

Konstruktionen av en företagsrespons – en genreanalys av texter i hästköttsskandalen.

Helen Andersson

Medie- och kommunikationsvetenskap

Örebro universitet

helen.andersson@oru.se

Många företag, kommuner och myndigheter väljer idag att kriskommunicera via sociala medier. I mitt föredrag presenterar jag en studie av de företagstexter som publicerades på Facebook under den s.k. "hästköttsskandalen", 2013. Inom kriskommunikationsforskningen återfinns en mängd undersökningar som i olika teoretiska perspektiv har försökt förklara och förstå hur företag responderar på olika typer av kriser och vilka kommunikativa eller retoriska strategier som används samt fungerar mest effektivt (Rowland & Jerome, 2004). Betydligt färre undersökningar har genomförts där fokus har varit på att förstå dessa företagsresponser i ett språkvetenskapligt perspektiv. Min studie – en genreanalys – undersöker dels hur dessa responser konstrueras språkligt, dels hur genren Corporate apology kommer till uttryck i den aktuella texttypen.

Kriser handlar om kommunikativa situationer där texterna som publiceras har vissa syften, ska svara mot ett för verksamheten visst behov och fylla en specifik funktion i mötet med läsarna. Förutom att texterna ska fungera som en respons på en specifik händelse – som ibland kan vara orsakade av företagen själva – ska texterna också syfta till att behålla eller reparera företagets image (Hearit, 2006). Språket används här för att definiera händelsen och handlingar; skapa mening i det som hänt; skapa och återskapa relationer med intressenter; visa handlingskraft och trovärdighet. Tidigare forskning har främst fokuserat på de kommunikativa strategier som företagen kan använda sig av i responserna. I den här undersökningen har jag ställt andra frågor, bl.a. hur används språket, dvs. vilka grammatiska resurser utnyttjas för att definiera händelsen och skapa betydelse däri? Hur uttrycks skeenden, känslor, tankar och relationer i mötet med följarna? Hur leds läsaren genom texten?

Min teoretiska ingång till det här projektet är tanken på språk som *val* mellan olika grammatiska resurser i syfte att skapa vissa betydelser. Jag har därför valt att arbeta med verktyg från SFL (Systemic Functional Linguistics) t.ex. Eggins (2004).

Referenser:

Hearit, K M (2006). *Crisis management by Apology. Corporate response to allegations of wrongdoing.*

New York: Routledge.

Rowland, R. C. & Jerome, A. M. (2004). *On Organizational Apologia. A Reconceptualization.*

Communication Theory 14:3. PP. 191-211.

Eggins, S (2004). *An Introduction to Systemic Functional Linguistics.* London: Continuum.