte är så farligt som man kan tro. En tredje strategi är *differentiering*, där handlingen jämförs med ännu värre handlingar. Det skulle kunna innebära att NSF jämför Johaug's fall med exempelvis statsunderstödd dopning, som av många kan anses vara grövre brott. En fjärde strategi kallas *transcendens* och innebär att händelsen ges en annan inramning (ibid.).

Möjligheten finns också att *gå till angrepp på åklagaren*, alltså ifrågasätta

trovärdigheten och moralen hos den som anklagar. Det skulle kunna innebära att NSF ifrågasätter trovärdigheten i andra länders kritik mot förbundet, med hänvisning till att konkurrerande nationer har något att vinna på att världsettan Johaug inte får tävla. Slutligen kan strategin *kompensation* användas. Då erbjuds en kompensation till de som drabbats av handlingen (ibid.). I detta fall kan det dock vara svårt, eftersom intressenterna är många och vitt skilda.

Utföra en kompenserande handling

Detta kan ske genom att man lovar att åtgärda problemen eller att man ska korrigera fel så att det som skett inte upprepas (ibid.). Vid denna kris skulle det kunna innebära att NSF påbörjar ett grundligt reformarbete av sina medicinska rutiner eller att de byter ut det medicinska teamet.

Be om ursäkt

Man kan också ”göra en pudel”, alltså totalt erkänna att man gjort fel (ibid.).

3.1.3 Den ideala apologian

För Keith Michael Hearit är etik centralt i apologiabegreppet. Enligt Hearit handlar apologia om att genom kommunikation bemöta anklagelser på ett sätt som gör att trovärdigheten inte skadas och att det därför är viktigt att bemöta anklagelserna på ett etiskt sätt. Utifrån denna slutsats formade Hearit teorin om den ideala apologian (Vigsø, 2016, s.50). Enligt Hearit (2006, s.64-78) består denna av sex drag, där apologian:

1. Är sanningsenlig
2. Är uppriktig
3. Kommer vid lämplig tidpunkt
4. Är frivillig
5. Adresserar samtliga intressenter
6. Framförs i en lämplig kontext

Att apologian är sanningsenlig och uppriktig talar på många sätt för sig självt. Vad ”en lämplig tidpunkt” är kan dock diskuteras. Enligt Hearit bör apologian framföras så snart organisationen blivit varse om det som skett. Allra helst ska organisationen ligga steget före sina kritiker och börja kriskommunicera redan innan någon annan uppmärksammat vad som hänt.

Att adressera samtliga intressenter betyder att man bör kommunicera med alla grupper som känner sig drabbade eller berörda av krisen (Vigsø, 2016, s.51). Värt att nämna är att man inom kriskommunikationsfältet även understryker vikten av att tala med en röst och uttrycka ett och samma budskap till samtliga intressenter. Hur man kommunicerar och budskapets fokus bör dock anpassas efter respektive intressentgrupp (ibid., s.102f).

Slutligen måste såväl tid, som plats och forum för apologian anpassas efter krisens karaktär och intressenter (ibid., s.51).

Förutom dessa yttre faktorer menar Hearit (2006, s.69) att den ideala apologian innehåller tio innehållsliga punkter, där man:

1. Uttryckligen erkänner att man felat
2. Tar fullt ansvar för det som inträffat
3. Visar ånger
4. Visar medkänsla för drabbade intressenter
5. Ber om förlåtelse
6. Ber drabbade intressenter om försoning
7. Offentliggör all information relaterad till fallet
8. Ger en förklaring som uppfyller berörda intressenters förväntningar
9. Erbjuder sig att genomföra en lämplig korrigerande åtgärd
10. Erbjuder lämplig kompensation

Vidare talar Hearit om faktorer som bidrar till att förstärka den skuld som läggs på organisationen, vilket i längden förstärker krisen. Dessa faktorer innefattar *normens tydlighet, avsikt, upprepning, medvetenhet, sällsynthet, medierapporteringen, samt typ av skada och offer* (ibid.). I och med den förstärkande effekten av upprepning kommer även Sundbys dopningsfall och debatten om astmamedicinering till viss del att beröras i denna studie, även fast studien handlar om Johaug's fall.

Hearits teori är väldigt normativ. Som tidigare nämnts är varje krissituation unik och det kan därför vara svårt att applicera samma ideala mall på alla kriser. Därför finns det anledning att delvis ha ett kritiskt förhållningssätt till den ideala apologian. Eftersom krishantering till stor del handlar om att vara trovärdig och etik är tätt sammankopplat med trovärdighet, är teorin ändå erkänd och ett viktigt bidrag till området.

3.2 Retorik

Vid kriskommunikation vill avsändaren övertyga sina intressenter om en viss bild av krisen. Området retorik handlar om hur man övertygar (2016, s.11). För effektiv kriskommunikation krävs därför god retorik. Detta avsnitt behandlar för studien relevanta retoriska teorier.

3.2.1 Tre grundläggande appellformer – ethos, logos och pathos

Redan i antikens Grekland var retorik ett viktigt område. Aristoteles lade med boken *Retoriken* grunden för all efterföljande retorisk teori. Enligt Aristoteles finns tre grundläggande medel att använda för att övertyga; *ethos, logos* och *pathos* (Mral & Johannesson, 2016).

Hur intressant ett budskap än är, har det ingen betydelse så länge talaren inte framstår som pålitlig. Ethos handlar om denna pålitlighet. Genom verbal och icke-verbal kommunikation kan talaren lyfta sin personlighet och trovärdighet för att stärka argumentationen.

Aristoteles talade om tre sätt att appellera till ethos - arete, fronesis och eunoia (Mral, Belang & Bröms, 2016:35ff). Arete syftar till talarens karaktär och uttrycks ofta genom att talaren hänvisar till sin egen expertis. Fronesis handlar om att talaren anses vara kunnig och förständig i det aktuella sammanhanget, medan slutligen eunoia berör talarens förmåga att skapa samhörighet med publiken. Genom att tala i termer av ”vi” eller hänvisa till gemensamma beröringspunkter byggs eunoia och talaren anses därmed välvilligt inställd till sin publik (ibid.).

Inom ethosbegreppet talar man även om *persona*, vilket är det ansikte - eller den persontyp - som talaren visar upp för publiken. Klassiska *personae* som ofta återkommer är rollen som ”den lyssnande vännen”, ”folkets försvarare”, eller den dömande ”advokaten”. Talarens *persona* påverkar den bild publiken får av såväl talaren som av talet i stort (ibid., 36f).

Att appellera till ethos är även vanligt på organisationsnivå. Genom exempelvis CSR-arbete eller genom att representeras av en individ med högt förtroende försöker organisationer skapa sig starkt ethos (ibid., 38).

Vid logos övertygar man istället med fakta och talar till förnuftet. Någon som använder sig av logos-argument kan sägas upplysa eller informera publiken. Är talet fattigt på logos kan också det vara viktigt att uppmärksamma, då det kan handla om att man undanhåller information från publiken (ibid., 39).

Pathos appellerar i sin tur till känslor. Ett effektivt sätt att som talare väcka publikens känslor är att visa vad man själv känner, vilket inte minst talesättet ”ett smittande skratt” ger uttryck för (Mral, Gerang & Bröms, 2016, s.39). Det är dock viktigt att som talare uppfattas som naturlig i sina känslouttryck. Uppfattas talaren som oäkta sjunker trovärdigheten (ibid., s.133), men lyckas talaren på ett trovärdigt sätt appellera till pathos kan hon exempelvis vinna publikens sympatier (Nationalencyklopedin, 2016). Ur ett pathosperspektiv är det därför relevant att ställa frågan ”Vilka känslor vill talaren väcka, och hur gör hon det?” (Mral, Gerang & Bröms, 2016, s.40).

Kopplat till främst ethos och pathos talar man även om *attityder* och *attityduttryck*, det vill säga att verbalt eller icke-verbalt visa sin inställning till något. Detta kan såväl

förstärka som underminera budskapet talaren försöker framföra (ibid. 40). Ju mer kontroversiell eller intressestyrd en fråga är, desto fler attitydyttringar använder talaren i sin retorik, medvetet eller omedvetet (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, 2012). Vid en dopningskris kan man tänka sig olika strategier för attitydyttringar. Exempelvis kan talaren visa ödmjukhet och förståelse för de som kritiserar den anklagade, vilket visar på positiva attitydyttringar. En annan strategi är att använda sig av negativa attityder, vilket bland annat kan göras genom att ifrågasätta WADAs metoder och slutsatser. Detta gjorde cyklisten Floyd Landis då han anklagades för dopning. Landis testade positivt för höga testosteronhalter men menade att dessa halter var naturliga och gick med den argumentationen till attack mot WADAs kompetens (Glantz, 2010).

3.2.2 Den retoriska situationen

År 1968 introducerade Lloyd F. Bitzer teorin om *den retoriska situationen*. Enligt Bitzer (1968) ska det finnas ett påträngande problem (en anledning till att talaren tar till orda), en retorisk publik, samt ett antal retoriska villkor (skrivna och oskrivna regler och villkor som talaren möts av), för att en situation ska anses vara retorisk (Mral, Gerang & Bröms, 2016, s.30). Ett av de centrala retoriska villkor man som talare måste förhålla sig till är *doxa*, vilket kan förklaras som *det för givet tagna*. Eftersom olika kulturer och epoker har sina sedvänjor och gemensamma värderingar, har varje kultur och tid också sin egen doxa (ibid., s.32f).

För att få en bild av det retoriska objektets relation till sin kontext, kommer denna studies material analyseras med den retoriska situationen som utgångspunkt.

3.3 Tidigare studier

Tidig kriskommunikationsforskning fokuserade främst på individer i kris, exempelvis politiker som gjort bort sig. I och med en förändrad diskurs där samhället blivit allt mer organisationscentrerat, anses individer idag inte längre bara företräda sig själva utan företräder istället en hel organisation. Därför har även forskningen övergått till att i högre grad studera organisationers kriskommunikation (Hearit, 2006, s.2-4).

Parallellt med denna utveckling har området kriskommunikation vuxit som forskningsområde. I Sverige har fokus främst legat på studier av samhällskriser, på viss bekostnad av forskning om rena organisationskriser (Vigsø, 2016, s.5). Fallstudier där myndigheters krishantering studerats är därför ett populärt ämne inom den svenska forskningen. Bland den mest aktuella forskningen kan nämnas Leivik Knowles pågående doktorsavhandling om myndigheters och mediers kommunikation och samspel i samband med bland annat Estoniakatastrofen, Tjernobylyolyckan och Tsunamin i Sydostasien 2004 (Jönköping University, u.å.).

Ämnet dopning är komplext och huruvida man vid en dopningsanklagelse lyckas med kriskommunikationen eller inte kan få stora konsekvenser för såväl individer som på organisationsnivå eller för idrotten i stort. Ändå är kriskommunikation relaterat till dopning ett tämligen outforskat ämne, särskilt ur ett organisationsperspektiv. Den forskning som genomförts om kriskommunikation vid dopning har ofta kretsat kring cykelsporten och då om manliga cyklister och den oerhört dopningsdrabbade tävlingen Tour de France. Forskningen har dessutom ofta haft ett sponsorperspektiv (se exempelvis Uhrich & Flöter, 2014), undersökt kommunikationen i sociala medier (se exempelvis Poeppel & Strauss, 2013), eller fokuserat på enskilda idrottares kommunikation (se exempelvis Glantz, 2010). Hur idrottsförbunden hanterat dopningskriser har hittills inte prioriterats i forskningen.

Mark Glantz (2010, s.162) har studerat cyklisten Floyd Landis imagereparerande strategier i samband med att han anklagades för dopning. Enligt Glantz misslyckades Landis med sin kriskommunikation, då Landis bland annat sa emot sina egna argument och försvarades av tredje parter med tveksamma motiv. Utifrån detta argumenterar Glantz bland annat för vikten av att vara konsekvent i sin kriskommunikation.

Att komplettera forskningen med ytterligare fall, där kontexten är annorlunda än i tidigare studier, är intressant för att öka kunskapen inom fältet samt för att komma närmare ett mer generellt svar. Att undersöka kriskommunikation relaterat till dopning ur ett organisationsperspektiv är viktigt. Såväl nationella idrottsförbund som idrottslag drabbas även de av krisen och inte sällan kan de också anses vara ansvariga. Det är inte minst tydligt i fall då det handlar om dopning bland flera idrottare i ett förbund eller lag. Förhoppningen är att denna studie kan börja fylla den forskningslucka som finns idag.

4. Metod och material

Detta kapitel behandlar metodval, forskarens roll, samt beskriver det material som används för insamling av empiri.

4.1 Metod

Denna studie görs med en kvalitativ ansats. Det är ett vanligt angreppssätt inom medie- och kommunikationsvetenskapen, där man ofta söker den mening eller det betydelseinnehåll som finns i olika texter. Texters mening är inget som endast kan observeras, utan är något som måste förstås och tolkas (Ekström & Larsson, 2010, s.15f). Då denna studie handlar om att förstå och tolka NSF:s kommunikation, samt till viss del reaktionerna på detta, passar därför ett kvalitativt angreppssätt bra.

4.1.1 Giltighet och tillförlitlighet

Vid val av metod är det viktigt att fundera över hur metoden kan komma att påverka studiens giltighet och tillförlitlighet, två viktiga begrepp vid kvalitativa studier. Giltigheten avgörs av om man undersöker det man faktiskt ska undersöka, medan tillförlitlighet handlar om att den information som framkommer ska vara korrekt. Opålitliga källor eller intervjupersoner som undanhåller information är exempel på hur tillförlitligheten kan skadas (Ekström & Larsson, 2010, s.14f).

Vid denna studie formulerades syfte och frågeställningar innan arbetets metod fastställdes, för att vald metod skulle vara passande för studien och bidra till hög giltighet. Dessutom har källor valts med omsorg. I möjligaste mån har vetenskapligt accepterade källor som rapporter och vetenskapliga artiklar använts. Vid referering till sådan fakta som inte går att finna inom akademien, exempelvis information om NSF:s representanter, har jag istället refererat till artiklar från dagspress och vissa hemsidor. Vid insamlingen av sådant material har erkända tidningar och webbsidor använts i första hand, och ofta har informationen dubbelkollats så att den även uppbackas av andra källor. Att arbeta för god giltighet och tillförlitlighet ökar kvaliteten på de empiriska resultaten.

4.1.2 Kritisk retorikanalys

Den kvalitativa metod som används för studien kallas *retorisk analys*. Metoden används vanligen vid studier där man försöker fånga persuationer, alltså hur avsändaren försöker påverka publikens syn på något. Persuationen sker genom ett samspel av explicita och implicita faktorer, däribland ordval, kroppsspråk och färgval (Vigsø, 2010, s.216). Eftersom man vid kriskommunikation försöker övertyga publiken om sin sak är retorisk analys en passande metod.

Mral, Gerang och Bröms (2016, kap.1) talar om retorisk analys, men kallar sin syn på

metoden för *kritisk retorikanalys*. De menar att den kritiska retorikanalysen till sin natur är värderande och jämför texten med samhällsliga normer för vad som är rätt. Denna studie utgår från deras syn på retorisk analys.

Vid kritisk retorikanalys bör forskaren inledningsvis skapa sig en övergripande bild av texten, studera talarens utgångsläge, samt definiera den retoriska situationen (ibid, s.26f). Därefter studeras innehållet. Analysen började med att materialet tittades igenom och såväl verbal som icke-verbal kommunikation transkriberades. För att göra det lättöverskådligt färgkodades sedan transkriberingarna utifrån om det som sades i första hand appellerade till ethos (grönt), logos (orange) eller pathos (blått). Färgkodningen ska dock endast ses som en grov analys. Den mer finslipade analysen gjordes i samband med rapportskrivningen, under avsnittet *Resultat och analys*.

I tur och ordning analyserades varje text. Under tiden sågs transkriberingarna över igen, med syftet att finna eventuella mönster eller sådant som var avvikande och som tidigare missats. I en kvalitativ studie sker tolkning av texterna kontinuerligt under processen. När det är dags att fokuserat börja tolka och analysera materialet, har forskaren därför delvis redan börjat med tolkning och analys.

Stora delar av analysmaterialet är ursprungligen på norska. Jag har valt att översätta de norska citaten till svenska, då svenska är det språk som används i arbetet som helhet. För den som vill höra citaten på dess originalspråk, finns mer information om vart källorna finns under *Material*.

4.1.3 Objektivitet och forskarens roll

Den kritiska retorikanalysen handlar om *tolkningar* och kan således inte vara helt objektiv. Beroende på forskarens förförståelse kommer tolkningen se olika ut (Mral, Gerang & Bröms, 2016, kap.1). Detta betyder icke desto mindre att det handlar om fritt tyckande. Forskaren strävar alltid efter ett så objektivt förhållningssätt som möjligt till sitt material och det finns därför riktlinjer att förhålla sig till vid en sådan studie. Det är exempelvis viktigt med transparens, både i tillvägagångssätt och i vad forskaren har för förförståelse (ibid.). På så sätt kan andra förhålla sig kritiskt till studien och utifrån sin förförståelse fundera över alternativa tolkningar. Därför följer här en redogörelse över vad jag som utför studien har för erfarenheter.

Jag läser sista terminen på Medie- och kommunikationsvetarprogrammet vid Göteborgs Universitet och arbetar dessutom med kommunikation. Jag har därmed både ett intresse för och kunskap om fältet. Jag har också arbetat professionellt och ideellt inom idrottsrörelsen. Det var mitt kommunikationsintresse tillsammans med mitt engagemang för idrott som gjorde att jag blev intresserad av att studera just detta fall.

Sedan jag som liten förskräckt såg den svenske längdskidåkaren Per Elofsson knäckas av sin dopade konkurrent Johann Mühlegg har jag haft starka negativa känslor mot dopning. Därmed kan jag antas vara kritisk mot NSF och Johaug. Jag har dock också ett brinnande intresse för längdskidåkning och har precis som många andra fascinerats över Johaug's prestationer. Därför har jag också en positiv inställning till Johaug och vill emotionellt inte tro att hon medvetet dopat sig, eller att NSF försvarar en fuskare. Det gör att jag går in i studien med en del av mig som är oerhört kritisk mot förbundet och Johaug, medan en annan del känner sympati med desamma. Det bör också sägas att jag inte har en övertygelse gällande huruvida Johaug är skyldig eller ej.

Det är avslutningsvis relevant att nämna att jag varken kommer från Norge eller har bott i landet. Jag är uppvuxen i Sverige och delar som nordbo många kulturella erfarenheter med norrmännen, samtidigt som det finns sådant som skiljer sig åt. Det är både positivt och negativt för studien. Det gör att jag lättare kan ställa mig kritisk till det som sägs och sådant som tas för givet i en norsk kontext är lättare för mig att uppmärksamma. Johaug är inte heller den nationalhjärte för mig som hon är för många norrmän. Samtidigt gör det att jag kan missa vissa kulturella referenser och språkliga nyanser. Med detta sagt försöker jag tolka texterna så objektivt och sakligt som möjligt, men inbjuder samtidigt läsaren till att kritiskt granska mina tolkningar.

4.2 Material

Studiens material utgörs av sex videoinspelningar och är rikt på såväl verbal som icke-verbal kommunikation. För att tydliggöra vad respektive videofil har för relevans i besvarandet av studiens frågeställningar delas materialet upp i del 1 och del 2. Materialet i del 1 besvarar främst frågeställning 1, 2 och 3, det vill säga de frågor som handlar om *hur* NSF kommunicerat. Materialet i del 2 besvarar istället främst frågeställning 4, som snarare berör hur kommunikationen *tagits emot*.

Med detta urval och denna metod kommer jag kunna uttala mig om den kriskommunikation som fördes i videofilerna som studien omfattar. Materialet täcker stora delar av NSF's muntliga interaktion med media under krisens inledande fas. Jag kommer dock inte kunna uttala mig om all fördr kommunikation i fallet. Däremot kan jag uttolka mönster som framkommer och utifrån dessa föra en diskussion om NSF's tes och strategier.

Frågeställning fyra är bred och skulle kunna undersökas mycket djupare än vad som görs i denna studie. Utifrån arbetets begränsade omfattning har valet gjorts att avgränsa analysen till att täcka NRK's respektive SVT's sändningar från tävlingspremiären 2016. NRK och SVT kan som public service-verksamheter ses som varandras motsvarigheter i respektive land (Nordiska Ministerrådet, 2001) och sändningarna som analyseras är lika

varandra i konceptet. Sändningarna passar därför väl för analys och jämförelse. Analysen en fingervisning i hur dessa stora mediekanaler förhåller sig till och har tagit emot NSF:s kriskommunikation. Används en retorik som visar på tillit till NSF? Anammas NSF:s världsbild eller ställer man sig kritisk? Skiljer sig rapporteringen åt mellan NRK och SVT, det vill säga har kriskommunikationen fungerat bättre gentemot vissa intressenter än andra? Svaren på dessa frågor ger en fingervisning om i vilken omfattning NSF:s kriskommunikation kan anses lyckad.

Från början fanns en ambition att även analysera NSF:s pressmeddelanden och inlägg på sociala medier. Efter att ha analyserat materialet i del 1, hade dock en mättnad uppstått i empiriinsamlingen, varför valet istället föll på att utvidga studien till att också omfatta i vilken utsträckning kommunikationen kan anses lyckad (del 2). Därmed täcker studien fler aspekter av - men studerar färre forum för - NSF:s kriskommunikation.

I resultatredovisningen kommer källhänvisning inte ske vid varje citat, utan texten disponeras istället så att det under varje rubrik endast refereras till en och samma källa. Nedan finns information om vart källorna går att finna. Länkar till videofilerna finns självklart även längst bak under *Referenser*.

Del 1

Presskonferens, 13/10 2016

Presskonferensen hölls samma dag som Johaug:s positiva dopningstest offentliggjordes och var första tillfället för media att ställa frågor till NSF om fallet (Norges Skiforbund, 2016:a). Materialet finns tillgängligt på VG.no under sökorden ”Johaug tatt i doping efter funn av forbudt stoff” (Holden & Strøm, 2016, 13 oktober).

Presskonferens, 14/10 2016

Dagen efter att nyheten offentliggjorts hölls ytterligare en presskonferens. Denna gång var det landslagsåkarna Marit Bjørgen och Ingvild Flugstad Østberg som mötte media. Materialet finns på Youtube under sökorden ”Hele pressekonferansen: Marit Bjørgen om Johaug-saken” (Dagbladet, 2016).

Pressträff, 27/10 2016

Den 27 oktober mötte Johaug media för första gången sedan den inledande presskonferensen. Endast ett fåtal utvalda medier fick närvara och det var första gången Johaug offentligt svarade på frågor om vad som hänt (Helseth, Thingnes, & Lien, 2016, 27 oktober).

Två intervjuer från pressträffen kommer analyseras; en intervju med Norsk rikskringkasting (NRK) och en med Norsk Telegrambyrå (NTB). Materialet finns tillgängligt på NRK.se (ibid.) respektive dagbladet.no (Rasmussen & Sandberg, 2016,

27 oktober).

Del 2

Sändningar från Beitostølen, 19/11 2016

NRKs sändningar från den norska tävlingspremiären i längdskidor 2016, vilken ägde rum i Beitostølen. Endast det som är relaterat till NSF:s kris analyseras. Materialet finns tillgängligt på <https://tv.nrk.no/serie/langrenn/MSPO30160316/19-11-2016> (NRK, 2016, 19 november).

Sändningar från Bruksvallarna, 19/11 2016

Sveriges Televisions (SVT) sändningar från den svenska tävlingspremiären 2016, som ägde rum i Bruksvallarna. Endast det som är relaterat till NSF:s kris analyseras. Materialet finns tillgängligt på SVT Play, sökord "Vinterstudion 19 nov" (SVT, 2016:d).

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras och analyseras studiens resultat.

5.1 Presskonferens, 13 oktober 2016

Detta material tillhör del ett av studien och besvarar alltså främst de frågor som handlar om *hur* NSF kriskommunicerat.

5.1.1 Kontext

Presskonferensen hölls samma dag som nyheten om Johaug's positiva dopningstest släpptes. Tidigare under dagen hade NSF publicerat ett pressmeddelande om vad som skett, vilket fram till presskonferensen var den enda information NSF gått ut med. Presskonferensen var alltså första gången NSF uttalade sig mer utförligt och som det fanns möjlighet för journalister att ställa frågor. På plats fanns representanter från NSF och en mängd journalister. Presskonferensen hölls inomhus och NSF's representanter satt längst fram i salen, medan journalisterna var placerade på stolar framför dem. Nedan följer en kort beskrivning av närvarande representanter från NSF.

Therese Johaug

Huvudpersonen i sammanhanget. Norsk längdskidåkare som testat positivt för dopning. För en mer utförlig beskrivning, se kapitlet *Inledning och bakgrund*.

Espen Graff

Kommunikationschef för NSF (Norges Skiforbund, u.å.).

Fredrik S. Bendiksen

Bendiksen var vid tidpunkten landslagsläkare och den som enligt sig själv och NSF av misstag gett Johaug det otillåtna preparatet (Norges Skiforbund, 2016:a).

Torbjørn Skogstad

Ordförande för Langrennskomiteen (Norges Skiforbund, 2016:c).

Erik Røste

Ordförande för NSF (ibid.).

5.1.2 Den förda kriskommunikationen

Presskonferensen är uppdelad i två block, ett första block där Johaug själv deltar och ett andra där hon har lämnat rummet. Under det första blocket ger Graff, Johaug och Bendiksen sina versioner av det som inträffat. När Johaug lämnat salen är det dags för Skogstad och Røste att också de berätta om vad som skett utifrån sina perspektiv. Därefter öppnas det upp för frågor från journalistkåren.

Johaug visar mycket känslor. Hon gråter genomgående, kippar efter andan och gnuggar sig i ögonen som för att torka bort tårar eller skärma bort sig från omvärlden. Samtidigt ger resterande representanter för NSF ett samlat och korrekt intryck. De talar alla med stabil röst och är i sin framtoning en stark kontrast till Johaug, som talar med sprucken röst och har yviga gester. Stämningen är dock dämpad och man förstår på samtliga representanter att de är där av en dystert anledning.

Graff, Bendiksen och Røste är iklädda skjorta och kavaj medan Skogstad bär en sportigare jacka med sponsorloggor på. Varken den mer propra stilen med skjorta och kavaj eller den sportigare stilen är särskilt uppseendeväckande i sammanhanget. En proper stil är vanlig vid presskonferenser och visar att man tar situationen på allvar, samtidigt som en sportigare stil också den känns naturlig i sammanhanget då presskonferensen är idrottsrelaterad. Johaug sticker däremot ut. Hon är klädd i grått och är till synes osminkad. Håret är uppsatt i en rufsig tofs och ögonen är lätt röda. Utseendet förstärker det förtvivalade intrycket, inte mist eftersom det är en stor kontrast mot hur publiken är van att se henne. Redan här bygger NSFs representanter upp såväl ethos som pathos, där de lugna men allvarliga männen appellerar till ethos medan Johaug förtvivalade intryck appellerar till pathos.

Graff startar officiellt presskonferensen med att säga:

Då börjar vi med presskonferensen. Det vore fint om ni kunde gå lite bakåt. Orsaken till att vi är här är som vi redan informerat er om i pressmeddelandet som vi skickade ut tidigare i förmiddags, att Therese har som ni vet testat positivt för stoffet Clostebol efter bruk av krämen Trofodermin på en solbränd läpp.

Genom detta visar Graff att presskonferensen börjat, ger en snabb bakgrund och lägger omgående fram NSFs tes, vilken är att Johaug fått i sig det förbjudna preparatet av misstag genom en kräm för sina solbrända läppar. Då Graff presenterar tesen används Benoits imagereparerande strategi tona ner händelsens kränkande karaktär genom differentiering. Mellan raderna säger Graff att det var ett misstag och på så sätt differentierar han händelsen från den medvetna dopningen som utförs för att skaffa sig idrottsliga fördelar. Graff använder även strategin förneka ansvaret. Han förnekar inte att Johaug skulle ha påträffats med det otillåtna preparatet i kroppen, men förnekar att Johaug avsiktligt skulle ha dopat sig för att vinna fördelar.

Därefter talar Graff om kommande process som ”rättsprocessen”, vilket tyder på att han ser detta som en närmast juridisk fråga. NSFs uttalanden kan därför ses som ett slags juridiskt försvarstal, där man arbetar för att undvika ett straff. Över lag är Graffs

inledning saklig och ger honom en persona som kan beskrivas som en kompetent och redig man med koll på läget. Efter Graffs inledning berättar Johaug sin version, en version som alla på scen ger uttryck för att stå bakom. Johaug inleder med:

Jag vill först säga att jag är helt förkrossad. Eeh, jag är riktigt förtvivlad. Och jag är förbannad över den situation jag har hamnat i. Den här situationen är för mig helt obeskrivlig. Och det finns inte ord som beskriver hur jävligt har haft det den senaste veckan. Jag vill berätta för alla vad som har skett. Och jag ska sitta här rakryggad och berätta allt. För jag har noll skuld i den här saken.

Johaug använder liksom Graff strategin förneka ansvaret. Samtidigt som hon förnekar sin skuld så försöker hon väcka publikens sympatier genom både verbal och icke-verbal retorik, hon anspelar på *pathos*. Det går dock inte att förneka att hon lämnat ett positivt dopningsprov, utan istället läggs skulden på landslagsläkaren Bendiksen:

Jag fick en kräm av Fredrik för att behandla en solbränd läpp. Och många av de som sitter i den här salen var i Livigno och såg hur jag såg ut där, att jag hade stora problem. Han gick på apoteket där, han köpte krämen och gav krämen i min hand. Jag frågade Fredrik om krämen stod på dopningslistan och jag fick till svar "Nej". Och jag använde den som, Fredrik han är min läkare, han är läkare för laget, han är landslagsläkare, och han är expert på idrottsmedicin. Han har över trettio års erfarenhet och jag hade full tillit till honom. Och jag hade över huvud taget ingen anledning till att tvivla på det han sa till mig. ... Jag vet att jag har fullt ansvar för det jag har i kroppen, och det ansvaret tog jag för jag kollade med min läkare som är expert på idrottsmedicin. Och som jag har, jag hade hundra procent tillit till.

Johaug driver alltså tesen att hon är oskyldig och att man som aktiv måste kunna lita på sin läkare. Även Bendiksen och Røste talar senare om vikten av att kunna göra just detta, vilket är ett argument som kan tänkas tala till samtliga intressenter men särskilt vara riktat till de med formell makt att avgöra Johaug eventuella straff. Utifrån den tes som framförs kan man dra slutsatsen att NSF inte ser Johaug som skyldig och att hon därmed inte bör straffas. Argumentationen sker genom Johaug berättelse, genom resterande NSF-representanters anföranden, samt genom Johaug icke-verbala språk som vittnar om förtvivlan. NSF försöker övertyga publiken om sin tes genom såväl förtroendeingivande personae (*ethos*), en saklig genomgång av händelseförloppet (*logos*) och argument som ska väcka sympatier för Johaug (*pathos*).

Efter Johaug anförande berättar Bendiksen samma historia, men från sitt läkarperspektiv. Bendiksen bygger *ethos* genom att hänvisa till sin erfarenhet och

genom att använda ett medicinskt språk, vilket citat som ”en kombination av ett antibiotiskt stoff och hydrokortison” är exempel på. Trots statusen som läkare börjar Bendiksen anförandet med att appellera till pathos, kanske för att kompensera för det ethos som skadats av händelsen. Bendiksen säger:

Jag får säga som min gamle mor lärde mig när jag var en liten pojke. Då sa hon det att Fredrik, det är två saker du bör tänka på. Det ena är att du måste tala sanning och det andra det är att om du gör fel så erkänn att du gjort fel och red upp det och försök gå vidare.

Med detta försöker Bendiksen inledningsvis få publikens sympatier och få dem att se människan bakom det som han menar var ett misstag. Alla kan relatera till att vara ett litet barn som gjort fel och alla kan relatera till att man även som vuxen gör fel ibland. Förutom pathos byggs därmed också ethos genom eunoia. Resten av anförandet anspelar även det starkt till känslor, både genom ethos och pathos. Meningen ”Jag är djupt olycklig att jag har satt Therese i den här väldigt svåra situationen”, är talande för hela anförandet. Bendiksen är bedrövad över vad som skett, han menar att det är hans och inte Thereses fel, och han belyser hur fruktansvärt jobbigt Johaug har det på grund av detta. För att ytterligare argumentera för NSF:s tes att Johaug bör frikännas, talar Bendiksen om rättssäkerhet och drar därmed likt Graff en parallell till juridiken:

Min personliga värdering är - och då understryker jag att detta är min värdering - att om det finns rum för rättssäkerhet för utövare i antidopningslagstiftningen, så kommer ni få se det i detta fall, i form av Therese som icke avstängd.

När Bendiksen talat färdigt tar Graff återigen till orda. Han tackar läkaren och gör en övergång till del två av presskonferensen, den del där Johaug inte deltar. När Johaug lämnar rummet klappar Graff henne tröstande på ryggen och tackar henne vid förnamn. Denna gest signalerar att NSF står bakom Johaug i detta och ger ett personligt intryck, vilket gör såväl Johaug som Graff mänskliga samtidigt som eunoia stärks då alla i publiken kan relatera till mänskligt lidande.

Det är också intressant att analysera det faktum att Johaug inte deltar under hela presskonferensen. Ur Johaug perspektiv är det förståeligt, då det innebär att hon inte behöver möta journalisternas kritiska frågor. Ur NSF:s perspektiv kan det istället ses som ett sätt att flytta journalisternas fokus från Johaug till läkaren. När den dopningsanklagade inte befinner sig i rummet för att svara på frågor, måste journalisterna anpassa frågorna efter det. Det gör att utfrågningen i större utsträckning handlar om Bendiksen än om Johaug och frågorna ställs till stor del utifrån bilden att det som skett var ett misstag från landslagsläkaren och inte medveten doping. Därför är

det smart att låta Johaug lämna lokalen, särskilt eftersom förklaringen att Johaug själv önskat att inte behöva medverka på hela presskonferensen känns rimlig.

Block två inleds med att Skogstad får ordet. Han säger ”Jag är i likhet med Fredrik djupt olycklig över den situation som vi har satt Therese i”. Därmed påtalas återigen det olyckliga i situationen och hur alla på scen personligen känner med Johaug, vilket fungerar som ett argument för NSF:s tes. Att Skogstad dessutom säger ”som vi satt Therese i” gör uttalandet extra intressant. Med det lägger han ansvaret på NSF, det är förbundet som satt Johaug i situationen. Genom att göra detta tar Skogstad en risk. När han använder Benoits strategi förneka ansvaret tar han bort ansvaret från Johaug, som är NSF:s kanske främsta ansikte utåt. Men samtidigt lägger han över skulden på den organisation han själv är del av och måste därför använda ytterligare imagereparerande strategier. Skogstad säger:

När vi får två sådana episoder som vi har haft nu i form av Martin Johnsrud Sundby och den här saken ... så är det naturligt att det uppstår frågor om vi har kontroll på system och rutiner. När det gäller system och rutiner så är det Langrennskomiteen under min ledning som har ansvar för att säkerställa att det är på plats. Det är också vi som har ansvar för att göra bedömningen om det är nödvändigt att gå in och se om vi har kontroll på rutiner och system. I kölvattnet av Martin Johnsrud Sundby-fallet i somras så bedömde Langrennskomiteen att vi har behov av att göra en utvärdering av våra system och göra en genomgång av det. Och vi beslutade då att öppna en kommitté, en granskningskommitté ... I granskningskommitténs mandat då så ingår också att de ska undersöka om vi har bra nog rutiner och ett tillräckligt bra system. Granskningskommittén har påbörjat arbetet ...

Skogstad berättar därmed att NSF arbetar på att se över sina rutiner och gör allt för att något som detta inte ska ske igen. Det är ett sätt att använda Benoits strategi att utföra en kompenserande handling. Att inte nämna att NSF varit i en liknande situation bara några månader tidigare, hade varit att undvika att adressera det alla tänker på. Eftersom NSF nu liksom då lägger skulden på förbundets läkare är det högst rimligt att organisationen agerar för att undvika att något liknande sker igen.

Mellan raderna argumenterar Skogstad dessutom för NSF:s tes, att det som hänt beror på otur och inte är något som gjorts med flit. Därmed skjuter han också undan ansvaret. Elementet av otur genomsyrar all argumentation under presskonferensen. Man pekar ut Bendiksen som den som gjort fel, men hans agerande var otur och ett resultat av mänskligt felande. Ett mer direkt exempel på detta är när Bendiksen senare under presskonferensen säger:

... mina kolleger i landslaget är grundliga och skickliga och vi är väldigt angelägna att inte göra fel. Nu är det så att det är mänskligt att göra fel och jag har gjort det nu

Efter Skogstads anförande lämnas ordet över till Røste, som inleder med ”Det är en sorgens dag”. Det appellerar tydligt till pathos och visar att även Røste står bakom den tes som framförts. I rollen som ordförande för NSF lyfter Røste krisen till ett större perspektiv. Han pratar om det som en kris för såväl Johaug och Bendiksen, som för NSF och norsk längdskidåkning i stort. Røste talar till norska folket men kanske framför allt till sponsorer genom att säga:

Och Skistyret är självklart intresserade av att Langrennskomiteen gör det som behövs liksom Torbjørn här har beskrivit. Och vi tror det är - inte bara tror - menar att det självklart är helt avgörande för att generera den tillit som vi är helt beroende av som representanter för något som det norska folket är väldigt upptagna av.

Røste betonar tillit, något som är viktigt för en organisation att ha hos sina intressenter. Försvinner tilliten till NSF försvinner även tilliten till det norska landslaget och därmed intresset från såväl supportrar som sponsorer. Genom att tala om NSF som ”representanter för något som det norska folket är väldigt upptagna av” blir han och resten av NSF dessutom ett ”vi” med norska folket och appellerar på så sätt till ethos.

Efter detta öppnar Graff upp för frågor. Som tidigare nämnts hamnar Bendiksen i fokus, då flest frågor ställs till honom. Många frågor hur detta kunde ske, samt gör kopplingar till Sundbys dopningsfall och den diskuterade användningen av astmamediciner bland icke-astmatiker. Följande citat är representativt för hur Bendiksen svarar på journalisternas frågor:

Ja jag har sagt i både mitt inlägg och i kommentaren efteråt att jag har lagt väldigt mycket tid de senaste dagarna på att komma underfund med hur detta glappade och varför det glappade. Jag har faktiskt inte något bra och entydigt svar till dig på det. Annat än att självklart skulle jag ha kollat detta en extra gång som jag vanligtvis gör.

I stort framkommer alltså inte mycket nytt. Männen på scen sluter upp bakom varandra och talar om det som hänt som en fruktansvärd olycka med oskyldiga offer. Efter cirka femtio minuter sker dock en intressant vändning. En journalist har på sin mobiltelefon

fått fram en bild på en Trofoderminförpackning. Hon förklarar att det på förpackningen tydligt står *Doping* under en röd varningssymbol. Plötsligt händer något i rummet. Det blir extra tydligt att journalisterna är där som en slags åklagare och NSF:s representanter är de anklagade som måste försvara sig likt i en rättsal.

Journalisten överlämnar mobiltelefonen till Bendiksen för att visa bilden. Då föreslår Graff att de ska ta det efter presskonferensen när det finns tid avsatt för att ställa frågor en och en, och menar att de bör gå vidare till nästa fråga. Publiken reagerar med att fnissa och verkar inte ha något som helst emot att stanna kvar vid frågan. Om förpackningen tydligt visar att krämen innehåller ett dopningspreparat förlorar NSF:s version om att allt är ett misstag trovärdighet. Ur journalisternas perspektiv är detta därför högst intressant, då bilden talar emot NSF:s officiella historia om vad som hänt. Graff besvarar journalisternas fniss med att skarpt säga att det handlar om att alla ska hinna med sina frågor och att journalisterna i rummet borde ha förståelse för det.

Graffs hänvisning till att alla ska få tid till frågor kan absolut vara anledningen till att han vill gå vidare. Det stämmer att det finns begränsad tid för frågor och när en fråga tar lång tid finns mindre tid för andra. Känslan som förmedlas i stunden är dock att Graff undviker att information som kan urholka NSF:s försvar får utrymme. I och med journalisternas respons verkar också de känna av detta. Innan Graff gått vidare till nästa fråga hinner dock Bendiksen svara, med samma pokeransikte som medan han studerat bilden:

Jag kan inte förnimma att jag såg samma trafikskylt på den förpackning som jag köpte. Och jag kan inte förnimma att det varken stod på pappkartongen utanpå eller på tuben.

Bendiksen väljer alltså att delvis förneka att varningen fanns på förpackningen han själv köpte. När han säger att det är något han inte kan förnimma, gör han det samtidigt omöjligt för andra att säga emot. Det går att bevisa att en förpackning har en viss varningssymbol, men det går aldrig att bevisa att någon minns samma förpackning på ett visst sätt. Genom sin formulering avfärdar Bendiksen därmed det bilden visar, men håller samtidigt ryggen fri ifall det skulle visa sig att den förpackning han köpte faktiskt visade samma symbol. Graff tar vid efter Bendiksen och använder återigen strategin tona ner händelsens kränkande karaktär. Denna gång gör han det på ett nytt sätt, genom att gå till angrepp på anklagaren. Graff säger skarpt:

Då vill jag bara säga att ... det är helt okej att ställa frågor. De ska vi svara på. Men du bör då bringa klarhet i om det faktiskt är samma förpackning. Det måste vara grundläggande.

Med det sagt ifrågasätts giltigheten hos den bild journalistens visar. Det är ändå tydligt att en stress uppstått hos såväl Graff som Bendiksen. Graffs röst blir mer skarp och han är snabb med att lämna över ordet till nästa journalist. Samtidigt bläddrar Bendiksen i sina papper utan någon uppenbar anledning. Efter denna händelse sker också en förändring i Bendiksens retorik. Genom att i högre grad än tidigare använda ett medicinskt språkbruk tillskrivs Bendiksen ethos kopplat till sin yrkesroll som läkare. Han appellerar också i högre grad till logos och visar genom att detaljerat redogöra för fakta att han inte har något att dölja. Bendiksen verkar nu också mer ivrig att svara på frågorna. Det blir inte minst tydligt då Bendiksen får en fråga om hur hans anställning hos NSF ser ut och han ger ett betydligt mer utförligt svar än vad situationen egentligen kräver.

Presskonferensen slutar efter cirka en timme med att en journalist drar en parallell till Sundbys dopningsfall och frågar ”Hur ska vi tolka att också i detta dopningsfall, så läggs all skuld på läkaren?”. Røste svarar:

Vi har inte lagt skulden på någon och har heller inte uttalat oss om det. Vi har så långt förhållit oss till det som läkaren och Therese har berättat. Och så kommer tiden visa när saken utvecklar sig eller processen är färdig, vad som är riktigt i förhållande till det.

Genom att säga så argumenterar man än en gång för tesen att detta var en olycka och att man därmed inte vill hålla någon skyldig. Alla sluter upp bakom varandra. Intressant är dock att Røste, till skillnad från de andra på scen, ändå delvis öppnar upp för att något nytt kan framkomma under processen.

5.1.3 Övergripande analys

Argumentationen fokuserar i huvudsak på pathos och görs med syftet att NSF:s tes ska accepteras som giltig. Eftersom ett sätt att som talare få publiken att känna känslor är att själv visa vad man känner, påverkas publiken med all sannolikhet av Johaug's tårar och spruckna röst, vilka kan påverka publiken att känna medlidande och tro på NSF:s version.

Att välja en sådan känslomässig retorik är dock riskfyllt, då det även kan få motsatt effekt. Risken finns att publiken tycker att känslouttryckarna verkar överdrivna och uttänkta. Uppfattas inte talaren som äkta i sina känslor minskar trovärdigheten. Johaug är dessutom inte den första idrottaren som gråtande förnekat sin skuld på en presskonferens efter ett dopningsavslöjande. Som tidigare nämnts har det senare många gånger visat sig att dessa idrottare ljugit. Publiken, inte minst journalisterna, är medvetna om detta och kan därför vara kritiska till det som sker framför dem.

Att Johaug inte medverkar på frågestunden påverkar också de frågor som journalisterna kan ställa och vem som hamnar i fokus. Med Johaug närvarande hade frågestunden antagligen kretsat kring henne. Nu hamnar istället resten av organisationen i fokus, allra främst Bendiksen. Journalisternas frågor rör därför NSF:s rutiner och hur Bendiksen kunde göra ett sådant misstag. Publiken börjar med andra ord att tala om händelsen som ett misstag och den som finns kvar att beskylla i rummet är Bendiksen. På så vis undgår Johaug rollen som den som gjort fel och NSF skyddar en av förbundets främsta och mest populära representanter.

Alla som representerar NSF har sin tydliga roll. Att Johaug och Bendiksen närvarar talar för sig själv, då det är de som är direkt inblandade i det som skett. Johaug har rollen som offer och Bendiksen rollen som en person som gjort ett rejält misstag. Graff är som kommunikationschef även han given på en presskonferens. Här tar han rollen som moderator och svarar inte själv på några frågor, vilket tillhör det förväntade. Skogstad och Røste är som ordförande för Langrennskomiteen respektive NSF ytterst ansvariga för det som rör dessa grupper och pratar därmed om mer övergripande organisatoriska frågor. I och med att alla dessa roller eller personae får plats på presskonferensen blir också fler intressenter sedda. Därmed minskar risken för kritik från någon intressentgrupp som känner sig bortglömd. Medan Bendiksen kanske främst tillgodoser mediernas och allmänhetens informationsbehov, riktar sig Røste snarare till sponsorer, även fast de egentligen har samma budskap. Valet av deltagare och deras respektive roller har NSF därför skött bra.

Johaug sticker tydligt ut, då hon med sitt förtvivalade uttryck är en kontrast mot de samlade kostymklädda männen på scen. Dessutom är hon i en annan situation än övriga representanter från NSF, då hon är den som faktiskt fastnat i dopningstestet och riskerar att för evigt bli stämplad som fuskare. Hade samtliga personer på scen uppträtt som Johaug hade presskonferensen känts kaosartad. Nu framkommer istället en känsla av att NSF har koll på situationen men att Johaug som har drabbats starkast sitter i en fruktansvärd sits. Dessutom hade Johaug redan innan presskonferensen högt ethos i och med sin status som idrottsstjärna. Även fast detta ethos fått sig en törn då hon fastnat i ett dopningstest, har hon på presskonferensen med sig mycket av det ethos hon som idol redan byggt upp. När publiken sedan innan är positiv till talaren ökar sannolikheten att talaren lyckas övertyga sin publik. Med det förtvivalade uttrycket väcks dessutom sympatier (pathos) och Johaug's retorik lär på så sätt ytterligare tala till hennes fördel.

Sammanfattningsvis domineras presskonferensen av pathos och NSF försvarar sig genom de imagereparerande strategierna skjuta undan ansvaret, utföra en kompenserande handling, förneka ansvaret samt tona ner händelsens kränkande karaktär.

Ingen ber om ursäkt, kanske för att det hade varit att erkänna en skuld i det som skett. Alla står bakom samma tes, även fast Røste lite vagt nämner att saker kan ändras under den kommande processen. NSF gör ett klokt val då de väljer att tala om Sundbys dopningsfall och vilka åtgärder de satt in, då frågan ”hur kunde detta ske två gånger?” ligger som en outtalad fråga i rummet. De övergripande attityder som kommer till uttryck under presskonferensen är chock och ledsenhet, samtidigt som man visar att man ska kavla upp armarna för att göra det bästa möjliga av situationen.

5.2 Presskonferens, 14 oktober 2016

Även detta material tillhör studiens första del, då det framför allt besvarar hur NSF kriskommunicerat.

5.2.1 Kontext

Presskonferensen hölls dagen efter att nyheten om Johaug's positiva dopningsprov släppts och var medias andra chans att på en presskonferens ställa frågor till NSF's företrädare. På plats fanns skidåkarna Marit Bjørgen och Ingvild Flugstad Østberg, samt en mängd journalister. Även andra personer från NSF närvarade, men de var där som administrativ personal. Presskonferensen tog plats utomhus i skidmiljö i Holmenkollen och var upplagd som en frågestund. Nedan följer en kort beskrivning av Bjørgen och Østberg.

Marit Bjørgen

Norsk längdskidåkare tillika kollega till Therese Johaug. Bjørgen har vunnit OS-guld, VM-guld och den totala världscupen (Lindberg, 2016). Hon har tidigare rankats som den mest populära idrottaren i Norge (Fossbakken, 2014, 8 april).

Ingvild Flugstad Østberg

Østberg är liksom Bjørgen norsk längdskidåkare och kollega till Johaug. Hon har vunnit OS-guld, VM-guld och flera lopp i världscupen (Nationalencyklopedin, 2016:b). Østberg blev efter framgångarna i 2016 års Tour de Ski uppmärksammas som en ny publikfavorit bland norrmännen och blev av media bland annat kallad för ”norsk idrotts nya sweetheart” (Stokstad, 2016, 1 maj).

5.2.2 Den förda kriskommunikationen

Presskonferensen inleds med att Bjørgen och Østberg ställer sig framför journalisterna, redo för att svara på frågor. De är klädda i sportiga kläder med sponsorloggor och ”Norge” stort på ryggen. Det går inte att missa att de tillhör det norska skidlandslaget. Därmed blir det också tydligt att de representerar NSF.

Både Bjørgen och Østberg har en lätt och naturlig makeup och sticker på så sätt inte ut åt något håll. De ser bekymrade ut och tittar genomgående ned i marken. Båda talarna har redan ett starkt ethos i och med sina roller som norska landslagsåkare, vilket

ytterligare stärks av klädseln som betonar deras roll som nationalhjältar. Eftersom det är i idrottskläder vi är vana att se både Bjørgen och Østberg, hade ett annat klädval dessutom stuckit ut från det förväntade. Med attribut som visar kopplingen till Johaug och det oroliga uttrycket framkommer redan i det icke-verbala språket personen ”den orolige vännen”. Detta är en roll som både Bjørgen och Østberg senare förstärker i sin verbala kommunikation.

Bjørgen svarar på presskonferensens första fråga. Hon berättar hur det senaste dygnet varit och det blir tydligt att hon ser Johaug som ett offer för omständigheterna och att allt är ett stort misstag. Bjørgen säger med gråt i rösten:

Det är ju helt överkligt. Det har varit tufft, det har det. Och det har varit tungt att se hur tufft Therese haft det.

När journalisten frågar hur de har hanterat beskedet tar Østberg en djup suck och svarar:

Det är ju först och främst en riktigt tråkig och ledsam sak och jag känner så för Therese och Fredrik. Man unnar ingen att ha så ont som vi har sett Therese ha haft det. Och speciellt inte en lagmedlem, så nära väninna och ja, en av våra bästa vänner. Så det är, det är tungt.

Østberg darrar på rösten och bekräftar även hon tesen att Johaug och Bendiksen hamnat i situationen av misstag. Tidigare nämnda persona blir också tydlig då hon säger att hon inte vill se någon ha så ont som Therese, en av hennes bästa vänner.

Flera gånger ställs frågan om hur Bjørgen och Østberg ställer sig till att ansvaret för vad som finns i kroppen juridiskt ligger hos utövaren själv. Ingen av dem förnekar att det är så men menar att man måste kunna lita på hälsoteamet, vilket de säger att de gör. I och med att de talar om sin tillit till hälsoteamet tar de bort skulden från Johaug, eftersom hon då inte är ensam om att lita på läkarna. Samtidigt stärker de NSF:s ethos, då de gör klart för journalisterna att deras förtroende för NSF:s hälsoteam inte har minskat med detta, något som annars hade varit en naturlig reaktion från utövarna.

Efter att Bjørgen och Østberg inledningsvis svarat på var sin fråga, svarar under lång tid endast Bjørgen på journalisternas frågor. Efter en stund är det som att Østberg inser detta och försöker delta mer i samtalet. När Bjørgen ska svara på hur hon kan stötta Johaug, hinner Østberg före och säger att de i laget ska stå samlade i detta. Hon fortsätter:

Vi är ett riktigt bra gäng som ska stå genom det här och stötta varandra. Och vi

ska vara där för Therese. ... Och då ska vi komma igenom det här.

Efter detta är Østberg mer aktiv i presskonferensen. Båda två är tagna av det som skett och plötsligt brister rösten för Bjørgen, som måste torka bort en tår. I samband med detta tas återigen ansvarsfrågan upp. Bjørgen svarar:

Igen så är det ju vi som utövare som sitter med ansvaret till syvende och sist, det är det ju. Nu vill inte jag gå in på den saken runt Therese direkt, det vill jag inte.

Bjørgen säger ett par gånger under presskonferensen att hon ”inte vill gå in på saken”, då det handlar om det aktuella fallet. Även Østberg säger detta när hon får frågan om hon såg tuben med Trofodermin när de var på lägret där Johaug ska ha använt krämen. Detta visar hur både Bjørgen och Østberg undviker att svara på frågor som kan ge journalisterna uttalanden som skulle kunna vinklas till att Johaug har skuld i detta. Under presskonferensen talar både Østberg och Bjørgen om Johaug som en god vän vars etiskt goda värderingar de inte tvivlar på. De berättar hur synd de tycker om Johaug och Bendiksen, som på grund av ett misstag har hamnat i en mardrömslik situation. De säger också att de har fortsatt förtroende för hälsoteamet. Dessutom nämner Bjørgen att hon börjat tvivla på om ”det är värt” att fortsätta sin egen satsning på skidåkningen, när ett misstag kan omkullkasta allt och få en att må så dåligt som Johaug.

... som idrottsutövare så är det ju det värsta du kan komma i. En sådan situation. Och att se en av mina bästa vänner hamna i en sådan situation, och jag vet vad Therese står för, så är det ja om det är värt det. Är det värt att hamna i en sådan situation själv?

Presskonferensen avslutas med att en journalist återigen tar upp ansvarsfrågan; ”Therese sa ju igår att hon är oskyldig. Med den bakgrunden att man som utövare har sista ansvaret - är hon oskyldig?”. På detta svarar Bjørgen att hon är alldeles för nära Johaug för att kommentera saken och Østberg menar att det inte är deras uppgift att dela ut domar. Samma journalist ställer en följdfråga, på vilken Bjørgen ändå dämpat säger ”Som jag sa tidigare, till syvende och sist så har ju vi ansvaret.” och mumlar lite innan den ansvarige för presskonferensen meddelar att det var den sista frågan. Bjørgen och Østberg lämnar platsen och NSF:s ansvarige ger Bjørgen en klapp på axeln.

5.2.3 Övergripande analys

Bjørgen och Østberg håller fast vid NSF:s ståndpunkt från dagen innan och de använder liknande imagereparerande strategier. De skjuter undan ansvaret genom att tala om situationen som ett oturligt misstag och genom sin retorik förnekar de att Therese skulle ha något ansvar för det som skett.

Varken Bjørgen eller Østberg nämner ordet ”dopning”, utan talar genomgående om ”den här saken”. På så sätt försöker de tona ner händelsens kränkande karaktär genom minimering. Enligt rådande doxa är dopning starkt negativt laddat. Genom att inte nämna ordet undviker man att Johaug ska förknippas med detta. Man bäddar för att hon istället ska ses som ett offer för ett misstag. Denna strategi verkar fungera, då inte heller journalisterna nämner ordet dopning. Flera journalister verkar dessutom ha gått med på NSF:s version och retorik då de ställer frågor som ”Kan man förstå hur något sådant här kan ske 2016?” och ”Hur kan du fortsatt ha tillit till hälsoteamet?”, vilka utgår från NSF:s beskrivning av krisen.

Att just Bjørgen och Østberg närvarar är med all sannolikhet inte en slump. Som nämnts är de framgångsrika och uppskattade norska längdskidåkare, vilket ger dem ett starkt ethos. Inte minst norrmännen och andra med intresse för längdskidåkning lär vara positivt inställda till dem sedan tidigare. Med framgångarna kommer också en medievana, vilket underlättar i sammanhanget. De kommer inte säga något ogenomtänkt, då de vet hur media fungerar.

Förutom det ethos de redan byggt upp, arbetar de på flera sätt med att förstärka ethos under presskonferensen. Bjørgen appellerar till arete då hon pratar om hur länge hon varit med i sammanhanget och när både Bjørgen och Østberg poängterar att de känner Johaug väl, appellerar de till fronesis. Båda bygger upp bilden av att de vet vad de talar om.

Bjørgen och Østberg stärker även NSF:s ethos, när de som omtyckta atleter försvarar förbundet. Genom att tala varmt om Johaug gör de detsamma även för henne. Att som idrottare försvara någon som är anklagad för dopning har också ett stort symbolvärde. Eftersom ingen vill försvara dopning och på så sätt själv smutsas ned, ger det en tydlig signal om att de verkligen tror på sin väns historia.

Största delen av presskonferensen genomsyras av pathos, både i den verbala och icke-verbala retoriken. Vi får veta hur fruktansvärt Johaug mår, ser hur oroliga och berörda Bjørgen och Østberg är och får veta hur denna tragedi utlösts av den mänskliga faktorn. Det visar inte minst Bjørgens citat:

Ja som jag säger är vi ju människor och där det finns människor är det mänskligt att göra fel, det är det. Och Fredrik har varit landslagsläkare och min läkare och jag har haft full tillit till honom. Och jag lider med honom, i den situation han står i.

Det framkommer egentligen inte någon ny information under presskonferensen. Istället

för att bidra med information verkar presskonferensen syfta till att förstärka den tes som lades fram föregående dag. Det är två chockade vänner som möter pressen och de säger så lite som möjligt. Genom att titta i marken och ibland vara korta i tonen uttrycker de en något negativ attityd gentemot pressen. Det är dock en attitydyttring de verkar komma undan med, eftersom det är tydligt att de är i chock och media dessutom törstar efter uttalanden. Presskonferensen är ett sätt för NSF att tillmötesgå mediernas önskan om nya uttalanden och samtidigt rikta medias fokus i önskad riktning. Vid total tystnad från förbundet hade medierna endast kunnat spekulera i vad som skett, medan en presskonferens riktar medias fokus mot det som sägs där.

Sammanfattningsvis används de imagereparerande strategierna skjuta undan ansvaret, förneka ansvaret och tona ner händelsens kränkande karaktär. Bjørgen och Østberg står till fullo bakom NSF:s linje.

5.3 Pressträff, 27 oktober 2016

Även denna pressträff besvarar främst de frågor som berör *hur* NSF kriskommunicerat, men genom att fundera över vad för typ av frågor som ställs under intervjuerna går det delvis också att utläsa hur kommunikationen har tagits emot.

5.3.1 Kontext

Pressträffen var Johaug's andra möte med media sedan hon fått dopningsbeskedet. På plats fanns journalister från sju utvalda norska mediebolag, som alla fick sju till åtta minuter var med längdskidåkerskan (Malmqvist & Sundelius, 2016, 27 oktober). Bland dessa mediebolag fanns bland annat NRK och NTB, vars intervjuer analyseras nedan. Pressträffen tog plats i ett till synes mindre rum.

Först analyseras intervjun som gjordes av NRK, därefter intervjun med NTB. Slutligen analyseras intervjuerna övergripande tillsammans.

5.3.2 Intervju med NRK

Johaug filmas i närbild och journalisten syns inte under intervjun. Journalisten inleder med att fråga ”Hur har du det nu Therese Johaug?”, en fråga som många säkert vill ha svar på efter att ha sett hennes förtvivalade uttryck i direktsändning två veckor tidigare. Johaug svarar med darrig röst:

Ja det har varit riktigt tufft, de sista fjorton dagarna sedan presskonferensen. Och jag har behövt tid, tid att smälta det som har skett. Och till att få ro.

Med detta appellerar Johaug liksom på den första presskonferensen direkt till pathos. Eftersom detta är en intervju styrs dock samtalet till viss del av journalistens frågor. Vi vet inte om Johaug hade inlett intervjun med att appellera till pathos om journalisten

hade öppnat med en annan fråga. Därför måste intervjun analyseras i sin helhet för att vi ska kunna få en rättvis bild av vad Johaug använder för retorisk strategi.

Journalisten går efter en stund vidare från att tala om Johaug's reaktioner på det som skett, till att fråga om vad som faktiskt hände dagen då hon använde krämen Trofodermin. Johaug svarar:

Jag fick krämen och förpackningen av Fredrik. Jag tog med paketet på rummet och öppnade det, kastade bruksanvisningen och förpackningen och använde krämen enligt anvisningarna från Fredrik. ... Och jag hade fått försäkran av honom att det inte stod på dopningslistan, så jag studerade det inte något mer.

Johaug använder här en logosbaserad argumentation och går därmed vidare från inledningen som appellerade till pathos. Johaug använder en hel del logosargument för att stödja sin tes, argument som inte ändrats sedan den första presskonferensen. De känslolagade argument som framkommer har inte heller de förändrats i någon större utsträckning, åtminstone inte till sin karaktär. Även denna gång säger hon ”Jag trodde hundra procentigt på det han sa”. Hon håller sig med andra ord till samma strategi som NSF gjort från start. Liksom på den första presskonferensen pratar Johaug också om hur det som hänt påverkat henne mentalt. Gråtandes säger hon:

För att vara helt ärlig så har dagarna varit väldigt upp och ner och jag har haft dagar då jag sagt att 'nu orkar jag inte mer'. Men så känner jag ändå att innerst inne i mitt hjärta så är det här det jag brinner för. Och jag vill tillbaka.

Journalisten frågar om hon fortfarande menar att hon står utan skuld. Johaug svarar med tydlig röst ”Ja, det gör jag”. Lika tydligt svarar hon på frågan om hon hade kunnat göra något annorlunda:

Nej. Jag känner att jag gjorde det jag skulle göra. Jag gick till min läkare, jag frågade om han hade en kräm jag kunde ha på mina läppar. Det var han som gick och köpte krämen, det var han som gav mig krämen i handen. Och på frågan om det här stod på dopningslistan så sa han nej. Och då, då trodde jag på det. På en man som har varit så länge i systemet.

Johaug står fast vid sin berättelse. Det var läkaren som gjorde fel och hon själv agerade i god tro. Även här används alltså den imagereparerande strategin förneka ansvaret.

Eftersom Johaug inte mött media på två veckor, måste hon förhålla sig till frågor och spekulationer som uppkommit sedan sist. Johaug menar att det är för att bemöta dessa

frågor som hon valt att möta media igen. De frågor som ställs handlar främst om händelseförloppet i Italien, Johaug nuvarande mående samt om sanningshalten i hennes berättelse. Frågorna appellerar till såväl logos som pathos och ethos, vilket också avspeglas i Johaug svar. De logosbaserade argumenten utgörs av detaljerade beskrivningar över händelseförloppet, medan de tillfällen då hon talar om sitt mående främst appellerar till pathos. Precis som i många andra sammanhang återfinns dock flera appellformer i samma argument. Johaug citat ”Jag hade förlorat massa energi, för jag hade haft diarré, ont i huvudet och inte känt mig bra”, är ett exempel på detta. Hon använder fakta för att argumentera för varför hon använde krämen (logos), samtidigt som hon berättar om hur dåligt hon mådde av solbrännan för att publiken ska känna sympati (pathos).

De som ser intervjun vet redan vem Johaug är och hon har med sin hjältestatus som idrottsstjärna redan starkt ethos. Detta finns närvarande utan att Johaug behöver hänvisa till det. Som tidigare nämnts är Johaug ethos dock kantstött eftersom hon är anklagad för dopning. Därmed kan vissa i publiken vara svåra att övertyga genom arete och fronesis. För att övertyga dessa kan eunoia passa bättre, vilket Johaug också använder sig av. Genom citat som ”Jag ska komma igenom det här. Jag ska komma tillbaka till skidspåret. Och jag ska kämpa för Norge, för medaljer, i framtiden.”, talar hon i termer av ”vi”. Hon ska kämpa för Norge, för sitt och stora delar av publikens hemland. På så sätt byggs hennes kantstötta ethos upp igen.

Avslutningsvis är det intressant att analysera de frågor journalisten ställer, då det kan ge en bild av hans inställning till krisen och hur väl NSF lyckats med sin kommunikation. Journalisten inleder med att fråga hur Johaug mår men övergår efter en stund till att fråga om händelseförloppet. Vissa frågor är mer granskande gentemot NSFs version, men i stort kan frågorna snarare anses vara neutrala. Dessa mer neutrala frågor handlar exempelvis om hennes träning under avstängningen och om hon fruktar att resten av säsongen ryker. Den attityd som yttras från journalisten är – kanske främst genom tonläget – vänlig.

5.3.3 Intervju med NTB

Endast Johaug är i bild och intervjun inleds med ”Therese Johaug, hur har du haft det nu?”. Johaug svarar ”Det har varit riktigt tufft. De fjorton dagarna efter presskonferensen har varit krävande, och jag har behövt tid”. Efter inledande artighetsfras går journalisten på med lite mer kritiska frågor som handlar om att många är misstänksamma mot Johaug, vilket visar att han inte helt eller oreflekterat har köpt NSFs historia. Johaug svarar:

Det är väldigt konstigt att folk inte tycks tro på det jag sagt. För jag har bara varit väldigt öppen och väldigt ärlig. Och berättat hela historien.

Journalisten fortsätter med kritiska frågor om varför hon gick ifrån sina egna rutiner, varför hon inte dubbelkollade innehållsförteckningen, att det finns de som tror att det var hon själv som köpte förpackningen eller att hon medvetet dopat sig, samt vad hon vanligtvis brukar använda för salva när hon har munsår. Johaug förnekar att hon agerat klandervärt och skyller fortsatt på Bendiksen. Hon menar att hon följde sina rutiner, att hon måste kunna lita på sin läkare, att allt hon sagt är sant och att hon denna gång inte kunde använda sin vanliga salva eftersom detta inte var munsår utan solbränna.

I början av intervjun präglas Johaug retorik främst av pathos, men hon övergår efter ett tag till att allt mer appellera till logos. Johaug är också tydlig med att hon inte kan analysera och övertyga mer än vad hon gör. Det visas exempelvis då journalisten säger att det finns många som tror att hon dopat sig medvetet och Johaug svarar:

Jag kan säga det att den här historien är så sann som det går att få det. Jag fick ett sår på mina läppar som gjorde att det gjorde väldigt ont. Jag fick krämen av Fredrik, med anvisning på hur jag skulle bruka den. Och jag använde den i tio dagar. Och något annat finns det inte att säga.

Intervjun avslutas med att Johaug berättar om det enorma stöd hon fått och appellerar då till såväl ethos som pathos. Det faktum att så många stöttar henne bygger hennes trovärdighet (ethos) och att hon berättar att det varit en jobbig tid samtidigt som hon fäller en tår, kan väcka publikens sympatier (pathos).

För det första har jag fått enorm stöttning från det norska folket. Jag har fått så mycket kärlek, något jag värdesätter otroligt högt. Och tjejerna i laget, hela stödorganisationen har stöttat mig genom den svåra tiden. Hela min familj och inte minst Nils Jakob som har varit den viktigaste personen som stöttat mig i den här svåra tiden. Och han har varit helt enastående. Jag hade inte klarat det här utan honom.

De gånger Johaug säger nya saker i denna intervju beror det på att journalisten ställer andra, till viss del mer kritiska, frågor än tidigare journalister gjort. Samtidigt så är det ingen egentlig ny information som framkommer. Johaug står fast vid det hon sagt tidigare, använder samma imagereparerande strategier, och eftersom ord står mot ord är det svårt att genom logosargument övertyga de som inte redan övertygats.

5.3.4 Övergripande analys av intervjuerna

Detta är Johaug första officiella framträdande efter presskonferensen den 13 oktober och skillnaden i hennes uttryck är slående. Johaug är klädd i en klarorange tröja och har en lätt makeup som gör henne rosigt om kinderna och ger en pigg blick. Hon har utsläppt

hår och man förstår att inför denna pressträff har hon gått in för att mer se ut som sitt vanliga jag. Johaug är också betydligt lugnare än sist, även om hon torkar bort några tårar emellanåt och rösten spricker på sina ställen. Över lag är hon mer lik Therese Johaug så som vi brukar se henne, dock med en sorgsen blick och gråten ständigt nära. Detta förmedlar att Johaug hunnit hämta sig från den första chocken, men fortfarande har det väldigt tufft.

Med detta förmedlar Johaug ett mer professionellt intryck i den icke-verbala kommunikationen, vilket är passande då det gått en tid sedan hon fick beskedet. Även den verbala kommunikationen är mer traditionellt professionell. Följande citat, där Johaug svarar på NTBs fråga om vad hon tror att Antidoping Norge kommer att yrka på för straff, är ett exempel på denna mer professionella hållning:

Jag måste infinna mig och förhålla mig till det arbete de gör. Och jag måste bara göra det bästa av de möjligheter jag har nu. ... Och jag ska göra så gott jag kan. Försöka lägga ner ett bra jobb, för att komma tillbaka senare.

Johaug måste dessutom förhålla sig till de frågor som debatterats sedan hon sist mötte media. Eftersom Johaug inte deltog på frågestunden under den första presskonferensen är detta också första tillfället hon tvingas bemöta medias frågor. Frågor har fram till dess besvarats av andra representanter från NSF. Eftersom journalisterna under intervjuerna inte ifrågasätter detta, verkar Johaug ha kommit undan med att under krisens första veckor undvika journalisters frågor. Det kan bero på att det finns en förståelse för att Johaug befinner sig i chocktillstånd samt att det finns andra som svarat på frågor. Det går dock inte att undvika frågor för evigt. Hearit menar att organisationer i kris bör kommunicera så snart som möjligt. Det inbegriper också att svara på frågor, då det är naivt av en organisation att tro att det räcker med att ge sin egen version av krisen och inte vara beredd att bemöta motfrågor. Därför måste även Johaug, som i denna kris utgör huvudpersonen, förr eller senare möta journalisternas frågor. Att göra det innebär dock att Johaug själv förlorar viss kontroll över samtalets riktning.

Det framkommer emellertid inte mycket nytt under intervjuerna. Johaug står fast vid NSFs ursprungliga tes och när det inte finns så många fler logosargument att tillägga för att övertyga skeptiker får hon förlita sig på sina ethos- och pathosargument. Journalisternas attityder gentemot intervjuobjektet varierar delvis, men båda har ett mått av såväl förståelse och vänlighet som visst ifrågasättande i rösten. I NTBs intervju ställs dock fler kritiska frågor än i NRKs intervju.

Utifrån Hearits ideala apologia lyckas Johaug över lag väl. Ingen kan veta om apologian är sanningsenlig, men hon håller fast vid sin version och menar att hon är uppriktig.

Detta ger en trovärdighet som inte hade funnits om Johaug och NSF börjat vackla i berättelsen och sagt emot sig själva. Om det vid ett senare tillfälle skulle komma fram att Johaug och NSF talat osanning, riskerar man dock en ännu värre kris.

Som tidigare nämnts kommer apologian vid en lämplig tidpunkt och även kontexten är passande för ändamålet. Det är dessutom Johaug själv som utlyst pressträffen och hennes team har valt ut vilka medier som får närvara. På så sätt är träffen så frivillig den kan vara i sammanhanget. Genom sin retorik riktar sig dessutom Johaug till många intressenter. När hon nämner att hon ska kämpa för Norge adresserar hon särskilt det norska folket, men i stort riktar sig hennes retorik brett och tillfredsställer kraven hos allt från media till Antidoping Norge och andra med ett intresse för längdskidåkning. Med mer specifika grupper som exempelvis sponsorer, lär Johaug dessutom haft ytterligare kommunikation under krisens gång. All kommunikation behöver inte rikta sig till samtliga intressenter, så länge alla intressenter adresseras i något sammanhang.

5.4 Tävlingspremiär i Beitostølen, 19 november 2016

Detta material tillhör del två i studien och besvarar alltså främst hur väl NSF:s kriskommunikation kan ses som lyckad. Delvis kan man även se hur NSF själva kommunicerar, eftersom också deras representanter får komma till tals.

5.4.1 Kontext

Varje år inleds tävlingssäsongen i norsk längdskidåkning med tävlingar i Beitostølen. 2016 års tävlingspremiär sändes av NRK, en tävlingspremiär som kunde ses som en uppvärmning inför världscuppremiären helgen efter. Programmet leddes av Ida Nysæter Rasch och expertkommentator Fredrik Aukland, vilka stod utomhus under sändningarna. Tävlingarna kommenterades av Jann Post och Torgeir Bjørn. Nedan följer en kort beskrivning av programmets experter och programledare.

Ida Nysæter Rasch

Programledare för NRK:s sändningar av längdskidor sedan 2012 (Riise, 2012, 16 november).

Fredrik Aukland

Expertkommentator på NRK med erfarenhet av att träna bland annat det norska juniorlandslaget och det schweiziska landslaget i längdskidor (Internationella skidförbundet, 2016, 5 mars). Detta innebär att Aukland bland annat har tränat Therese Johaug och Martin Johnsrud Sundby (TV2 Norge, 2014).

Jann Post

Sportkommentator för NRK sedan flera år tillbaka (Paulsen, 2014, 25 februari).

Torgeir Bjørn

Har i över tjugo år kommenterat längdskidor för NRK och var tidigare själv längdskidåkare i det norska landslaget (Midtbø, 2015, 7 januari).

5.4.2 NRKs rapportering

Nästan det första som nämns i programmet är den speciella situation som norsk skidåkning befinner sig i. Rasch säger:

Och det är en speciell säsong vi har framför oss, för det har varit tidernas svåraste uppladdning för utövarna. Martin Johnsrud Sundby har varit avstängd efter bruk av astmamedicin och det startade en debatt om astmamedicin i norsk längdskidåkning. Och nu är Therese Johaug suspenderad efter att ha testat positivt för ett förbjudet ämne. Fredrik, det värsta som kunde ske norsk längdskidåkning har skett.

Denna inledning fokuserar på att skidåkarnas säsongsuppladdning varit ovanligt tuff, att detta beror på allt som skett under sommaren och hösten, samt att norsk skidåkning är i en krissituation. Det är också intressant att fundera över vad Rasch *inte* säger. Hon hade exempelvis kunnat inleda med ”Både Martin Johnsrud Sundby och Therese Johaug har åkt fast för dopning och norsk längdskidåkning har kritiserats för att medicinera friska åkare”. Det hade varit en mycket mer kritisk vinkling, men ändå helt sant.

Efter Rasch tar Aukland vid:

Ja det är ju helt otänkbart den situation norsk längdskidåkning nu står i. Norge har varit ett föregångsland när det gäller antidopningsarbete och vi har varit väldigt duktiga på att peka på andra som opererat i gråzoner och brutit regelverk. Och det att vara i en sådan situation som Norge är i nu, det är svårt. Det är svårt för laget och det är svårt internationellt. Det är självklart en situation vi skulle ha velat vara utan och det är en lång resa tillbaka för att återupprätta den tillit som vi har internationellt.

Därpå säger Rasch att det varit en svår och hektisk höst. Hon lämnar med det över till ett inslag som kort sammanfattar situationen, vilket ackompanjeras av lätt sorgsen bakgrundsmusik. Inslaget börjar med att Johaug på presskonferensen den 13/10 gråtandes säger ”Det finns inte ord som beskriver hur jävligt jag har haft det den senaste veckan”. Därefter visas korta klipp från Johaug respektive Sundbys presskonferenser, på en representant från Antidoping Norge som berättar vad Clostebol är, samt en röst som säger ”...frågor... varför man inte tog upp telefonen och kontrollerade detta”. Inslaget avslutas med att Sundby säger ”Jag ska ta mig an nästa säsong. Jag ska blöda för det VM-guldet. Och jag ska resa mig från det här”.

Inslaget förmedlar att det är en ledsam situation för såväl sporten som de individer som drabbats. Den sorgsna musiken, Johaug's tårar och Sundbys heroiska uttalande om att blöda för VM-guldet och resa sig från den situation han (utan skuld) hamnat i, appellerar till pathos och lär väcka sympatier hos delar av publiken. Valet att också visa när Antidoping Norge berättar att Clostebol är en anabol steroid samt spela upp rösten som ifrågasätter varför ingen dubbelkollade krämens innehåll, bryter dock mot hur resen av inslaget vinklats. Medan inslaget i stort vill väcka sympatier, berättar man med dessa klipp att det som skett faktiskt är dopning.

Efter inslaget diskuterar programledarna vad händelserna betytt för landslagen. Aukland säger:

Först och främst har det varit ett extremt tryck på landslagen, både åkare, ledare och hela skidförbundet. Och det är klart att det har gjort att allt sportsligt fokus har hamnat åt sidan och allt fokus har dragits till dessa saker. Och det har gjort det svårt för åkarna, utövarna och ledarna. Det har nog präglat upptakten för denna säsong. Jag hoppas att samtliga åkare har fått fokusera på det sportsliga så de kan vara så bra förberedda för denna säsong som bara är möjligt.

Diskussionen följs av klipp från intervjuer som NRK gjort med ett antal landslagsåkare. De befinner sig i ett till synes mörkt rum och bara den som intervjuas är upplyst. Åkarna har på sig typiskt norska lusekoflor med sponsorloggor på, en tydlig markör för att de representerar det norska landslaget. I inslaget deltar bland annat Østberg, som säger:

Ja det har varit en speciell både sommar och höst. Och det har påverkat alla, det har påverkat mig. Och det är klart, kanske speciellt det sista som skedde med tanke på att det ju var med Therese och att vi är väldigt nära så, det ger ju ändå men. ... Men träning och så har ju gått bra, där har vi liksom fått göra jobbet allihop. Men det blir ju fel att säga att det inte har påverkat, det blir fel.

När Østberg pratar om det ”som skedde” istället för exempelvis ”det som kom fram” eller ”det senaste avslöjandet”, gör hon Johaug till en passiv aktör som inte själv gjort fel. Fokus i uttalandet ligger dock på hur händelserna har påverkat henne sportsligt. Krisens sportsliga påverkan är något Rasch och Aukland väljer att fortsatt fokusera på. Aukland menar exempelvis att när inte alla i laget närvarar på lagets träningar så är det ”svårt att hålla samma kvalitet” på träningspassen. Rasch nämner dock att detta är det interna perspektivet och säger att det ska bli spännande att se vad detta kommer göra med andra länders syn på skidnationen Norge. Aukland håller med och säger:

Jag tänker att det kan bli en väldigt speciell tur till Världscuppremiären nu i Ruka i Finland. Finnarna är kritiska till Norge. Det har en historik, finnarna blev ju tagna för grovt dopningsbruk i VM i Lahtis 2001, så det är klart att med den historiken i bakhåll så tror jag det blir svårt när laget kommer till flygplatsen i Ruka och ska möta internationell press och kanske först och främst finsk media. För löpare och ledare, det kan bli en svår sak att möta.

Diskussionen avslutas med att NRKs skidkommentatorer kommenterar tiden som varit. Post säger:

Ja som längdskidkommentator i NRK är vi vana vid att folk vill komma fram och diskutera, oavsett vem vi möter. Vanligtvis funderar de på sportsliga ting. I år har det varit att diskutera om Martin Johnsrud Sundby-fallet, Therese Johaug-fallet, och astmamedicinering. Och det är lite ledsamt att diskutera hela tiden, så nu ser vi fram emot att det också ska handla lite om det sportsliga, och idag är det något vi väntat på i ett och ett halvt år; Marit Bjørgen gör comeback efter att hon blivit mamma!

Med övergången till Bjørgen går samtalet in på hennes comeback och om all skidåkning de har att se fram emot under dagen. Därmed är diskussionen om dopningshärvan avslutad.

5.4.3 Övergripande analys

Att NRK redan i programmets inledning diskuterar NSF:s kris är talande för hur centralt det som skett är för norsk längdskidåkning. Som nämnts är rapporteringens vinkling inte särskilt dömande mot NSF utan handlar främst om hur allt som skett kan ha påverkat det norska längdskidlaget i deras tävlingsförberedelser. Rasch talar om det, Aukland talar om det, och hela inslaget med landslagsåkning handlar om detta. Programledarnas attitydyttringar gentemot NSF är positiva, trots att den officiella historien om vad som skett i både Johaug och Sundbys fall är att NSF:s läkare gjort misstag. Redaktionen säger dock att norsk längdskidåkning är i en allvarlig situation, även fast man snarare syftar till förtroende och uppladdning än NSF:s hantering av mediciner.

Det är också tydligt att man ser på Norge som ett föregångsland som inte sysslar med dopning. Exempelvis nämns inte ordet dopning, förutom när de talar om icke-norska aktörer. När Aukland väljer att säga ”finnarna blev ju tagna för grovt dopningsbruk i VM i Lahtis” och samtidigt väljer att inte benämna det som skett i Norge som dopning, så differentierar han den norska krisen från vad han anser vara värre fall. Aukland använder också förstärkning då han säger ”Norge har varit ett föregångsland när det gäller antidopningsarbete” och när Post berättar att ”det är lite ledsamt att diskutera hela tiden” för att sedan lämna ämnet som att det inte vore särskilt allvarligt, används

minimering. Strategin tona ner händelsens kränkande karaktär är alltså central.

5.5 Tävlingspremiär i Bruksvallarna, 19 november 2016

Liksom föregående avsnitt svarar detta material främst på hur väl NSF lyckats med sin kommunikation. Även här framkommer emellertid delvis också NSFs strategier, eftersom representanter från organisationen intervjuas under programmet.

5.5.1 Kontext

Varje år inleds tävlingssäsongen i svensk längdskidåkning med tävlingar i Bruksvallarna. Sedan flera år tillbaka sänder SVT direkt från tävlingarna genom programmet Vinterstudion, ett program som följer tävlingarna under hela längdskidsäsongen. Förutom att visa tävlingarna, ger konceptet utrymme för fördjupande inslag och intervjuer. Det utdrag ur SVTs Vinterstudion som här analyseras är från 2016 års premiärprogram. Det omfattar uppsnacket innan tävlingsstart och fokus i insamlingen av empiri har särskilt legat på det som rör Johaug's dopningsfall. Nedan ges en beskrivning av programmets deltagare, såväl redaktion som intervjupersoner:

André Pops

Pops är programledare och sportprofil på SVT. Säsongen 2016/2017 är Pops tionde säsong som programledare för Vinterstudion (SVT, 2016:d).

Johanna Ojala

Ojala är expertkommentator i Vinterstudion och har själv en bakgrund som längdskidåkare. Ojala har även varit längdskidtränare i såväl Sverige som Norge (Modin, 2013, 6 december).

Mathias Fredriksson

Fredriksson är expertkommentator för Vinterstudion och var tidigare längdskidåkare i det svenska landslaget. Fredriksson har sagt att han ibland kan önska att hans karriär skett under "en annan tidsepok, som var lite renare" och syftar då på att det under hans karriär pågick mycket dopning inom längdskidsporten (Modin, 2013, 22 november).

Jacob Hård

Rutinerad kommentator i Vinterstudion (SVT, 2016:d).

Anders Blomquist

Kommentator och längdexpert i Vinterstudion. Blomquist har själv en bakgrund som elitskidåkare (Rudbäck, 2016, 14 februari).

Per "Pliggen" Andersson

Landslagsläkare och medicinskt ansvarig i det svenska längdlandslaget (Svenska

skidförbundet, 2016). Andersson är på plats för att svara på redaktionens frågor.

Ulf Morten Aune

Landslagskoordinator för det norska längdlandslaget. Aune intervjuas i programmet via videolänk (SVT, 2016:d).

Petter Olberg

Efter Bendiksens avgång blev Olberg ny landslagsläkare i det norska längdlandslaget. Även Olberg är med via videolänk för att intervjuas (ibid.).

5.5.2 SVTs rapportering

Under programmets första dryga tio minuter nämns inte den norska krisen, men när Pops säger att även norrmännen har tävlingspremiär samma helg börjar redaktionen diskutera norsk längdskidåkning. Inledningsvis diskuteras de sportsliga resultaten från Beitostølen, men snart skiftar fokus till dopningshärvan. Pops säger:

... vi kommer ju också den här säsongen att få en lite speciell bevakning av längdskidsporten med tanke på allt som har hänt under sommaren och hösten. Det har varit hela havet stormar för längdskidsporten och framför allt för världens bästa längdnation, Norge.

Med detta påannonseras ett inslag om det som skett. Inslaget är ackompanjerat av dramatisk musik och inleds med att vi i slow motion ser Johaug gå in på presskonferensen 13/10, samtidigt som tidningsrubriker från världens hörn visas i bild. En rubrik från Washington Times lyder ”Norwegian Cross Country Skier Therese Johaug test positive” och Dier Spiegel skriver ”Langlauf-Star Johaug positiv getestet”. Samtidigt hörs rösten från ett svenskt nyhetsankare som säger ”Välkommen till Sportnytt. Den slog ner som en missil på förmiddagen, nyheten att...”. Reporterns röst avbryts av en gråtande Johaug som på presskonferensen berättar sin historia.

Inslaget övergår till att i samma dramatiska stil visa Sundbys presskonferens. Även här hörs ett svenskt nyhetsankare, som säger ”Den norska skidstjärnan Martin Johnsrud Sundby stängs av i två månader för brott mot dopningsreglerna”. En person som tittarna förstår är medicinsk expert, kommenterar Sundby-fallet med ”Om man påstår att det inte är prestationshöjande har man ingen koll på fakta”.

Därefter visas en bild på Trofoderminförpackningen, som är tydligt märkt med en varningssymbol för dopning. Samtidigt hörs Johaug säga ”Jag är helt knäckt och vansinnigt förtvivlad”. Därefter uttalar sig NRKs kommentator Torgeir Bjørn:

Det är som en skräckfilm för norsk längdskidåkning. Det värsta tänkbara har hänt.

Först hade vi Martin Johnsrud Sundby, nu är det Therese Johaug. Och det skadar norsk längdskidåkning något väldigt.

Inslaget övergår till att en svensk reporter i samband med presskonferensen 14/10 rapporterar om stämningen i Norge:

Det var Therese Johaug i varenda sändning, oavsett om det var en nyhetssändning eller om det var en sportsändning och det var det enda det pratades om.

Därpå visas hur fotografer ivrigt fotar Johaug och NSF:s övriga representanter vid presskonferensen 13/10 och ytterligare tidningsrubriker visas. Därefter säger Bendiksen ”Jag förstod inte där och då att det var ett förbjudet ämne på WADAs lista”. Återigen visas krämen och förpackningen. Sedan går man snabbt över till pressträffen 27/11, där en journalist frågar Johaug om hon fortfarande menar att hon är oskyldig. Hon svarar ”Ja”.

Johaugs förnekande ställs i kontrast till nästa klipp, där en representant för Antidoping Norge säger ”Vi anser att utövaren inte är utan skuld, eftersom hon inte undersökt vad salvan innehåller”. Därpå visas återigen Johaug som förnekar sin skuld genom att säga ”... jag ska ge allt för att visa alla att jag är oskyldig till det här”. Hon slår näven i bordet, vilket personen som klippt inslaget har valt att visa i slow motion och till det adderat en ljudeffekt i form av en åskknall. Sekvensen är med andra ord dramatisk. Hela inslaget avslutas med att Sundby säger ”I Norge fuskar vi inte. Så är det bara. I norsk skidåkning fuskar vi inte”.

Inslaget är effektivt och dramatiskt i och med musiken i bakgrunden, tidningsrubrikerna som berättar om dopning och kris, de känslösa klippen från flera presskonferenser, samt motsägande citat där de anklagade bedyrar sin oskuld medan andra så kallade experter är mer kritiska. Ordet dopning nämns dessutom flera gånger i både tal och text. Denna dramatik är talande för inslagets dominans av pathos som appellform, trots att det till synes endast ska ge information om vad som hänt.

Det är märkbart att dopning enligt rådande doxa är negativt och det verkar tas för givet att allmänheten vet att dopningsanklagade ofta förnekar sin skuld. Inslaget bjuder in publiken att tvivla på NSF. SVT hade kunnat valt annan musik, klipp där NSF ger en förklaring till händelserna, och istället för de kritiska tidningsrubrikerna visa mer positiva rubriker så som norska TV2s rubrik ”Johaug er Norges mest populære idrettsutøver” (Nygård & Wedervang, 2016, 16 november). Det hade ramat in händelsen på ett för NSF betydligt mer smickrande sätt. Att SVT inte gör så tyder på

misstänksamhet mot förbundet. Man får dock inte glömma att det också är ett sätt för SVT att göra ett bra och fängslande TV-program.

Efter inslaget fortsätter sändningarna från studion, dit den svenske landslagsläkaren Per ”Pliggen” Andersson anslutit. Pops tar till orda och sammanfattar situationen med:

Mycket känslor och mycket frågor. 'Inom Norge joxar vi inte' säger Martin Johnsrud Sundby, men likväl så står vi här med två norska dopningsfall och en het debatt om astmamedicinering, både av friska och av sjuka åkare.

Pops frågar Andersson om han kan garantera att något likt det som skett i Norge inte kommer ske i Sverige. Andersson säger att han känner sig trygg med det svenska antidopningsarbetet, men att man självklart aldrig kan garantera något. Andersson avslutar med ”... otroligt tragiskt och det är ju en läkares värsta mardröm att något sådant här ska kunna ske av misstag”. Med det argumenterar Andersson för att NSF:s version stämmer. Utifrån Anderssons officiella ståndpunkt verkar NSF alltså ha övertygat honom med sin kriskommunikation. Pops lyfter därefter samtalet till att handla om förtroendet för längdskidsporten och frågar:

Mathias man märker att reaktionerna är rätt spridda, från att 'det här är en storm i ett vattenglas' till att andra är förbannade, frustrerade och uppgivna och säger att de tröttnat på sporten. Var någonstans på den här skalan befinner du dig, som du rätt nyligen lämnade det som aktiv?

Fredriksson svarar:

Nej jag har ju fortfarande stort förtroende för längdskidsporten. Samtidigt förstår jag, det är en allvarlig företeelse när världens både bästa herr- och damåkare bryter mot antidopningsreglerna, det är klart att det är allvarligt och bör få konsekvenser. Och vi bör få en debatt kring det, så jag förstår att det pratas mycket om det. Men personligen så har jag fortfarande ett stort förtroende för längdskidsporten och att det har en bra framtid där. Men det är klart, det har ju rört om det här och det ska det göra. Det är ju alltså två allvarliga fall som har inträffat.

Både Pops och Fredriksson berör därmed att människors reaktioner och förtroende för idrotten har varierat. Fredriksson är tydlig med att det är allvarliga fall och att det faktiskt handlar om brott mot dopningsreglerna. Han lindar inte in det genom att förklara varför det hänt eller att alla kan göra misstag utan säger rakt ut att ”det är en allvarlig företeelse när världens både bästa herr- och damåkare bryter mot

antidopningsreglerna”. Dock hade både Pops och Fredriksson kunnat kritisera NSF ännu hårdare om de velat, men är istället relativt diplomatiska i sin retorik. De pratar inte om det som medvetet fusk och Pops säger att vissa anser att reaktionerna har varit överdrivna.

Efter Fredrikssons uttalande vänder sig Pops till Aune och Olberg, vilka deltar via videolänk. Pops ställer kritiska frågor, vilket också speglar sig i hans tonläge och röst, och får bland annat följande svar:

Så är det ju två tillfällen här då som är väldigt tråkigt för norsk längdskidåkning, norsk skidsport och Norge som idrottsnation. Det är två helt separata fall ... Det ena är en misstolkning av regelverket, det är en sjuk utövare som hade behov av extra behandling. Det andra är en jättemiss, en personlig tragedi för två stycken som har väldigt ont utav det.

NSF beskriver alltså händelserna på ett helt annat sätt än Fredriksson. Medan Fredriksson talar om dopningsbrott och allvar, försöker NSF tona ner händelsens kränkande karaktär. Situationen beskrivs inte som ”allvarlig” utan som ”tråkig”. Det är inte ”upprepade misstag” utan ”två helt separata fall”. De talar om en ”misstolkning” och ”en jättemiss, en personlig tragedi”, istället för exempelvis ”ignorans” eller ”dåligt omdöme” vilket också hade kunnat beskriva händelserna. Det tyder på att NSF står fast vid sin strategi och använder samma imagereparerande strategier som de gjort från start.

Pops frågar Hård och Blomquist om deras syn på saken. Blomquist säger:

... när det gäller Sundby och Johaug. Jag har svårt att se att det är systematisk dopning för att skaffa sig fördelar. Men däremot, som vi kommer in på när det gäller astmamedicinsaker där så blir jag mer och mer tenderad till att där finns det nog någon medveten strategi ... och den känns inte bra, den måste man grunda. Men det är inte fusk mot dopningsreglerna som jag ser det, men där känner jag mig inte riktigt fullt så trygg nu som jag kanske gjort tidigare då.

Hård håller med Blomquist och denna syn vittnar om att de övertygats av NSF:s kriskommunikation i dopningsfallen, men inte när det gäller medicineringen av icke-astmatiker. Detta kan tyda på att NSF på många sätt lyckats med kriskommunikationen i fallen Johaug och Sundby, men att de i skuggan av dopningsfallen missat att kommunicera effektivt kring den skandal som egentligen inte handlar om ett regelbrott och därför kan ha nedprioriterats. Detta är relevant för studien, då Johaug:s dopningsfall och kommunikationen kring detta har påverkats av - och påverkar - andra kriser i organisationen. Den förstärkande effekten av flera kriser verkar alltså ha gjort debatten

om astmamedicinering till en allvarligare kris för NSF än den kanske annars skulle blivit.

Vinterstudion ägnar därefter en stund åt att diskutera Sundby och astmamedicinering, för att sedan återgå till Johaug's fall.

Återigen visas ett videoinslag, vilket inleds med en glad Johaug som med såriga läppar på lägret i Italien ler mot kameran. I klippet säger Johaug:

Det är både media och experter som ska uttala sig på ett sätt som gör att folk som sitter hemma i soffan nästan tror att vi har "dopat" oss.

Med publikens förkunskap om att Johaug bara några veckor senare själv testade positivt för dopning blir uttalandet en dramatisk kontrast till dagsläget. Även i detta inslag ökar dramatiken av bakgrundsmusiken. En berättarröst kommenterar:

Föga anade Therese Johaug med sönderbrända läppar den turbulens som skulle vända upp och ner på hennes tillvaro. 16 september hamnade norskan i ett så kallat out-of-competition-test. Drygt två veckor senare kom chockbeskedet: du har testat positivt. 13 oktober, nästan en månad efter provtagningen blev världen varse. På en omtumlande presskonferens.

Vi får återigen se Johaug, denna gång gråtandes på presskonferensen 13/10. Hon bedyrar sin oskuld och berättarrösten kommenterar:

Hennes egen förklaring - hon hade använt munsårssalvan Trofodermin åt de där sönderbrända läpparna. Utan att veta att den innehöll en anabol steroid. Landslagsläkaren Fredrik Bendiksen tog på sig hela skulden och klev av sitt uppdrag.

Publiken får se Bendiksen berätta om händelsen och klipp från presskonferensen med Bjørgen och Østberg. Berättarrösten säger:

Samtidigt som utländska konkurrenter undrade hur norrmännen tänkte. Konkurrenten Aino Kaisa Saarinen gick in på samma apotek, köpte en likadan tub och visade upp en tydlig varningssymbol.

Kameran zoomar in på en bild där Saarinen håller i en Trofoderminförpackning där varningssymbolen syns tydligt. Berättarrösten säger att Johaug först inte stängdes av, vilket starkt kritiserades av det Internationella skidförbundet (FIS) vars representant i

nästa klipp säger ”It is a steroid and that is an obligation to suspend her”. Berättarrösten tar vid:

17 oktober tog allt en ny vändning. Då avslöjades att norskan själv tagit emot förpackningen och borde kunnat sett dopningssymbolen. 19 oktober svarade Antidoping Norge med att stänga av henne i två månader i väntan på dom.

Anstein Gjengedal, chef för Antidoping Norges åtalsnämnd, säger att de inte anser att Johaug står utan skuld. Detta följs av ett klipp där Johaug säger emot deras uttalande. Inslaget avslutas med att berättarrösten säger:

Nu återstår bara att få veta domen, när den väl kommer, och framför allt hur långt ett eventuellt straff blir.

Inslaget är liksom programmets första inslag dramatiskt och appellerar till pathos. Även logos är närvarande, då information ges om händelseförloppet. De informativa argumenten framförs dock på ett känslomässigt och dramatiskt sätt i och med musiken, den valda dramaturgin och citat som ”Föga anade Therese Johaug med sönderbrända läppar den turbulens som skulle vända upp och ner på hennes tillvaro”.

Inslaget präglas dessutom av viss misstänksamhet, där avsändaren inte verkar vara säker på att det NSF sagt är hela sanningen. Såväl Saarinens som FIS och Antidoping Norges kritik mot det som skett lyfts fram, vilket förstärker den misstänksamhet inslaget präglas av. Dock visas även flera företrädare för NSF, däribland Johaug själv, som försvarar det som skett.

Att inledningsvis visa att Johaug talat emot att normmännen skulle vara dopade, för att sedan själv fastna i ett dopningstest, får Johaug att säga emot sig själv och därmed minskar hennes ethos. Den som klippt inslaget verkar med andra ord inte helt övertygad av NSF:s kriskommunikation. Dock hade man precis som i programmets första inslag kunnat vara ännu mer kritisk om man velat.

Inslaget följs av ytterligare frågor till Aune och Olberg och sedan går diskussionen återigen över till att handla om astmamedicinering. Därefter är det dags för tävlingsstart och fokus skiftas till att handla om dagens tävlingar.

5.5.3 Övergripande analys

SVT använder en hel timme av programmet för att diskutera NSF:s kris. Att krisen inte bara drabbar Norge blir därför tydligt. Såväl dömande som mer förstående röster och attityder lyfts fram, men rapporteringen är generellt kritiskt granskande gentemot NSF.

De som uttalar sig om huruvida de tror på NSF:s historia eller inte verkar dock eniga om att anse att både Johaug och Sundbys fall är misstag, om än oerhört klantiga sådana. På så sätt har NSF lyckats med sin kommunikation. Alla uttalar sig dock inte och kritiken mot NSF gällande medicinering av icke-astmatiker är dessutom hårdare, en kris som lär ha förstärkts av Johaug och Sundbys dopningsfall. Det blir också tydligt att SVT inte helt anammat NSF:s retorik, utan till skillnad från NRK använder ordet dopning och ifrågasätter det NSF säger.

Sändningarna från Vinterstudion är sammanfattningsvis mer granskande än NRK:s sändningar. NRK fokuserar på individer som drabbats, hur uppladdningen för säsongen påverkats och anseendet hos norsk längdskidåkning. SVT väljer att istället tala om krisen på organisations- och idrottsnivå, diskutera det svenska lagets rutiner, ifrågasätta NSF:s metoder och berättelse, samt lyfta frågor som uppkommit längs vägen. Det är dock viktigt att tänka på att studien endast omfattas av *en* sändning hos respektive kanal och således inte kan generaliseras på varken nationsnivå eller kanalnivå. Sändningarna ger emellertid en fingervisning i hur rapporteringen sett ut och om NSF lyckats med sin kriskommunikation.

6. Slutsats och diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka Norska skidförbundets kriskommunikation i samband med att Therese Johaug testat positivt för det dopningsklassade preparatet Clostebol. För att besvara syftet ställdes frågeställningarna ”Vilka strategier används i kriskommunikationen?”, ”Hur kommer dessa strategier till uttryck?”, ”Hur förhåller sig detta till den ideala apologian?”, samt ”I vilken omfattning kan man anse NSF:s kriskommunikation som lyckad?”. I detta kapitel sammanfattas inledningsvis studiens resultat och såväl syfte som frågeställningar besvaras. Därefter följer en diskussion om vad som finns att lära av detta fall samt förslag på vidare forskning.

6.1 Hur NSF har skött sin kriskommunikation

NSF är konsekventa i sin kriskommunikation. Den historia man berättar förändras inte med tiden och ingen som officiellt uttalar sig för NSF viker från den gemensamma berättelsen. Hade NSF vacklat i historien, hade det i högre grad öppnat upp för krisens intressenter att ifrågasätta förbundet. Därför ger den samlade berättelsen trovärdighet, man talar med *en* röst och förmedlar *ett* budskap. Detta går att ställa i kontrast till Floyd Landis tidigare nämnda dopningsfall, där den anklagade miste trovärdighet genom att ändra strategi och säga emot sig själv under krisarbetets gång.

Retoriskt appellerar NSF framför allt till pathos. Det blir inte minst tydligt av att det fälldes tårar i samtliga videoklipp där NSF var avsändare. Detta kan självklart vara genuint och behöver inte vara en medveten strategi från förbundets sida. Eftersom det skedde genomgående och ingenting gjordes för att förhindra detta, kan man emellertid dra slutsatsen att NSF:s strategi åtminstone *inte* innebär att visa en enad front av lugn och saklighet.

Att NSF talar om ett misstag med oerhörda konsekvenser, att Bendiksen berättar om sin barndom och att Johaug lägger stor vikt vid att poängtera hur fruktansvärt hon har haft det, är också exempel på hur man appellerar till pathos. Detsamma gäller det faktum att NSF ger Østberg och Bjørgen utrymme att offentligt visa sitt stöd för Johaug och tala varmt om sin vän. Som pålitliga tredje parter bidrar de dessutom till att effektivt stärka förbundets argumentation. Alla dessa yttringar appellerar till pathos och ger tillsammans uttryck för en genomgående strategi.

NSF använder flera av Benoits imagereparerande strategier. Faktum är att alla huvudstrategier förutom ”be om ursäkt” används. Det signalerar att NSF inte tycks anse att de har något att be om ursäkt för och blir en del av NSF:s argumentation om att det som skett är ett misstag. De imagereparerande strategier som är mest centrala i NSF:s kriskommunikation är tona ner händelsens kränkande karaktär, skjuta undan ansvaret,

samt förneka ansvaret. Eftersom händelsen beskrivs som otur eller ett misstag istället för medveten dopning, tonar man ner händelsens kränkande karaktär och skjuter samtidigt undan ansvaret. Händelsens kränkande karaktär tonas dessutom ned genom att NSF undviker ordet dopning, samt att Johaug inledningsvis inte stängs av. Att undvika en avstängning kommunicerar att Johaug inte är någon som dopat sig, eftersom det bara är dopade idrottare som stängs av.

Strategin förneka ansvaret används genom att förneka att Johaug agerat felaktigt och istället skylla händelsen på landslagsläkaren. Även fast det för ett landslag är allvarligt när lagets läkare gjort fel, är det ändå mindre krisartat än om landslagets största stjärna dopat sig och stängs av från tävlan.

Till viss del används även strategin utföra en kompenserande handling, när man berättar att NSF tillsatt en granskningskommitté för att se över förbundets rutiner. Hade detta inte gjorts skulle NSF med största sannolikhet kritiserats för att inte ta tag i organisationens problem. Huvudfokus i kriskommunikationen ligger dock på annat.

Över lag verkar NSF ha lyckats väl med sin kriskommunikation. Såväl NRK som journalisterna på presskonferenserna verkar dela NSF:s bild av vad som hänt och även representanter för SVT verkar tro på åtminstone delar av NSF:s historia. SVT liksom vissa andra journalister ifrågasätter förvisso NSF och är kritiska mot organisationens agerande, men utifrån att krisen handlar om att världens bästa längdskidåkarska åkt fast för dopning hade de kunnat vinkla sin rapportering betydligt mer kritiskt om de velat.

Genom att jämföra NRK:s och SVT:s sändningar kan man emellertid dra slutsatsen att NSF inte lyckats nå alla intressenter lika väl, då SVT är mer kritiska. Detta kan bero på att NSF:s strategi att appellera till pathos och därigenom väcka sympati för Johaug fungerar bättre i en kontext där Johaug sedan innan är hjälte än i en kontext där majoriteten inte har samma känslomässiga band till den anklagade. I en norsk kontext är Johaug nationalhjälte, medan hon i en svensk kontext "bara" är en riktigt duktig skidåkare. Därför fungerar inte den valda retoriken lika väl i Sverige som i Norge.

Att kommunikationen anpassats sämre till en utrikes kontext blir dessutom tydligt när man ser till den förstärkande effekt som upprepade kriser har på varandra. Utifrån vad som framkommer av SVT:s rapportering från Bruksvallarna verkar NSF ha lyckats väl med kriskommunikationen i fallen Johaug och Sundby, men mindre bra i kommunikationen om astmamedicinering. Dopningsfallen är på papperet mer allvarliga då de handlar om regelbrott, medan astmadebatten endast handlar om etik. I samklang med övriga händelser förstärks dock frågan, vilket NSF inte verkar ha anpassat kommunikationen efter. Därmed har frågan fått utrymme att växa. Återigen bör dock

poängteras att detta är en kvalitativ studie. Därför går det inte att dra generella slutsatser av materialet. Däremot kan man utifrån resultaten se övergripande mönster och det är dessa mönster som här diskuterats.

Delvis verkar NSF rikta sig mer till vissa intressenter än till andra, vilket kan säga något om vilka NSF ser störst behov att frias av. Söker man i första hand det norska folkets fortsatta uppbackning, konkurrerande länders varaktiga respekt för skidnationen Norge, eller förtroende från de instanser som har makt att avgöra Johaug eventuella straff? Liksom alla organisationer i kris vinner NSF på att bemöta samtliga intressenter, men samtidigt ha en tanke om vilka intressenter som bör prioriteras högst. Med en retorik som genomgående argumenterar för att Johaug genom att rådfråga sin läkare har tagit det ansvar som rimligtvis kan krävas av en idrottare, när man många intressenter men anpassar mellan raderna kommunikationen till instanser med formell makt att avgöra hennes skuld. Hade NSF endast riktat sig till exempelvis det norska folket hade andra argument kunnat vara lika effektiva. Då hade det exempelvis kunnat räcka med att tala om händelsen som ett mänskligt misstag, istället för att använda argument om rättssäkerhet för idrottare.

Den kommunikation som denna studie undersöker riktar sig direkt till journalister som via media rapporterar om vad som hänt till allmänheten. Man kan anta att kommunikationen som skett bakom stängda dörrar direkt med olika instanser eller grupper, sett ut på ett åtminstone delvis annorlunda sätt. Därmed kan den offentliga kommunikationen, som analyseras i denna studie, riktas mer brett.

Det är intressant att fundera över vilka alternativa strategier NSF hade kunnat välja. Organisationen hade exempelvis kunnat ta avstånd från Johaug eller Bendiksen och poängtera att någon som fuskar inte har något i det norska landslaget att göra. Med en sådan retorik hade reaktionerna blivit annorlunda. Kritiken hade antagligen riktats mer mot Johaug än mot förbundet. Samtidigt hade det inneburit att förbundet förlorat sin största stjärna och förtroendet för idrotten hade fått sig en ordentlig törn, eftersom idrottens gigant då pekats ut som någon som fuskat. Nu väljer NSF istället att sluta upp bakom de som ska ha utlöst krisen.

NSF hade även kunnat välja att undvika gråt på presskonferenserna, i högre grad adressera publikens emotionella relation till dopning, eller i sin kommunikation visa större förståelse för att människor kan tvivla på en dopningsanklagad idrottares apologia. Det är viktigt att se att det finns flera möjliga sätt att kriskommunicera, eftersom det tydliggör de val som den krisande organisationen gjort.

Sammanfattningsvis höll NSF fast vid sin strategi och appellerade främst till pathos. Dessutom differentierades det som skett från andra dopningsfall, då detta enligt NSF

inte handlade om dopning utan snarare om ett misstag. NSF lyckades över lag väl med kriskommunikationen i fallet Johaug, särskilt inrikes. Utifrån resultatet kan praktiker lära att det är viktigt att hålla fast vid sin strategi, att fundera över vem man främst riktar sig till och vad det kan få för konsekvenser, samt att publikens känslomässiga band till den eller det som försvaras påverkar hur kriskommunikationen bör utformas. Dessutom kan ordval påverka intressenters bild av krisen, vilket NSF:s undvikande av ordet dopning och konsekvenserna av detta ger uttryck för. Är man medveten om dessa faktorer har man mycket att vinna när man ska kommunicera vid en kris.

6.2 NSF:s kriskommunikation i relation till den ideala apologian

NSF:s kriskommunikation kan också diskuteras med teorin om den ideala apologian som utgångspunkt. Om NSF:s apologia är sann och uppriktig går inte att säga, men utifrån de reaktioner som studerats verkar apologian av många åtminstone uppfattas som så. Därmed uppfylls Hearits kriterium om att apologian bör vara sanningsenlig. Jag vill hävda att NSF även kommunicerar vid en lämplig tidpunkt, trots att det kan anses vara länge att vänta en vecka med att kommunicera. Att NSF:s trovärdighet inte skadas av denna väntan, beror enligt min analys på att det utanför den innersta kärnan inte existerade någon kris förrän den började kommuniceras. Situationen riskerade inte heller att förvärras av att man avvaktade.

Att NSF tar initiativet till presskonferenserna tyder på frivillighet. En presskonferens är också en vanlig och lämplig kontext för att kommunicera en apologia och som tidigare nämnts adresserar förbundet flera intressenter. Utifrån Hearits sex första punkter verkar NSF alltså ha uppfyllt kriterierna för en ideal apologia väl, vilket bäddar för att mottagarna ska få en positiv syn på NSF:s etik och trovärdighet.

Hearits tio innehållsliga punkter uppfylls däremot inte i lika hög grad. Bendiksen medger visserligen att han gjort ett misstag och visar ånger över detta, men fallets huvudperson Johaug hävdar att hon står utan ansvar. NSF erbjuder ingen kompensation och visar ingen medkänsla för andra intressenter än Johaug och Bendiksen. Man ska dock se över organisationens rutiner och erbjuder på så sätt en korrigerande åtgärd. NSF:s representanter ger också en detaljerad förklaring till händelserna och hur detta kunde ske. Vissa detaljer, så som hur stor halt av det förbjudna ämnet Johaug hade i kroppen, utelämnas dock. Det är praxis vid dopningsutredningar, men är samtidigt information som hade kunnat styrka eller underminera NSF:s argumentation.

Trots att NSF inte uppfyller alla innehållsliga kriterier för en ideal apologia anser jag inte att det är negativt för förbundets trovärdighet. Att uppfylla de innehållsliga kriterierna hade i detta fall nämligen bidragit till att NSF sagt emot sig själva i sin argumentation om att Johaug inte har någon skuld. Detta är ytterligare en anledning till varför forskningsfältet kriskommunikation vinner på att många typer av fall undersöks, då det inte finns ett sätt att kommunicera som passar vid samtliga kriser.

6.3 Dopningsanklagelser – komplexa fall

En utmaning för idrottsförbund vid dopningsanklagelser är att det handlar om ett väldigt negativt laddat ämne där det samtidigt kan vara svårt att avgöra vem som talar sanning. Den anklagade är dessutom ofta en hjälte för många människor, vilket kan skapa en inombords konflikt hos krisens intressenter. De hoppas att den anklagade är oskyldig, men kan samtidigt ha svårt att våga lita på densamme. Förbunden kan vinna mycket på att förstå hur människors emotionella inställning till såväl dopning som till den anklagade påverkar hur de mottar krisbudskapet. I denna studie blev det inte minst tydligt av att de journalister som kan antas ha ett starkare känslomässigt band till Johaug i högre grad verkar ha fortsatt förtroende för NSF än andra journalister.

Ytterligare en faktor som gör dopningskriser komplexa är att de riskerar att radera förtroendet för hela idrotten. Om idrottstävlingar domineras av atleter som fuskar blir idrotten i förlängningen varken intressant att delta i eller titta på. Det kan i sin tur påverka allt från återväxten i idrotten, till huruvida den krisdrabbade idrotten får medieutrymme och möjligheten att som utövare få sponsorer. Denna problematik ser vi sällan i andra typer av organisationskriser, eftersom exempelvis ett företag som misskött sin ekonomi inte på samma sätt riskerar att sänka förtroendet för hela företagssektorn.

Dopning är ett ständigt aktuellt ämne och när en dopningskris uppstår, gör den det i förhållande till tidigare fall. Som nämnts skedde Johaug's dopningsfall i en kontext där förbundet redan var krisdrabbat. Men det skedde också i en kontext där misstänksamma konkurrenter länge ifrågasatt de norska åkarnas överlägsenhet i skidspåren och där samma idrott inte ens två decennier tidigare chockats av många grova dopningsöverträdelser. Detta är viktigt för såväl praktiker som forskare att vara medvetna om. Som idrottare eller idrottsförbund misstänkliggörs du inte enbart av dina egna tidigare övertramp, utan även av andras ageranden.

Slutligen är det förebyggande arbetet relaterat till dopningskriser en viktig aspekt. Dopning är något man inom idrotten vet kan komma att orsaka en kris och därför borde idrottsförbunden kunna förbereda sig för detta. Att Johaug inte testats för dopning på fyra månader innan det positiva testet lämnades var inte gynnsamt för hennes berättelse. Hade hon nyligen lämnat ett negativt prov hade det stärkt versionen om att det förbjudna ämnet kom från krämen hon använde i Italien. Av detta kan man lära att det är en fördel att se till att dopningstester görs ofta, men även att det är relevant att se över hur man som idrottsförbund rent kommunikativt har förberett sig för en eventuell dopningskris.

6.4 Reflektioner kring studiens genomförande

Under arbetsprocessen uppkom inga större hinder. Metoden var passande för att besvara frågeställningarna och teorierna understödde resultaten väl. Genom att analysera

videofiler kunde såväl verbal som icke-verbal kommunikation analyseras, vilket dessutom gjorde att fler nyanser i argumentationen framkom.

En potentiell svaghet är dock att jag som utförde studien gjorde detta på egen hand och därför inte behövde argumentera för eller ifrågasätta slutsatserna lika mycket som jag hade behövt om studien gjorts i grupp. I och med den transparens som präglar studien välkomnas dock alternativa tolkningar och möjligheterna för andra att granska studien är goda.

I och med studiens höga giltighet och trovärdighet är resultaten relevanta för att besvara syftet. Norska skidförbundets kriskommunikation i samband med Johaug's positiva dopningsprov har undersökts och studiens syfte har därmed uppnåtts.

6.5 Förslag på vidare forskning

Som inledningsvis nämndes är kriskommunikation relaterat till dopning ett relativt outforskat ämne. Eftersom dopningskriser är särskilt komplexa, då de drabbar många intressenter på skilda sätt, väcker starka känslor och handlar om såväl regelbrott som etikbrott, vill jag argumentera för att forskningen har mycket att lära av att studera dessa kriser. Det gäller ur både ett kommunikationsperspektiv och ett idrottsperspektiv.

Förutom att komplettera fältet med ytterligare fallstudier, kan framtida studier gräva djupare i detta fall. Det finns mycket att lära av att mer djupgående analysera mottagarperspektivet, fokusera på medias rapportering, jämföra detta fall med liknande fall, eller se på de långsiktiga konsekvenserna. Att studera en kris när den är som mest aktuell ger ett visst perspektiv, medan en studie över samma kris ett år senare ger ett annat. Därför hoppas jag att fler väljer att studera detta fall eller på annat sätt fördjupa sig i de kommunikativa utmaningarna en dopningsanklagelse för med sig.

Referenser

- Andersson, M. (2013). *När hjältar faller - En jämförande studie av Aftonbladets och Expressens skildring av idrottshjältarna Ludmila Engquist, Tiger Woods, Lance Armstrong och Oscar Pistorius*. (Kandidatuppsats). Gävle: Institutionen för humaniora, Högskolan i Gävle. Tillgänglig:
<https://pdfs.semanticscholar.org/8a76/623f1a74ea931b0586c466610497550f5e6c.pdf>
- Benoit, W. L. (2007). *Communication in political campaigns*. New York: Peter Lang.
- Benoit, W. L. (2011). NPR's Image Repair Discourse on Firing Juan Williams. *Journal of Radio & Audio Media*, 18(1), s.84-91, doi: 10.1080/19376529.2011.562818
- Bitzer, L.F. (1968). The Rhetorical Situation. *Philosophy & Rhetoric*, 1(1), s.1-14.
- Bjarne, T. (2016). Norge. I *Nationalencyklopedin*. Tillgänglig:
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/norge>
- Caplan, H. (1954). Introduktion. I M.T. Cicero. *Rhetorica ad Herennium* [Elektronisk resurs]. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Coombs, W.T. (2007, 30 oktober). *Crisis Management and Communications*. Institute for Public Relations. Hämtad 2016-11-02 från
<http://www.instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>
- Coombs, W.T. & Holladay, S.J. (red.) (2012). *The handbook of crisis communication*. (Pbk. ed.) Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell.
- Coombs, W.T. (2014). State of Crisis Communication: Evidence and the Bleeding Edge. *Research Journal of the Institute for Public Relations*, 1(1).
- Dagbladet. (2016, 14 oktober). *Hele pressekonferansen: Marit Bjørgen om Johaug-saken*. [Videofil]. Hämtad från
<https://www.youtube.com/watch?v=p3wDSgwOhiU>
- Eiranson, E. (2016, 13 oktober). Johaug fast i dopningstest. *SVT*. Hämtad 2016-11-10 från <http://www.svt.se/sport/vintersport/therese-johaug-har-testat-positivt-for-forbjudet-preparat/>

- Ekström, M. & Larsson, L. (red.) (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Fossbakken, E. (2014, 8 april). Northug faller kraftig. *Kampanje*. Hämtad 2016-12-08 från <http://kampanje.com/archive/2014/04/northug-faller-kraftig/>
- Glantz, M. (2010). The Floyd Landis doping scandal: Implications for image repair discourse. *Public Relations Review*, 36(2), s. 157-163.
- Gradin, I. & Lundholm, A. (2016, 19 oktober). Therese Johaug inte testad för dopning på fyra månader. *Sveriges Radio*. Hämtad 2016-12-14 från: <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=179&artikel=6543467>
- Grimlund, L. (2016, 1 november). Olsson vill prata etik med norska skidåkare. *Dagens Nyheter*, s.10.
- Hearit, K.M. (2006). *Crisis management by apology [Elektronisk resurs] : corporate response to allegations of wrongdoing*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Helseth, M.N., Thingnes, H., & Lien J.A. (2016, 27 oktober). Johaug vurderte å gi seg etter den positive dopingproven. *Norsk rikskringkasting (NRK)*. Hämtad 2016-11-02 från <https://www.nrk.no/sport/johaug-vurderte-a-gi-seg-etter-den-positive-dopingproven-1.13198587>
- Holden, L. & Strøm, O.K. (2016, 13 oktober). Johaug tatt i doping etter funn av forbudt stoff. *Verdens Gang*. Hämtad 2016-12-05 från <http://www.vg.no/sport/doping/johaug-tatt-i-doping-etter-funn-av-forbudt-stoff/a/23819091/>
- Internationella skidförbundet. (u.å.). *Johaug Therese*. Hämtad 2016-11-11 från <http://data.fis-ski.com/dynamic/athlete-biography.html?sector=CC&competitorid=121309&type=result>
- Internationella skidförbundet. (2016, 5 mars). *Nordic-online.ch - Interview with Fredrik Aukland*. Hämtad 2016-12-12 från <http://www.fis-ski.com/cross-country/news-multimedia/news/article=nordic-online-interview-with-fredrik-aukland.html>
- Jönköping University. (u.å.). Britt-Marie Leivik Knowles. Hämtad 2016-11-02 från <https://ju.se/personinfo.html?id=751>

- Karlsson, E. (2016, 30 oktober). Johaug: ”Det lockar fram leendet igen”. *Aftonbladet*. Hämtad 2016-12-05 från <http://www.aftonbladet.se/sportbladet/vintersport/skidor/article23820938.ab>
- Kvarnström, J. (2016, 22 november). Johaug nobbas av Idrottsgalan. *SVT*. Hämtad 2016-11-23 från <http://www.svt.se/sport/vintersport/johaug-nobbas-av-idrottsgalan/?cmpid=del:tw:sp:20161123:johaug-nobbas-av-idrottsgalan:spo>
- Larsson, L. (2008). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. (3. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Lindberg, T. (2016). Marit Bjørgen. *Nationalencyklopedin*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/marit-bjorgen>
- Ljungqvist, A. (2014). Fortsatt kamp mot fusket. *Svensk Idrottsforskning*, 2014(23):2, s.28-32. Hämtad 2016-12-02 från <http://www.idrottsforskning.se/fortsatt-kamp-mot-fusket/>
- Malmqvist, D. & Sundelius, M. (2016, 27 oktober). Lottdragning när Johaug möter norsk media. *Sveriges Radio*. Hämtad 2016-12-09 från <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=179&artikel=6550332>
- Massey, J. E. (2001). Managing Organizational Legitimacy: Communication Strategies for Organizations in Crisis. *International Journal of Business Communication*, 38(2), s.153-182. doi: 10.1177/002194360103800202
- Midtbø, G. (2015, 7 januari). Jann Post og Torgeir Bjørn om livet i kommentatorboksen. *Langrenn.com*. Hämtad 2016-12-12 från <http://www.langrenn.com/jann-post-og-torgeir-bjoern-om-livet-i-kommentatorboksen.5657197-219152.html>
- Modin, J. (2013, 6 december). Ojala: ”Jag vill dela med mig så mycket som möjligt”. *SVT*. Hämtad 2016-11-24 från <http://www.svt.se/sport/artikel/jag-vill-dela-med-mig-sa-mycket-som-mojligt/?cmpid=del:tw:sp:20161124:jag-vill-dela-med-mig-sa-mycket-som-mojligt:spo>
- Modin, J. (2013, 22 november). Fredriksson hoppas på supertalangen. *SVT*. Hämtad 2016-11-25 från <http://www.svt.se/sport/vintersport/mathias-fredriksson/?cmpid=del:tw:sp:20161125:mathias-fredriksson:spo>
- Mral, B., Gelang, M. & Bröms, E. (2016). *Kritisk retorikanalys: text, bild, actio*. Ödåkra, Sverige: Retorikförlaget.

- Mral, B. & Johannesson, K. (2016). Retorik. *Nationalencyklopedin*. Tillgänglig:
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/retorik>
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. (2012). *Kriskommunikation i praktiken (KIP) – Populärvetenskaplig sammanfattning*. Tillgänglig:
<https://www.msb.se/Upload/Kunskapsbank/Forskningsrapporter/Slutrapporter/2012%20Kriskommunikation%20i%20praktiken.pdf>
- Nationalencyklopedin. (2016:a). *Patos*. Tillgänglig:
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/patos>
- Nationalencyklopedin. (2016:b). *Ingvild Flugstad Østberg*. Tillgänglig:
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/ingvild-flugstad-ostberg>
- Nordiska ministerrådet. Styrningsgruppen för nordiskt kultur- och massmediesamarbete (2001). *Public service i Norden. D. 1, Sammanställning och jämförelse av de nordiska ländernas gällande regleringar och regleringsmetoder avseende public service verksamheten*. København: Nordisk Ministerråd.
- Norges Idrettsforbund. (u.å.). *Organisering*. Hämtad 2016-12-05 från
<https://www.idrettsforbundet.no/om-nif/organisering/#>
- Norges Skiforbund. (2016:a). *Therese Johaug-saken*. Hämtad 2016-10-31 från
<http://www.skiforbundet.no/langrenn/nyhetsarkiv/2016/10/therese-johaug-har-testet-positivt-etter-bruk-av-krem-mot-solforbrent-leppe/>
- Norges Skiforbund. (2016:b). *Informasjon om dommen i CAS*. Hämtad 2016-11-23 från
<http://www.skiforbundet.no/norges-skiforbund/nyheter/2016/7/test-sak/>
- Norges Skiforbund. (2016:c). *Skipresidenten ber om full gjennomgang*. Hämtad 2016-12-06 från <http://www.skiforbundet.no/norges-skiforbund/nyheter/2016/8/ber-om-full-gjennomgang/>
- Norges Skiforbund. (u.å.). *Om Skiforbundet*. Hämtad 2016-12-06 från
<http://www.skiforbundet.no/norges-skiforbund/>
- NRK. (2016, 19 november). *Langrenn: 19. nov. – 10 km fri teknikk, kvinner (del 1:3)*. [TV-program]. Norge. Hämtad 2016-12-20 från
<https://tv.nrk.no/serie/langrenn/MSPO30160316/19-11-2016#del=1>

- Nygård, S. & Wedervang, M. (2016, 16 november). Johaug er Norges mest populære idrettsutøver. *TV2*. Hämtad 2016-11-24 från <http://www.tv2.no/a/8732863>
- Paulsen, P.E. (2014, 25 februari). –Flotte treningsforhold i Eidsvoll. *Eidsvoll Ullensaker Blad*. Hämtad 2016-12-14 från <http://www.eub.no/article/20140225/ARTICLE/140229963>
- Poepfel, K. & Strauss, B. (2013). Doping sinner contador? Facebook reactions on the image-repair strategies of a professional bicycle racer. *Journal of Exercise, Movement, and Sport*, 45(1), s.168.
- Rasmussen, J. & Sandberg Ø.F. (2016, 27 oktober). Johaug om de ubesvarte spørsmålene: - Jeg har ikke peiling på om symbolet var på pakka. *Dagbladet*. Hämtad 2016-11-25 från <http://www.dagbladet.no/sport/johaug-om-de-ubesvarte-sporsmalenenbsp--jeg-har-ikke-peiling-pa-om-symbolet-var-pa-pakka/64033099>
- Riise, H.B. (2012, 16 november). Hun skal lede NRKs langrennssendinger. *NRK*. Hämtad 2016-12-12 från <https://www.nrk.no/sport/hun-skal-lede-langrennssendingene-1.8398905>
- Rudbäck, J. (2016, 14 februari). Oseedats Vasaloppsserie: Anders Blomquists bästa råd till motionärer. *SVT*. Hämtad 2016-11-25 från <http://www.svt.se/sport/vintersport/oseedats-vasaloppsserie-anders-blomquists-basta-rad-till-motionarer/>
- Svenska skidförbundet. (2016). *Organisationsskiss*. Hämtad 2016-11-25 från <http://www.skidor.com/Grenar/langdakning/Kontakt/Organisationsskiss/>
- Stokstad, M. (2016, 1 maj). Fansen drømmer om å gifte seg med Østberg ...men langrennssportens nye plakatfigur lover ikke å ta av. *Verdens Gang*. Hämtad 2016-11-18 från <http://www.vg.no/sport/langrenn/langrenn/fansen-droemmer-om-aa-gifte-seg-med-oestberg/a/23590443/#xtor=CS6-7>
- SVT (2016:a). *SVT Sport: Extrasändningar - Therese Johaug fast för dopning*. [Videofil]. Hämtad från <http://www.svtplay.se/video/10629142/svt-sport-extrasandningar/therese-johaug-fast-for-dopning>
- SVT (2016:b). *Björgen i tårar: "Är det värt att fortsätta?"* [Videofil]. Hämtad från <http://www.svt.se/sport/vintersport/johaug-dopning/>

- SVT (2016:c). *Johaug: "Min version är sann"* [Videofil]. Hämtad från <http://www.svt.se/sport/vintersport/video/videoKlipp-10827381/>
- SVT (2016:d). *Vinterstudion*. [Videofil]. Hämtad från <http://www.svtplay.se/video/11069529/vinterstudion/vinterstudion-19-nov-10-00?cmpid=del:tw:pl:20161124:vinterstudion-19-nov-10-00:pla>
- Sæther, E. O. (2016, 13 oktober). Det verste er å høre at de verste ler. For Mühlegg brukte ikke leppekrem. *Dagbladet*. Hämtad 2016-12-05 från <http://www.dagbladet.no/sport/det-verste-er-a-hore-at-de-verste-ler-for-mhlegg-brukte-ikke-leppekrem/63961048>
- TV2 Norge. (2014). *Fredrik Aukland: Ekspert langrenn*. Hämtad 2016-12-14 från <http://www.tv2.no/a/5220554/>
- Uhrich, S. & Flöter, T. (2014). Sponsor Response Strategies for Avoiding Negative Brand Image Effects in a Sponsorship Crisis: The Comparative Efficacy of Apology, Denial and No Comment. *Marketing ZFP*, 36, 257 - 266. doi: 10.15358/0344-1369_2014_4_257
- Vigsø, O. (2010). Retorisk analys. I M. Ekström & L. Larsson (Red.), *Metoder i kommunikationsvetenskap* (s.215-241). Lund: Studentlitteratur.
- Vigsø, O. (2016). *Kriskommunikation*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Welhaven, L. (2016, 14 oktober). Kan vi leve med denne skiledelsen? *Verdens Gang*. Hämtad 2016-11-11 från <http://www.vg.no/sport/johaug-tatt-i-doping/kan-vi-leve-med-denne-skiledelsen/a/23819404/>