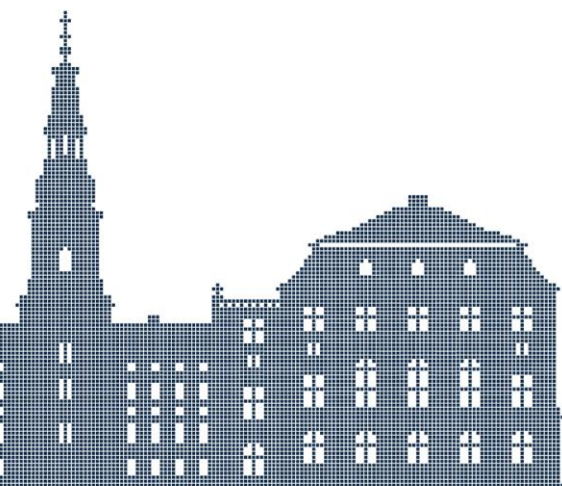


Essay

Kommunikatørers opgaver, rolle og status i Danmark i dag

Af Winni Johansen, professor,
Institut for Virksomhedsledelse, Aarhus Universitet, BSS

Vibeke Thøis Madsen, Docent, Senior Associate Professor
DMJX, Danmarks Medie- og Journalisthøjskole



Magtudredningen 2.0



Antallet af kommunikatører i private, offentlige og interesseorganisationer er steget siden den første Magtudredning i 2004, og kommunikatører skal i denne sammenhæng forstås som medarbejdere, som arbejder professionelt med private og offentlige organisationers interne og eksterne kommunikation. Nye og forretningsorienterede kommunikationsuddannelser er dukket op på handelshøjskoler og universiteter på såvel BA, kandidat som executive master niveau, og samtidig søger journalister over i kommunikationsfaget, efterhånden som journalistiske arbejdspladser falder bort. Over de sidste 20 år, er kommunikationsfaget således blevet professionaliseret, og kommunikatørerne er for alvor rykket ind på ledelsesgangene i private og offentlige organisationer. På den baggrund er der i forbindelse med Magtudredningen 2.0 et stort og relevant behov for at se på, hvilken rolle det stigende antal af kommunikatører spiller for private og offentlige organisationers kommunikative magt og dermed for demokratiet i dag.

Det er svært at danne sig et klart billede over, hvor mange kommunikatører der reelt er i Danmark. Ifølge Danmarks Statistik (17. januar 2024) havde lidt over 3000 personer i 2022 et job inden for Public Relations og kommunikation. Kommunikation og Sprog har et sted mellem 8.000 og 10.000 medlemmer, DJ Kommunikation har 3000 medlemmer, AJKS, som er A-kasse for Journalistforbundet og Kommunikation & Sprog har 22.763 medlemmer, men det omfatter både journalister og kommunikatører. Samtidig kan kommunikatører også være organiseret andre steder eller slet ikke være medlem af et fagforbund eller en A-kasse. En undersøgelse foretaget af NB Økonomi fra 13. juni 2023 viste, at antallet af kommunikatører, som er ansat i staten, er steget med 70 procent fra 2011 til 2023 - fra 777,5 årsværk til 1320 årsværk, og Altinget fandt den 23. september 2023 frem til, at der i 2006 var ansat 91 journalister i 271 kommuner, mens der i 2023 var ansat 271 journalister i nu 98 kommuner. Endelig er der ifølge en undersøgelse som Aarhus Stiftstidende har lavet i december 2022 i Aarhus Kommune, landets næststørste, mere end 100 medarbejdere (61 årsværk), som er ansat til at kommunikere med pressen, borgere og internt. Dermed er Aarhus Kommune en af Jyllands største arbejdspladser for kommunikatører. "Det er nødvendigt for at være mere i øjenhøjde med borgerne", forklarer en direktør til Århus Stiftstidende (Willumsen, 29. december 2022).

Spindoktorer eller nødvendige brobyggere?

Der er flere måder at anskue udviklingen med det stigende antal kommunikatører på. På den ene side tegnes der et negativt billede af kommunikatører. F.eks. bliver journalister, der skifter til kommunikation, opfattet som vendekåber eller som folk, der bevæger sig over til den mørke side (Kester & Prenger, 2021; Madsen og Andersen, 2023; Viererbl, 2021). Samtidig har der i den danske (og navnlig politiske) debat i mange år været en diskussion om såkaldte "kolde" og "varme hænder", pseudoarbejde og spindoktorer, og i den kontekst ses kommunikatører som enten overflødige, eller som nogle, der sjældent bidrager til samfundet på en konstruktiv måde (Frandsen & Johansen, 2022). Der er til enhver tid "for mange kommunikatører", lyder det. På den anden og positive side kan det stigende antal af kommunikatører ses som et udtryk for, at vi befinder os i en verden præget af kriser og forandringer med deraf følgende usikkerhed, tvetydighed og kompleksitet. Private og offentlige organisationer har derfor brug for kommunikatører, som kan 'oversætte', fortolke og videreformidle viden både internt og eksternt. De bliver et vigtigt og uundværligt bindeled mellem beslutningstagere og borgere, mellem virksomheder og kunder, og mellem humanitære organisationer og bidragsydere. Under corona-pandemien spillede kommunikatører således en betydelig rolle (Frandsen & Johansen, 2022; Johansen et al., 2022.). Internt knyttede de medarbejdere i organisationer sammen og eksternt bidrog de til løsninger og information til og med kunder og borgere. For hvordan kan man få borgere og ansatte til at ændre adfærd (f.eks. hjemmearbejde) uden kommunikation?

Mediebilledet har desuden ændret sig siden 2004. Organisationer kan via deres egne hjemmesider og sociale medier selv agere medier, og dermed styre udenom mediernes eneret til at vælge, hvad der skal bringes og selv sætte en dagsorden. Og her spiller organisationers kommunikatører en vigtig rolle. Spørgsmålet er imidlertid, om de er med til at fordreje virkeligheden, og altså udøver spin? Eller om de er med til at kvalificere og forbedre den offentlige debat gennem relevante og lødige indspark? Formålet med dette essay er derfor at se nærmere på kommunikatører i private, offentlige og interesseorganisationer, på deres opgaver, rolle og status i dag med henblik på at identificere og diskutere behov for yderligere indsigter i dette relativt nye

område. Hvordan bidrager kommunikatører til demokratiet? Hvilke værdier skaber de? Hvilke former for magtrelationer er der tale om?

Fremkomsten af sociale medier har givet nye adgangsmuligheder for forbrugere og borgere til at blive hørt, og vi lever i dag i et *indblandingssamfund* (Frandsen og Johansen, 2020), hvor den kommunikative magtbalance har forskubbet sig. Kommunikationsprocesser er blevet til fænomener, hvor mange aktører, også "uvedkommende" aktører som hackere, trolls, kritikere mm., og andre tredjeparter blander sig i organisationers kommunikation med deres egen agenda i forbindelse med issues, forandringer og kriser (Frandsen & Johansen, 2020). Det kræver kommunikatører, der har de nødvendige faglige kompetencer til at navigere i en sådan arena.

Transparente og ansvarlige organisationer

Nordic Communication Report 2022 (Johansen et al., 2022) konkluderer, at COVID-19 pandemien ikke bare ændrede kommunikatørers arbejdsmiljø og praksisser, men også blotlagde nye opgaver og strategiske emner, som professionen skulle adressere så som hjemmearbejde, fleksible arbejdsforhold og nye teknologier, senest AI. Særligt tre emner vil ifølge rapporten få stor bevågenhed nu og fremover for kommunikatører i organisationer, nemlig at 1) opbygge og fastholde tillid, 2) koble forretningsstrategi og kommunikation og 3) bidrage til bæredygtighed og socialt ansvar. Dvs. udgangspunktet i rapporten og særligt i forhold til emne 1 og 3 er, at kommunikatører bidrager til at skabe et bedre samfund og demokrati. Målet er med andre ord ikke at fordreje den offentlige debat, men i allerhøjeste grad at kvalificere den.

Ser vi på udviklingen inden for bæredygtighed og social ansvarlighed blandt organisationer, er der i dag ikke tvivl om, at mange organisationer forsøger at leve op til nye krav og forventninger. Organisationer er ikke længere kun sat i verden for at skabe profit, men skal også agere ansvarligt i samfundet. Bæredygtighed og ansvarlighed fylder rigtig meget i organisationernes kommunikation, og selv om nogle organisationer med jævne mellemrum bliver grebet i greenwashing, pinkwashing mm., bestræber organisationer sig i det store og hele på at agere som ansvarlige samfundsspillere (*corporate citizens*) (Nielsen & Andersen, 2018). I forsøget på at

kommunikere et retvisende billede af en organisations situation, sociale ansvarlighed og bæredygtighedstiltag, er der igen brug for kompetente faglige kommunikatører.

Den offentlige sektor og dialogen med borgerne

Lad os prøve at kigge på nogle eksempler fra den offentlige sektor, som viser, hvordan kommunikatører kan kvalificere den offentlige debat. Aarhus Kommune benytter sig af sociale medier som Facebook og LinkedIn til at kommunikere direkte til borgerne og for eksempel forsøge at involvere dem i at løse kommunens seks "vilde problemer" (som sundhed, klima og blandede bydele). I december måned gennemførte stadsdirektør Martin Østergaard Christensen og borgmester Jacob Bundsgaard således fire adventssamtaler for at kickstarte en dialog om kommunens fremtidige udfordringer.

Julie Dalsgaard, kommunikationschef i Aarhus Kommune, Social og Beskæftigelsesområdet, fortæller i et interview til AJKS den 26. oktober 2023, at i hendes optik forsøger kommunikatører at bygge bro mellem kommunen, politikere og borgere, og at hjælpe offentligheden, ledere og medarbejdere med at forstå og forklare alt det nye, der skal ske. De bidrager også til at give borgerne et retvisende indblik i, hvad kommunen laver på godt og ondt, og dermed til at skabe transparens og fungere som borgernes ambassadører. Og internt forsøger de samtidig at agere forandringsmotorer i organisationen (Kirkeby, 2023). Det er dog måske ikke altid, at det hele lykkes lige godt.

I en kvantitativ undersøgelse (Andersen & Madsen, kommende) fra december 2022 med 137 kommunikatører, hvoraf de 88 var journalistisk uddannet, forklarer en respondent sin egen rolle i en offentlig organisation som:

"Jeg oplever et større ansvar for, at min kommunikation indeholder de nødvendige nuancer og er så sandfærdig, retvisende og informativ som overhovedet muligt, end da jeg arbejdede i dagbladsbranchen. Når budskabet sendes afsted på vegne af en offentlig organisation, skal de kunne tåle en helt anden granskning og sandhedsprøvning, end fx en

avisartikel. Jeg kan ikke tillade mig at se bort fra væsentlige detaljer, blot fordi de ikke passer ind i min vinkel.”

Brug for en nuanceret forståelse af kommunikatorers kommunikative magt

Målet med dette essay er at gøre opmærksom på, at der er kommet betydeligt flere kommunikatører i danske organisationer, og at de er med til at professionalisere organisationers kommunikation. Spørgsmålet er imidlertid, hvad det betyder for den demokratiske samtale. Bringer kommunikatører flere informationer og spørgsmål frem i lyset, som er med til at kvalificere den demokratiske samtale? Eller bidrager de til spin og fordrejning, der skaber støj og larm, og er der tale om unødigt pseudoarbejde, som hævdet af Nørmark & Fogh Jensen (2018)? Det første er forhåbentligt tilfældet, men uanset hvad, så er der behov for, at Magtudredningen 2.0 undersøger og forstår betydningen af, kommunikatørers nye opgaver, roller og status i dag. Hvad betyder det, at private og offentlige organisationers kommunikatører undertiden også går uden om mediernes gatekeeping. Hvilken kommunikativ indflydelse har de i den offentlige samtale? Hvordan måler vi, hvordan kommunikation skaber værdi? Og er der forskel på den rolle, som kommunikatører i offentlige, private og interesseorganisationer spiller? En umiddelbar tanke kunne være, at offentlige organisationer arbejder mere i fællesskabets interesse, mens private organisationer mere er interesseret i deres egen profit. Men går det i en verden, hvor organisationer konstant skal stå på mål for deres handlinger og demonstrere vilje til at være ansvarlige organisationer? Vel næppe. Det er vores håb, at vi med dette essay har påvist behovet for en nuanceret undersøgelse af kommunikatørernes rolle og kommunikative magt i nutidens (og fremtidens) danske samfund.

Litteratur

- Andersen, H. T., & Madsen, V. T. (kommende). Den journalistiske profession i intern kommunikation: Bringer medarbejderperspektivet i spil og udfordrer rammerne for den interne kommunikation. *Journalistica*.
- Danmarks Statistik (17. Januar 2024). Arbejdssteder, job, fuldtidsbeskæftigede og lønsum. Branche (DB07): 702100 Public Relations og kommunikation. Erhvervsliv. Statistikbanken.
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2020). Arenas and voices in organizational crisis communication. How far have we come? In F. Frandsen, & W. Johansen (Eds), *Crisis communication: Handbook of communication science* (pp. 195-212). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2022). Strategic Communication: A Discipline in the Making? In Falkheimer, J. & Heide, M. (Eds). *Research Handbook on Strategic Communication* (pp. 14-32), Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2023). Corporate crisis management. Managing Covid-19 in Denmark, Norway and Sweden in the Nordic countries. In B. Johansson, Ø. Ihlen, J. Lindholm, & M. Blach-Ørsten (Eds), *Communicating a pandemic: Crisis management and Covid-19 in the Nordic countries* (pp.173-194). Nordicom, University of Gothenburg <https://doi.org/10.48335/9789188855688-8>
- Johansen, W., Doeberts, S., Frandsen, F., Buhmann, A., Zerfass, A., Luoma-aho, V., Falkheimer, J., & Zerfass, A. (2022). *The Nordic Communications Report - current and future trends in Denmark, Finland, Norway and Sweden*. September, BI, NORA Nordic Alliance for Communication and Management, Oslo.
- Kester, B., & Prenger, M. (2021). The turncoat phenomenon: Role conceptions of PR practitioners who used to be journalists. *Journalism Practice*, 15(3), 420-437.
- Kirkeby, H. (2023). Offentlig kommunikatører – demokratiets lim. *AJKS*. 26. oktober 2023.
- Madsen, V. T., & Andersen, H. T. (2023). A move to the bright side? When journalism is invited into internal communication. *Corporate Communications: An International Journal*.

- Nielsen, A. E., & Andersen, S.E. (2018). Corporate Social Responsibility. In Heath, R. & Johansen, W. (Eds.) *International Encyclopedia of Strategic Communication I-III* (pp. 385-403). Hoboken: Wiley-Blackwell.
- Nørmark, D., & Fogh Jensen, A. (2018). *Pseudo-arbejde. Hvordan vi fik travlt med at lave ingenting*. København: Gyldendal.
- Viererbl, B., & Koch, T. (2021), "Once a journalist, not always a journalist? Causes and consequences of job changes from journalism to public relations", *Journalism*, 22(8), 1947-1963.
- Willumsen, S. (2022). Antallet vokser støt: Flere end 100 arbejder med kommunikation i Aarhus Kommune. *Aarhus Stiftstidende*, 29. december 2022.

Magtudredningen 2.0: Essay-serien

En central del af Magtudredningen 2.0 er en bred inddragelse af forskere, hvis forskning kredser om et eller flere af magtudredningens temaer. Som led i projektet blev der i foråret 2024 afholdt 15 forskerworkshops, hvor oplægsholdere efterfølgende blev inviteret til at omarbejde deres oplæg til et essay. Essay-serien er forfatternes perspektiver på centrale tematikker for en dansk magtudredning og har forfatterne som afsender.

Dette essays er en del af tema 5 i Magtudredningen 2.0's forskningsplan: Hvilken politisk magt har aktører uden for det formelle politiske system i det 21. århundrede som f.eks. fagforeninger, civilsamfundsorganisationer, tænketanke og lobbyfirmaer?

Et spørgsmål er, hvordan mobilisering af nye typer aktører og større professionalisering påvirker den magt, som aktører uden for det formelle politiske system har. Dette tema undersøger den politiske betydning af organisationer såsom fagforeninger, civilsamfundsorganisationer, tænketanke og lobbyfirmaer. Der vil blive fokuseret på den rolle, de eksterne interessenter spiller i den offentlige debat, og deres indflydelse på den politiske dagsorden og beslutningstagning. Temaet inddrager også betydningen af inddragelse af eksterne interessenter i eksempelvis formelle råd og nævn, ligesom også overenskomstsystemet og trepartsforhandlinger indgår i temaet. Endelig fokuserer temaet også på de enkeltpersoner, der tegner de eksterne interessenter politisk og det eventuelle overlap i eksempelvis uddannelse og karriereforløb mellem disse og personer med centrale poster i de formelle institutioner.