

Hvordan kan helsemyndighetene vinne og forvalte tillit i en pandemi?

Tillit betinges av blant annet historisk erfaring og leverte resultater. Men også måten myndighetene kommuniserer på er sentral. Folk vurderer både kompetanse, karakter og myndighetenes motiver.

Koronapandemien satte befolkningens tillit til helsemyndighetene på prøve. Hva ble utfallet? Flere spørreundersøkelser gjennom pandemien har vist at denne tilliten holdt seg relativt sett høy. Dette kan eksemplifiseres med grafen under, som viser at andelen som uttrykte ganske eller svært stor tillit til helsemyndighetene, aldri var lavere enn 85 prosent. Regjeringen på sin side nøt høye tillitstall tidlig i pandemien, men disse falt allerede gjennom det første året – og spesielt etter den siste nedstengningen i desember 2021. Misnøye under pandemien ser derfor

ut til å i større grad ha blitt rettet mot regjeringen, og i mindre grad mot helsemyndighetene.

Den høye tilliten til helsemyndighetene kan henge sammen med de relativt lave dødstallene og den brede politiske støtten til smitteverntiltak. Men kommunikasjon og troverdighet spiller også en rolle i denne sammenhengen. Det har vært viktig for helsemyndighetene å framstå med kunnskap, samtidig som de har innrømmet usikkerhet. Forskningsprosjektet «[Pandemiretorikk, tillit og sosiale medier](#)» (PAR-TS) har blant annet undersøkt hvordan helsemyndighetene håndterte kritikk av sin kompetanse, hvordan Twitter-brukere diskuterte myndighetenes troverdighet, samt hvilken effekt usikkerhetskommunikasjon har. Denne brosjyren presenterer noen hovedfunn.

Andel som uttrykker ganske eller svært stor tillit



UNIVERSITETET
I OSLO

INSTITUTT
FOR SAMFUNNS-
FORSKNING



NORSK
REDAKTØRFORENING



Helsemyndighetenes håndtering av kritikk

Hva er riktig å gjøre i en helsekrise? Og hvem vet best? Særlig i de senere fasene av koronapandemien var det mye fokus på uenighetene mellom Helsedirektoratet og FHI blant annet om bruk av munnbind og nedstengninger av samfunnet. Målinger utført i regi av PAR-TS-prosjektet viste at de færreste skilte mellom disse to institusjonene og hadde stor tillit til begge.

Medisinske eksperter uten tilknytning til Helsedirektoratet og Folkehelseinstituttet (FHI) meldte seg imidlertid på med kritikk av faglige råd og vurderinger. En studie av mediedekningen i 2020 viste at fire medisinske kritikere var spesielt aktive. Disse fikk omtale i 249 nyhets saker.

Slik kritikk gir helsemyndighetene en utfordring: De vil gjerne forsvare sin kompetanse, samtidig som de skal opptre som fagpersoner og byråkrater som tåler kritikk og ikke slår for hardt tilbake når de utfordres. Her gjelder det å unngå arroganse og tilpasse strategien til den konkrete situasjonen og anklagene. På den ene siden er det fullt mulig å påpeke at

kritikerne tar feil. På den annen side er det mulig å komme kritikerne i møte og gjøre endringer.

En nærlesing av de 78 medieoppslagene der myndighetene svarte viste at særlig FHI gjerne benyttet seg av en kombinert strategi, der de uttrykte at «Vi har tilgang til den beste kunnskapen» og «Tiltakene må passe situasjonen». Eller som det het fra FHI-direktør Camilla Stoltenberg 7. februar, 2020 i *Dagbladet*:

«Vår rolle er å gi råd ut fra den kunnskapen vi har. Det betyr at vi er åpne for at rådene kan endres underveis når vi får ny kunnskap.»

Denne strategien er fleksibel ved at den balanserer mellom å bekrefte et standpunkt og samtidig vise endringsvillighet. En unngår også en aggressiv tone og kommuniserer mer i samsvar med det folk forventer fra forskningshold.



Forhandlinger om tillit og troverdighet på Twitter

For å oppnå tillit må du framstå som troverdig. Du må demonstrere at du kan dine ting, folk må ha inntrykk av at du ikke fører dem bak lyset, og tenker på deres beste. I hvilken grad klarte regjeringen og helsemyndighetene dette under pandemien? Basert på et utvalg av 2824 norske tweets med koronarelaterte tema, ble diskusjonen i tre nedstengningsperioder (mars–mai 2020, november 2020–januar 2021, november 2021–januar 2022) analysert.

Som grafen på første side antyder, sank tilliten etter hvert som krisen trakk ut i tid. Analysen av Twitter-diskusjonen viser i likhet en økning i kritikk både mot regjeringen og helsemyndighetene fra første til siste periode. Generelt var det *kompetansen* til helsemyndighetene og de politiske lederne som opptok mange. En kritiker skrev for eksempel:

«@Folkehelseinst @Helsedir @ regjeringen har i helgen vedtatt et hytteforbud som ikke kan forsvares i forhold til smittevern. Dette svekker myndighetenes troverdighet.»

En annen twitret følgende:

«Helsedirektoratet, som mener portforbud kan ha en sterk signaleffekt om alvorlighetsgraden, har forstått svært lite. Autoritære tiltak for å få antiautoritære folk til å "forstå" er så galt som det kan bli, med mindre du ønsker et diktatur.»

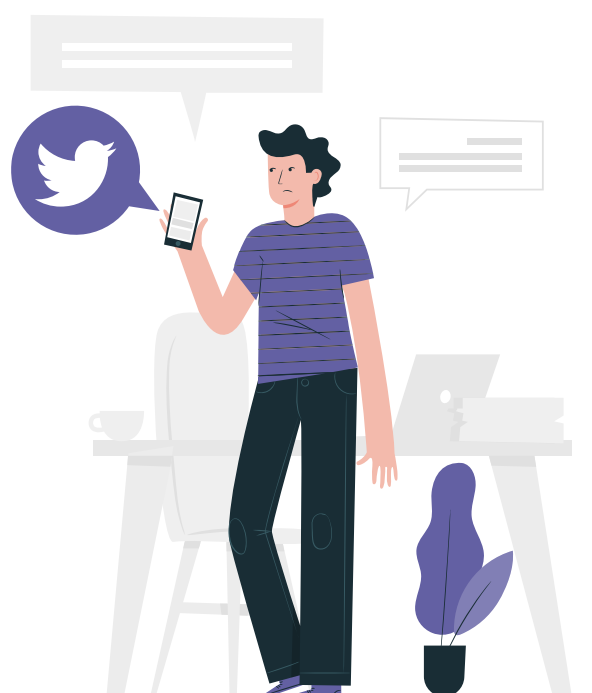
Også kritikk av myndighetenes motiver gjorde seg gjeldende:

«Folkehelseinstituttet skal gi nøytrale faglige råd. Det gjør de ikke. De fungerer som en interesseorganisasjon som hyper sine egne halvferdige, upubliserte studier og det svenske Folkehelsemyndighetens tynneste rapporter.»

De negative kommentarene var i flertall, spesielt i den siste perioden. Det er likevel verdt å merke seg at myndighetene også fikk støtteerklæringer underveis:

«Flott av regjeringen og Folkehelseinstituttet å fortsette tiltakene. Kan redde mange.»

Twitter er dessuten en plattform der mange brukere lanserte sine egne løsningsforslag. Dermed virker betegnelsen *forhandlinger* om tillit og troverdighet treffende.



Høy aksept for usikkerhet

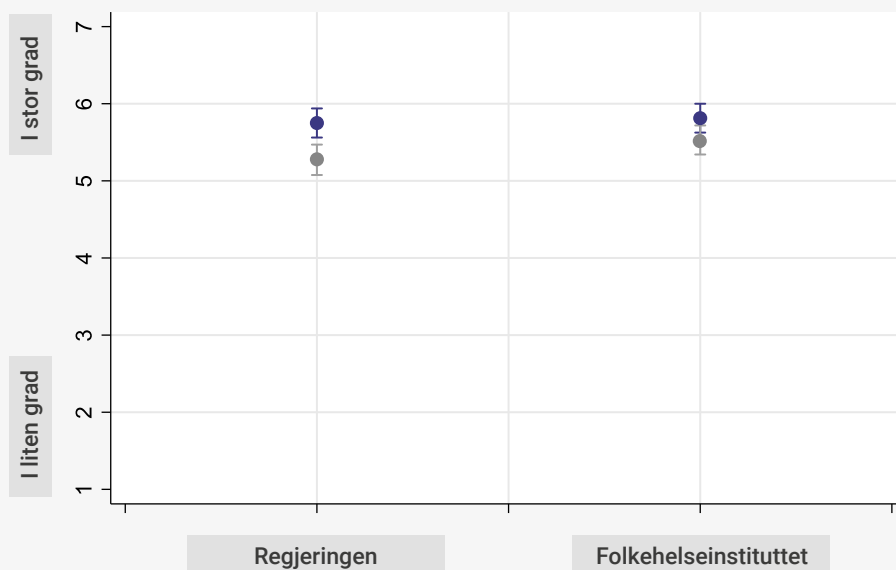
Koronapandemien var kjennetegnet av høy grad av usikkerhet og mange dilemmaer. Et viktig spørsmål for helsemyndighetene var derfor om de ville skape uro ved å kommunisere usikkerheten. I april 2021 ble deltagerne i en befolkningsrepresentativ undersøkelse presentert for følgende utsagn:

«Vi tror at vaksinene beskytter mot koronasykdom. Vaksinerings vil trolig også redusere smittespredningen, men forskerne er i tvil om hvor mye».

En annen gruppe ble presentert for det samme utsagnet, men da uten forbehold. Avsender var «helt sikker» og forskerne var «ikke i tvil».

For begge utsagnene uttrykte folk at de hadde relativt høy tillit til budskapet, enten det kom fra Regjeringen eller FHI. Dersom Regjeringen uttrykte usikkerhet sank imidlertid tilliten mer enn om FHI gjorde det samme. Befolkningen hadde altså høy tillit til et budskap fra helsemyndighetene om vaksiner, uansett om det ble uttrykt med sikkerhet eller usikkerhet. Den generelle tilliten til helsemyndighetenes budskap kan kanskje forstås i lys av befolkningens høye tillit til dem under pandemien (som illustrert på første side). Dette åpnet for at de kunne tillate seg å kommunisere på ulike måter i ulike situasjoner, uten å miste tillit.

I hvilken grad ville du stolt på dette budskapet?



Sikkert budskap



Usikkert budskap

Kontakt:

Øyvind Ihlen, dr. art., professor ved Institutt for medier og kommunikasjon (IMK), Universitetet i Oslo
oyvind.ihlen@media.uio.no

ISBN digital: 978-82-570-6203-3
ISBN trykk: 978-82-570-6204-0

Informasjon:

Prosjektet «[Pandemiretorikk, tillit og sosiale medier](#)» (PAR-TS) var et såkalt samarbeidsprosjekt finansiert av Forskningsrådet gjennom en hastetlysning våren 2020. Akademiske partnere var Universitetet i Oslo, Institutt for samfunnsforskning, og SINTEF, mens praksispartnere inkluderte FHI, NRK, Redaktørforeningen og Opinion.



Støttet av
Forskningsrådet

