

# 1) Introduksjon

MEVIT4327  
Strategisk kommunikasjon i praksis  
Fredag 28. januar, 2011  
Øyvind Ihlen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Dagens plan

- emnebeskrivelse og læringsplan
- praktisk opplegg
- hva er strategisk kommunikasjon?
- strategisk kommunikasjon i samfunnet
- etikk
- virksomheter og deres omgivelser
- teoretiske retninger
- teoretiske begreper
  - symmetri, dialog, refleksjon

---

---

---

---

---

---

---

---

## Emnebeskrivelse

- "Strategisk kommunikasjon i praksis" presenterer og diskuterer teoriene om hvordan organisasjoner bør kommunisere med sine omgivelser. I emnet vil det legges vekt på de viktigste anvendte prinsippene for slikt arbeid, både i forhold til etikk, dialog, refleksjon, retorikk og omdømme.
- Spørsmål i emnet vil være blant annet:
  - o Hva er strategisk kommunikasjon?
  - o Hvilke normative teorier finnes innen fagfeltet?
  - o Hvilken rolle spiller retorikk for strategisk kommunikasjon?
  - o Hvordan bygger virksomheter et godt omdømme?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Læringsplan

- Læringsutbytte er de kunnskaper, ferdigheter og kompetanser studenten har tilegnet seg etter fullført emne. Når emnet er fullført og eksamen avlagt, forventes studenten å kunne:
- skrive en analyse og/eller en teoretisk oppgave om anvendt strategisk kommunikasjon
- vite om, forstå, anvende, analysere, syntetisere og vurdere:
  - ulike teoretiske tilnæringsmåter til strategisk kommunikasjon
  - teoretiske begreper, som blant annet symmetri og refleksjon
  - omdømmestrategier fra et teoretisk ståsted

---

---

---

---

---

---

---

---

## Praktisk

- **innledning:**
  - Ihlen & Robstad, kap. 1, 7-8
  - Heath, kap. 1, 6-9, 11, 18, 40
- **strategi:**
  - Ihlen & Robstad, kap. 2-3
  - Heath, kap. 2-3, 5, 18-20
- **retorikk:**
  - Ihlen & Robstad, kap. 4-5
  - Heath, kap. 4, 10-12, 33
- **omdømme:**
  - Brønn & Ihlen
  - Heath, kap. 5, 21, 23, 34
- tre dagers hjemmeeksamen, 21–24. mars



---

---

---

---

---

---

---

---

## Hva er strategisk kommunikasjon?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Definisjoner I

- ... the management function that establishes and maintains mutually beneficial relationships between an organization and the publics on whom its success or failure depends. (Cutlip et al)
- ... describe the overall planning, execution, and evaluation of an organization's communication with both external and internal publics—groups that affect the ability of an organization to meet its goals. (Grunig)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Definisjoner II

- ... the management function that rhetorically adapts organizations to people's interests and people's interests to organizations by co-creating meaning and co-managing cultures to achieve mutually beneficial relationships. (Heath)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Problemer og «løsning»

- styring ('management')
- konsensusorientering
- normative
  
- enkel og deskriptiv definisjon: *strategisk kommunikasjon handler om organisasjoners kommunikasjon med omgivelsene*

---

---

---

---

---

---

---

---

## Versus markedsføring

- marked kan velges, informasjon & samfunnskontakt må tenke videre
- økonomisk versus sosial & politisk relasjon

---

---

---

---

---

---

---

---

## Versus propaganda

- ... attempts to achieve a response that furthers the desired intent of the propagandist (Jowett & O'Donnell)
- vanlige kjennetegn:
  - vidd informasjon
  - skjult hensikt
  - søker ikke gjensidig forståelse/utbytte
- svart propaganda inkluderer løgn

---

---

---

---

---

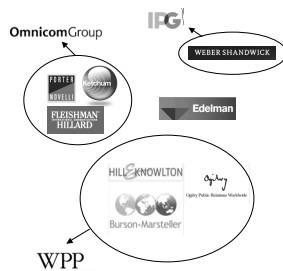
---

---

---

## Som praksis

- enorm industri, inkl. byråer og kommunikasjonsavdelinger
- byråene er ofte eid av reklamekjempere
- kunder inkl. blant annet regjeringer og store konsern



---

---

---

---

---

---

---

---

## Som praksis

- Bransje i vekst
- Norsk kommunikasjonsforening: 3700 medlemmer
- Norske Informasjonsrådgivere: 25 medlemmer; 2008 driftsinntekter 430 millioner



---

---

---

---

---

---

---

---

## Som akademisk felt

- Forskning om strategisk kommunikasjon undersøker hvordan virksomheter interagerer med sine omgivelser, inkl. mediene, for å oppnå sine mål
- Mange navn: informasjon & samfunnskontakt, public relations, corporate communication, organizational communication, management communication, marketing communication, osv.
- Underområder: krisekommunikasjon, endringskommunikasjon, internkommunikasjon, m.fl.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Strategisk kommunikasjon i samfunnet

---

---

---

---

---

---

---

---

## Ulike syn på rollen

- funksjonalistisk utgangspunkt: hjelpe virksomheter med å nå sine mål
- "co-creational": samskapere av mening, det som gjør enighet mulig og som bygger relasjoner
- kombinert: skape (og gjenskape) forholdene som virkeliggjør sivilsamfunnet

---

---

---

---

---

---

---

---

## Sivilsamfunnet og PR

- sivilsamfunnet er en retorisk prosess som skaper forholdene for sosial kapital
- partnere: borgere, institusjoner, medier, NGOer, INGOer, næringslivet, styresmaktene

---

---

---

---

---

---

---

---

## Etikk



---

---

---

---

---

---

---

---

## Etikk og strategisk komm.

- Strategisk kommunikasjon spiller en positiv og etisk rolle i samfunnet ved å gjøre diskusjoner mulig
  - samarbeid om avgjørelser
  - lytting og verdsetting
  - sosial verdi og mening
  - dialog
  - håndtering av konflikt
- refleksjon: etisk lederskap, autensitet og konsistens

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hva er etikk?

- etikk: hvordan man skal oppføre seg
- er normativ, mens moral er deskriptiv
- husk: du trenger tillit, denne er gjerne basert på antakelsen om at du opptrer etisk
- *grunnetikk* (plikt-, konsekvens- og diskursetikk)
- ...versus *situasjonsetikk* (relativisme)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Pliktetikk

- portalfigur: Immanuel Kant
- plikter og regler med utgangspunkt i f.eks. menneskerettigheter eller religion
- det kategoriske imperativ: du skal handle slik at du kan ville at maksimen eller regelen for handlingen din skal bli gjort til lov for alle mennesker

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Pliktetikkproblem**

- konflikt mellom verdier?
- se bort fra konsekvensene?

---

---

---

---

---

---

---

### **Konsekvensetikk**

- målet helliger middelet
- utilitarisme
- kost-nytte-tenkning (økonomisk rasjonalitet)

---

---

---

---

---

---

---

### **Konsekvensetikkproblem**

- godtar uetiske midler?
- absurde situasjoner?

---

---

---

---

---

---

---



### **Diskursetikk**

- idealet: fri og utvungen diskusjon, alle skal kunne delta, egeninteressen settes til side
- vektlegger prosedyrer og prinsipper for dialog
- plikter/normer kan tas opp til vurdering
- etisk kjerneverdi: nærme seg dialogidealet (Grunig, Heath m.fl.)

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Diskursetikkproblemer**

- hva når en ikke når enighet?
- for fokusert på form?

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Virksomheter og deres omgivelser**

---

---

---

---

---

---

---

---

## Legitimitet og omdømme

"All business in a democratic country begins with public permission and exists by public approval."

*(Arthur Page, 1939)*

---

---

---

---

---

---

---

---

## Kartlegging: Interessenter

- individer/grupper som har avgjørende betydning for en organisasjon, og omvendt
- identifisere, analysere, prioritere

---

---

---

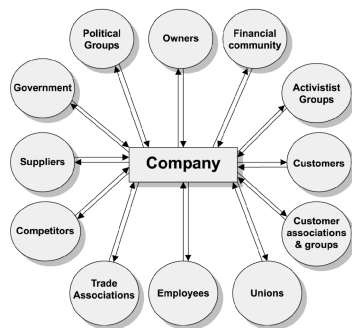
---

---

---

---

---



---

---

---

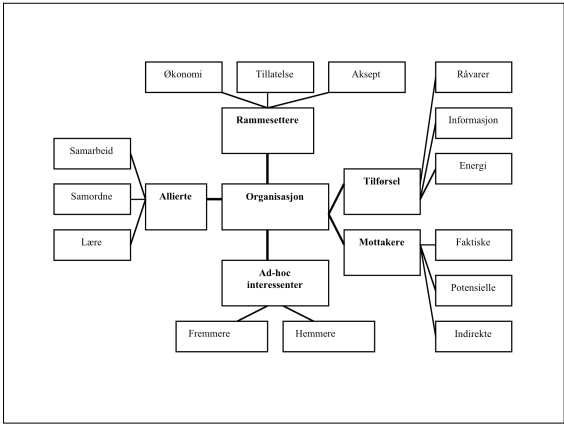
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

### Kritikk

- kontekst og makt ignorert: mye teori sett på 'publics' som like partnere i komm.prosessen
- ignorert størrelsen *offentligheten* (à la Habermas)
  - livsverden (offentligheten og den private sfære)
  - systemverden (politiske undersystemer og det økonomiske undersystemet)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kartlegging: Offentligheten

- ... an intermediary structure between the political system, and the private sectors of the life world and functional systems (Habermas)

---

---

---

---

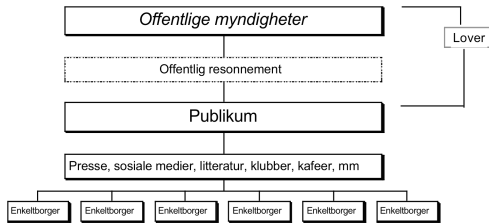
---

---

---

---

## Den borgerlige offentlighet



---

---

---

---

---

---

---

---

## Kartlegging: Offentligheten

- fordel: poengterer kommunikasjon mellom grupper i samfunnet
- problem: for upresist? inviterer til snevert opinionsfokus?
- publics i offentligheten = posisjoner; relasjoner = maktspill (Leitch og Motion)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Sosial konstruksjon

- sosial konstruksjon av virkeligheten vs. individuell subjektivitet
- mening: språk får avgjørende rolle
- identitet: forhandles og formes løpende

---

---

---

---

---

---

---

---

## Rekonstruksjon

- Benteles rekonstruktive perspektiv
  - mikro; regler, mm.
  - meso; avgjørelser og handlingsprogram
  - makro; som sosialt system (del av funksjonssystem eller som eget funksjonssystem?)
- forhold til virkeligheten

---

---

---

---

---

---

---

---

## Epistemologiske prosesser

- tre prinsipper:
  - 'perspectivity', bundet av tid, rom og sosiale forhold; kjønn, alder, mm.
  - 'selectivity', regler, mønstre (f.eks. nyhetskriterier)
  - 'constructivity', krever strukturell isomorfisme
- "kommunikasjonsproduktene" (både fra journalister og kommunikatører) utgjør medievirkeligheten
- profesjonelle og etiske prinsipper spiller inn
- innflytelse på troverdigheten dersom "virkelighetskorridorene" overskrides

---

---

---

---

---

---

---

---

## Teoretiske retninger

---

---

---

---

---

---

---

---

### Forskningsfronten

- 1984-ca 2005: "the reign of excellence" (Grunig)
  - toveissymmetrisk kommunikasjon
  - normativ OG deskriptiv
- Alternative paradigmer:
  - retoriske perspektiver (Heath, m.fl.)
  - kritiske perspektiver (L'Etang, m.fl.)
- Akademisk isolasjon

---

---

---

---

---

---

---

---

### Forskningsfronten

- 2005 → vakuum
  - contingency (Heath, kap. 2)
  - kompleksitetsteori (Heath, kap. 5)
  - dialogisk teori (Heath, kap. 9)
  - m.fl.
- Sosiale teorier på frammarsj (se Ihlen, van Ruler, Fredriksson, 2009)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Teoretiske begreper

---

---

---

---

---

---

---

---

## Symmetri (Grunig)

- maktforholdet mellom organisasjonen og omgivelsene/publikum
- i hvilken grad en part kan komme til å endre sitt eget perspektiv, sitt eget ståsted
- ensidig overtalelse versus gjensidig forståelse
- "etisk og effektivt"

---

---

---

---

---

---

---

---

## Dialog

- kvalitet ved et forhold + tenkemåte
- etiske krav (Buber): vende seg til den andre som partner, anerkjenne vedkommende som person
- uvegerlig prosess og problem: "I-You" blir "I-It" (som i objekt)
- til forskjell fra *diskusjon* --> nye perspektiver
- typer: genuin, teknisk, monolog som dialog

---

---

---

---

---

---

---

---

## Dialog i praksis

- tre attributter:
  - lytting, empati
  - positiv innstilling, den andre som person, respekt
  - villighet til endring

---

---

---

---

---

---

---

---

## Refleksjon

- behovet for et utenfrablikk har økt -- "flytende" modernitet
- lærende og sensitive virksomheter (Luhmann via Holmström)
- refleksivitet vs refleksjon
- mål: legitimitet

---

---

---

---

---

---

---

---

## Seks dimensjoner/problemer

- miljø og samfunn --> integrasjon med økonomi
- tillit --> etterleve forventninger
- sosiodiversitet --> integrere ulike hensyn
- politisk regulering --> forholde seg til manglende styring
- organisasjoner som besluttere --> usikkerhet, demonstrere ansvarlighet
- globalisering --> ta lokale og globale hensyn

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tre funksjoner

- selvforståelse --> prosessorientert, løpende identitetssøking/forming?
- sensitivitet i ekstern observasjon --> partnere eller trusler? 'management' eller 'engagement'?
- egenpresentasjon --> hvordan bygges tillit? deles overveielene? konfliktsyn?

---

---

---

---

---

---

---

---



## Konklusjon

- strategisk kommunikasjon nå forbundet med ledelse
- refleksjon er nøkkelen til å forstå den sosiale dynamikken

---

---

---

---

---

---

---

## Oppsummert

- strategisk kommunikasjon dreier seg om organisasjoners kommunikasjon med omgivelsene...
- ... skal gi et strategisk bidrag til organisasjonen: vinne legitimitet og styrke omdømmet gjennom å utvikle gode relasjoner med omgivelsene
- det stilles etiske krav, dialog og refleksjon er viktige redskap
- per 2011: teoretisk mangfold

---

---

---

---

---

---

---