

Youtubernes forsøk på frifinnelse

Hvordan bruker Logan Paul og Colleen Ballinger retoriske virkemidler og strategier for image-gjenoppretting i sine unnskyldningsvideoer?

JULIA FINBAK HASSEL

VEILEDER

Geir Christian Johannessen

Universitetet i Agder, 2024

Fakultet for humaniora og pedagogikk

Institutt for nordisk og mediefag

Emnekode: KOM501

Forord

I det jeg leverer denne masteroppgaven er mine fem år som student på Universitet i Agder over. På mange måter har det vært vemodig å jobbe med denne oppgaven da det markerer avslutningen av så mange gode år. Samtidig har det vært utrolig spennende og givende å få muligheten til å dykke dypere inn i en tematikk som jeg alltid har interessert meg for.

Jeg vil takke alle de fantastiske menneskene rundt meg, både venner og familie, som har gitt meg så mye støtte og glede gjennom prosessen. Jeg vil også takke min veileder, Geir Christian Johannessen, for gode innspill og tilbakemeldinger.

Julia Finbak Hassel

Kristiansand, mai 2023

Sammendrag

Denne masteroppgaven er en komparativ, retorisk analyse av Logan Paul og Colleen Ballingers unnskyldningsvideoer. Unnskyldningsvideoer publiseres ofte som en respons til en kontrovers som et forsøk på å revaske hvordan man blir oppfattet av offentligheten. Formålet med oppgaven er dermed å kartlegge hvilke retoriske virkemidler og strategier for image-gjenopprettelse Paul og Ballinger bruker i sine unnskyldningsvideoer for å forsøke å redde sitt image.

Oppgaven konkluderer med å peke på de forskjellige tilnærmingene Paul og Ballinger har til sine unnskyldningsvideoer. Man ser store forskjeller både i bruk av de tre klassiske appellformene og hvordan de bruker strategier for image-gjenopprettelse. Paul legger vekt på å legge seg flat og unnskylde seg, mens Ballinger fokuserer på å forsvare sin side av saken.

Avslutningsvis trekkes innhold i kommentarfelt inn som et interessant moment for å vurdere responsen til unnskyldningsvideoene. Det diskuteres også hvorvidt innholdet av en unnskyldningsvideo kan påvirke ens image i det lange løp.

Abstract

This master's thesis is a comparative, rhetorical analysis of Logan Paul and Colleen Ballinger's apology videos. Apology videos are often published as a response to a controversy as an attempt to clean up how one is perceived by the public. The purpose of this thesis is thus to look at how rhetorical tools and strategies for image restoration is used in Paul and Ballinger's apology videos as an attempt to save their image.

The paper concludes by pointing out the different approaches Paul and Ballinger have to their apology videos. There are big differences in how they use the three rhetorical appeals and strategies for image restoration. Paul emphasizes on taking responsibility and apologizing, while Ballinger focuses on defending her side of the story.

Finally, content from comment sections is used as an interesting reference to assess the apology videos response. It is also discussed whether the content of an apology video will affect someone's image in the long run.

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning	6
1.1 Problemstilling	6
1.2 Tidligere forskning.....	7
1.3 Bakgrunn.....	8
2.0 Teori.....	10
2.1 Sosiale medier	10
2.1.1 Youtubere	11
2.1.2 Cancel culture	13
2.2 Krisekommunikasjon	14
2.2.1 Unnskyldningsvideoer.....	16
2.2.2 Image-gjenopprettelse	17
2.3 Retorikk	20
2.3.1 Aptum	22
2.3.2 Etos	23
2.3.3 Patos.....	25
2.3.4 Logos	26
2.4 Oppsummering av teorikapittelet.....	27
3.0 Metode.....	28
3.1 Retorisk analyse.....	28
3.2 Empirisk utvalg	29
3.3 Metoden og analysens fremgangsmåte.....	30
3.4 Drøfting av metodens og analysens validitet og reliabilitet.....	31
3.5 Etisk refleksjon.....	32
4.0 Analyse.....	33
4.1 Logos	33
4.1.1 Logan Pauls bruk av logos	33
4.1.2 Colleen Ballingers bruk av logos.....	35
4.2 Patos.....	38
4.2.1 Logan Pauls bruk av patos.....	38
4.2.2 Colleen Ballingers bruk av patos.....	41

4.3 Etos	44
4.3.1 Logan Pauls etos	45
4.3.2 Colleen Ballinger etos	50
4.4 Image-gjenoppretelse	56
4.4.1 Logan Pauls bruk av image-gjenoppretelse.....	56
4.4.2 Colleen Ballingers bruk av image-gjenoppretelse.....	62
5.0 Diskusjon	69
6.0 Konklusjon	74
7.0 Litteraturliste.....	77

1.0 Innledning

Gjennom de siste tiårene har en ny type kjendis tatt verden med storm. I tråd med fremveksten og suksessen av videodelingsplattformen YouTube, har det oppstått stadig nye kanaler med millioner av følgere (Dredge, 2016; Glennon, 2022; McFadden, 2023). Skaperne bak disse kanalene blir kalt youtubere. For mange av de store youtuberne har ikke suksessen bare vært en dans på roser. Med fremveksten av dagens internettkultur har også fenomenet Cancel culture, kanselleringskultur på norsk, stått sentralt (Mishan, 2020). Det å kansellere vil si at man velger å trekke seg bort fra noen som har gjort eller sagt noe så støtende at man ikke lenger vil støtte dem med oppmerksomhet, tid eller penger (Clark, 2020, s.88). Dette fenomenet har eksistert i lang tid, men de siste årene har denne kanselleringen nådd nye høyder. Dette er blant annet fordi sosiale medier som Twitter, Youtube og TikTok skaper plattformer for hyppig spredning av informasjon og formeninger. Når en youtuber kommer i en situasjon hvor de er i ferd med å bli kansellert, kan man alltid forvente en respons på Youtube-kanalen deres. En slik video har internettkulturen døpt “apology video” eller “unnskyldningsvideo” (Jennings, 2021).

Jeg hadde et ønske om å jobbe med akkurat denne tematikken da jeg interesserer meg veldig for sosiale medier og internettkultur. Jeg har vokst opp med sosiale medier og influencere som en stor del av min mediehverdag. Jeg har også sett en stor mengde unnskyldningsvideoer fra ulike youtubere og synes det er meget interessant å se på hvordan de velger å gjennomføre slike videoer. Gjennom min utdanning innen kommunikasjon har jeg også opplevd viktigheten av å forstå kommunikasjonen mellom en aktør og deres digitale publikum, spesielt i krisesituasjoner.

1.1 Problemstilling

I denne oppgaven er jeg spesielt interessert i å se nærmere på hvordan youtubere tar i bruk unnskyldningsvideoer for å rette opp imaget sitt. Mer spesifikt vil jeg se på to tilfeller hvor kjente youtubere har publisert slike videoer. Youtuberne jeg vil se på er Logan Paul og Colleen Ballinger. Her ønsker jeg å analysere disse to unnskyldningsvideoene retorisk og komparativt. Ut fra disse faktorene har jeg utarbeidet følgende problemstilling:

Hvordan bruker Logan Paul og Colleen Ballinger retoriske virkemidler og strategier for image-gjenopprettelse i sine unnskyldningsvideoer?

Gjennom en retorisk analyse vil jeg i hovedsak fokusere på de språklige elementene som blir tatt i bruk. Samtidig vil jeg inkludere elementer som kroppsspråk og spesifikke omstendigheter der jeg ser det er relevant for problemstillingen. I et avsluttende diskusjonskapittel vil jeg vurdere hvorvidt unnskyldningsvideoene var passende i situasjonen og hvilken mottakelse de fikk fra publikum.

Jeg har utarbeidet følgende forskningsspørsmål som kan være til hjelp med å løse problemstillingen:

1. Hvordan brukes de tre appellformene etos, patos og logos i unnskyldningsvideoene?
2. Hvilke dimensjoner i Benoits teori om image-gjenopprettelse blir tatt i bruk i unnskyldningsvideoene?
3. Var unnskyldningsvideoene passende i situasjonen?

1.2 Tidligere forskning

Det har blitt gjort noe forskning på unnskyldningsvideoer og youtubere de siste årene. Noe av denne forskningen omhandler youtuberes kansellering, men hører til fagfelt som psykologi eller sosiologi (Tolbert & Drogos, 2019; Karg, et al., 2022). Med dette nevnt er det også noen artikler som tar for seg selve responsene fra youtubere etter en skandale innenfor et kommunikasjons- og PR-perspektiv (Sandlin & Gracyalny, 2018; Choi & Mitchell, 2022). Logan Paul er et navn som blir nevnt i et par av artiklene ovenfor. Unnskyldningsvideoen hans ble publisert for seks år siden, i 2018, og fikk stor medieoppmerksomhet. Når det er sagt finnes det minimal forskning rundt Logan Pauls unnskyldningsvideo sett fra et retorisk perspektiv og ved hjelp av en retorisk analyse. Colleen Ballingers unnskyldningsvideo ble publisert sommeren 2023. Da unnskyldningsvideoen er publisert nylig er det enda ingen publisert forskning rundt hendelsen.

Med dette sagt vil jeg argumentere for at denne oppgaven kan bidra til å fylle inn enkelte hull i forskningen rundt unnskyldningsvideoer. Dette vil jeg gjøre ved å trekke inn relevante caser

som ikke tidligere har blitt satt opp mot hverandre. Ved hjelp av en retorisk analyse av disse unnskyldningsvideoene kan man belyse hvordan elementene i videoene kan påvirke publikum på ulike måter. Dette kan åpne for en diskusjon rundt krisekommunikasjon og PR generelt. Å analysere og lære av tidligere hendelser kan være gunstig for å videre reflektere rundt bruken av unnskyldningsvideoen og hvordan man kan oppnå ønsket resultat eller respons.

1.3 Bakgrunn

Videre ønsker jeg å redegjøre for bakgrunnen til de to valgte casene. Logan Paul internett-karriere begynte på det nå avdøde sosiale mediet Vine hvor han raskt ble et populært ansikt og oppnådde 9.5 millioner følgere. På plattformen ble han kjent for å legge ut videoer hvor han utførte ulike stunts, spøker og annet humoristisk innhold. Paul flyttet etter hvert innholdet sitt til Youtube hvor han nådde enda høyere følgertall og suksess. Nyttårsaften 2017 publiserte Paul videoen som skulle føre til hans første store kansellering. På sin YouTube kanal, med 15 millioner følgere, publiserer han en video hvor han utforsker en kjent skog i Japan, Aokigahara. Skogen er også kalt “selvmord-skogen” og er kjent for hyppige selvmordhendelser (Rice, 2018; BBC, 2018). I videoen finner Paul og vennene hans en død kropp hengende fra et tre og filmer kroppen mens de selv er sjokkert. I kontrast med deres uttrykk for sjokk, ler de og vitser om situasjonen (BBC, 2018; Leskin, 2019). Etter at videoen fra skogen i Japan ble publisert oppsto det raseri fra folk sosiale medier hvor over 200,000 skrev under på et skriv for å få Paul fjernet fra Youtube (Leskin, 2019). Paul mistet sine samarbeidspartnere og YouTube fjernet hans mulighet til å tjene penger på plattformen (Rosenblatt, 2020). Dagen etter videoen ble publisert fjerner Paul videoen og publiserer en kort, skriftlig respons på Twitter. Responsen fikk ekstremt dårlig mottakelse fra publikum da de mente han var for selvcentrert og ikke virkelig forsto problemet (Rice, 2018). Neste dag publiserer Paul sin unnskyldningsvideo på YouTube.

Noen år senere, sommeren 2023, publiserer Colleen Ballinger sin unnskyldningsvideo. Youtuberen Colleen Ballinger har publisert videoer på YouTube i 15 år og er mest kjent for sin komiske karakter “Miranda Sings” (O’Kane, 2023). YouTube kanalen dedikert til den komiske karakteren har oppnådd over 10 millioner følgere. Ballinger har en annen kanal hvor hun publiserer mer personlige videoer av hennes privatliv, blant annet dokumenterer hun sine kjæledyr, tre barn og partner. På denne kanalen har hun oppnådd over 3 millioner følgere

(O’Kane, 2023). Colleen Ballingers største skandale kan dateres tilbake til 2020 når en yngre youtuber Adam McIntyre publiserer en video. I videoen forklarer han at Ballinger inngikk et upassende personlig forhold med ham da han var mellom alderen 13-16 år hvor hun blant annet sendte han undertøyet sitt som en “spøk” (Yang, 2023). I 2020 publiserte Ballinger en video som forklarte situasjonen og skandalen forsvant fort uten mye oppmerksomhet. Tre år senere gjenoppsto skandalen da flere tidligere fans publiserte videoer om deres opplevelser med YouTube-stjernen. Det kom frem at Ballinger hadde spurt, i en privat gruppechat med mindreårige fans, om deres favorittposisjoner under samleie og spurt om de var jomfruer eller ikke. Dette førte også til spredningen av videoer fra ulike live-show av den komiske karakteren Miranda Sings, hvor hun seksualiserer unge fans (O’Kane, 2023; Yang, 2023). 28.juni 2023 publiserer Colleen Ballinger en unnskyldningsvideo på YouTube hvor hun responderer til påstandene i form av sang og ukulelespill.

2.0 Teori

Gjennom dette kapitlet vil jeg presentere relevante teorier og begreper for den kommende analysen. Først vil jeg se på sosiale medier som fenomen og videre trekke inn begrepene: youtubere og cancel culture. Videre vil jeg presentere teori om krisekommunikasjon. Her vil jeg se nærmere på utviklingen av unnskyldningsvideo som sjanger og Benoits teori om image-gjenopprettelse. Til slutt trekker jeg inn generell teori om retorikk hvor jeg videre ser spesifikt på aptum og appellformene etos, patos og logos.

2.1 Sosiale medier

Måten hele samfunn konsumerer, deler og skaper informasjon har, gjennom de siste tiårene, blitt endret totalt gjennom fremveksten av sosiale medier (Baccarella et al., 2018, s.431). Begrepet “sosiale medier” ble for alvor tatt i bruk i 2009 og er et samlebegrep for en rekke ulike tjenester (Farbot, 2015, s.23). Begrepet kan defineres så enkelt som: plattformer hvor man bygger nettverk og deler informasjon, og som skiller seg fra tradisjonelle medier grunnet sin dynamiske og interaktive natur (Li et al., 2021, s.52). Tradisjonelle massemedier åpnet opp for en en-til-mange kommunikasjon, mens dagens sosiale medier har åpnet for en mange-til-mange form for kommunikasjon (Haugseth, 2013, s.21). Gjennom de moderne funksjonene som sosiale medier er bygd opp av kan man nå danne egne fellesskap og dele sine meninger enkelt og raskt på nettet (Haugseth, 2013, s.16). Hvis man dykker dypere inn i begrepet ser man at det er konstruert ut fra to forskningsområder: kommunikasjon og sosiologi (Peters et al., 2013, s.282). I lys av kommunikasjonsfaget er sosiale medier et digitalt sted for å lagre og spre informasjon eller data, mens i sosiologiens lys er det en sosial struktur skapt for ulike sosiale aktører (Peters et al., 2013, s.282). Kaplan og Haenlein (2010) trekker fenomenet sosiale medier tilbake til 1990-tallet og publiseringen av “Open Diary” som var en tidlig versjon av våre moderne sosiale og digitale nettverk (s.60). Parallelt med fremveksten av et raskere og mer utviklet internett vokste flere slike sosiale nettverk-sider frem, blant annet MySpace og Facebook (Kaplan & Haenlein, 2010, s.60).

I dag er sosiale medier en integrert og viktig del av verdenssamfunnet. I 2022, brukte 90% av befolkningen i EU internett i løpet av de siste tre månedene, 65% av disse brukte internett til å være på sosiale medier (Eurostat, 2023). Det samme året var det 4.59 milliarder brukere av sosiale medier i verden. En stor økning fra 2.73 milliarder i 2017 (Statista, 2023). Instagram, Facebook, Youtube og TikTok er ofte nevnt som noen av de mest populære sosiale medieplattformene i dag (Lipschultz, 2021, s.xi). Deltakere på slike sosiale medier konstruerer sin online identitet, samhandler og kommuniserer med andre identiteter på nett (Lipschultz, 2021, s.12). Gjennom Ana Homayouns forskning på ungdommens bruk av sosiale medier i dag peker hun på at tenåringer som vokser opp i dagens samfunn nå bruker digitale rom for å uttrykke sin individualitet og personlighet: “In the way teenagers’ bedrooms might have once been the main reflection of their individuality, so now are their digital spaces” (Homayoun, 2018, s.31).

Ved denne hyppige fremveksten av sosiale medier ser man også utviklingen av de negative konsekvensene av disse nye medieformene (Baccarella et al., 2018, s.431). Baccarella trekker blant annet frem nettmobbing, invadering av privatliv, falske nyheter og avhengighet som noen av disse mørke sidene (Baccarella et al., 2018, s.431-432). Det er også blitt forsket på effekten av sosiale medier på andre områder som kroppsbilde, frykt for å gå glipp av noe (FOMO) og søvnkvalitet (Burnette et al., 2017; Tandon et al., 2021; Tandon et al., 2020). Selv med dette i betraktning peker Baccarella på at de fleste brukere har en tendens til å overse disse mørke sidene og setter ikke spørsmål ved sin bruk av sosiale medier (Baccarella et al., 2018, s.432). Verdensbefolkningen har blitt vant med den nye måten å kommunisere, uttrykke seg selv på og konstruere fellesskap. Det er nå vanskelig å se for seg en verden uten sosiale medier (Baccarella et al., 2018, s.432).

2.1.1 Youtubere

Som nevnt er YouTube en av de mest populære sosiale medieplattformene i dag. Videodelingsplattformen har over 2 milliarder brukere som konsumerer flere hundre millioner timer videoinnhold hver dag (Tolbert & Drogos, 2019, s.1; Leskin, 2020). En ny type kjendis har dukket opp parallelt med fremveksten av YouTube. Disse kjendisene er aktive innholdsskapere på plattformen og kalles youtubere. Det finnes stort mangfold innenfor

innholdsskapere på YouTube. På plattformen møter man alt fra politikere, nyhetskanaler, store organisasjoner og privatpersoner, men det som virkelig definerer Youtube kulturen er youtuberne (De Bériat et al., 2019, s.191). Youtubere skiller seg fra tradisjonelle kjendiser da publikum har mye større rom for interaksjon (Tolbert & Drogos, 2019, s.1). Publikum kan kommentere, like og dele videoene til youtubere. De kan også direkte abonnere på kanalen til favorittyoutuberne sine for å holde seg oppdatert på nytt innhold (De Bériat et al., 2019, s.191).

Selve plattformen Youtube har ofte blitt sammenlignet med reality-tv og talkshow mye på grunn av fokuset på en mer demokratisk og autentisk opplevelse i forhold til andre typer media (Lewis & Christin, 2022, s.1637). Youtuberne må forholde seg til spesifikke krav om autenticitet, da de blir sett på som mer “vanlige mennesker” enn en typisk kjendis (Lewis & Christin, 2022, s.1637). Youtubere er ofte også avhengig av det som kalles “The YouTube Partner Program”. Dette er en ordning som gjør at eierne av en Youtube kanal får en prosentandel av inntektene fra annonsene som spilles i løpet av videoene deres (Lewis & Christin, 2022, s.1637). Youtube har lagt vekt på at “vanlige folk” kan bygge store publikum utenfor tradisjonelle medieinstitusjoner og som konsekvens av dette er det forventet at youtubere skal være autentiske og vise sitt virkelige seg (Lewis & Christin, 2022, s.1637).

Vlogging er en spesielt personlig sjanger av innhold fra youtubere hvor man filmer hverdagen sin og dermed deler intim informasjon og innhold av seg selv og sitt liv (Berryman & Kavka, 2018, s.86-95). De Bériat peker på at youtubere kan beskrives som aktive brukere som er overeksponert for offentligheten ved å dele videoinnhold med personlig informasjon og personlige interesser. Forholdet mellom publikum og youtubere er da interessant siden youtuberne er så eksponert og sårbare mens store deler av deres publikum er anonyme (De Bériat et al., 2019, s.191). Dette asymmetriske forholdet blir ofte kalt et parasosialt forhold hvor en person knytter et sterkt forhold til noen som de ikke egentlig kjenner, ofte ved å konsumere store mengder media om dem (De Bériat et al., 2019, s.191). Publikum blir også i stor grad påvirket av influencere på sosiale medier, youtubere inkludert. I hans bok om kommunikasjon på sosiale medier referer Jeremy Harris Lipschultz til sjefen av verdens største PR-byrå, Richard Edelman, og hans utsagn: “People are saying, ‘I want to hear it from someone who I identify with, not somebody who is just famous’”. Edelman estimerer også at influencere på sosiale medier har seks ganger så stor påvirkning som tradisjonelle kjendiser (Lipschultz, 2021, s.xi).

Selv med dette kravet om autenticitet er realiteten at youtubere, i mange tilfeller, må konstruere en “lykkelig” fasade. Her legges det ofte vekt på et pent utseende eller en kul jobb for å vekke interessen til publikum (Berryman & Kavka, 2018, s.86).

2.1.2 Cancel culture

“Cancel culture”, eller kanselleringskultur på norsk, er et begrep som i de siste årene har skapt stor debatt i og utenfor sosiale medier. I mange tilfeller har youtubere vært offer for slik kansellering. Clark (2020) definerer i sin forskningsartikkel kansellering som:

“a choice to withdraw one’s attention from someone or something whose values, (in)action, or speech are so offensive, one no longer wishes to grace them with their presence, time, and money” (Clark, 2020, s.88)

Årsaken bak kansellering kan variere i stor grad, men omhandler ofte at noen eller noe har vært involvert i kontroversiell oppførsel. Denne oppførselen dømmes av offentligheten som uakseptabel (Saldanha et al., 2023, s.1072). I den moderne kjendiskulturen er skandaler ofte relatert til avdekking av kritisk informasjon som går direkte imot det bildet og den moralen kjendisen har konstruert rundt seg selv og sitt image (Lewis & Christin, 2022, s.1636).

Såkalte “drama channels” eller dramakanaler på Youtube lever av denne typen skandaler da de analyserer og sprer informasjon om hendelsene og de ulike personene involvert. Noen populære dramakanaler er “Tea Spill” og “D’Angelo Wallace” (Tea Spill, u.å.; D’Angelo Wallace, u.å.). Disse dramakanalene på Youtube kan også være en stor faktor i kanselleringen av youtubere og andre kjendiser. Publikum til youtuberne er de som gir seertall og klikk inne på youtubernes kanaler; makten ligger altså hos publikum. Dramakanaler oppfordrer ofte publikum til å bruke denne makten for å holde youtubere ansvarlig (Lewis & Christin, 2022, s.1638). Men makten ligger ikke bare hos publikum. Selve plattformen Youtube sitter på mye makt i kanselleringssituasjoner som involverer youtubere. Youtubere som er med i “The YouTube Partner Program” tjener, som tidligere nevnt, profitt fra videoene sine. Dette er med forbehold om at Youtube kan ta bort denne profitten hvis youtubere bryter retningslinjer (Lewis & Christin, 2022, s.1644). Dermed har YouTube mulighet til å ta bort store deler av

youtubernes levebrød hvis de havner i en kansellerings situasjon (Lewis & Christin, 2022, s.1644).

Selve ordet kansellering i sammenheng med å kansellere en spesifikk person, plass eller ting kan trekkes tilbake til det skeive og svarte miljøet på Twitter (Clark, 2020, s.89). Videre har begrepet utviklet seg til å skape frykt for sensurering eller undertrykking av sin stemme for politikere, kjendiser og andre offentlige personer (Clark, 2020, s.89). Det er nettopp her store deler av kritikken og debatten rundt kanselleringskulturen har sine røtter. Kritikere har påpekt at kanselleringskulturen er en trussel mot demokratiet da man går etter personer som en slags heksejakt som stenger av all form for toleranse eller åpen debatt (Lewis & Christin, 2022, s.1634; Clark, 2020, s.88). Dette knyttes også opp mot diskusjoner og kritikk mot politisk korrekthet og “woke” kultur som man ser mye av i dagens samfunn (Lewis & Christin, 2022, s.1634). Det pekes også på at plattformer som Twitter, hvor mye av kanselleringen ofte tar plass, er med på å fostre opp et miljø med mangel på nyansering og fungerer ofte som et ekkokammer (Ng, 2020, s.623).

På den andre siden er det mange som kjemper for kanselleringskulturen og trekker frem de positive sidene ved den. Kansellering på sosiale medier kan bli sett på som en form for aktivisme hvor man beskytter spesielt utsatte grupper ved å protestere mot skadelige sosiale miljøer, utsagn eller hendelser (Nakamura, 2015, s.106). Man kan argumentere for at kansellering er en form for utøvelse av makt fra grupper som historisk ikke har hatt stor makt i den offentlige diskursen (Saldanha et al., 2023, s.1072). Sosiale medier som Twitter og Youtube gjør at disse marginaliserte gruppene nå har en plattform hvor de kan diskutere, evaluere og bestemme straff basert på felles tankeganger og argumenter (Clark, 2020, s.89). I forholdet mellom kjendis og publikum er det kjendisen som historisk har holdt på mange ulike former for makt, men i løpet av de siste årene har dette blitt forandret. Ved hjelp av sosiale medier er det nå publikum som har makten siden de har muligheten, til enhver tid, å velge å kansellere en kjendis (Saldanha et al., 2023, s.1073).

2.2 Krisekommunikasjon

Når en offentlig person eller virksomhet står i fare for å bli kansellert er de havnet i en krise og utfører i de fleste tilfeller en form for krisekommunikasjon. Før man definerer hva

krisekommunikasjon går ut på, er det viktig å vite hva en krise i seg selv er. Fagerli henviser til Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) for definisjonen av en krise:

“En organisasjon, institusjon eller virksomhet er i en krise når det oppstår en situasjon som truer eller kan true organisasjonens kjernevirksomhet og/eller troverdighet”
(Fagerli, 2012, s.17).

Det finnes mange ulike former for kriser. En krise kan omhandle økonomi, skader, død, skade av omdømme, miljøkriser m.m. (Coombs, 2019, s.4). Krisekommunikasjon omfatter all utveksling av informasjon både internt og eksternt som knyttes til en nødsituasjon (Løvik, 2015, s.21). Fagerli definerer selv krisekommunikasjon som:

“En organisasjon eller virksomhets kommunikasjon med medier, samarbeidspartner, befolkning eller andre interessenter i alvorlige situasjoner og kriser”
(Fagerli, 2012, s.17).

Når man utfører krisekommunikasjon er målet å jobbe seg strategisk gjennom kriser og redusere omfanget av skadene de påfører (Coombs, 2019, s.6). Krisekommunikasjonsarbeidet omhandler ikke bare handling under en krise, men også forarbeid, planlegging, strategi og evaluering (Coombs, 2019, s.6-7). Anbefalingen for krisekommunikasjon generelt er at man skal være rask i å gi nødvendige uttalelser og informasjon, og være konsekvent og åpen (Coombs, 2019, s.130). Det er vanlig, spesielt for etablerte bedrifter og organisasjoner, å ha utarbeidet en strategi for krisekommunikasjon slik at når en krise inntreffer er allerede de viktigste valgene og avklaringene gjort (Fagerli, 2012, s.38). I en strategi for krisekommunikasjon er det nødvendig å velge ut og lære opp en talsperson som skal uttale seg (Coombs, 2019, s.7). Når krisen oppstår er det vanlig at talspersonen formidler en kriserespons. En kriserespons er den første offentlige uttalelsen som blir formidlet, ofte gjennom massemedia eller på nett (Coombs, 2019, s.130). Det er ofte stort fokus rundt denne første responsen, da dette er det som farger mottakernes inntrykk av den videre krisekommunikasjonen (Coombs, 2019, s.130).

Krisekommunikasjon i dag er sterkt preget av vår nye mediehverdag og sosiale medier. Når en krise oppstår i dag er det lett for alle på sosiale medier å spre sine tanker og budskap, noe som skaper en overflod av kilder som kan være vanskelig å navigere (Fagerli, 2012, s.32). En

annen utfordring ved krisekommunikasjon på sosiale medier er at budskapet lett kan redigeres eller tas ut av kontekst og spres raskt videre (Fagerli, 2012, s.20). I lys av dette er det viktig å formulere budskapet sitt på en slik måte at det ikke forverrer situasjonen eller mistolkes (Fagerli, 2012, s.20). Selv om det finnes utfordringer ved å utføre krisekommunikasjon via sosiale medier blir det ofte anbefalt av PR-eksperter å bruke dette som medium da det kan være effektive kanaler for å kommunisere og varsle befolkningen (Fagerli, 2012, s.20; Choi & Mitchell, 2022, s.1; Sandlin & Gracyalny, 2020, s.1).

2.2.1 Unnskyldningsvideoer

Den offentlige unnskyldningen kommer på bakgrunn av at en offentlig person eller organisasjon har utført en støtende handling som ikke blir straffet gjennom den juridiske arena (Ellwanger, 2012, s. 308). I respons til denne handlingen vil ofte en gruppe interessenter forlange en offentlig unnskyldning. Den anklagede vil etter hvert publisere en uttalelse som er defensiv eller som uttrykker at den anklagede angrep på sine handlinger (Ellwanger, 2012, s. 308).

Å unnskyld seg gjennom media er ikke noe nytt da tradisjonelle kjendiser og politikere har gjort dette i årevis. Youtubere har skapt en ny sjanger av unnskyldninger på sosiale medier, nemlig “apology videos” eller “unnskyldningsvideoer” på norsk (Choi & Mitchell, 2022, s.1; Lewis & Christin, 2022, s.1650). Her demonstrerer youtuberne en ny form for krisekommunikasjon og på grunn av fremveksten av slike unnskyldningsvideoer har denne nye formen for unnskyldning utviklet seg til sin egen sjanger (Choi & Mitchell, 2022, s.1). I slike unnskyldningsvideoer publiserer en kjendis, i mange tilfeller youtubere, en offentlig unnskyldning på sin Youtube-kanal. Disse videoene er som regel knyttet til en stor skandale eller en kansellering og brukes for å gjenopprette sitt image (Choi & Mitchell, 2022, s.1). Ved å flytte en unnskyldning fra tradisjonelle medier til nyere sosiale medier skiftes maktdynamikken. På sosiale medier står publikum med stor makt og kan kommunisere både med hverandre og den som publiserer unnskyldningen. Derimot i tradisjonelle medier er kommunikasjonen enveis og publikum sitter med lite makt (Sandlin & Gracyalny, 2020, s.2).

Selve sjangeren i seg selv møter ofte kritikk for å virke som bare en opptreden foran et publikum og mangler derfor autensitet (Lewis & Christin, 2022, s.1650). Grunnet det store

antallet av unnskyldningsvideoer publisert gjennom de siste årene, påpekes det at disse videoene bare publiseres for å tjene penger og som et forsøk på å unngå kanselleringskulturen. Dette gir publikum enda større grunnlag for å oppfatte unnskyldningsvideoer som lite autentiske (Choi & Mitchell, 2022, s.1). Adam Ellwanger trekker inn et interessant poeng innenfor offentlige unnskyldninger og autentisitet. Han forklarer at folk har et krav om autentisitet fra den tiltaltes unnskyldning, men når noen krever en unnskyldning er det absurd og uetisk å avvise den på grunnlag av at det virket som om den tiltalte ikke mener det de sier (Ellwanger, 2012, s. 308). Dette blir da et slags paradoks hvor publikum krever en unnskyldning, men ved å kreve det vil unnskyldningen automatisk svekkes og blir ikke like autentisk. Selv etter all kritikken er det flere spesialister innen PR som understreker den positive utviklingen av unnskyldninger grunnet fremveksten av sosiale medier. I dag blir offentlige figurer anbefalt å publisere sine unnskyldninger til sosiale medier (Choi & Mitchell, 2022, s.1; Sandlin & Gracyalny, 2020, s.1). Sandlin og Gracyalny påpeker viktigheten av å utforske effektiviteten av unnskyldninger på sosiale medier med fokus på hvordan det mottas av publikum og hva de oppfatter som autentisk (Sandlin & Gracyalny, 2020, s.2). På denne måten kan forskningen innen kommunikasjon holde seg relevant og kan være med på å utarbeide retningslinjer for hvordan en unnskyldning på sosiale medier burde utføres (Sandlin & Gracyalny, 2020, s.2).

2.2.2 Image-gjenopprettelse

Da denne oppgaven omhandler unnskyldningsvideoer som en form for krisekommunikasjon vil det være naturlig å trekke inn teori om image-gjenopprettelse. Unnskyldningsvideoer kan nemlig bli sett på som et forsøk på å gjenopprette sitt image. Cambridge Dictionary definerer image på en veldig konsis og direkte måte, nemlig “the way that something or someone is thought of by other people” (Cambridge dictionary, u.å. a). Image-gjenopprettelse handler da et forsøk på å rette opp påstander eller mistanker om feilhandling som ofte oppstår gjennom en kansellerings situasjon (Brinson & Benoit, 1999, s.486). Man prøver altså å gjenopprette det positive eller nøytrale image man hadde før en kansellering eller krise oppsto og endret offentlighetens oppfatning i negativ retning.

Denne oppgaven vil legge vekt på William L. Benoit's refleksjoner og teori om image-gjenopprettelse. Benoit etablerer at image er noe essensielt for både organisasjoner og

enkelpersoner, og en viktig del av PR-arbeid (Benoit, 1997, s.177). Når en organisasjon eller enkeltperson er under en krise eller angrep er det viktig å forstå de to viktigste komponentene av hva et angrep består av. For det første er den anklagede holdt ansvarlig for en handling og for det andre må handlingen bli ansett som fornærmede eller støtende (Benoit, 1997, s.178). Benoit trekker også inn andre viktige faktorer man må forholde seg til og forstå under et angrep. Under et angrep er *oppfattelsen* av situasjonen viktigere enn hva som faktisk har skjedd. Her er det da ikke viktig om den tiltalte faktisk er ansvarlig for hendelsen, men om det relevante publikum oppfatter den tiltalte som ansvarlig (Benoit, 1997, s.178). På samme måte er det ikke like viktig om handlingen utført faktisk var støtende; det som betyr noe er om handlingen blir oppfattet som støtende. Til slutt nevner også Benoit at man under en krise må forholde seg til og snakke med mange ulike publikum og det er derfor viktig å identifisere sitt viktigste publikum (Benoit, 1997, s.178).

Benoit utviklet i lys av sine refleksjoner en teori om image-gjenopprettelse, som bygger på tidligere teori om apologia. Denne teorien kan brukes både for å utarbeide responser eller å evaluere responser under kriser (Benoit, 1997, s.177-178). Teorien trekker frem fem dimensjoner, med underkategorier, av strategier for image-gjenopprettelse (Benoit, 1997, s.178).

1. Benektelse

Denne kategorien er delt inn i to underkategorier: enkel benektelse og legge skylden på andre. Ved enkel benektelse benekter man altså at handlingen har skjedd i det hele tatt. Ved å legge skylden på andre avviser man sitt ansvar for handlingen eller hendelsen (Benoit, 1997, s.179).

2. Unngåelse av ansvar

Den andre kategorien er delt inn i fire underkategorier hvor alle handler i ulike grader om å unngå ansvar for hendelsen: provokasjon, mangel på kontroll, uhell og gode intensjoner. Provokasjon handler om at noe provoserte den anklagede til å handle slik de gjorde, det er altså noen andres feil og den tiltalte handlet bare rasjonelt i respons på dette. Mangel på kontroll handler om å unngå ansvar ved at den tiltalte påstår å ha manglet informasjon eller kontroll over viktige elementer av situasjonen. I den tredje underkategorien, uhell, påstår den tiltalte at handlingen bare var et uhell og burde

derfor ikke holdes ansvarlig. Den siste underkategorien, gode intensjoner, handler om at den tiltalte forklarer at handlingen ble utført med gode intensjoner (Benoit, 1997, s.180).

3. Minimalisering av handlingen

Under denne kategorien finner man seks ulike underkategorier ment for å minimalisere oppfatningen av hvorvidt handlingen var støtende: støtte opp gode sider, bagatellisering, sammenlikne med verre alternativer, transcendens, delegitimering av angrepet og kompensasjon. Den første underkategorien handler om å støtte opp eller legge vekt på de gode sidene av deres tidligere handlinger eller andre positive elementer ved deres virksomhet i et forsøk på å redusere publikums negative oppfatninger. I den andre underkategorien forsøker den tiltalte å bagatellisere og forminske skaden som har skjedd. En tredje måte å minimalisere angrepet på er ved å sammenlikne handlingen med liknende, men enda verre handlinger for å da sette seg selv i et mer positivt lys. Den tiltalte kan også minimalisere ved hjelp av transcendens hvor man setter handlingen sin inn i et større bilde som gjør handlingen mindre støtende ved å for eksempel hevde at handlingen gjorde mer godt enn vondt. Man kan også forsøke å delegitimere angriperen slik at angrepet mot den tiltalte mister effekt. Den sjette og siste underkategorien handler om kompensasjon hvor den tiltalte tilbyr å kompensere for skadene av handlinger og hvis den skadelidende aksepterer kan dette ha en positiv effekt på den tiltaltes image (Benoit, 1997, s.180-181).

4. Korrigerende handling

Den fjerde kategorien omfatter at den tiltalte lover å rette opp i problemet. Dette kan handle om arbeid for å gjenopprette situasjonen slik den var før handlingen eller om å love at slike handlinger ikke skal skje igjen (Benoit, 1997, s.181).

5. Bønn om tilgivelse

Den siste kategorien handler om å legge seg flat. Her tilstår den tiltalte ansvar for handlingen, sier unnskyld og ber om tilgivelse (Benoit, 1997, s.181).

Gjennom analysekapittelet vil jeg trekke inn Benoits image-gjennoprettelsesteori og analysere de to unnskyldningsvideoene i lys av de ulike kategoriene innenfor teorien.

2.3 Retorikk

Retorikk hører til det å være menneske (Fafner, 2005, s.21). Mennesker har i all tid, fra det første mennesket lærte seg å snakke, anvendt retorikk uten at de har vært klar over det (Michalsen, 2023, s.17-18). Da språk og skrift ble utviklet var ikke retorikk blitt et fag eller vitenskap, men mennesker både talte og skrev retorisk (Michalsen, 2023, s.17-18). “Kunsten å overbevise” eller “en lære om hvordan overbevise andre mennesker” er definisjoner man ofte hører om retorikk (Jor, 2003, s.22-23). Det å overbevise forutsetter at man har et mål med sine ord, man må vite hva man skal si og med hvilken hensikt (Jor, 2003, s.23). Men retorikk er nesten blitt et skjellsord, noe som skyldes misforståelser (Fafner, 2005, s.14). En typisk påstand rundt retorikk er at det brukes til propaganda eller til å forføre, bedra og manipulere (Jor, 2003, s.20). Disse påstandene stammer nok fra at flere kjente diktatorer, som Adolf Hitler og Benito Mussolini, brukte sin talekunst til å manipulere store folkemengder (Jor, 2003, s.20). Men retorikken har i mange tilfeller vært en tjener for gode saker og gode intensjoner. Påstandene kan også skyldes at det ikke er god nok forståelse rundt retorikk og at man mangler en felles definisjon. Kjeldsen (2019) påpeker at alle forskere innen retorikk er enige om at “en retorisk ytring er skapt av mennesker for mennesker”, men enigheten stopper når man prøver å avgrense definisjonen enda mer (s.15). Dette kan skyldes at retorikken har bredt seg ut til å bli en vitenskap med mange ulike retninger og mange forskjellige meninger om hva retorikkvitenskapen egentlig er (Kjeldsen, 2019, s.17).

Retorikken ble først et fag rundt år 500 f.Kr. til 200 e.Kr. under den greske og romerske antikken (Michalsen, 2023, s.19; Jor, 2003, s.21). Den begynte som en lære om talekunst da dette var den dominerende kommunikasjonsformen (Kjeldsen, 2019, s.15,17). De første lærebøkene innen retorikk hadde som hensikt å lære overbevisende argumentasjon i rettssaker til borgere (Kjeldsen, 2019, s.19). Dette skyldes at i antikkens rettssaker måtte man forsvare sin sak uten hjelp av advokater og selv få gjennomslag for sine ønsker og krav. Derfor var talekunsten et viktig og nyttig redskap (Jor, 2003, s.10). De fleste forskere inkluderer også skriften som en del av retorikken og disse to elementene, tale og skrift, blir ofte sett på som retorikkens primære område (Kjeldsen, 2019, s.15,17). De store navnene innenfor denne antikke retorikken var Aristoteles, Cicero og Quintilian (Kjeldsen, 2011, s.161). Aristoteles (384-322 f.Kr.) var en gresk filosof som grunnla moderne vitenskap og er kjent innenfor fagfelt som etikk og filosofi, samt retorikk (Michalsen, 2023, s.9). I Aristoteles bok, Retorikk,

presenterer han fundamentet for det som senere skulle bli vår moderne retorikk (Jor, 2003, s.21). Marcus Tullius Cicero (106-43 f.Kr) var en romersk politiker og retoriker, som praktiserte både skriftlig og muntlig retorikk (Michalsen, 2023, s.9). Marcus Fabius Quintilian (35-100 e.Kr.) var Europas første professor i retorikk (Michalsen, 2023, s.10). Både Cicero og Quintilian var opptatt av bruksverdien av retorikk (Jor, 2003, s.22). Cicero var kjent for sine velformede taler som advokat og Quintilian skrev en grundig og anvendelig bok, *Opplæring i talekunst*, som omhandler de ulike aspektene av retorikken (Jor, 2003, s.22). Disse tre kjente navnene har alle bidratt til utformingen av retorikken. Det er gått et par tusen år siden retorikkfaget ble grunnlagt, men selv i dag blir forskere i retorikk påvirket av antikkens retoriske lære (Michalsen, 2023, s.24).

En ny interesse for retorikk vokste opp i det tjuende århundret (Fafner, 2005, s.21). På 1970-tallet oppsto en mer moderne og omfattende form for retorikk da en rekke ledende amerikanske forskere publiserte *The Prospect of Rhetoric*. Det var nå på tide å inkludere elementer som hadde vokst frem gjennom den nye teknologien og som ikke hadde blitt inkludert forskningen rundt tradisjonell retorikk (Kjeldsen, 2019, s.18). Det er nå mange forskere som mener at bevegelse, berøring og visuelle- og auditive elementer hører til under en retorisk ytring (Kjeldsen, 2019, s.16). Retorikken har altså blitt multimodal. Tekst, bilde, lyd og kroppsspråk er en del av kommunikasjonen vår og er med på å overbevise og overtale (Kjeldsen, 2011, s.159).

Retorikk kan deles inn i to rettorikksyn. Det ene kalles bred persuasio og omfatter alle ytringer om de intensjonelt prøver å overbevise eller ikke. Det andre rettorikksynet kalles snever persuasio og omfatter bare de ytringer som har som intensjon å overbevise (Kjeldsen, 2019, s.15-20). Denne oppgaven vil legge fokus på den snevre persuasio da man kan anta unnskyldningsvideoer i nesten alle tilfeller har som intensjon å overbevise sitt publikum.

Mange av retorikkens definisjoner inkluderer effektiv overtalelse som et viktig element, noe som tilsier at det som skiller god fra dårlig retorikk er om tilhøreren overtales eller ikke (Kjeldsen, 2019, s.20). Denne måten å tenke om retorikk på kan dateres helt tilbake til Aristoteles (Kjeldsen, 2019, s.20). Andre retorikere som Isokrates og Quintilian inkluderte etikken i sine definisjoner av retorikken (Kjeldsen, 2019, s.21). Her legges det mer fokus på å tale *vel* enn å tale *effektivt*. Kriterier som redelighet og respekt for mottakerne blir da elementer som kan skille god fra dårlig retorikk (Kjeldsen, 2019, s.21). Et annet viktig

element for god retorikk, ifølge Aristoteles, er at man må kamuflere bruken av strategisk retorikk (Jor, 2003, s.24). Man må altså tale på en måte som virker naturlig og arbeidet bak burde gå så ubemerket som mulig (Jor, 2003, s.25). Retorikk viser til regler om hvordan man kan tale slik at man får størst mulig effekt og minst mulig risiko for å feile og det er derfor viktig at man finner en strategi i bunn (Jor, 2003, s.24). For at en uttalelse skal bli vellykket burde man altså tenke ut en strategi slik at man vet hva man skal si og hvorfor (Jor, 2003, s.23).

2.3.1 Aptum

Når man utfører en retorisk ytring er det viktig at ytringen er passende i situasjonen. Aptum er det latinske ordet for “passende” (Michalsen, 2023, s.92). Når man snakker om aptum kan man da tenke på “det som passer seg” (Kjeldsen, 2019, s.71). I mange tilfeller tenker man ikke over aptum før det blir brutt. Det er først når noe er upassende at man legger merke til det. Aptum kan deles opp i to former: det interne aptum og det eksterne aptum (Kjeldsen, 2019, s.71).

Det interne aptum er det passende forholdet mellom de ulike delene i talen, altså at talens deler passer sammen. Det eksterne aptum er det passende forholdet mellom taleren og talen på den ene siden og de eksterne faktorene som tilhørerne og talesituasjon på den andre siden (Kjeldsen, 2019, s.71). I diskusjonskapittelet mitt vil jeg fokusere på det eksterne aptum, da jeg er spesielt interessert i om de retoriske ytringene passet i situasjonen og med mottakerne.

En stor del av det eksterne aptum er å ytre seg på en sømmelig måte; det vil være dårlig retorikk å uttrykke seg usømmelig (Kjeldsen, 2019, s.71). Det eksterne aptum skal også være formålstjenlig. Kjeldsen (2019) påpeker at hvis man skal lykkes med en retorisk ytring, er det eksterne aptum helt avgjørende (s.71). Han henviser også til Ciceros *De oratore* hvor Cicero forteller at “det finnes ikke bare én talestil som passer til enhver sak eller ethvert publikum, eller kler enhver taler ved enhver anledning” (Kjeldsen, 2019, s.71).

Aptum handler også om talerens aksept og respekt av samfunnets idealer, normer og konvensjoner slik at de uttrykker seg på en sømmelig måte. Hvis taleren ikke opptrer på en sømmelig måte kan dette føre til at de taper omdømme og vekker uvilje (Kjeldsen, 2019,

s.78). Det er også viktig at den retoriske ytringen stemmer overens med det som er ansett å være etisk eller moralsk riktig. Dette understreker både Cicero og Quintilian ved at det passende er først og fremst være det som er moralsk rett (Kjeldsen, 2019, s.78).

2.3.2 Etos

Kjeldsen (2019) beskriver etos som "mottakerens vurdering av avsenderens troverdighet" (s.118). Etos etablerer tilknytninger mellom mottakeren og taleren. Det dreier seg ikke primært om hvem vi faktisk er, men om hvordan vi framstiller oss selv til mottakeren (Leith, 2011, s.48; Jor, 2003, s.29). Aristoteles skrev i sitt verk *Retorikken* at taleren er "[...] nødt til ikke bare å være opptatt av at talen skal være overbevisende og troverdig, men også hvordan han selv fremstår" (Aristoteles, 2006, s.103). Ifølge antikkens grekere er etos den mest overbevisende retoriske formen av dem alle og denne overbevisende kraften svekkes hvis noen tror ondt om oss og økes hvis de tror godt om oss (Jor, 2003, s.29).

Det skilles det mellom to former for etos i den antikke retorikkteorien (Kjeldsen, 2019, s.115). Den ene er den subjektive etos som handler om hvordan mottakeren oppfatter talerens personlige kvaliteter. Disse personlige kvalitetene består av moralsk karakter (arete), velvilje overfor publikum (eunoia) og forstandighet eller kompetanse (fronesis) (Kjeldsen, 2019, s.115). Igjen, beskriver Aristoteles viktigheten av mottagerens *oppfatning* av talerens karakter:

“Særlig i rådgivende taler, men også i rettssalen, gjør det nemlig stor forskjell at taleren fremstår som en mann med visse egenskaper, og at tilhørerne får inntrykk av at han har en bestemt innstilling til dem, og dessuten om de blir hensatt i en viss tilstand” (Aristoteles, 2006, s.103).

Den andre formen for etos er den objektive etos som handler om skildringen av karaktertrekk hos andre mennesker ved at man beskriver eller etterligner dem (Kjeldsen, 2019, s.116). Etos ble originalt, selv før Aristoteles tid, brukt som et grep i innledningen hos en taler som skulle skape velvilje overfor taleren (Kjeldsen, 2019, s.116). Det var først i Aristoteles *Retorikken* at etos får en detaljert redegjørelse. Aristoteles forklarer at talerens karakter er avgjørende i tilfeller hvor man ikke kan vite noe med sikkerhet (Kjeldsen, 2019, s.116). Man

blir da nødt til å stole på taleren (Kjeldsen, 2019, s.116). Aristoteles mente at etos bare blir skapt gjennom selve talen. Valgene som tas om synspunkter, argumenter, disposisjon, fremførelse og ordbruk i en tale er alle med på å konstruere talerens etos (Kjeldsen, 2019, s.116). I Ciceros oppfattelse av etos inkluderes ikke bare konstruksjonen av talerens etos gjennom selve talen, men også inntrykket mottagerne har av talerens karakter før talen. Etos og image kan da nesten brukes om hverandre (Kjeldsen, 2019, s.117).

Her er det da relevant å trekke inn etos som et dynamisk fenomen som stadig forandres hos en taler og kan deles inn i tre former: innledende, avledet og endelig etos (Kjeldsen, 2019, s.125). Den etos taleren har før den begynner å tale er den innledende etos. Hva du sier og hvordan du sier det er ikke viktig i den innledende etos, det som betyr noe er hvilken oppfatning mottagerne har av deg før du begynner å tale (Kjeldsen, 2019, s.125). Mottagerne baserer denne innledende etos basert på talerens utdanning, stilling, erfaring og tidligere uttalelser. Her er det sentrale hvordan de oppfatter talerens generelle karakter (Kjeldsen, 2019, s.126). Det avledete etos er den oppfatning mottagerne får av taleren mens den taler eller kommuniserer (Kjeldsen, 2019, s.128). Her konstruerer mottakeren talerens etos basert på hvilke valg og handlinger taleren gjør i øyeblikket (Kjeldsen, 2019, s.128). Den tredje og siste formen for etos er inntrykket mottakeren sitter igjen med etter en tale, kalt det endelige etos. Dette endelige etos er et produkt av både den innledende og avledet etos (Kjeldsen, 2019, s.133).

Når det kommer til det avledete etos er det ikke bare gjennom det man sier at man kan bygge etos, men også gjennom nonverbal kommunikasjon. Nonverbal kommunikasjon kan for eksempel skje gjennom måten vi fremstår visuelt. Dette kan fortelle noe om hvem vi er eller hvem vi ønsker å være (Michalsen, 2023, s.124). “Willingly or not, humans, when in co-presence, continuously inform one another about their intentions, interests, feelings and ideas by means of visible bodily action” (Kendon, 2004, s.1). Hvis taleren har mangel på blikkontakt kan dette virke som om de er usikre, arrogante eller at de ikke har interesse for tilhørerne (Tank, 2013, s.54). Blikkontakt kan gi mottakerne en følelse om at taleren ser dem, at de er seriøse og har selvtillit. Hvis blikket holdes for lenge derimot, kan dette virke truende (Tank, 2013, s.54; Holen, 2002, s.35). Øyekontakten kan også virke inn på mottakernes oppfatning av ærlighet. Hvis noen er uærlig holder de vanligvis øyekontakt mindre enn en tredjedel av tiden de snakker (Pease, 1993, s.77). Når det kommer til kroppsholdning kan en

oppreist kroppsholdning uttrykke trygghet og sikkerhet, mens en sammensunket kroppsholdning uttrykker usikkerhet (Holen, 2002, s.44).

2.3.3 Patos

Når man tar i bruk patos-argumenter er målet at det skal nå inn til hjertet og følelsene til publikum (Michalsen, 2023, s.66). Gjennom moderne psykologisk forskning er det blitt bekreftet at det er følelsene mennesker tenker med først (Michalsen, 2023, s.66). Når det er sagt henger det emosjonelle tett sammen med det rasjonelle og de fungerer sammen og i kraft av hverandre (Kjeldsen, 2015, s.312). Platon og Sokrates beskriver viten om menneskets vesen og følelser som det fagmessige i retorikken. Senere, i bok to av Retorikken, videreutvikler Aristoteles dette til en systematisk lære (Kjeldsen, 2015, s.306). “Det er følelsene som gjør at folk skifter mening og tar forskjellige avgjørelser” (Aristoteles, 2006, s.104). Hvordan en dømmer noe vil variere basert på hvilken sinnsstemning en har. Dette vil spille inn på hvordan man oppfatter og tar imot informasjon (Kjeldsen, 2015, s.306). Disse følelsene omfatter blant annet kjærlighet og hat, sinne og glede samt håp og frykt (Jor, 2003, s.30).

Aristoteles, også i bok to av Retorikken, peker på ulike sinnsstemninger og hva som kan vekke eller dempe dem. Jeg ønsker å fokusere på følelsene sinne, mildhet og medlidenhet da disse er de mest interessante i mine to caser. Aristoteles peker på at mennesker kan bli sinte av å selv bli møtt med forakt eller hat. Mennesker blir sinte og føler seg krenket av folk som gjør narr av dem eller ler av dem (Aristoteles, 2006, s.109). Hvis publikum blir møtt med mildhet derimot, vil det være lettere å vekke en mild sinnsstemning hos dem. Aristoteles peker også på at mennesker har en tendens til å møte folk som tilstår og angrer med mildhet da de ser angeren som en form for straff i seg selv (Aristoteles, 2006, s.113). Aristoteles sammenlikner dette med måten en straffer en slave. Han mente at man straffer hardere de som protesterer og nekter, mens hos de som innrømmer straffens rettferdighet vil man være mildere mot. Folk er også milde mot de som viser at de tar noe på alvor når det blir sagt at noe er alvorlig (Aristoteles, 2006, s.113). Tilstanden noen er i spiller også inn på deres sinnstilstand. Hvis man er i en situasjon som fest, lek, feiring og lignende kan dette lettere vekke mildhet. Det er også lettere å vekke mildhet hvis sinnet til publikum ikke er nylig oppstått (Aristoteles, 2006, s.113). Når det kommer til medlidenhet peker Aristoteles på at

mennesker som er grepet av sinne, overmøt eller frykt ofte ikke er i stand til å føle medlidenhet (Aristoteles, 2006, s.134). Sorg, smerte og alt som virker ødeleggende kan vekke medlidenhet. Personer som vekker medlidenhet er som oftest våre bekjente og ideelt folk man ser på som sine likemenn når det kommer til alder, karakter, verdighet og liknende. Dette er fordi man får et inntrykk av at denne sorgen og smerten også kan skje med seg selv. Denne medlidenheten økes hvis man tar i bruk en følelsesladet appell, mimikk og stemmebruk da man får se lidelsen foran våre egne øyne (Aristoteles, 2006, s.135).

Et annet viktig moment for å effektivt appellere til følelsene hos andre påpekes av Cicero og Quintilian. De peker på at taleren selv skal være grepet av følelsene han eller hun prøver å vekke. Men Quintilian mener at følelsene kan være både sanne og fiktive. Noen følelser vekkes naturlig mens andre må fremkalles i seg selv for å vekke følelser hos andre. Dermed kan taleren føle følelsene selv, men de kan også fremkalles slik at de er passende i situasjonen og fungerer som et godt argument (Kjeldsen, 2015, s.313-314).

Kroppsspråket er også et viktig instrument for å uttrykke patos. Spesielt gjennom ansiktet, kroppen og stemmen kan man uttrykke følelser (Michalsen, 2023, s.124). Selve ansiktsuttrykket til en taler formidler det emosjonelle innholdet mer enn noe annet virkemiddel (Holen, 2002, s.43). For eksempel kan et smil uttrykke glede, imøtekommenhet og vennlighet mot publikum. Hvis man smiler slik at tennene vises kan dette enten være et tegn på latter eller humor, men det kan også uttrykke at personer forsøker å virke sympatisk eller at han/hun prøver å dekke over sinne eller avsky (James, 2003, s.162). Når man skal formidle alvorlige hendelser er det i mange tilfeller ikke naturlig eller riktig å smile (Holen, 2002, s.38). Hvis munnen er lukket, munnvikene trukket nedover og haken trukket opp, kan dette uttrykke beklagelse og alvor (James, 2003, s.161).

2.3.4 Logos

Den tredje og siste appellformen jeg vil se på er logos. Logos handler om rasjonalitet og logikk (Kjeldsen, 2015, s.33, 68). Det handler om argumentene taleren legger fram for sitt synspunkt og momentene som blir trukket frem for at det taleren sier er tilfellet, blir sannsynlig (Jor, 2003, s.32). Her bruker man ofte undersøkelser, statistikk og tall for å

overbevise publikum (Kjeldsen, 2015, s.33). På samme måte som patos skal snakke til hjertet, skal logos snakke til hjernen (Michalsen, 2023, s.61).

Man kan argumentere gyldig på to måter ifølge Aristoteles, nemlig deduktivt og induktivt. Ved deduktiv argumentasjon trekker man konklusjoner ved å se på sannsynlige premisser og de logiske koblingene ut fra dette. Aristoteles peker i denne sammenheng på noe kalt enthymemet som er en slutning trukket ut fra sannsynlighet (Aristoteles, 2006, s.165; Michalsen, 2023, s.62-63). Dette forklares ved at det er mye i livet som ikke kan bevises, men man kan da argumentere for sannsynligheter. Den andre formen for argumentasjon er induktiv, hvor man argumenterer ut fra konkrete eksempler (Michalsen, 2023, s.62-64). Eksempler kan bli brukt som et middel for bevis, men Aristoteles påpeker at hvis man skal ta i bruk eksempler burde dette komme frem i etterkant som et tillegg til enthymemet. Hvis induktiv argumentasjon skal stå alene må det bli brukt en stor mengde eksempler for at argumentet skal være gyldig (Aristoteles, 2006, s.167).

2.4 Oppsummering av teorikapittelet

Jeg har gjennom dette kapittelet trukket inn relevant teori som vil bli tatt i bruk i det kommende analysekapittelet. Innledningsvis fokuserte jeg på sosiale medier og viktige tematikker og begreper innenfor dette. Youtubere og Cancel Culture ble forklart da det vil være viktig å forstå konteksten av internettkulturen videre i oppgaven. Videre så jeg på krisekommunikasjon for å forstå hvorfor og hvordan en krise oppstår og unnskyldningsvideoer som et produkt av disse krisene. Her trakk jeg også inn Benoits teori om image-gjenopprettelse som jeg vil anvende i analysekapittelet. Til slutt presenterte jeg teori om retorikk og aptum, samt de tre klassiske appellformene etos, patos og logos som vil være sentrale i min analyse.

3.0 Metode

I enhver forskningsoppgave er det viktig å velge ut en metode som vil besvare problemstillingen på en grundig måte. I dette kapittelet vil jeg se nærmere på retorisk analyse som metode og hvorfor jeg har valgt å ta den i bruk i min masteravhandling. Videre vil jeg begrunne utvalget av mitt datamateriale. Jeg vil også forklare arbeidets fremgangsmåte og reflektere rundt eventuelle etiske utfordringer rundt metoden.

3.1 Retorisk analyse

Min problemstilling trekker inn bruken av retorikk og strategier for image-gjenopprettelse i Logan Paul og Colleen Ballingers unnskyldningsvideoer. Det er derfor naturlig å ta i bruk en retorisk analyse som metode for å besvare denne problemstillingen. I en retorisk analyse forsøker man å se nærmere på det retoriske innholdet i en tekst og hvordan avsenderen ønsker å påvirke mottakeren (Ekström & Johansson, 2021, s.303). En retorisk analyse kan også brukes til å undersøke hva som påvirker talerens sjanser for å lykkes med å overbevise publikum (Johannessen et al., 2020, s.204). Det er mange forskjellige retoriske elementer man kan trekke inn i en retorisk analyse. Jeg har valgt å begrense min retoriske analyse til i hovedsak å se på de tre klassiske appellformene logos, patos og etos. Jeg har også valgt å inkludere strategier for image-gjenopprettelse i analysen min. Dette er fordi begrepene etos og image ofte brukes om hverandre og henger tett sammen (Kjeldsen, 2019, s.117). Image-gjenopprettelse ble også relevant da jeg hadde et ønske om å se enda nærmere på hvordan Paul og Ballinger forsøkte å redde sitt image. Det vil naturligvis ikke være like mye å si om de ulike appellformene, da dette vil variere basert på hvilken ytring man analyserer (Johannessen et al., 2020, s. 205). I min analyse er hovedfokuset på bruken av etos og image-gjenopprettelse siden unnskyldningsvideoer ofte har som hensikt å vende offentlighetens oppfattelse av enkeltpersoner fra noe negativt til noe positivt.

I dagens retorikkvitenskap er alt som kan brukes til å overbevise noen relevant for retorisk analyse (Ekström & Johansson, 2021, s.278). Hovedfokuset i en unnskyldningsvideo er ofte å overbevise publikum om at man angrer på handlingene sine, eller for å avkrefte anklager. Derfor er unnskyldningsvideoer interessante data for en retorisk analyse da overbevisning er et sentralt element.

I etterkant av en retorisk analyse kan man også vurdere mottakelsen av den retoriske ytringen. Her kan man se på hvilken effekt ytringen hadde på publikum og hvilke konsekvenser dette førte til (Johannessen et al., 2020, s.206). Mot slutten av min analyse vil jeg ha et diskusjonskapittel hvor jeg tar for meg denne tematikken for å vurdere hvilken mottakelse unnskyldningsvideoene til Logan Paul og Colleen Ballinger fikk. Disse vurderingene vil jeg basere på medieomtale og kommentarer på YouTube. Her vil jeg også trekke inn mine egne vurderinger om hvorfor mottakelsen ble slik.

Jeg ønsker å ta i bruk en abduktiv tilnærming når jeg gjennomfører min valgte metode. En abduktiv tilnærming gjør at jeg kan bruke teorien jeg innhenter i forkant som en tolkningsramme for å undersøke dataene, men at det også er rom for nye ideer og teorier (Ekström & Johansson, 2021, s.255). Jeg vil altså ta i bruk teoriene redegjort for i det tidligere teorikapittelet til å tolke og analysere unnskyldningsvideoene.

3.2 Empirisk utvalg

Da jeg valgte å ta i bruk en kvalitativ metode, begrenset jeg utvalget av data til bare to unnskyldningsvideoer. Den ene unnskyldningsvideoen ble publisert av Logan Paul i 2018 og er 1:45 minutter lang. Den andre unnskyldningsvideoen ble publisert av Colleen Ballinger i 2023 og er 10:20 minutter lang. Siden jeg benytter en kvalitativ metode kunne det vært tilstrekkelig å bare analysere en av videoene, men jeg hadde et ønske om å gjøre en komparativ analyse. Her ønsket jeg å se på både likhetstrekk, men også interessante forskjeller i innholdet av de respektive unnskyldningsvideoene.

Grunnen til at jeg har valgt ut akkurat disse to unnskyldningsvideoene er fordi de viser mange generelle likhetstrekk. De ble begge publisert i samme mediekanal (YouTube), av samme type kjendis (youtuber) og under liknede omstendigheter (kansellering grunnet upassende handling). Selv om videoene har mange likhetstrekk, har de også store forskjeller. De er publisert med 5 års mellomrom, de har stor forskjell i varighet og innholdet er svært ulikt. En annen faktor som dro meg mot akkurat disse unnskyldningsvideoene er at de blir sett på som nokså ikoniske videoer innen YouTube-verden. Både Paul og Ballingers videoer er inkludert i

toppen av lister over verste unnskyldningsvideoer i Youtubes historie (Wechter, u.å.; Sudario & Malik, 2023; Hurler, 2023). De har begge vekket kraftige reaksjoner og det er nettopp derfor de ble med i mitt datautvalg. Å utføre en retorisk analyse noen av “verstingene” innen unnskyldningsvideo-sjangeren vil være interessant for å identifisere om det retoriske innholdet av videoene kan ha spilt inn på mottakelsen de har fått.

3.3 Metoden og analysens fremgangsmåte

Som nevnt ønsket jeg å ta i bruk en abduktiv metode for å skape en teoretisk tolkningsramme for den kommende analysen. Valget av teori var basert på metoden, retorisk analyse, og det var derfor nokså enkelt å avgrense teorien. Jeg valgte, i tråd med problemstillingen, å avgrense utvalget til de tre klassiske appellformene, image-gjenopprettelse og aptum. Denne delen av teorien brukte jeg som en direkte ramme for min analyse. Jeg valgte også å inkludere teori om sosiale medier og krisekommunikasjon for å bygge en helhetlig forståelse hos leseren slik at punktene jeg tar opp i analysen vil være lett fordøyelige og forståelige.

Etter teorien var på plass begynte jeg arbeidet mitt med analysen. Det første jeg gjorde var en enkel transkribering av unnskyldningsvideoene slik at jeg hadde innholdet i tekstform. Deretter lagde jeg fargekoder for de ulike appellformene og image-gjenopprettelse. Dette brukte jeg for å identifisere bruken av dem gjennom tekstene jeg hadde transkribert. Da teksten var fargekodet måtte jeg også gå gjennom unnskyldningsvideoene flere ganger for å fange opp kroppsspråk og andre faktorer som spilte inn i det retoriske uttrykket.

Måten jeg valgte å strukturere analysekapittelet ble da ved å dele den opp i fire hoveddeler. Dette gjorde jeg for å skape en ryddig analyse hvor jeg tar opp de ulike appellformene hver for seg. Slik kunne jeg også ta for meg transkriberingene og fargekodene på en enkel måte. Logos, patos, etos og image-gjenopprettelse har altså sine egne delkapitler i analysen. Under disse delkapitlene har jeg underkapitler som skiller mellom Logan Paul og Colleen Ballingers unnskyldningsvideoer. Gjennom analysen sammenlignet jeg Paul og Ballingers unnskyldningsvideoer fortløpende, men avventet med den endelige sammenligningen til diskusjonen og konklusjonen av oppgaven.

3.4 Drøfting av metodens og analysens validitet og reliabilitet

Det er viktig at slutningene vi henter fra metoden har validitet og reliabilitet, uavhengig av hvilken metode man benytter seg av. Validitet handler om at informasjonen er relevant, mens reliabilitet handler om at informasjonen er korrekt og pålitelig. Slutningene vi trekker i forskningsprosessen underbygges av argument og det er viktig at disse argumentene har validitet og reliabilitet (Ekström & Johansson, 2021, s.13).

Når det kommer til validitet valgte jeg spesifikt ut teori som jeg mente ville være relevant for å belyse interessante deler ved datamaterialet. Dette gjelder også den andre veien.

Datamaterialet som jeg valgte ut, egner seg til å belyse teoriene jeg bruker som rammeverk for forskningen. Analysen ville manglet validitet hvis de to datamaterialene jeg har brukt ble anvendt til å belyse mer generelle problemstillinger som "hvordan bruker youtubere retorikk i unnskyldning videoer?". I dette tilfellet ville ikke datamaterialet vært tilstrekkelig. En retorisk analyse ville ikke vært relevant i en problemstilling som "hvilke visuelle elementer definerer Logan Paul og Colleen Ballingers unnskyldningsvideoer?". Her ville en annen metode være mest relevant. Siden min problemstilling er meget spisset til spesifikke youtubere og retoriske virkemidler, vil jeg si at metoden, teorien og datamaterialet tatt i bruk er relevante.

Ved bruk av en kvalitativ metode som retorisk analyse er det som nevnt viktig å være oppmerksom på at subjektivitet vil virke inn på tolkningen av materialet når det kommer til reliabilitet (Ekström & Johansson, 2021, s.14). Selv om noe er en subjektiv tolkning er det ikke slik at det ikke er korrekt informasjon, men det kan være et viktig moment å reflektere rundt når det kommer til oppgavens reliabilitet (Ekström & Johansson, 2021, s.15). Min egen oppfatning og forkunnskap av Logan Paul eller Colleen Ballinger kan påvirke hvordan jeg tolker deres utsagn. Jeg har fulgt med på både Logan Paul og Colleen Ballinger gjennom flere år og har god kjennskap til dem begge. Jeg har selv sett mye av innholdet til Ballinger, mens når det kommer til Pauls innhold har jeg holdt meg oppdatert indirekte gjennom nyheter og omtaler på sosiale medier. Gjennom denne oppgaven har jeg forsøkt å holde meg så objektiv og nøytral i min analyse som mulig. Datamaterialet jeg tok i bruk ligger ufiltret ute på nettet hvor alle har tilgang. Dette gir automatisk, i prinsippet, stor reliabilitet (Silverman, 2024, s.87). Dette er fordi det er lett å sjekke at måten jeg har tatt i bruk datamaterialet er uten feil eller endringer. Dette betyr ikke at det ikke kan være problemer med reliabilitet i forskning av tekst som er tilgjengelig gjennom nettet. I min oppgave har jeg valgt å inkludere sitater av

deler jeg analyserer. Her er det viktig at sitatene skrives rett, da et feil ord kan føre til feil eller mistolkninger i analysen.

3.5 Etisk refleksjon

En retorisk analyse av datamaterialet jeg har valgt åpner ikke opp for store etiske problemer. Jeg har analysert videoer av navngitte personer, noe som i teorien kunne åpne for problemer med personvern og liknende. Disse personene er kjente fjes på nettet som har publisert videoer tilgjengelige for hele verdens øyne. Jeg vurderer dette som en situasjon hvor det er forventet offentlighet. Dette begrepet har jeg hentet fra Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora, også kalt NESH. De forklarer at man kan bruke forventet offentlighet når man snakker om forskning som “[...] ikke bryter med informantenes forståelse eller forventning om at informasjonen og kommunikasjonen er offentlig” (NESH, 2018, s.10). Derfor vil ikke en analyse av Paul og Ballingers unnskyldningsvideoer være et brudd på et krav om privatliv. Det en forsker må være oppmerksom på i et slikt tilfelle er at selv om noe blir vurdert som en forventet offentlighet, er det ikke innforstått av avsenderen ønsker at ytringene skal forskes på. Derfor må man ta ansvar for å respektere personens privatliv og sikre deres integritet (NESH, 2018, s. 16).

Både Logan Paul og Colleen Ballinger har i skrivende stund fortsatt unnskyldningsvideoene publisert offentlig på deres YouTube-kanaler. Hvis de hadde valgt å fjerne unnskyldningsvideoene fra sine kanaler kunne man vurdert om analysen hadde vært et brudd på enkelte etiske hensyn, da det ville vært tydelig at de ikke ønsket at noen skulle se eller distribuere unnskyldningsvideoene.

Det er én faktor som jeg har vært spesielt oppmerksom på gjennom min analyse, nemlig de fornærmede i de to casene jeg har valgt ut. I både Paul og Ballingers unnskyldningsvideoer tar de opp handlinger som har blitt utført mot en eller flere fornærmede. Jeg vil derfor være forsiktig med hvordan jeg omtaler de fornærmede og ta hensyn til at situasjonen er og har vært sensitiv i begge saker. Jeg har også tatt hensyn til hvordan jeg referer til kommentarfeltet under unnskyldningsvideoene. Jeg har valgt å parafrasere populære kommentarer og presenterer dem som et mer generelt uttrykk for publikums oppfatninger. Dette gjorde jeg for å unngå etiske problemer i forhold til personvern. Hvis man er spesielt interessert i de

individuelle kommentarene kan man selv enkelt se gjennom dem på YouTube under de respektive unnskyldningsvideoene.

4.0 Analyse

I dette analysekapittelet vil jeg utføre en retorisk analyse av unnskyldningsvideoene til Logan Paul og Colleen Ballinger. Analysen vil utføres i tråd med problemstillingen og besvare de tre forskningsspørsmålene redegjort i innledningskapittelet. Innledningsvis vil jeg se på de tre klassiske appellformene logos, patos og etos før jeg trekker inn Benoits teori om image-gjenopprettelse. Til slutt vil jeg diskutere funnene av analysen i lys av aptum for å drøfte hvorvidt videoene var passende i de respektive situasjonene.

4.1 Logos

I denne innledende delen av analysekapittelet vil jeg fokusere på hvordan Paul og Ballinger appellerer til hjernen og fornuften til publikum, altså gjennom logosargumentasjon. Logos er appellformen som omhandler rasjonalitet og logikk (Kjeldsen, 2015, s.33, 68). Jeg vil trekke frem hvilke hovedargumenter de bygger sine unnskyldningsvideoer på. Jeg vil videre peke på hvilke konkrete argumenter de bruker for å forsvare disse hovedargumentene. Ifølge Aristoteles kan man argumentere gyldig på to måter, deduktivt og induktivt (Aristoteles, 2006, s.165). Dette vil jeg også se nærmere på i forhold til argumentene i Paul og Ballingers unnskyldningsvideoer.

4.1.1 Logan Pauls bruk av logos

I Logan Pauls unnskyldningsvideo er det veldig liten bruk av logiske argumenter. Det er tydelig at hans fokus er å legge seg flat og si unnskyld for sine handlinger og ikke forsvare dem. Selv om han fokuserer på å legge seg flat kan man fortsatt peke på et hovedargument som gis uttrykk for gjennom videoen. Man kan se for seg at Pauls hovedargument lyder som følger:

Tilgi meg for de store feilene jeg har gjort fordi jeg nå forstår handlingene mine, og konsekvensene de ledet til, bedre.

Man kan peke på noen tilfeller gjennom unnskyldningsvideoen hvor Paul forsøker å gi en logisk forklaring for sine handlinger og støtte hovedargumentet. I starten av unnskyldningsvideoen forklarer han at innholdet i den kontroversielle videoen ikke var planlagt og at reaksjonen var ufiltrerte:

“So, what we came across that day in the woods was obviously unplanned and the reactions you saw on tape were raw, they were unfiltered” (Logan Paul, 2018, 00:11-00:17).

Dette kan bli sett på som et forsøk på å forklare hvorfor reaksjonen hans var slik den var. Når man argumenterer deduktivt, trekker man en konklusjon ved å se på sannsynlige premisser. (Aristoteles, 2006, s.165; Michalsen, 2023, s.62-63). Pauls argument er da deduktivt siden det lener seg på et premiss om at man handler mot sin karakter når man er i sjokk og noe uforventet skjer. Man kan se på det slik:

- 1 Man kan handle mot sin karakter når man er sjokkert
- 2 Logan Paul var sjokkert
- =
- 3 Logan Pauls reaksjon var ikke en refleksjon av hans karakter

Paul bygger sitt argument på et premiss om at man handler mot sin karakter når man er sjokkert. Siden det de møtte på i skogen ikke var planlagt var han sjokkert og derfor er ikke reaksjonen hans en refleksjon av hans karakter. Dette er ikke en forklaring på hvorfor han valgte å filme, redigere og publisere videoen, men en forklaring på reaksjonen han hadde i videoen. Videre i unnskyldningsvideoen forklarer Paul at hans liv som influencer og youtuber består av å dele nesten alt han gjør:

“In the world I live in I share almost everything I do” (Logan Paul, 2018, 01:15-01:20).

Denne setningen ble trolig brukt som et argument for å forsøke å forklare hvorfor videoen ble filmet, redigert og publisert. Logan Paul hadde jobbet som influencer i mange år før denne hendelsen og levde trolig i en boble hvor det er vanskelig å vurdere hva som er greit og ugreit å publisere. “the world I live in” refererer til livet hans som influencer og youtuber. Her er også argumentet deduktivt og kan stilles opp på denne måten:

- 1 Det er naturlig for youtubere å filme og dele nesten alt i livet
- 2 Logan Paul er en youtuber
- =
- 3 Det var naturlig for Logan Paul å filme og dele sin opplevelse

Paul bruker et premiss om at han er en youtuber som deler nesten alt i livet sitt og filmer store deler av dagene sine. Når Paul da opplevde noe sjokkerende, var det naturlig for ham å filme og dele dette. Paul forklarer gjennom unnskyldningsvideoen at han har gjort en stor feil og gikk mot sin dømmekraft. Derfor blir ikke de logiske argumentene han legger frem i unnskyldningsvideoen nødvendigvis brukt for at folk kan tenke at han ikke har gjort noe galt. De blir brukt veldig sparsommelig for at publikum skal få større forståelse for valgene som ble tatt. De er ment for å forklare tankegangen, eller mangelen av den, bak handlingene som førte til at videoen ble publisert.

Selv om Logan Paul i stor grad legger seg flat i sin unnskyldningsvideo bruker han altså logiske argumenter for å forklare sine handlinger. Han peker på at han handlet mot sin karakter og at det var naturlig for han som youtuber å dele sin opplevelse.

4.1.2 Colleen Ballingers bruk av logos

I likhet med Logan Pauls unnskyldningsvideo har Colleen Ballingers video liten bruk av logiske argumenter. Ballingers strategi er ikke å legge seg flat, men konsentrerer seg heller om å bruke etos og patos for å skape medfølelse og sympati som vi vil se på senere i analysen. Gjennom unnskyldningsvideoen bruker Ballinger mye tid på å forklare at anklagene mot henne er basert på rykter og løgner. Hun innrømmer at hun har gjort noen feil i sin fortid, men

mener hun ikke fortjener mengden kritikk hun nå står under. Man kan tenke seg at hennes hovedargument da er:

Jeg har gjort feil i min fortid, men har endret meg til en bedre person. Mye av det jeg nå blir anklaget for er løgner og jeg fortjener derfor ikke kritikken rettet mot meg.

Gjennom enkelte deler av Ballingers unnskyldningsvideo finner man bruk av logiske argumenter og appell til publikums rasjonalitet for å underbygge dette hovedargumentet. Et av argumentene Ballinger tar i bruk gjennom hele unnskyldningsvideoen er som sagt at mye av kritikken mot henne er rykter og løgner:

“A lot of people are saying some things about me that aren't quite true” (Colleen Vlogs, 2023, 00:22-00:26).

“I know you wanted me to say that I was 100% in the wrong. Well, I'm sorry, I'm not gonna take that route of admitting to lies and rumors that you made up for clout” (Colleen Vlogs, 2023, 04:13-04:24).

“So, everybody gather round cause we're about to attack but not based on facts” (Colleen Vlogs, 2023, 04:32-04:36).

Logos handler om rasjonalitet og å appellere til publikums hjerner (Kjeldsen, 2015, s.33, 68; Michalsen, 2023, s.61). Her prøver Ballinger å overbevise publikum om at hun har blitt anklaget for noe hun ikke har gjort. Hun sier eksplisitt at store deler av det hun blir anklaget for ikke er sant. Naturligvis vil publikums rasjonalitet trekkes mot fakta og det som mest sannsynlig er sant. Ballinger kommer derimot ikke med noe belegg for sine påstander, så hun gir seeren lite grunnlag for å vurdere om påstanden er sann. Hvis Ballinger hadde inkludert bevis i hennes argumenter ville hennes logos appell stått enda sterkere.

Når det kommer til anklagene for å ha seksualisert mindreårige fans på hennes live shows svarer Ballinger med dette argumentet:

“I didn't realize it was my responsibility to decide what was appropriate for every kid to see. I've always relied on parents to decide if they're comfortable with their families watching my YouTube videos or coming to my live shows” (Colleen Vlogs, 2023, 05:10-05:24).

Her er argumentet hennes at hun ikke noen gang har hatt ansvar for sitt yngre publikum og at det er foreldrene som skal passe på at barna deres ser på passende innhold. Dette er et deduktivt argument som trekker logiske koblinger ut fra sannsynlige premisser (Aristoteles, 2006, s.165; Michalsen, 2023, s.62-63). Ballingers argument støtter seg på et premiss om at youtubere ikke har ansvar for hvem som velger å se innholdet deres. Argumentet kan settes opp slik:

- 1 Youtubere er ikke ansvarlig for hvem som velger å se innholdet deres
- 2 Colleen Ballinger er en youtuber
- =
- 3 Colleen Ballinger er ikke ansvarlig for hvem som velger å se innholdet hennes

Hvis youtubere ikke er ansvarlige for hvem som velger å se innholdet deres, og Colleen Ballinger er en youtuber, trenger hun altså ikke å ta ansvar. Dette er et logisk argument som går ut fra et premiss som det sannsynligvis vil være stor debatt rundt. Mange vil nok mene at man i en viss grad er ansvarlig for å tilpasse sitt innhold til hvilken aldersgruppe publikummet består av. Når det er sagt, forklarer Ballinger at innholdet hennes har en aldersgrense på 13 år og at det ikke er tilgjengelig for barn som bruker YouTube:

“I also wanted to take a minute to talk about that girl, Miranda Sings, you know the one. She's PG-13 it says that on my website and it's always been that way and that's why you won't find my videos on the YouTube kids app anyway” (Colleen Vlogs, 2023, 04:54-05:09).

Ballinger forklarer altså at hun mener at innholdet ikke er ment for barn og at dette er merket på nettsiden hennes. På nettsiden hennes finner jeg ikke noen merking av aldersgrense, men dette kan være endret i etterkant av publiseringen av unnskyldningsvideoen (Miranda Sings, u.å.). Miranda Sings har også et Netflix-show hvor man finner en tydelig merket aldersgrense på 7 år (Netflix, u.å.). Mange av anklagene mot Ballinger var basert på forhold hun hadde med fans i 13-16 års alderen og man kan derfor vurdere om aldersgrensen for innholdet hennes burde vært høyere for at dette argumentet skulle vært gyldig.

Måten Ballinger forsøker å appellere til publikums logos er altså ved å argumentere for at anklagene mot henne er basert på rykter og løgner. Hun forsøker også å fraskrive ansvar ved å

peke på en logisk slutning om at hun ikke har ansvar for å bestemme eller ta hensyn til hvem som får se hennes innhold.

4.2 Patos

Jeg har nå sett på hvilke hovedargumenter Logan Paul og Colleen Ballingers bruker og hvordan logos konstrueres gjennom unnskyldningsvideoene. Jeg har altså sett på hvordan de appellerer til hjernen. Videre vil jeg se på hvordan Paul og Ballinger prøver å nå inn til hjertet og følelsene til publikum, nemlig deres bruk av patos. Hvordan publikum vil bedømme Paul og Ballingers situasjon vil blant annet variere basert på sinnsstemningen publikum har (Kjeldsen, 2015, s.306). Man kan anta at sinnsstemningen både Paul og Ballinger ønsker å vekke hos publikum er medlidenhet og mildhet overfor dem da de ønsker å bli unnskyldt og gjenopprette sitt image og status.

4.2.1 Logan Pauls bruk av patos

Logan Paul møter publikum med ydmykhet og med intensjonen om å tilstå og si unnskyld til både publikum og andre berørte av hendelsen. Han forsøker å vise velvilje mot publikum. I tråd med Aristoteles (2006) tanker om å vekke følelser vil dette kunne føre til at en mild sinnsstemning vekkes hos publikum (s.113). Måten Paul uttrykker sine egne følelser vil bidra til å vekke de samme følelsene hos publikum. Dette kan sees på i tråd med Quintilians tanker om at taleren selv må være grepet av følelsene som skal vekkes hos publikum. Det kan diskuteres om Pauls følelser av velvilje og mildhet mot publikum er ekte, men Quintilian mente at følelsene ikke nødvendigvis må være sanne så lenge de fungerer som et godt argument (Kjeldsen, 2015, s. 313-314).

Gjennom unnskyldningsvideoen tilstår Paul til sine feil og uttrykker en sterk anger. Aristoteles peker på at folk som tilstår og angres vil lettere bli møtt med mildhet fra sitt publikum (Aristoteles, 2006, s.113). Paul kunne valgt å bortforklare sine handlinger eller rett og slett benekte dem, men velger å tilstå og uttrykke anger:

“I should have never posted the video. I should have put the cameras down and stopped recording what we were going through” (Logan Paul, 2018, 00:24-00:32).

“Like I said, I’ve made a huge mistake” (Logan Paul, 2018, 01:27-01:28).

Det kan ha vært et strategisk grep for å vekke godvilje hos publikum, men det kan også være en konsekvens av at hans handlinger på mange måter vil være vanskelig å benekte. Paul filmet, redigerte og publiserte videoen for hele verdens øyne. Derfor kan hans tilståelse være et produkt av at han ble “tvunget” til å tilstå, da det ikke var en annen utvei.

Det faktum at Paul tilstår og uttrykker anger kan bidra til at publikum føler at han tar situasjonen på alvor. Dette er også noe som kan være med på å vekke mildhet hos publikum (Aristoteles, 2006, s.113). Publikum blir mer tilbøyelige til en mild sinnsstemning når Paul viser at han tar situasjonen på alvor og at han ser alvorret i sinnet til store deler av internettet.

En faktor som gjør at det er vanskelig for Paul å vekke en mild sinnsstemning hos publikum er at sinnet til publikum hadde oppstått nylig. Aristoteles forklarer at mildhet er vanskelig å vekke hvis sinnet nylig har oppstått (Aristoteles, 2006, s.113). Paul publiserte unnskyldningsvideoen to dager etter den skandaløse videoen. Her oppstår det et dilemma. Ulike interessenter vil forlange en rask respons fra den kansellerte, men ved å publisere en rask respons risikerer man altså at sinnet til publikum er for nylig til å dempes (Ellwanger, 2012, s.308). Innen krisekommunikasjon påpekes ofte viktigheten av en rask uttalelse da den nye mediehverdagen vår åpner for en hyppig spredning av meninger og diskusjoner mellom folket som kan være vanskelig å navigere (Coombs, 2019, s.130; Fagerli, 2012, s.32). Derfor er det ikke nødvendigvis slik at det å vente med å publisere en uttalelse øker sjansen for å vekke mildhet. Det kan føre til at situasjonen eskalerer i negativ retning.

Trolig ønsker Paul også å vekke medlidenhet hos publikum. Her vil sinnet til publikum være en utfordring. Aristoteles (2006) mente at mennesker som er grepet av sinne ikke er i stand til å føle medlidenhet (s.134). Men det er måter Paul kan prøve å appellere til publikums medlidenhet. Selv viser Paul selv medlidenhet til publikum og andre berørte parter:

“[...] from the bottom of my heart, I’m sorry. I want to apologize to the internet. I want to apologize to anyone who’s seen the video. I want to apologize to anyone who

has been affected or touched by mental illness, or depression, or suicide. But most importantly, I want to apologize to the victim and his family” (Logan Paul, 2018, 0:37-00:57).

Som nevnt kan det å selv være grepet av følelser føre til at den vekkes hos publikum. Ved å selv vise uttrykk for at han er grepet av medlidenhet åpner Paul opp for at også publikum kan vise medlidenhet.



Bilde 1. Fire skjermbilder fra Logans Pauls unnskyldningsvideo.

En annen måte Paul kan appellere til medlidenheten til publikum er ved å ta i bruk et følelsesladet kroppsspråk. Kroppsspråk er et viktig element for å uttrykke patos.

Ansiktsuttrykket til en taler kan formidle emosjoner på en veldig effektiv måte (Holen, 2002, s.43). Paul har et alvorlig ansiktsuttrykk og blanke øyne gjennom hele unnskyldningsvideoen (Bilde 1). Munnvikene hans er trukket nedover noe som gir uttrykk for beklagelse og alvor (James, 2003, s.161).

Mye av formidlingen av Logan Pauls patos i unnskyldningsvideoen skjer altså gjennom hans eget uttrykk av følelser som mildhet og medlidenhet. Noe av hans verbale språk inneholder en

direkte følelsesladet appell, men mye av hans appell til patos skjer indirekte gjennom unnskyldninger, tilståelse, alvor og uttrykk av medlidenhet overfor berørte parter.

4.2.2 Colleen Ballingers bruk av patos

Måten Colleen Ballinger møter sitt publikum står i stor kontrast til Logan Paul. Ballinger velger å kritisere publikum og bortforklare sine handlinger. Hvis mennesker blir møtt med forakt eller hat kan dette vekke sinne (Aristoteles, 2006, s.109). Ballinger refererer gjennom hele unnskyldningsvideoen til et “toxic gossip train”, altså et giftig sladder-tog. Hun bruker dette uttrykket til å beskrive de som kritiserer henne. Gjennom hele videoen beskriver hun dem som feilinformerte, hatefulle og angripende. Her viser Ballinger uttrykk for sin egen sinnsstemning: sinne og forakt. Som Quintilian forklarer skal taleren selv være grepet av de følelsene en prøver å vekke (Kjeldsen, 2015, s.313-314). Dermed kan hennes egen negative sinnsstemning påvirke publikums sinnsstemning i samme negative retning.

I Logan Pauls tilfelle så vi at han tilsto og uttrykte anger for sine handlinger, noe som Aristoteles mener vil møtes med mildhet. I Ballingers tilfelle benyttes benektelse og bortforklaring:

“A lot of people are saying some things about me that aren't quite true” (Colleen Vlogs, 2023, 00:23-00:25).

Dette vil, ifølge Aristoteles, møtes med sinne og en hardere straff da man straffer hardere dem som protesterer og nekter for sine handlinger (Aristoteles, 2006, s.113). Ballinger vekker også trolig sinne hos sitt publikum da hun gir uttrykk for at hun ikke tar situasjonen på alvor. Ballinger valgte å uttrykke sin unnskyldning gjennom sang og ukulele-spill. Dette vil i seg selv oppfattes som useriøst og som et uttrykk for at hun ikke tar situasjonen på alvor. Hun påpeker også flere ganger gjennom videoen at hun tror publikum har det gøy og synes det er morsomt å kansellere henne:

“It doesn't matter if it's true though just as long as it's entertaining to you. right? You guys having fun?” (Colleen Vlogs, 2023, 00:25-00:35).

Ballinger mener at publikum bare kansellerer for underholdning, ikke fordi de prøver å stå opp for ofrene. Ballingers unnskyldningsvideo ble også publisert når sinnet til publikum var nylig oppstått, noe som kan føre til at mildhet blir vanskelig å vekke (Aristoteles, 2006, s.113). Her står også Ballinger overfor samme dilemma som Paul da interessenter og den nye mediehverdagen forlanger en unnskyldning innen kort tid.

I Ballingers situasjon ville det vært ønskelig å vekke mildhet hos publikum, men som følge av valgene Ballinger tar og følelsene hun uttrykker, er det trolig sinne som vekkes. Man kan videre stille spørsmål rundt hvorfor Ballinger har valgt å uttrykke seg på denne måten og hvilke følelser hun er mest opptatt av å vekke. Man kan ikke si med sikkerhet hvilke følelser hun forsøker å vekke, men basert på innholdet i unnskyldningsvideoen kan man si at det trolig er medlidenheten hun er ute etter. Medlidenhet vekkes av faktorer som sorg, smerte og annen ødeleggelse. Medlidenhet vekkes også oftest av folk som er våre bekjente og som man kan relatere til i noen form; for eksempel alder og karaktertrekk fordi man vil da få et inntrykk av at det vonde kan skje med en selv (Aristoteles, 2006, s.135). Ballinger forsøker gjennom hele sin unnskyldningsvideo å gjøre seg selv til et offer for å vekke medlidenhet hos publikum:

“Tie me to the tracks and harass me for my past. Rumors look like facts if you don't mind the gaps and I won't survive the crash but hey” (Colleen Vlogs, 2023, 00:56-01:06).

“Bring out the daggers made from your perfect past and stab me repeatedly in my bony little back” (Colleen Vlogs, 2023, 04:02-04:07).

“Let me tell you it's not very fun to have millions of people all over the world call you the most vile, horrendous, disgusting, life-ruining words that a person can be called, in my opinion” (Colleen Vlogs, 2023, 05:52-06:06).

Setninger som dette er gjennomgående i hele unnskyldningsvideoen. Det er tydelig at Ballinger ønsker medlidenhet fra publikum. Hun bruker mentale bilder om at hennes motstandere bruker kniver for å stikke henne i sin benete, lille rygg og at hun blir knyttet fast i togskinner. Disse bildene er ment for å få publikum til å se på Ballinger som et offer og at hennes motstandere nærmest torturerer henne. Ordbruken hennes er også med på å forme hennes motstandere som forferdelige folk. Ballinger forklarer at hun blir kalt “[...] vile,

horrendous, disgusting, life-ruining” ting på nettet etter skandalen (Colleen Vlogs, 2023, 05:55-06:00). Disse ordene er svært negativt ladet og har som formål å ikke bare skape medlidenhet rundt Ballinger, men også sette hennes motstandere i et dårlig lys. På den andre siden kan det gi uttrykk for at hun ønsker å ta avstand fra anklagene mot henne. Enkelte av de som kritiserte Ballinger brukte blant annet ordet «pedofil» til å beskrive henne. Ved å uttrykke at hun synes dette er forferdelige og ekle anklager viser hun at hun ikke ønsker å identifisere deg med dette. Men, som nevnt er mennesker som er grepet av sinne ikke i stand til å føle medlidenhet (Aristoteles, 2006, s.134). Derfor vil nok mange av Ballingers forsøk på å vekke medlidenhet ikke lykkes da store deler av seerne av denne videoen hadde en negativ holdning til Ballinger og hennes handlinger da unnskyldningsvideoen ble publisert.



Bilde 2. Fire skjermbilder av Colleen Ballingers unnskyldningsvideo.

Når det kommer til Colleen Ballingers kroppsspråk i unnskyldningsvideoen uttrykkes patos på forskjellige måter. Gjennom videoen skifter Ballinger mellom mange forskjellige ansiktsuttrykk (Bilde 2). I noen deler av videoen er ansiktsuttrykkene hennes nokså alvorlige som kan gi uttrykk for offerrollen hun ønsker å innta. Det interessante med Ballingers ansiktsuttrykk er at hun også smiler gjennom store deler av unnskyldningsvideoen. Dette er noe som kan virke uhyggelig og upassende med tanke på konteksten av videoen. Et smil kan gi uttrykk for glede og vennlighet, men i tilfeller hvor man skal formidle alvorlige hendelser

er det ikke naturlig å smile (James, 2003, s.162). Når man smiler med tennene, som Ballinger også gjør gjennom videoen, kan dette uttrykke latter og humor (James, 2003, s.162). Dette vil stemme godt overens med Ballingers sinnsstemning da hun har valgt å formidle seg gjennom sang og ukulelespill, noe som tyder på at hun ikke tar situasjonen på alvor. Et smil med tennene kan også uttrykke at noen prøver å dekke over sinne eller avsky (James, 2003, s.162). Det kommer nokså tydelig fram i videoen at Ballinger er sint på sine motstandere. Det virker derfor veldig unaturlig at Ballinger smiler gjennom videoen og kan nesten virke som truende. Måten Ballingers ansiktsuttrykk veksler hyppig kan også være fordi unnskyldningsvideoen hennes nesten fungerer som en parodi av unnskyldningsvideoer generelt. Under noen deler unnskyldningsvideoen inntar Ballinger rollen som hennes angripere, noen deler tar hun rollen som offer, og andre deler tar hun rollen som en angrende synder.

Man ser altså at Ballinger uttrykker en negativ sinnsstemning, noe som kan føre til at sinne vekkes hos publikum. Ballinger forsøker også å innta en offerrolle og vekke medlidenhet ved å bruke mentale bilder og negativt ladede ord. Måten Ballinger uttrykker seg på gjennom videoen stemmer overens med hennes bakgrunn og tidligere uttrykksform. Dette kan være gjort for å appellere til hennes fans og de som kjenner godt til innholdet hennes fra før. Hvor dette slår feil er nok hos mottakere som ikke aksepterer dette som et passende uttrykk for alvoret i situasjonen. Måten Ballinger uttrykker patos gjennom unnskyldningsvideoen er trolig forvirrende for store deler av publikum. Hun skifter mellom sinne mot publikum og å innta en offerrolle, både ved hennes verbale språk og kroppsspråk.

4.3 Etos

Jeg har nå sett på hvordan Logan Paul og Colleen Ballinger forsøker å appellere til logos og patos. Videre vil jeg se på hvilken oppfatning publikum trolig fikk av Paul og Ballingers troverdighet gjennom unnskyldningsvideoene deres. Som tidligere nevnt i teorikapitlet handler etos om “mottakerens vurdering av avsenderens troverdighet” (Kjeldsen, 2019, s.118). Når noen blir kansellert, står deres troverdighet på spill. Et av målene med en unnskyldningsvideo vil være å gjenopprette publikums tillit samt sitt eget image (Choi & Mitchell, 2022, s.1). Her er også image-gjenopprettelse en viktig dimensjon, noe jeg skal se på i neste delkapittel.

I dette delkapittelet vil jeg fokusere på det subjektive etos og personlige kvaliteter som moralsk karakter, velvilje overfor publikum og forstandighet eller kompetanse (Kjeldsen, 2019, s.115). Jeg vil se på etos som et dynamisk fenomen og derfor peke på både innledende og endelig etos, men vil legge mitt hovedfokus på det avledete etos som blir konstruert gjennom selve unnskyldningsvideoene.

4.3.1 Logan Pauls etos

Det innledende etos til Logan Paul vil naturligvis variere fra person til person. Men hos store deler av offentligheten ble han sett på som en noe dumdrstig, tullete og energisk person. Dette skinner gjennom i hans videoinnhold sentrert rundt stunts, spøker og humor. Måten Paul oppførte seg i skandale-videoen var også en faktor som påvirket hans innledende etos. I videoen spøker Paul og hans venner om den avdøde og ler (BBC, 2018; Leskin, 2019). Dette vil naturligvis svekke Pauls etos, spesielt rundt hans moralske karakter og velvilje overfor andre. Paul publiserte også en skriftlig respons på Twitter som ble ekstremt negativt tatt imot av publikum og mange mente uttalelsen var selvsentrert. I lys av disse ulike faktorene kan man anta at hans innledende etos var svært svekket da han publiserte unnskyldningsvideoen. Når dette er sagt hadde Paul en stor mengde fans og følgere som støttet handlingene hans og så opp til hans spontane karakter.

Når det kommer til det avledete etos, vil jeg se på hva Paul sier gjennom unnskyldningsvideoen og hva som uttrykkes gjennom kroppsspråket hans. Innledningsvis kan man peke på selve tittelen av videoen: “so sorry.”. Allerede her uttrykker Paul sin intensjon med videoen, nemlig å si unnskyld og legge seg flat. Paul starter videoen med å si:

“I’ve made a severe and continuous laps of my judgment and I don’t expect to be forgiven. I’m simply here to apologize” (Logan Paul, 2018, 00:01-00:09).

Dette forteller noe om hvilken moralsk karakter Logan Paul prøver å gi uttrykk for at han har. Han forklarer at han har gjort noe som har gått kraftig imot hans dømmekraft og at han ikke forventer å bli tilgitt. Paul tar i bruk ordene “severe” og “continuous” for å gi uttrykk for hvor alvorlig han tar hendelsen. Ikke bare har han gjort en alvorlig feil, men det har også vært en serie av ulike feilvurderinger fra hans side. Paul ønsker her å forklare at hans handlinger ikke

er en refleksjon av den han egentlig er. Han prøver å overbevise publikum om at hans dømmekraft og moralske karakter egentlig er det motsatte av det man fikk se i videoen fra skogen i Japan.

Paul forklarer også at han ikke forventer å bli tilgitt. Dette sier noe om hans moralske karakter da det viser at han forstår og er enig i at handlingene hans var moralsk urett. Videre sier han at han bare uttaler seg for å si unnskyld. Han legger altså vekt på at han ikke har noen andre intensjoner med å lage unnskyldningsvideoen. Dette blir også et uttrykk av hans moralske karakter da han ønsker at folk skal se på dette som bare et ønske om å legge seg flat og ikke for å få oppmerksomhet, manipulere, lyve eller lignende. Han forsøker å revaske sin moralske karakter ved å avklare intensjonen sin. En annen måte han gjør dette på er lengre ut i unnskyldningsvideoen når han sier:

“The goal with my content is always to entertain, to push the boundaries, to be all inclusive. In the world I live in I share almost everything I do. The intent is never to be heartless, cruel, or malicious” (Logan Paul, 2018, 01:09-01:25).

Her forsøker han å revaske sin moralske karakter ved å forklare at han alltid har positive intensjoner med innholdet han publiserer. Han peker eksplisitt på hva som ikke er hans intensjoner, nemlig å være hjerteløs, slem eller ondsinnet. Paul legger en forventning rundt hans moralske karakter i det han i slutten av videoen sier:

“I’m ashamed of myself. I’m disappointed in myself.” (Logan Paul, 2018, 01:32-01:35).

Ved å si dette har han tydelig et bilde av hvem han selv er, og hva han står for. Derfor er han skuffet og skamfull siden han har brutt sine egne prinsipper. Det er ikke nødvendigvis bare et positivt bilde som blir malt av Pauls moralske karakter gjennom det som blir sagt i unnskyldningsvideoen. I starten forklarer han at funnet av den avdøde personen i skogen ikke var planlagt og forklarer videre:

“[...] the reactions you saw on tape were raw, they were unfiltered” (Logan Paul, 2018, 00:13-00:17).

Her prøver Logan Paul å forsvare sine handlinger ved å vise til at reaksjonene i videoen var ufiltrerte. Som tidligere analysert i lys av logos, kan dette være et argument for å forklare hvorfor reaksjonene ble som de ble og hvorfor han handlet slik han gjorde. Problemet med dette er at personene i videoen fra skogen i Japan, inkludert Logan Paul, reagerte med veldig upassende kommentarer og latter. Dette skaper en negativ oppfatning av hva Pauls moralske karakter virkelig er når hans ufiltrerte reaksjon var respektløs og upassende. Det åpner for et spørsmål om hvorvidt personen han prøver å overbevise publikum om at han er, bare er en filtrert versjon av seg selv. Som Lewis & Christin (2022) forklarer møter unnskyldningsvideoer kritikk for å virke som opptredener som derfor ikke føles som autentiske uttrykk (s.1650). Da etos handler om troverdighet, er naturligvis oppfatningen av autenticitet viktig for å styrke sin etos. Derfor er det altså mulig at Pauls uttalelse om at hans reaksjon var ufiltrert noe som kan ha svekket hans avledete etos. Dette gjelder spesielt rundt oppfatningen av hans autentiske moralske karakter.

Videre er det interessant å se på hvordan Logan Paul styrker sin troverdighet gjennom unnskyldningsvideoen ved å uttrykke velvilje overfor publikum. Måten Paul hyppigst viser velvilje overfor publikum er gjennom hans kontinuerlige bruk av ordene “sorry” og “apologize”. Gjennom hele unnskyldningsvideoen, inkludert tittelen “so sorry.”, ligger hovedvekten av Pauls budskap på å uttrykke skyld og si unnskyld for sine handlinger. Dette viser velvilje overfor publikum da han viser at han er oppmerksom på at publikum er skuffet, sinte og sårede og han ønsker derfor å si unnskyld for dette. Mot midten av unnskyldningsvideoen sier Paul:

“I want to apologize to the internet. I want to apologize to anyone who’s seen the video. I want to apologize to anyone who has been affected or touched by mental illness, or depression, or suicide. But most importantly, I want to apologize to the victim and his family” (Logan Paul, 2018, 00:40-00:57).

Her bruker Paul en del av sin uttalelse til å si unnskyld til spesifikke berørte av videoen han publiserte. Ikke bare sier han unnskyld til den avdøde personen han filmet og dens familie, men sier også unnskyld til folk som har vært berørt av mentale lidelser, depresjon eller selvmord. Dette er med på å konstruere en oppfatning om at Paul har stor velvilje mot publikum og ser alle berørte. Det viser også modenhet og refleksjon. Man får en oppfattelse av at Paul har en ny forståelse for tematikken han tidligere har laget upassende underholdning

av. Han viser at han forstår konsekvensene av selvmord, konsekvenser han trolig ikke har reflektert over da han publiserte videoen. Han sier også unnskyld til hele internettet og alle som har sett videoen. Det å si unnskyld i stedet for å forsvare sine handlinger eller ta en defensiv stilling gir uttrykk for at Paul har respekt for sitt publikum, noe som vil styrke hans etos. Når Paul viser velvilje overfor sitt publikum, er det lettere for publikum å føle velvilje mot Paul. Etos ble originalt brukt som et grep for å skape velvilje overfor taleren da overbevisningskraften hos en taler vil økes når noen tror godt om dem (Kjeldsen, 2019, s.116; Jor, 2003, s.29). Dermed vil det være gunstig for Paul å vise velvilje slik at publikum får en bedre oppfatning av ham og vil lettere bli overbevist om hans sak.

Gjennom unnskyldningsvideoen finner man også elementer som peker på Logan Pauls forstandighet eller kompetanse. Paul forsøker gjennom hele unnskyldningsvideoen å uttrykke at han forstår at det han har gjort et galt og at, ved å bruke hans fornuft, forstår at det han har gjort et galt.

“I should have never posted the video. I should have put the cameras down and stopped recording what we were going through. There’s a lot of things I should have done differently, but I didn’t” (Logan Paul, 2018, 00:24-00:35).

Han forklarer at han aldri skulle ha publisert videoen og at han skulle ha stoppet å filme. Han peker på at han egentlig er en fornuftig person som vet at handlingene han gjorde gikk mot hans egen fornuft, men at han fortsatt gjorde det. Dette kan også kobles sammen med hans tidligere uttalelser i unnskyldningsvideoen hvor han forklarer at han gikk imot sin egen dømmekraft. Man kan si at han handlet i motsetning til hans egentlige moralske karakter og fornuft.



(Bilde 3). Skjermbilde av Logan Pauls unnskyldningsvideo hvor han ser alvorlig inn i kamera.

Det er ikke bare gjennom de språklige elementene Pauls troverdighet konstrueres, men også gjennom visuelle elementer som kroppsspråk. Kroppsspråk kan fortelle noe om hvem vi er eller hvem vi ønsker å være foran et publikum og kan gi uttrykk for intensjonen til taleren (Michalsen, 2023, s.124; Kendon, 2004, s.1). I unnskyldningsvideoen sitter Logan Paul tilsynelatende på en stol foran kameraet og synes bare fra brystet opp. Han sitter nokså stille gjennom hele videoen, men kroppsholdningen hans er en interessant faktor. En oppreist kroppsholdning uttrykker trygghet og sikkerhet, mens en sammensunket kroppsholdning uttrykker usikkerhet (Holen, 2002, s.44). Pauls kroppsholdning er nokså nøytral og er verken veldig oppreist eller veldig sammensunket. Dette kan oppfattes som om at han verken føler seg sikker eller usikker. Dette vil stemme overens med det han sier verbalt. Hvis Paul hadde hatt en veldig selvsikker holdning kan dette virke arrogant, mens en veldig usikker holdning kan virke som om han synes synd i seg selv. Kroppsholdningen hans tiltrekker ikke mye oppmerksomhet og gjør derfor at man fokuserer på det som blir sagt verbalt.

Kameravinklingen Paul tar i bruk er også en viktig faktor. Et undervinklet kamera virker personen mer autoritær og dominant, mens et overvinklet kamera vil ha motsatt effekt (Mignault & Chaudhuri, 2003, s.113). I Pauls unnskyldningsvideo er kameraet plassert i øyehøyde med Paul og skaper et inntrykk av at han vil snakke med publikum på en nær og intim måte uten en skjev maktbalanse.

Siden Pauls kropp gir uttrykk for lite i videoen er det ansiktet hans som forteller det meste, spesielt øynene hans. Gjennom videoen har Paul et alvorlig ansiktsuttrykk og holder øyekontakt mesteparten av tiden. Øyekontakt kan gi publikum en følelse om at Paul ser dem og har interesse for dem. Hvis denne øyekontakten holdes for lenge derimot, kan den virke truende (Tank, 2013, s.54; Holen, 2002, s.35). Paul bryter øyekontakten for å se til siden på enkelte punkt i videoen og unngår dermed å virke truende eller for intens. Pease (1993) peker også på at øyekontakt kan virke inn på oppfatningen av ærlighet, da det å holde øyekontakt mindre enn en tredjedel av tiden en snakker kan oppfattes som uærlig (s.77). Paul holder øyekontakten store deler av unnskyldningsvideoen og vil da i følge Pease oppfattes som ærlig noe som vil virke positivt på hans etos og autentisitet.

Ved å se på både den innledende og avledete etos hos Logan Paul vil jeg vurdere at den avledede etos han bygger i unnskyldningsvideoen er nokså sterk. Mye av det han sier er med på å bygge opp et positivt bilde av hans moralske karakter, velvilje overfor publikum og hans forstand. Kroppsspråket hans er også i tråd med det han sier og styrker etos. Problemet med Logan Pauls etos ser vi i den innledende etos. Paul hadde en svekket etos i forkant av unnskyldningsvideoen noe som påvirket hans muligheter til å lykkes med å bruke virkemidler for å styrke hans etos.

I det avsluttende diskusjonskapittelet vil jeg diskutere det endelige etos. Her vil jeg se på hvilken oppfatning av Pauls troverdighet publikum satt igjen med etter unnskyldningsvideoen.

4.3.2 Colleen Ballinger etos

I likhet med Logan Paul vil oppfattelsen rundt Colleen Ballingers innledende etos variere fra person til person. Colleen Ballingers rollefigur, Miranda Sings, er en komisk dame med unaturlig store, røde lepper som synger falskt, danser rart og har en spesiell klesstil (O’Kane, 2023). Ut fra denne karakteren vil naturligvis Ballinger bli oppfattet som en useriøs og tulle person. Ballinger har som nevnt også en annen kanal som ikke fokuserer på karakteren Miranda Sings, men viser hverdagen til Ballinger. Her filmer hun hverdagen sin med mannen, tre barn og kjæledyr (O’Kane, 2023). Mange oppfatter Ballinger som en humoristisk person også på denne kanalen, men hun viser en moden, kjærlig, vennlig og personlig versjon av seg

selv. På kanalen deler hun ofte privat informasjon og åpner seg til sine følgere. Dermed er det mange som hadde et meget positivt bilde av Ballinger og hennes moralske karakter i forkant av skandalen. Dette generelle inntrykket ble snudd på hodet da de alvorlige påstandene om Ballinger ble publisert. Inntrykket mange hadde om Ballinger var nå negativt, og hun ble assosiert med sterkt negativt ladde ord som “pedofil” og “mishandler”.

I Colleen Ballingers unnskyldningsvideo konstrueres hennes avledede etos. Tittelen av videoen sier, i motsetning til Logan Pauls video, veldig lite om hva innholdet kommer til å være. “hi” er den korte tittelen. Tittelen virker ikke i stor grad inn på hennes etos, men kan skape en oppfatning om at Ballinger møter sitt publikum på en uformell måte og har en nær relasjon med dem. Noe som er unikt med Ballingers video i forhold til andre unnskyldningsvideoer er at hun valgte å uttrykke sin respons gjennom sang og ukulelespill. Dette er noe som vil være naturlig for Ballinger da hun både på sin private YouTube-kanal og kanalen til karakteren Miranda Sings, ofte synger og spiller ukulele. Dette kan stemme overens med publikums inntrykk av Ballinger, men i en situasjon hvor publikum forventer en autentisk og hjertefølt unnskyldning kan dette ha svekket hennes etos. Å synge sin respons kan føre til at publikum føler at hun ikke tar situasjonen seriøst. Tidlig i videoen sier Ballinger:

“I've been wanting to come online and talk to you about a few things even though my team has strongly advised me to not say what I want to say I recently realized that they never said that I couldn't sing what I want to say” (Colleen Vlogs, 2023, 01:13-01:27).

Her forklarer Ballinger at hun har blitt fortalt av sitt team, trolig hennes PR-team, at hun ikke skal si det hun skal til å si videre i videoen. Men hun har innsett at de aldri sa at hun ikke kunne synge det hun ville si. Dette svekker oppfattelsen av hennes forstandighet. Det er mulig at Ballinger gir publikum denne informasjonen for å styrke sin autenticitet. Hun har valgt å ikke høre på sitt profesjonelle team og si akkurat det hun føler for å si. Dette kan også ha stor negativ effekt på hennes etos da publikum kan oppfatte det som at hun ikke har fornuften med seg.

Gjennom unnskyldningsvideoen forsøker Colleen Ballinger å konstruere sin moralske karakter ved å forklare at hun aldri har hatt onde intensjoner og at hun ikke var klar over at hennes oppførsel var upassende:

“Many years ago, I used to message my fans, but not in a creepy way like a lot of you are trying to suggest it was more of a loser kind of way, but I was just trying to be besties with everybody. It's kind of like when you go to like a family gathering you know and there's a weird aunt there keeps coming up to you and going like "hey girl what's the tea?" and you're like “ugh”. Uhm that was me but in group chats with my fans. It was weird” (Colleen Vlogs, 2023, 01:44-02:11).

Hun forklarer at hennes oppførsel aldri var ment å være upassende og prøver å konstruere et annet bilde av hvilken person hun var på den tiden. Bildet hun forsøker å male av seg selv er en “taper” som prøver å være bestevenn med alle eller “en rar tante” som vil være venner med den kule ungdommen i et familieselskap. Bruken av ordet taper kan være brukt til å hente sympati fra publikum da det setter Ballinger i en posisjon hvor hun ikke har sosial makt. På denne måten havner Ballinger i en offerrolle og kan da ikke ha gjort noe galt. Ballinger bruker også “en rar tante” til å beskrive seg selv. Dette er, på samme måte som ordet taper, brukt til å skape et uskyldig bilde av seg selv og sine intensjoner. På den andre siden kan dette føre til at hennes etos blir svekket. Som Ballinger beskriver, er denne tanten rar og man vil ikke ha noe med henne å gjøre. Dette er naturligvis ikke et positivt inntrykk av noen og Ballinger setter seg selv i et nokså dårlig lys. Med det sagt kan man argumentere for at det absolutt er bedre å bli sett på som en rar tante enn en pedofil eller mishandler og det vil derfor styrke hennes etos. Det er også verdt å nevne at Ballinger forklarer at hun har forandret sin oppførsel og ikke lengre er den “taperen” eller den “rare tanten” hun en gang var (Colleen Vlogs, 2023, 02:34-02:36).

Videre forsøker Ballinger å revaske sin moralske karakter ved å peke på at hennes intensjoner aldri har vært ondskap:

“Was my intention to manipulate? No. It doesn't really matter what my intention was because it seems as though everyone's already decided on that” (Colleen Vlogs, 2023, 05:40-05:50).

“For what it's worth, I never had any bad intentions [...]” (Colleen Vlogs, 2023, 07:23-07:28).

Her spiller Ballinger på at intensjonen bak en handling veier høyere enn konsekvensene. Dette kan styrke hennes etos da hun prøver å fremstå som en person med moralsk rette karaktertrekk. Hun prøver også å skille sin egen moralske karakter fra handlingene hennes:

“Sometimes people make mistakes simply because they made a mistake and that mistake doesn't make them a terrible human, it just makes them human” (Colleen Vlogs, 2023, 09:48-10:09).

Ballinger benekter ikke for å ha gjort feil, men velger å legge vekt på at det å gjøre feil er en del av å være menneske. Hun forteller også direkte til publikum at hun ikke er et forferdelig menneske. Gjennom hele unnskyldningsvideoen bruker hun veldig mye tid på å *fortelle* publikum at hun er en god person med gode intensjoner. Aristoteles forklarer i *Retorikken* at det i en tale utgjør “stor forskjell at taleren fremstår som en mann med visse egenskaper” og presiserer også at man må kamuflere bruk av strategisk retorikk for å virke ubearbeidet. Ifølge Aristoteles er altså det viktig at man på en naturlig måte fremstår som en person med god moralsk karakter (Aristoteles, 2006, s.103; Jor, 2003, s.24-25). Selv om det vil være naturlig og viktig for noen å forsvare sine karaktertrekk når de blir kritisert, kan det også virke arrogant eller overdådig å fortelle publikum hvilken person man er i stedet for å bruke andre aspekter ved talen til å gi uttrykk for sin gode moralske karakter.

Velvilje overfor publikum er noe som man ser stor mangel på i Colleen Ballingers unnskyldningsvideo. Gjennom den 10:20 minutter lange videoen finner man bare en kort linje hvor Ballinger viser et positivt syn på sitt publikum:

“[...] and I also wanted to say that to anyone out there who has ever supported me, in any capacity, I really really appreciate you. Thank you” (Colleen Vlogs, 2023, 07:08-07:20).

Her viser hun tydelig velvilje til sitt publikum, noe som vil styrke hennes etos, men denne velviljen strekker seg bare til de som har støttet henne. De berørte partene eller ofrene i situasjonen uttrykker ikke Ballinger noen form for velvilje ovenfor. Det er trolig her Ballingers etos blir svekket aller mest. Et av uttrykkene som Ballinger bruker gjennom hele videoen er “toxic gossip train”, altså det giftige sladder-toget. Dette uttrykket ble ekstremt populært på sosiale medier etter videoen, spesifikt for å gjøre narr av Ballinger. Ballinger bruker “the toxic gossip train” til å beskrive oppførselen til folk som vil kansellere henne:

“You guys having fun? All aboard the toxic gossip train chugging down the tracks of misinformation. The toxic gossip train. They got a one-way ticket to manipulation station. Toxic gossip train. Tie me to the tracks and harass me for my past. Rumors

look like facts if you don't mind the gaps and I won't survive in the crash but hey. At least you are having fun” (Colleen Vlogs, 2023, 00:34-01:09).

Gjennom hele unnskyldningsvideoen gir Colleen Ballinger uttrykk for at hun tenker at de som vil kansellere henne gjør det fordi de synes det er morsomt og underholdende. Hun peker også på at publikum er feilinformerte og manipulerende. Som nevnt blir etos brukt for å skape velvilje overfor taleren (Kjeldsen, 2019, s.116). Ved å kritisere sitt publikum slik Ballinger gjør vil dette styre publikums velvilje i motsatt retning og de vil trolig oppfatte henne i et negativt lys. Aristoteles peker på at publikum blir nødt til å stole på taleren i tilfeller hvor man ikke kan vite noe med sikkerhet (Kjeldsen, 2019, s.116). Selv om flere bevis, som screenshots av meldinger, har blitt fremstilt, er det store aspekter av Ballingers skandale hvor det er ord mot ord. I dette tilfellet er det da viktig at Ballinger fremstiller seg selv som en person som publikum ønsker å stole på. Måten hun kritiserer sitt publikum gjennom unnskyldningsvideoen kan være en faktor som svekker denne troverdigheten.

Gjennom unnskyldningsvideoen konstruerer Ballinger en slags objektiv etos for hennes publikum. Det objektive etos vil si skildringen av karaktertrekk hos andre mennesker hvor man etterligner eller beskriver dem (Kjeldsen, 2019, s.116). Hun lager et bilde av motstanderen som kanskje ikke stemmer og argumenterer så mot denne.

“No, your goal is to ruin the life of the person you despise while you dramatize your lies and monetize their demise. I feel like I can already hear the comments on this video: ‘she's gaslighting, manipulating, oh she's a narcissist and a rat, I would never make a mistake like that’. I'm sorry I didn't realize that all of you are perfect, so please criticize me” (Colleen Vlogs, 2023, 03:37-04:02).

Ved å konstruere en objektiv etos til de som kritiserer henne forsøker Ballinger å gjøre deres angrep ugyldig. På denne måten maler hun et bilde av seg selv i en offerrolle hvor hun blir kritisert på ugyldig grunnlag av sladder og løgner. I et forsøk på å styrke sin egen etos velger hun å kritisere, noe som kan føre til at hennes etos blir svekket. Det kan føre til at publikum får et inntrykk av at hun bare tar hensyn til seg selv og sine problemer i stedet for å vise at hun forstår kritikken og respekterer sitt publikum.



(Bilde 4) Skjerm bilde av Colleen Ballingers unnskyldningsvideo hvor hun ser ned i bakken.

Kroppsspråket til Colleen Ballinger er på samme måte som Logan Paul nokså nøytralt. Holdningen hennes er noe sammensunket som kan være et uttrykk for usikkerhet (Holen, 2002, s.44). I Ballingers tilfelle er det trolig et forsøk også på å passe inn i taper- og offerrollen hun prøver å innta. Hennes mer intense og angripende side uttrykkes i andre deler av unnskyldningsvideoen hvor hun er mer oppreist og lener seg fremover mot kamera. Stillbildet som er brukt som forsidebilde på videoen er også interessant (Bilde 4). Ballinger har valgt et bilde hvor hun sitter sammensunket og ser ned i gulvet. Dette er med på å konstruere en oppfatning om at hun føler seg liten, angrepet og som et offer. En viktig faktor som har stor innvirkning på hvordan hennes kroppsspråk oppfattes er kameravinkelen hun bruker. Kameraet er stilt noe høyere enn Ballinger og viser et bilde av henne ovenfra-og-ned. Dette vil styrke bildet om at hun er ynkelig og i en offerposisjon (Mignault & Chaudhuri, 2003, s.113). Når det kommer til øyekontakt veksler Ballinger mellom å se rett inn i kamera, opp, til siden og ned. Det er interessant hvordan Ballinger både har et kroppsspråk som uttrykker en offerposisjon og samtidig en mer aggressiv side, noe som nevnt tidligere kan være fordi unnskyldningsvideoen hennes virker som en parodi.

Den innledende og avledede etos hos Colleen Ballinger er altså svært svekket. Ballinger hadde en svekket etos og gjorde et forsøk på å bedre det gjennom unnskyldningsvideoen. Hennes endelige etos og responsen hun fikk fra publikum skal jeg se på nærmere i diskusjonskapittelet.

4.4 Image-gjenoppretelse

Jeg har nå sett på hvordan Logan Paul og Colleen Ballinger bruker de tre klassiske retoriske appellformene i sine unnskyldningsvideoer. Jeg har sett på hvordan de forsøker å gjenopprette sin troverdighet og image gjennom bruk av etos. I denne delen av analysen vil jeg se på hvordan Paul og Ballinger forsøker å gjenopprette sitt image i lys av William L. Benoits teori om image-gjenoppretelse. Denne teorien utarbeidet Benoit blant annet for å evaluere responser under kriser (Benoit, 1997, s.177-178). Jeg vil ta for meg de fem dimensjonene i Benoits teori og vurdere hvorvidt de blir tatt i bruk i de respektive unnskyldningsvideoene.

4.4.1 Logan Pauls bruk av image-gjenoppretelse

4.4.1.1 Benektelse

Den første kategorien i Benoits teori er benektelse. Under benektelse finner man to ulike varianter. Den første er enkel benektelse hvor man benekter at hendelsen i det hele tatt har skjedd (Benoit, 1997, s.179). Som utforsket gjennom tidligere deler av analysen finner man ikke bruk av enkel benektelse i Logan Pauls unnskyldningsvideo. Handlingene til Paul er tydelig dokumentert på video og det ville vært ekstremt vanskelig for han å benekte for dem. Den andre varianten av benektelse handler om å legge skylden på andre og avvise sitt ansvar (Benoit, 1997, s.179). Dette er også noe man ikke finner stor bruk av i Pauls unnskyldningsvideo. Paul er åpen om at det er han som har skyld i hendelsen og at det er han som er ansvarlig:

“I’ve made a severe and continuous laps of my judgment...” (Logan Paul, 2018, 00:00-00:05).

“I should have never posted the video. I should have put the cameras down and stopped recording what we were going through. There’s a lot of things I should have done differently, but I didn’t [...]” (Logan Paul, 2018, 00:23-00:35).

“Like I said, I’ve made a huge mistake” (Logan Paul, 2018, 01:27-01:28).

Gjennom hele unnskyldningsvideoen legger han vekt på “I” når han snakker om at ting har blitt gjort feil. Det er *han* som har gått imot sin dømmekraft, *han* som ikke skulle ha publisert videoen, *han* som skulle ha sluttet å filme og *han* som har gjort en stor feil. Paul legger altså ikke skylden på noen andre enn seg selv i unnskyldningsvideoen.

4.4.1.2 Unngåelse av ansvar

Den andre kategorien innen Benoits teori omhandler også ansvar, nemlig ulike måter å unngå ansvar på. Under unngåelse av ansvar finner man fire underkategorier: provokasjon, mangel på kontroll, uhell og gode intensjoner (Benoit, 1997, s.180). Provokasjon omhandler at man har blitt provosert av noe til å handle slik man gjorde og man bare handlet i respons til denne provokasjonen (Benoit, 1997, s.180). Selv om Paul sier at det er han som har begått en feil forklarer han at måten han reagerte på i videoen var en reaksjon på en sjokkerende situasjon:

“So, what we came across that day in the woods was obviously unplanned and the reactions you saw on tape were raw, they were unfiltered. None of us knew how to react or how to feel” (Logan Paul, 2018, 00:10-00:23).

Den avdøde kroppen Paul og vennene hans støtte på i skogen var ikke planlagt. Det var et sjokkerende funn og derfor var reaksjonene deres upassende. Dette kan også knyttes til de to neste underkategoriene: mangel på kontroll og uhell. Disse underkategoriene handler om at man ikke hadde kontroll over situasjonen og at handlingen bare var et uhell (Benoit, 1997, s.180). Utsagnet ovenfor viser til at situasjonen ikke var planlagt og noe Paul ikke hadde kontroll over. Samtidig innrømmer Paul:

“I should have never posted the video. I should have put the cameras down and stopped recording what we were going through. There’s a lot of things I should have done differently, but I didn’t [...]” (Logan Paul, 2018, 00:23-00:35).

Han innrømmer at filmingen og publiseringen av videoen var hans ansvar og noe han nå angreir på. Derfor prøver han ikke å fraskrive seg ansvar for filmingen og publiseringen av videoen. Det han forsøker å gjøre er heller å fraskrive seg noe ansvar når det kommer til reaksjonene han og hans venner hadde i videoen.

Den siste underkategorien innen unngåelse av ansvar er gode intensjoner. Denne underkategorien handler om at man forklarer at det var gode intensjoner bak handlingen (Benoit, 1997, s.180). Mot slutten av unnskyldningsvideoen uttaler Paul seg om disse gode intensjoner:

“The goal with my content is always to entertain, to push the boundaries, to be all inclusive. In the world I live in I share almost everything I do. The intent is never to be heartless, cruel or malicious” (Logan Paul, 2018, 01:09-01:25).

Her forsøker Paul å forklare at målet hans alltid er å underholde og skyve grensene. Han forklarer også at han aldri har hjerteløse eller onde intensjoner.

Gjennom unnskyldningsvideoen innrømmer altså Paul ansvar for handlingene og beklager disse. Samtidig minimerer han sitt eget ansvar ved å peke på at han var i sjokk, og slike folk må tilskrives mindre ansvar for hvordan de oppfører seg. Han peker også på at intensjonene hans alltid har vært gode.

4.4.1.3 Minimalisering av handlingen

Den tredje kategorien i Benoits teori er minimalisering av handlingen. Denne kategorien har seks underkategorier: støtte opp gode sider, bagatellisering, sammenlikne med verre alternativer, transcendens, delegitimering av angrepet og kompensasjon. Den første underkategorien handler om å legge vekt på andre positive elementer ved ens virksomhet eller tidligere gode handlinger (Benoit, 1997, s.180-181). Dette kan knyttes opp til utsagnet analysert ovenfor:

“The goal with my content is always to entertain, to push the boundaries, to be all inclusive. In the world I live in I share almost everything I do. The intent is never to be heartless, cruel or malicious” (Logan Paul, 2018, 01:09-01:25).

Her trekker Paul frem gode sider ved sitt innhold. Å trekke frem gode sider ved sin virksomhet blir gjort som et forsøk på å redusere de negative oppfatningene publikum har om

den (Benoit, 1997, s.180-181). Ved å trekke frem de gode sidene og intensjonene bak sitt innhold, forsøker altså Paul å redusere de negative oppfatningene rundt kanalen hans samt hans karakter.

Den andre underkategorien, bagatellisering, er et forsøk på å bagatellisere og forminske skaden som har skjedd (Benoit, 1997, s.180-181). I Logan Pauls unnskyldningsvideo finner man ingen forsøk på å bagatellisere eller forminske skaden:

“I’ve made a severe and continuous laps of my judgment [...]” (Logan Paul, 2018, 00:00-00:05).

“[...] I’ve made a huge mistake” (Logan Paul, 2018, 01:27-01:28).

Paul uttrykker flere ganger gjennom unnskyldningsvideoen hvor alvorlig han tar situasjonen. Han bruker ord som “severe” og “huge” til å beskrive feilene han har gjort noe som viser at han ikke forsøker å minimalisere hendelsen.

Den tredje underkategorien handler om å sammenlikne sin handling med verre handlinger slik at man selv blir sett i et mer positivt lys (Benoit, 1997, s.180-181). Paul tar ikke i bruk denne strategien da han bare snakker om sin egen situasjon i unnskyldningsvideoen.

Transcendens, den fjerde underkategorien, handler om å sette handlingen sin i et større bilde som kan gjøre at handlingen blir mindre støtende (Benoit, 1997, s.180-181). Dette er også en strategi som Paul ikke tar i bruk i stor grad, men man kan finne hint av transcendens i følgende setning:

“In the world I live in I share almost everything I do” (Logan Paul, 2018, 01:16-01:19).

Som tidligere nevnt forsøker Paul her å forklare hvorfor han publiserte videoen. Her sier Paul at han er vant med å dele det meste som skjer i livet hans. Det større bildet her blir da hans yrke som youtuber og et krav om at youtubere skal være åpne med sitt publikum (Lewis & Christin, 2022, s.1637). Dette kan altså bli sett på som en form for transcendens hvor Pauls handlinger kan bli sett på som mindre støtende siden han fulgte de uskrevene kravene han føler han må møte som youtuber.

Den femte underkategorien handler om å forsøke å delegitimere angriperen slik at angrepet mister sin effekt (Benoit, 1997, s.180-181). I Paul unnskyldningsvideo gjør han det motsatte av dette. Han forsøker på ingen måte å delegitimere angriperen og angriperen blir aldri nevnt. Paul fokuserer heller på å understreke at handlingene hans fortjener å bli kritisert. Han ber også de som forsvarer han om å slutte:

“For my fans who are defending my actions, please don’t. They do not deserve to be defended” (Logan Paul, 2018, 00:59-01:07).

Selv om Paul aldri nevner angriperne sine viser dette at han respekterer og er enig i kritikken mot ham.

Den siste underkategorien, kompensasjon, handler om å tilby å kompensere for skadene tilført av sine handlinger. Hvis kompensasjonen blir akseptert kan dette ha en positiv effekt på imaget til den anklagede (Benoit, 1997, s.180-181). Paul tilbyr ingen direkte form for kompensasjon for skadene i sin unnskyldningsvideo. Han nevner offeret og dens familie, men sier ikke noe om at de skal bli kompensert på noen måte.

4.4.1.4 Korrigerende handling

I den fjerde kategorien lover man korrigerende handling. Her sier den anklagede at den skal rette opp i problemet. Dette kan være ved å love at handlingen aldri skal skje igjen (Benoit, 1997, s.181). Selv om Paul ikke tilbyr en direkte form for kompensasjon i sin unnskyldningsvideo lover han at han skal oppføre seg bedre i fremtiden:

“I’m disappointed in myself and I promise to be better. I will be better” (Logan Paul, 2018, 01:37-01:40).

Hans korrigerende handling er da ikke noe han skal gjøre for å korrigere den nåværende situasjonen, men heller jobbe mot at en slik situasjon aldri vil oppstå igjen.

4.4.1.5 Bønn om tilgivelse

Den siste kategorien er bønn om tilgivelse. Denne kategorien handler om å legge seg flat, si unnskyld og be om tilgivelse (Benoit, 1997, s.181). Dette er kategorien som tatt i bruk hyppigst i Pauls unnskyldningsvideo. Gjennom unnskyldningsvideoens helhet legger Paul seg helt flat og innrømmer at han har begått en stor feil. Han sier unnskyld flere ganger gjennom unnskyldningsvideoen:

“I’m simply here to apologize” (Logan Paul, 2018, 00:08-00:09).

“[...] from the bottom of my heart, I’m sorry” (Logan Paul, 2018, 00:37-00:39).

Paul sier også unnskyld direkte til de ulike berørte partene av hendelsen:

“I want to apologize to the internet. I want to apologize to anyone who’s seen the video. I want to apologize to anyone who has been affected or touched by mental illness, or depression, or suicide. But most importantly, I want to apologize to the victim and his family” (Logan Paul, 2018, 00:41-00:57).

Han sier unnskyld til internettet, til de som så den upassende videoen og folk som har blitt påvirket av mental sykdom. Paul sier at offeret og dens familie er de som virkelig fortjener en unnskyldning. I den korte unnskyldningsvideoen på under to minutter bruker altså Paul store deler av tiden på å legge seg flat og si unnskyld. Denne kategorien av Benois teori kalles for “bønn om tilgivelse” og det er derfor interessant å se på om Paul faktisk ber om tilgivelse. Paul ber ikke eksplisitt om tilgivelse, men nevner tilgivelse som noe han ikke forventer:

“I’ve made a severe and continuous laps of my judgment and I don’t expect to be forgiven. I’m simply here to apologize” (Logan Paul, 2018, 00:01-00:09).

“Like I said, I’ve made a huge mistake. I don’t expect to be forgiven. I’m just here to apologize” (Logan Paul, 2018, 01:27-01:33).

Paul sier at han bare lager denne videoen for å si unnskyld og at han ikke forventer å bli tilgitt, men ved å si unnskyld på denne måten blir det også en form for bønn om tilgivelse.

Gjennom å si at han ikke forventer å få tilgivelse viser han på et vis at dette likevel er noe han ønsker.

Ved å analysere Logan Pauls unnskyldningsvideo i lys av de fem kategoriene i Benoits teori ser man at de to siste kategoriene er de som blir brukt hyppigst i Pauls fremgangsmåte. Paul legger seg flat og ber om tilgivelse og lover korrigerende handling. Man finner noe reduisering av ansvar og minimalisering gjennom unnskyldningvideoen men det er veldig minimalt.

4.4.2 Colleen Ballingers bruk av image-gjenopprettelse

4.4.2.1 Benektelse

Som nevnt er den første kategorien i Benoits teori benektelse. I Colleen Ballingers tilfelle finner man hyppig bruk av benektelse gjennom hele unnskyldningsvideoen. Først vil jeg se på den enkle benektelsen hvor man benekter at hendelsen i det hele tatt har skjedd (Benoit, 1997, s.179). Som vi har sett på tidligere argumenterer Ballinger for at mye av det som blir sagt om henne er løgner og basert på rykter.

“A lot of people are saying some things about me that aren't quite true” (Colleen Vlogs, 2023, 00:22-00:26).

“I know you wanted me to say that I was 100% in the wrong. Well I'm sorry, I'm not gonna take that route of admitting to lies and rumors that you made up for clout” (Colleen Vlogs, 2023, 04:13-04:23).

Selv om Ballinger benekter flere av anklagene mot henne er det ikke alle handlingene hun benekter:

“Many years ago, I used to message my fans, but not in a creepy way like a lot of you are trying to suggest [...]” (Colleen Vlogs, 2023, 01:44-01:50).

“[...] in the beginning of my career I didn't really understand that maybe there should be some boundaries there.” (Colleen Vlogs, 2023, 02:20-02:25).

“There were times the DMS when I would overshare details of my life, which was really weird of me” (Colleen Vlogs, 2023, 02:25-02:31).

“Have I made some jokes in poor taste? Yes. Have I made lots of dumb mistakes? Yes.” (Colleen Vlogs, 2023, 05:26-05:33).

Ballinger innrømmer altså noe av det hun blir anklaget for, men dette kan også virke forvirrende for publikum. På den ene siden sier hun at det som blir sagt om henne er løgn og rykter, men på den andre siden innrømmer hun at noen av handlingene hennes har vært upassende. Hun innrømmer å ha sagt upassende vitser, gjort dumme feil og hatt et upassende forhold med sine fans over meldinger. Utover dette benekter hun alle anklager mot henne.

Den andre formen for benektelse er å avvise ansvar og legge skylden på noen andre (Benoit, 1997, s.179).

“I didn't realize it was my responsibility to decide what was appropriate for every kid to see. I've always relied on parents to decide if they're comfortable with their families watching my YouTube videos or coming to my live shows” (Colleen Vlogs, 2023, 05:09-05:23).

Som sett på tidligere avviser Ballinger ansvaret for å passe på hvem som ser på innholdet hennes og hvem som kommer på hennes live shows. Hun legger ansvaret over til foreldrene og argumenterer for at det er de som burde ha visst at hennes innhold kan være støtende eller upassende for mindreårige.

4.4.2.2 Unngåelse av ansvar

Andre måter Colleen Ballinger unngår ansvar finner man i den andre kategorien innen Benoit's teori, nemlig unngåelse av ansvar. Den første underkategorien er provokasjon og handler om at man handlet slik man gjorde fordi man responderte til en provokasjon (Benoit, 1997, s.180). I Ballingers unnskyldningsvideo finner man ingen referanse til at hennes handling var en respons til provokasjon.

De to neste underkategoriene, mangel på kontroll og uhell, er heller ikke fremtredende i Ballingers unnskyldningsvideo. Ballingers viser til noe mangel på kontroll når det kommer til

at hun ikke har kontroll over hvem som ser innholdet hennes. Som tidligere nevnt forklarer hun at hun synes det er foreldrenes ansvar å vurdere om innholdet hennes er passende da hun selv har merket innholdet hennes med en aldersgrense på 13 år.

Derimot er den fjerde og siste underkategorien, gode intensjoner, veldig fremtredende. Denne underkategorien gis uttrykk for ved at den anklagede forklarer at handlingen ble utført med gode intensjoner (Benoit, 1997, s.180). I flere deler av unnskyldningsvideoen forklarer Ballinger nettopp dette:

“Many years ago I used to message my fans, but not in a creepy way like a lot of you are trying to suggest it was more of a loser kind of way but I was just trying to be besties with everybody” (Colleen Vlogs, 2023, 01:44-01:56).

“Was my intention to manipulate? No. It doesn't really matter what my intention was because it seems as though everyone's already decided on that” (Colleen Vlogs, 2023, 05:39-05:50).

“For what it's worth, I never had any bad intentions, but I do feel like shit” (Colleen Vlogs, 2023, 07:21-07:34).

I det øverste sitatet forklarer Ballinger at hennes intensjoner alltid har vært å være bestevenner med alle, inkludert hennes yngre fans. Hun sier at mange på internettet har oppfattet dette som upassende eller “creepy”, men at det aldri var hennes intensjon. I neste sitat benekter hun at det var hennes intensjon å manipulere. På noen måter virker det også som om Ballinger har gitt opp å forsvare hennes handlinger ved å revaske hennes intensjoner fordi hun skjønner at de fleste har bestemt seg for at intensjonene var ondartede. Til slutt gjør hun et siste forsøk på å uttrykke at hun ikke hadde dårlige intensjoner, men at hun føler seg helt forferdelig uansett. Ballinger velger altså å fokusere på hennes gode intensjoner, selv om det som nevnt virker som om hun har gitt opp denne strategien.

4.4.2.3 Minimalisering av handlingen

Minimalisering av handlingen er den tredje kategorien under Benoits teori. Her finner man seks underkategorier og mange av de finner man hyppig i Ballingers unnskyldningsvideo.

Den første underkategorien er å støtte opp gode sider. Her legger man vekt på andre positive sider ved virksomheten sin eller peker på gode handlinger man har gjort tidligere (Benoit, 1997, s.180-181). Dette er en underkategori som ikke er svært fremtredende i Ballingers unnskyldningsvideo, men man kan finne likheter i sitatet under:

“I've been sharing my life online for over 15 years. I've poured my heart out to you and because of that I feel like I'm talking to my friends but in the beginning of my career I didn't really understand that maybe there should be some boundaries there” (Colleen Vlogs, 2023, 02:11-02:25).

Her viser Ballinger til det faktum at hun har delt livet sitt på internettet i over 15 år og at hun alltid har vært ærlig med sitt publikum. Ved å trekke frem disse positive sidene ved sin virksomhet kan Ballinger vekke positive oppfatninger som et forsøk på å overskygge de negative oppfatningene (Benoit, 1997, s.180-181). Igjen, er ikke dette en underkategori som er særlig fremtredende og det virker ikke som Ballinger tar i bruk denne strategien for å minimalisere handlingen, men for å forklare hvorfor handlingen ble utført.

I Ballingers unnskyldningsvideo finner man også noe eksplisitt bruk av den andre underkategorien, bagatellisering (Benoit, 1997, s.180-181). Selv om Ballinger benekter for noe av hendelsene velger hun, i flere deler av unnskyldningsvideoen, å innrømme at hun har gjort feil og at noen av hennes tidligere handlinger har vært upassende. Hun velger altså i noen tilfeller ikke å bagatellisere handlingene og tar heller ansvar:

“There were times the DMS when I would overshare details of my life, which was really weird of me. I haven't done that for years you see, because I changed my behavior and I took accountability” (Colleen Vlogs, 2023, 02:25-02:38).

Selv om Ballinger tydelig ser alvorret i noen av hennes tidligere handlinger er det også deler av unnskyldningsvideoen hvor hun bagatelliserer handlingene hun har blitt anklaget for. Når det kommer til bagatellisering er det spesielt interessant å se på hvordan Ballinger velger å presentere unnskyldningsvideoen, nemlig gjennom sang. Som tidligere diskutert er dette valget med på å svekke hennes etos da det virker lite hjertefølt og som om hun ikke tar situasjonen seriøst. Å formidle sitt budskap gjennom sang vil i seg selv virke som en bagatellisering av både hennes egne handlinger samt de fornærmedes opplevelser.

Bagatelliseringen kommer enda tydeligere frem mot slutten av unnskyldningsvideoen når Ballinger sier:

“I just wanted to say that the only thing I've ever groomed is my two Persian cats. I'm not a groomer, I'm just a loser who didn't understand I shouldn't respond to fans and I'm not a predator, even though a lot of you think so, because five years ago I made a fart joke” (Colleen Vlogs, 2023, 06:22-06:42).

I dette sitatet finner man to tilfeller av bagatellisering. For det første velger Ballinger å spille på en vits om at det eneste hun har “groomed” er hennes to katter. Her refererer hun til anklagene mot henne hvor hun har blitt kalt en “groomer”. En groomer er noen som bygger vennskap med mindreårige med intensjonen om å overtale dem til et seksuelt forhold (Cambridge Dictionary, u.å. b). Når Ballinger velger å gjøre denne alvorlige anklagen til en vits, uttrykker dette at hun ikke tar anklagen seriøst og dermed bagatelliserer den. I slutten av sitatet sier Ballinger: “[...] I'm not a predator, even though a lot of you think so, because five years ago I made a fart joke” (Colleen Vlogs, 2023, 06:32-06:42). Her bruker Ballinger “fart joke” for å referere til en av anklagene mot henne. Denne anklagen kom fra en dame som delte sin tidligere opplevelse fra en Miranda Sings live show. Damen forklarer at da hun var 14 år gammel fikk Miranda Sings henne til å legge seg på scenen foran publikum og spre bena for å lage en prompe-vits. Dette fikk jenta til å føle seg utilpass og seksuelt krenket da hun bare hadde på seg en kort shorts uten bukse eller tights under (O’Kane, 2023; Mohammed, 2023). Her ser man da en bagatellisering fra Ballingers side da hun refererer til en fans vonde opplevelse som bare en enkel vits. Etter dette utsagnet stopper Ballinger ukulele spillet brått og ser oppgitt inn kamera. Denne pausen forsterker hvor absurd Ballinger synes det er at hun blir kritisert over det som i hennes øyne bare var en vits.

I likhet med Logan Paul snakker Colleen Ballinger bare om sin egen situasjon og tar derfor ikke i bruk den tredje underkategorien: sammenligning med verre alternativer. Men det Ballinger gjør er å sette sin egen situasjon inn i et større eller alternativt bilde som gjør handlingen mindre støtende. Dette faller inn under den fjerde underkategorien, transcendens (Benoit, 1997, s.180-181). Dette gjør Ballinger i følgende sitat:

“It's kind of like when you go to like a family gathering you know and there's a weird aunt there keeps coming up to you and going like "hey girl what's the tea?" and you're

like “ugh”. Uhm that was me but in group chats with my fans. It was weird” (Colleen Vlogs, 2023, 01:57-02:11).

Som analysert tidligere prøver Ballinger å innta en rolle som en slags rar tante som prøver å henge med de unge i familien. Ved å gjøre dette forsøker Ballinger å gjøre handlingene sine mindre støtende ved at de bare blir sett på som rare i forhold til et verre alternativ som kriminelle, støtende eller umoralske.

Underkategorien som Ballinger tar hyppigst i bruk er delegitimering av angrepet. Her forsøker man å minske effekten av angrepet ved å delegitimere angriperen (Benoit, 1997, s.180-181). Gjennom hele unnskyldningsvideoen er Ballinger kritisk til angriperen. Som nevnt blir uttrykket “toxic gossip train” brukt til å beskrive angriperne gjennom hele videoen. Hun sammenligner det angriperne sier med giftig sladder og prøver på den måten å delegitimere deres angrep. Ballinger prøver også flere ganger gjennom videoen å forutse hva angriperne kommer til å si og mene om hennes utsagn. Hun prøver å komme dem i forkjøpet:

“It's something that I will continue to try to do- what? Oh you don't care? Oh okay” (Colleen Vlogs, 2023, 03:28-03:32).

“I feel like I can already hear the comments on this video: ‘she's gaslighting, manipulating, oh she's a narcissist and a rat, I would never make a mistake like that’” (Colleen Vlogs, 2023, 03:47-03:56).

Ved å gjøre dette blir angrepet på et vis delegitimert da Ballinger viser at hun er et steg foran angriperne. Dette kan nesten virke som en maktutøvelse fra Ballingers side fordi hun velger å gjøre den sannsynlige responsen fra publikum om til en spøk. Ballinger forsøker også flere ganger å ilegge angriperne andre intensjoner og nærmest forklare til angriperne selv hva deres holdninger og intensjoner er:

“I thought you wanted me to take accountability but that's not the point of your mob mentality, is it? No, your goal is to ruin the life of the person you despise while you dramatize your lies and monetize their demise” (Colleen Vlogs, 2023, 03:32-03:44).

“Hey everybody I found someone new to harass. She did some things that I do not like in her past. So, everybody gather round cause we're about to attack but not based on facts” (Colleen Vlogs, 2023, 04:26-04:35).

Ballinger konstruerer en ondsinnet personlighet til angriperen; en person som ønsker å ødelegge, trakassere og angripe bare for underholdningens skyld og økonomisk gevinst. Her refererer hun trolig til tilfeldige angriperne på nettet, men også de som har anklaget henne og fortalt sin historie. Å si at de bare angriper og anklager henne for underholdning og økonomisk gevinst er trolig et forsøk på delegitimere deres angrep og anklager. En annen måte Ballinger forsøker å delegitimere angriperne er å snakke nedlatende til dem:

“Actually, you know, I feel like maybe I should let you guys know something. It seems like, maybe you're confused about something. I don't know. Let me try to help, um” (Colleen Vlogs, 2023, 08:37-08:54).

Dette kan ha en delegitimerende effekt på angriperne da det setter dem i et lys om at de ikke forstår og at de er forvirret. Hun forsøker å sette seg selv i en posisjon hvor det er hun som vet fakta og at angriperne ikke egentlig forstår hva det er som skjer.

Den sjette og siste underkategorien er kompensasjon, noe som Colleen Ballinger ikke nevner gjennom sin unnskyldningsvideo. I denne underkategorien tilbyr man å kompensere for skadene som har blitt tilført av handlingene sine (Benoit, 1997, s.180-181). I likhet med Logan Paul tilbyr ikke Ballinger noen direkte form for kompensasjon for handlingene hennes.

4.4.2.4 Korrigerende handling

På samme måte som Colleen Ballinger ikke tilbyr noen form for kompensasjon, refererer hun heller ikke til noe korrigerende handling hun kommer til å gjøre. Denne fjerde kategorien handler altså om at man skal love å rette opp i problemet ved å for eksempel love at det aldri skal skje igjen (Benoit, 1997, s.181). Ballinger nevner ikke at hun skal utføre noen korrigerende handlinger i fremtiden, men hun refererer til at hun tidligere har endret sin oppførsel og tatt ansvar:

“There were times the DMS when I would overshare details of my life, which was really weird of me. I haven't done that for years you see, because I changed my behavior and I took accountability” (Colleen Vlogs, 2023, 02:25-02:38).

Den eneste anklagen hun innrømmer og tar ansvar for gjennom unnskyldningsvideoen er gruppechatten hun hadde med sine mindreårige fans. Dette tar hun altså ansvar for og hevder

at hun allerede har utført korrigerende handling og at hun ikke har utført slike handlinger på flere år.

4.4.2.5 Bønn om tilgivelse

Bønn om tilgivelse er en kategori som ikke blir tatt i bruk i Colleen Ballingers unnskyldningsvideo. Her skal den anklagede legge seg flat og be om unnskyldning og tilgivelse (Benoit, 1997, s.181). I motsetning til Logan Paul forsøker ikke Ballinger å si unnskyld eller be om tilgivelse. Gjennom unnskyldningsvideoen blir det tydelig at Ballinger allerede har gitt opp på å prøve å endre folks oppfatning av henne:

“So even though I know this video won't change anyone's mind about me. I still felt it was important to come on here and defend myself a little and take accountability” (Colleen Vlogs, 2023, 06:53-07:06).

Ballinger har en helt annen holdning til seerne og hva hun ønsker å uttrykke med sin video enn det man ser i Logan Pauls video. Dette illustreres tydelig i de to siste setningene av de respektive videoene. Logan Pauls video avsluttes med setningene: “I will be better. Thank you” (Logan Paul, 2018, 01:41-01:44). Colleen Ballingers video derimot avsluttes med: “But what do I know? Fuck me, right?” (Colleen Vlogs, 2023, 10:12-10:20). Dette viser en tydelig kontrast mellom intensjonene til Paul og Ballinger. Det er tydelig at Ballinger ikke forsøker å unnskyld seg eller legge seg flat, men at videoen er publisert som et slags motsvar til kritikken hun har fått; det er et forsøk på å forsvare seg selv.

5.0 Diskusjon

Jeg har nå sett på hvordan logos, patos, etos og image-gjenopprettelse ble tatt i bruk i Logan Paul og Colleen Ballingers unnskyldningsvideoer. Videre vil jeg diskutere om unnskyldningsvideoene var passende i situasjonen og hvilken respons de fikk fra publikum.

Aptum er ordet man ofte tar i bruk innen retorikk når det er snakk om hva som passer seg i en enkelt situasjon. Som nevnt i teorikapittelet ønsker jeg å fokusere på det eksterne aptum. Nemlig om taleren og uttrykksmåten har et passende forhold til tilhørerne, saken og talesituasjonen (Kjeldsen, 2019, s.71). Når det kommer til Logan Pauls tilfelle vil jeg si at unnskyldningsvideoen på flere måter var passende i situasjonen. Han publiserte unnskyldningsvideoen kort tid etter hans kansellering og innholdet ville teknisk sett ha bidratt til å styrke både troverdigheten og imaget til Paul. Etter å ha utført en meget upassende handling, møtte han sinne fra store folkemengder. Han valgte å akseptere dette sinnet og legge seg flat. Gjennom hele unnskyldningsvideoen fokuserer han på vise velvilje mot publikum og andre involverte samtidig som han uttrykker anger og skam. Dermed viser han aksept og respekt for samfunnets konvensjoner, idealer og normer (Kjeldsen, 2019, s.78). Samtidig gjør hans innledende etos at unnskyldningsvideoen ikke virker autentisk. Selv om innholdet passer til talesituasjonen, blir det nesten for profesjonelt og godt gjennomført i forhold til det inntrykket publikum hadde av Logan Paul. Dette kan føre til at unnskyldningsvideoen ikke virker autentisk, men heller iscenesatt.

At Logan Pauls unnskyldningsvideo virket lite autentisk reflekteres i publikums umiddelbare respons. Da Paul publiserte unnskyldningsvideoen mottok den i hovedsak ekstremt dårlige tilbakemeldinger. Videoen er i dag sett 63 millioner ganger og var i 2019 den fjerde mest mislikte videoen på YouTube med over 2 millioner brukere som hadde trykket tommel ned på videoen (Medium, 2020). Kommentarfeltet, som nå består av over en million kommentarer, var for det meste fylt med negativt ladde ord som gjorde narr av Paul. Enkelte kommentarer spøkte med at de forventet at Paul plutselig skulle trekke inn merch-merket sitt eller nevne sponsorer av videoen. Dette er en refleksjon av hvordan store deler av publikum så på Pauls karakter. De forventet at Pauls handlinger var motivert av penger og oppmerksomhet. Hans hjertefølte unnskyldningsvideo virket da lite autentisk. Andre kommentarer pekte også på at det ikke virket som om Paul angret på handlingene sine før han fikk kritikk for dem og at han ikke egentlig hadde sympati og anger for situasjonen, men var lei seg fordi han opplevde konsekvenser.

Når det er sagt, har responsen på unnskyldningsvideoen endret karakter gjennom de siste årene. Med fremveksten av unnskyldningsvideo som sjanger har det dukket opp flere videoer fra youtubere og andre kjendiser som nå sammenliknes med Pauls unnskyldningsvideo. Noen kommentarer gjør fortsatt narr av Pauls respons, mens andre peker på hvordan responsen

faktisk har godt innhold og nevner at han er en av de få som faktisk legger seg flat og sier unnskyld. Noen nevner også at Pauls unnskyldningsvideo virker som et “mesterverk” i forhold til andre youtubere. Her nevnes blant annet Colleen Ballinger som en av youtuberne som setter Pauls respons i et godt lys.

Når det kommer til Ballingers unnskyldningsvideo er det særlig ett element som gjør at den er upassende i situasjonen, nemlig ukulele og sang. I likhet med Paul publiserte Ballinger en rask respons etter hennes skandale. Når det er sagt, er, som jeg har sett på gjennom analysen, innholdet og måten det formidles på i stor kontrast til Paul. Kjeldsen (2019) peker på at hvis man skal opptre sømmelig må man vise respekt av samfunnets normer og hvis man ikke gjør dette kan man tape omdømme og vekke uvilje (s.78). Når Ballinger tok valget om å trekke frem en ukulele og begynne å synge ble dette et skarpt brudd på normene i samfunnet og normene man typisk finner i unnskyldningsvideoer. Dermed vil sang og ukulelespill gjøre unnskyldningsvideoen hennes upassende selv om argumentene og det videre innholdet i videoen hadde vært passende. Ved å ha analysert argumentene og innholdet i Ballingers unnskyldningsvideo ser man derimot at dette også er noe som fremstår som upassende i situasjonen.

Ballinger stod overfor alvorlige anklager om upassende forhold til mindreårige. Dermed kan hennes valg om å angripe og forsøke å gjøre seg selv til offer bli sett på som uetisk eller umoralsk. Dette er noe både Cicero og Quintilian påpeker viktigheten av, nemlig at det passende først og fremst er det som blir sett på som moralsk rett (Kjeldsen, 2019, s.78). Når det kommer til diskusjoner om Ballingers unnskyldningsvideo ser man at aspektet om autentisitet sjelden blir tatt opp. Det kan se ut til at publikum oppfatter denne responsen som autentisk og at innholdet er en direkte refleksjon av det Ballinger faktisk tenker og føler. Dette er interessant da måten hun velger å uttrykke seg på skjer gjennom en framføring av en sang. Man kunne tenkt seg at dette ville virke mer iscenesatt enn å sitte stille og se inn i kamera som blant annet Paul velger å gjøre. Grunnen til at Ballingers uttrykksmåte blir sett på som mer autentisk kan være fordi den stemmer godt overens med hennes “varemerke”. Hun er på mange måter kjent for å uttrykke seg gjennom sang og ukulelespill. Når det er sagt, kan aspektet om autentisitet også påvirke Ballinger negativt. Selv om mange kjenner Ballinger som en musikalsk person og synes uttrykksmåten hennes virker autentisk, vil ikke dette være positivt når innholdet er negativt ladet. Det kan tyde på at publikum aksepterer hennes

uttalelser som en del av hennes autentiske seg og kan føre til at de ser på henne som en person som mangler etisk og moralsk kompass.

Responsen på Colleen Ballingers unnskyldningsvideo var altså nesten utelukkende negativ. Etter publiseringen av Colleen Ballingers unnskyldningsvideo raste det inn negative kommentarer og negativ respons på ulike sosiale medier. Ballingers endelige etos var tilsynelatende mer svekket etter unnskyldningsvideoen enn i forkant av dens publisering. Videoen er sett 16 millioner ganger. Siden YouTube har fjernet tommel ned knappen kan man ikke se hvor mange som har mislikt videoen, men ved å se på de mest likte kommentarene i kommentarfeltet forstår man raskt at responsen var overveldende negativ. Kommentarene uttrykker sjokk, skuffelse og mange gjør narr av Ballinger. Mange har gitt uttrykk for at deres oppfatning av Ballinger er ekstremt negativ og peker på at hun prøver å innta en offerrolle. Mange er skuffet over at hennes unnskyldningsvideo manglet det viktigste elementet: en unnskyldning.

Noe som er veldig interessant å se på nærmere er hvor Logan Paul og Colleen Ballinger er nå og om disse unnskyldningsvideoene og kanselleringen endret karrieren deres. I 2022 snakket Logan Paul ut om hans kansellering på podcasten "The MMA Hour". Han forklarte at hendelsen i Japan i etterkant faktisk viste seg å være en god ting for ham. Under samtalen fortalte Paul at han har utviklet seg til en mer moden person på grunn av hendelsen og at det er nå vanskelig for han å se på innholdet han la ut i den perioden da han synes han oppførte seg barnslig. Han synes også at unnskyldningsvideoen hans var "half-assed", altså at den var gjort halvhjertet (Ke, 2022). Etter å ha holdt seg av YouTube i tre uker etter publiseringen av unnskyldningsvideoen returnerte Paul til plattformen med en video hvor han snakket om bevissthet rundt selvmord og forpliktet seg til å donere 1 millioner dollar til saken (Jones, 2023). Paul hadde bestemt seg for å ikke gjemme seg fra offentligheten etter sin skandale og deltok på ulike intervjuer, nyhetskanaler og talkshows. Han holdte seg altså i rampelyset og sto i stormen. I dag forbinder ikke de fleste Logan Paul med Japan og selvmordsskogen da han fort bestemte seg for å endre sin oppførsel og jobbe mot et mer modent image (Dodgson, 2021). Her kan man absolutt argumentere for at unnskyldningsvideoen til Paul var et godt utgangspunkt til denne endringen. Unnskyldningsvideoen ble dårlig tatt imot av publikum, ikke fordi innholdet var dårlig, men fordi de ikke stolte på personen bak. Gjennom de siste årene har Paul klart å snu sitt image fra en barnslig og impulsiv gutt til en mer gjennomtenkt og moden mann. Det er kanskje derfor mange nå går tilbake til Pauls unnskyldningsvideo og

innser at den faktisk hadde et nokså bra innhold. Dette mener jeg kan være et resultat av at unnskyldningsvideoen nå, i større grad, stemmer overens med personen Paul fremstår som i dag.

Det er vanskelig å vurdere hvordan Colleen Ballingers karriere har utviklet seg som et resultat av unnskyldningsvideoen siden det har gått kort tid siden publiseringsdatoen. I motsetning til Logan Paul, holdte Ballinger seg borte fra både tradisjonelle og sosiale medier i flere måneder etter publiseringen av unnskyldningsvideoen. Etter fire måneder uten noen uttalelse fra Ballinger, publiserte hun en YouTube-video med tittelen “Fall vlog”. Det kunne se ut som om hun skulle forsøke å fortsette det vanlige innholdet hennes uten å uttale seg om den kontroversielle unnskyldningsvideoen. Det viste seg at hun valgte å begynne videoen med å sitte på gulvet og snakke direkte til publikum om unnskyldningsvideoen og valgene hun tok i den. I videoen sier hun at hun er flau over unnskyldningsvideoen. Hun forklarer at hun reagerte med sinne og lot egoet sitt ta over siden hun ble anklaget for veldig alvorlige handlinger. Ballinger la vekt på at hun er skuffet over hvordan hun valgte å håndtere situasjonen. Videre i videoen forklarer hun at hun planlegger å fortsette å publisere innholdet sitt som vanlig og skape en positiv, inkluderende og vennlig plattform for sine seere (Shafer, 2023).

Det er vanskelig å kartlegge hvordan imaget til Ballinger er i dag, men responsen på denne videoen var betydelig mer positiv enn hennes originale unnskyldningsvideo. De fleste kommenterer at denne responsen i alle fall var bedre enn en sang og ukulele. I skrivende stund publiserer fortsatt Ballinger innhold som vanlig og hun har fortsatt dedikerte fans og seere. Jeg vil argumentere for at Ballingers unnskyldningsvideo var et dårlig utgangspunkt for en positiv utvikling av hennes videre karriere. Før hun publiserte unnskyldningsvideoen hadde mange et positivt inntrykk av hennes karakter som hadde begynt å falle sammen på grunn av anklagene mot henne, men unnskyldningsvideoen gjorde at dette eskalerte. Dette førte til at Ballinger ble satt i en meget dårlig situasjon når det kom til gjenoppbygging av hennes karriere. Som forklart valgte hun å holde hodet lavt i en lengre periode til stormen hadde blåst over. Det virker som om denne strategien funket nokså godt da hun nå kan fortsette sin karriere selv med et nokså svekket image. I lys av dette kan man absolutt trekke inn diskusjonen om en dårlig unnskyldningsvideo kan være positivt for en youtubers karriere (Hall & Tenbarge, 2020). Ballingers kontroversielle unnskyldningsvideo ble ekstremt populær og ble distribuert på mange forskjellige sosiale medier. Selv om unnskyldningen ble

snakket om i et negativt lys gjorde det at mange flere fikk høre om Colleen Ballinger enn hennes vanlige publikum.

Dette fører meg til et siste moment i min diskusjon, nemlig om gode og dårlige unnskyldningsvideoer egentlig har noe å si. Er unnskyldningsvideoer bare noe youtubere i skandaler føler seg forpliktet til å publisere for så å kunne fortsette sin karriere som normalt? Har innholdet egentlig noe å si? Disse spørsmålene inngår ikke i min problemstilling og jeg vil derfor ikke dykke dypt inn i dem. Jeg har gjennom analysen min sett på ulike retoriske momenter og derfor sett nært på innholdet i de respektive unnskyldningsvideoene. I unnskyldningsvideoene til Logan Paul og Colleen Ballinger har vi sett at de har svært stor kontrast i innhold. Fra et rent teoretisk standpunkt har jeg vurdert at Pauls unnskyldningsvideo er en godt gjennomført unnskyldningsvideo når det kommer til å appellere til publikum og forsøke å rette opp sitt image. På den andre siden vurderer jeg Ballingers unnskyldningsvideo som mer uheldig i disse aspektene. Rent teoretisk vil mange av hennes strategier ikke føre til en renvasking av hennes image og vil heller føre negative oppfatninger av hennes karakter. Da er spørsmålet igjen om det er en forskjell mellom en godt gjennomført og en dårlig gjennomført unnskyldningsvideo når det kommer til videre konsekvenser for deres karrierer. Som forklart ser vi at Logan Paul har klart å opparbeide seg en god karriere i etterkant av unnskyldningsvideoen, mens i Ballingers tilfelle er dette vanskelig å vurdere på så kort tid. Det ville absolutt vært interessant å komme tilbake til disse casene om noen år når man mer tydelig kan se hvordan Ballinger karriere har utviklet seg i etterkant av unnskyldningsvideoen.

6.0 Konklusjon

Jeg har nå analysert og diskutert to unnskyldningsvideoer: “so sorry” av Logan Paul og “hi” av Colleen Ballinger.

Innledningsvis analyserte jeg unnskyldningsvideoenes bruk av de tre klassiske appellformene logos, patos og etos. Når det kommer til logos, bruker Paul noen logiske argumenter for å forklare handlingene sine. Her velger han å peke på at han handlet mot sin egentlige karakter og at det er naturlig for han som youtuber å dele sine opplevelser. Ballinger derimot velger å

bruke logiske argumenter for å legge ansvarsbyrden på andre og delegitimere angriperen. Hun peker på at anklagene mot henne er basert på rykter og løgner, og viser til at det ikke er hennes ansvar å ta hensyn til hvem som får se innholdet hennes.

Paul og Ballinger bruker også patos på forskjellige måter. De appellerer begge til patos gjennom uttrykk av sine egne følelser. Forskjellen er at Paul uttrykker følelser som mildhet og medlidenhet, mens Ballinger uttrykker følelser som sinne og avsky. Paul tar i bruk unnskyldninger, tilståelse og uttrykker alvor og medlidenhet overfor berørte parter. Han gir også uttrykk for beklagelse og alvor gjennom et alvorlig ansiktsuttrykk, blanke øyne og nedtrukne munnviker. Ballinger forsøker å innta en offerrolle for å vekke medlidenhet fra publikum. Hun benekter og viser at hun ikke tar situasjonen på alvor, noe kan vekke sinne hos publikum. Ansiktsuttrykkene hennes varierer i stor grad, hvor hun i det ene øyeblikket har et alvorlig uttrykk og i det andre øyeblikket smiler hun vilt med tennene. Hun adopterer følelsene til de ulike rollene hun inntar gjennom unnskyldningsvideoen, nemlig angriperen, offeret og synderen.

Man ser også stor kontrast mellom Paul og Ballingers bruk av appellformen etos. Jeg valgte her å se på tre personlige kvaliteter; moralsk karakter, velvilje overfor publikum og forstandighet. Paul bruker mye tid på å forklare at han har gjort en stor feil og at han handlet mot sin moralske karakter. Han viser til sine gode intensjoner og er derfor skuffet over handlingene sine. Han forsøker også å forklare at reaksjonene i den kontroversielle videoen var ufiltrerte, noe som kan reflektere dårlig på hans moralske karakter. Paul viser stor velvilje overfor publikum, hyppigst gjennom å unnskyldte seg flere ganger. Når det kommer til fornuft, uttrykker Paul at han forstår at det han har gjort er galt og at han derfor handlet mot hans forstand. Kroppsspråket til Paul er nokså nøytralt, noe som gjør at man fokuserer på det som blir sagt. Han holder øyekontakt store deler av tiden som gir publikum en følelse av å bli sett og hørt. Øyekontakt kan også være et tegn på ærlighet, noe som styrker hans etos og autentisitet. I Ballingers tilfelle kan valget om å synge og spille ukulele umiddelbart svekke hennes etos da dette virker useriøst og som hun ikke har fornuften med seg. Ballinger forsøker å konstruere sin moralske karakter gjennom å forklare at hun hadde gode intensjoner med sine handlinger. I Ballingers unnskyldningsvideo finner man liten grad av velvilje overfor publikum. Hun velger å kritisere de som anklager og kansellerer henne noe som vil ha stor negativ effekt på hennes etos. På samme måte som ansiktsuttrykket hennes er skiftene, er også kroppsspråket hennes ustabil. Hun skifter mellom en sammensunket holdning hvor hun ser

ned i gulvet for å understreke sin offerrolle og en mer nøytral kroppsholdning. Ballinger holder noe øyekontakt med publikum, men veksler ofte mellom å se opp, til siden og ned.

Videre i analysen valgte jeg å se på de fem dimensjonene i Benoits teori om image-gjenopprettelse. Her finner man også store forskjeller mellom Paul og Ballinger. Paul tar hyppig i bruk de to siste dimensjonene: korrigerende handling og bønn om tilgivelse. Ballinger derimot tar hyppigst i bruk de tre første dimensjonene: benektelse, unngåelse av ansvar og minimalisering av angrepet.

Man ser altså, gjennom disse fire analyse-momentene, at det er stor forskjell mellom hvordan Logan Paul og Colleen Ballinger velger å utføre sine unnskyldningsvideoer. Dette gjelder både innhold og form. Logan Paul legger seg flat og ber om unnskyldning for handlingene sine. Han bruker noe tid på å forklare hvorfor han handlet slik han gjorde, men for det meste viser han at han skammer seg og at han er skuffet over sin egen oppførsel. Colleen Ballinger velger mottatt strategi og prøver heller å delegitimere angrepet og kritisere sine angripere. Hun innrømmer i deler av unnskyldningsvideoen at hun har gjort feil i sin fortid og har rettet opp i sine tidligere handlinger, men hun forsøker i hovedsak å innta en offerrolle for å oppnå sympati fra publikum. Gjennom diskusjonskapittelet reflekterte jeg over hvilken respons unnskyldningsvideoene fikk. Både Paul og Ballinger mottok overveldende negativ respons fra seerne av videoen og internettet generelt. Når noen har sammenlignet de to unnskyldningsvideoene pekes det på at Ballingers video får Pauls video til å se ut som et mesterverk. Selv har jeg konkludert med at Pauls unnskyldningsvideo er bedre gjennomført enn Ballingers unnskyldningsvideo. Han tar i bruk mange av de rette strategiene og viser respekt for sitt publikum og partene involvert. Med det sagt vil det være interessant å følge med på den videre utviklingen av Ballingers karriere og om en “dårlig” unnskyldningsvideo vil påvirke veien hennes videre, både positivt og negativt.

7.0 Litteraturliste

- Aristoteles. (2006). Retorikk. Oversatt og med forord av Tormod Eide. Vidarforlaget.
- Baccarella, C. V., Wagner, T. F., Kietzmann, J. H., & McCarthy, I. P. (2018). Social media? It's serious! Understanding the dark side of social media. *European Management Journal*, 36(4), 431–438. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.07.002>
- BBC News. (2018, 11.januar). Youtube punishes Logan Paul over Japan suicide video. <https://www.bbc.com/news/world-asia-42644321>
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177–186. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(97\)90023-0](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0)
- Berryman, R., & Kavka, M. (2018). Crying on YouTube. *Convergence* (London, England), 24(1), 85–98. <https://doi.org/10.1177/1354856517736981>
- Brinson, S. L., & Benoit, W. L. (1999). The Tarnished Star. *Management Communication Quarterly*, 12(4), 483–510. <https://doi.org/10.1177/0893318999124001>
- Burnette, C. B., Kwitowski, M. A., & Mazzeo, S. E. (2017). “I don’t need people to tell me I’m pretty on social media:” A qualitative study of social media and body image in early adolescent girls. *Body Image*, 23, 114–125. <https://doi.org/10.1016/j.bodyim.2017.09.001>
- Cambridge Dictionary. (u.å. a). *Image*. Hentet 21.november 2023 fra <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/image>
- Cambridge Dictionary. (u.å. b). *Groomer*. Hentet 13.februar 2024 fra <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/groomer>
- Choi, G. Y., & Mitchell, A. M. (2022). So sorry, now please watch: Identifying image repair strategies, sincerity and forgiveness in YouTubers’ apology videos. *Public Relations Review*, 48(4), 102226. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102226>
- Clark, M. D. (2020). DRAG THEM: A brief etymology of so-called “cancel culture” *Communication and the Public*, 5(3-4), 88–92. <https://doi.org/10.1177/2057047320961562>
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding* (Fifth edition.; International Student Edition.). Sage.
- Colleen Vlogs. (2023, 28.juni). *hi*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ceKMnyMYIMo>
- D’Angelo Wallace. (u.å.). YouTube. <https://www.youtube.com/@DAngeloWallace/videos>

- De Bérail, P., Guillon, M., & Bungener, C. (2019). The relations between YouTube addiction, social anxiety and parasocial relationships with YouTubers: A moderated-mediation model based on a cognitive-behavioral framework. *Computers in Human Behavior*, 99, 190–204. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.05.007>
- Dodgson, L. (2021, 6.februar). How Logan Paul went from worldwide condemnation over his 'suicide forest' video, to a popular YouTuber who buys Pokémon cards. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/logan-paul-podcast-controversies-drama-reputation-jake-2020-12>
- Dredge, S. (2016, 3.februar). Why are YouTube stars so popular? *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/technology/2016/feb/03/why-youtube-stars-popular-zoella>
- Ellwanger, A. (2012). Apology as Metanoic Performance: Punitive Rhetoric and Public Speech. *Rhetoric Society Quarterly*, 42(4), 307–329. <https://doi.org/10.1080/02773945.2012.704118>
- Eurostat. (2023). *Digitalisation in Europe - 2023 edition*. Hentet 8.november 2023 fra <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2023#online-activities>
- Fafner, J. (2005). Retorik: klassisk og moderne: indføring i nogle grundbegreber. Akademisk Forlag.
- Fagerli, H. P. (2012). *Krisehåndtering 2.0: sosiale medier i bruk før, under og etter krisen*. Kommuneforlaget.
- Farbrot, A. (2015). *Sosiale medier for forskere, kommunikasjonsrådgivere og fageksperter*. Cappelen Damm akademisk.
- Glennon, L. (2022, 19.mai). A journey to the a-list: the rise of youtubers as mainstream celebrities. *Hollywood Insider*. <https://www.hollywoodinsider.com/youtubers-celebrities-rise/>
- Hall, M. & Tenbarge, K. (2020, 17.desember). How getting 'canceled' can actually prolong a YouTuber's career. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/cancel-culture-youtube-actually-help-a-youtubers-career-2020-12>
- Haugseth, J. F. (2013). *Sosiale medier i samfunnet*. Universitetsforlaget.
- Holen, R. (2002). *Presentasjon: om kommunikasjon og formidling - slik en skuespiller ser det*. Gyldendal akademisk.
- Homayoun, A. (2018). *Social media wellness: helping tweens and teens thrive in an unbalanced digital world*. Corwin.
- Hurler, K. (2023, 17. august). The Worst Youtube Apology Videos of All Time. *Gizmodo*. <https://gizmodo.com/the-worst-youtube-apology-videos-of-all-time-1850601527/slides/13>
- James, J. (2003). *Kroppsspråket: vår ikke-verbale kommunikasjon*. Damm.

- Jennings, R. (2021, 6.april). The never-ending cycle of YouTuber apology videos. *Vox*. <https://www.vox.com/the-goods/2021/4/6/22368819/james-charles-david-dobrik-apology-video-youtube-snl>
- Johannesesen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2020). *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. [E-bokutgave tilsvarer 1. Trykte utgave 2018]. Universitetsforlaget. <https://allvit.no/bok/9788215045436-hvordan-bruke-teori-nyttige-verktoy-i-kvalitati-lars-ef-johannessen-tore-witso-rafoss-erik-borve-9788215029016>
- Jones, C. (2023, 10.juli). Logan Paul's Biggest Controversies: A Timeline. *Rolling Stone*. <https://www.rollingstone.com/culture/culture-news/logan-paul-controversies-timeline-1234785537/>
- Jor, F. E. (2003). *Ordenes herre: en innføring i praktisk retorikk*. Gyldendal Akademisk.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Karg, S. T., Lim, M., & Schnall, S. (2022). Followers Forever: Prior Commitment Predicts Post-Scandal Support of a Social Media Celebrity. *Social Psychological Bulletin*, 17. <https://doi.org/10.32872/spb.8283>
- Kjeldsen, J. E. (2019). *Retorikk i vår tid: en innføring i moderne retorisk teori*. Spartacus, Scandinavian Academic Press.
- Kjeldsen, J. E. (2011). *Tale med bilder - tegne med ord: det visuelle i antik retorik og retorikken i det visuelle*. Scandinavian Academic Press.
- Ke, B. (2022, 2.mars). Logan Paul admits his apology for video showing human remains at Japan's suicide forest was 'half-ass'. *Netshark*. <https://nextshark.com/logan-paul-admits-half-ass-apology>
- Kendon, A. (2004). *Gesture: visible action as utterance*. Cambridge University Press.
- Leith, S. (2011). *You talkin' to me?: rhetoric from Aristotle to Obama*. Profile.
- Leskin, P. (2019, 11.november). How Logan Paul went from making videos in his backyard to becoming a 24-year-old millionaire and one of the most controversial stars on YouTube. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/who-is-logan-paul-2018-2?r=US&IR=T>
- Leskin, P. (2020, 30.mai). YouTube is 15 years old. Here's a timeline of how YouTube was founded, its rise to video behemoth, and its biggest controversies along the way. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/history-of-youtube-in-photos-2015-10?r=US&IR=T>

- Lewis, R., & Christin, A. (2022). Platform drama: “Cancel culture,” celebrity, and the struggle for accountability on YouTube. *New Media & Society*, 24(7), 1632–1656. <https://doi.org/10.1177/14614448221099235>
- Li, F., Larimo, J., & Leonidou, L. C. (2021). Social media marketing strategy: definition, conceptualization, taxonomy, validation, and future agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49(1), 51–70. <https://doi.org/10.1007/s11747-020-00733-3>
- Lipschultz, J. H. (2021). *Social media communication: concepts, practices, data, law and ethics* (3. utg.). Routledge.
- Logan Paul. (2018, 2.januar). *So Sorry* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=QwZT7T-TXT0>
- Løvik, K. (2015). *Krisehåndtering online: sosiale medier i krisekommunikasjon og beredskapsarbeid*. Cappelen Damm akademisk.
- McFadden, C. (2023, 6. juli). A brief timeline of YouTube’s history and its impact on the internet. *Interesting Engineering*. <https://interestingengineering.com/culture/youtubes-history-and-its-impact-on-the-internet>
- Medium. (2020, 3.januar). 10 most disliked youtube videos of 2019. <https://medium.com/socialbook/10-most-disliked-youtube-videos-of-2019-4ed5b561fdd4>
- Michalsen, B. B. (2023). *Bli hørt!: retorikk for et nytt årtusen*. Spartacus.
- Mignault, A & Chaudhuri, A. (2003). The Many Faces of a Neutral Face: Head Tilt and Perception of Dominance and Emotion. *Journal of Nonverbal Behavior*, 27(2), 111–132. <https://doi.org/10.1023/A:1023914509763>
- Miranda Sings (u.å.). Hentet 4.mai fra <http://mirandasings.com/default.html>
- Mishan, L. (2020, 3.desember). The long and tortured history of cancel culture. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2020/12/03/t-magazine/cancel-culture-history.html>
- Mohammed, L. (2023, 17.juli). Here’s everything that Colleen Ballinger’s former fans, friends, and employees have said about her alleged inappropriate behavior over the past few weeks. *Buzzfeed News*. <https://www.buzzfeednews.com/article/leylamohammed/colleen-ballinger-miranda-sings-controversy-explained>
- Nakamura, L. (2015). The unwanted labour of social media: women of colour call out culture as venture community management. *New Formations*, 86.
- NESH (2018). *Forskningsetisk veileder for internettforskning*. <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/forskningsetisk-veileder-for-internettforskning-2018-interaktiv.pdf>

- Netflix. (u.å.). *Haters Back Off*. Hentet 4.mai fra <https://www.netflix.com/title/80095900>
- Ng, E. (2020). No Grand Pronouncements Here: Reflections on Cancel Culture and Digital Media Participation. *Television & New Media*, 21(6), 621–627. <https://doi.org/10.1177/1527476420918828>
- O’Kane, C. (2023, 6.juli). After being accused of inappropriate conduct with minors, YouTube creator Colleen Ballinger played a ukulele in her apology video. The backlash continued. *CBS News*. <https://www.cbsnews.com/news/colleen-ballinger-apology-ukulele-blackface-youtube-miranda-sings-accusations/>
- Pease, A. (1993). *Kroppsspråk*. Ananas Forlag.
- Peters, K., Chen, Y., Kaplan, A. M., Ognibeni, B., & Pauwels, K. (2013). Social Media Metrics: A Framework and Guidelines for Managing Social Media. *Journal of Interactive Marketing*, 27(4), 281–298. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2013.09.007>
- Rice, N. (2018, 1.mai). Logan Paul suicide forest video controversy: a timeline of events. *Billboard*. <https://www.billboard.com/music/music-news/logan-paul-suicide-forest-video-controversy-timeline-8092840/>
- Rosenblatt, K. (2020, 31.desember). YouTuber Logan Paul is sued over 'suicide forest' video. *NBC News*. <https://www.nbcnews.com/pop-culture/pop-culture-news/youtuber-logan-paul-sued-over-suicide-forest-video-n1252610>
- Saldanha, N., Mulye, R., & Rahman, K. (2023). Cancel culture and the consumer: A strategic marketing perspective. *Journal of Strategic Marketing*, 31(5), 1071–1086. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2022.2040577>
- Sandlin, J.K., & Gracyalny, M. L. (2020). Fandom, forgiveness and future support: YouTube apologies as crisis communication. *Journal of Communication Management (London, England)*, 24(1), 1–18. <https://doi.org/10.1108/JCOM-06-2019-0096>
- Shafer, E. (2023, 20.november). Colleen Ballinger Addresses ‘Really Embarrassing’ Ukulele Apology Song in First Video in Four Months: ‘I Just Let My Ego Take Over’. *Variety*. <https://variety.com/2023/digital/news/colleen-ballinger-new-video-addresses-ukulele-apology-1235801541/>
- Silverman, D. (2024). *Interpreting qualitative data* (7.utg.). Sage.
- Statista. (2022, juni). *Number of social media users worldwide from 2017 to 2027*. Hentet 8.november 2023 fra <https://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/>
- Sudario, E. & Malik, A. (2023, 27.september). 13 of the worst Youtube apology videos ever. *WGTC*. <https://wegotthiscovered.com/social-media/13-of-the-worst-youtube-apology-videos-ever/>

Tandon, A., Kaur, P., Dhir, A., & Mäntymäki, M. (2020). Sleepless due to social media? Investigating problematic sleep due to social media and social media sleep hygiene. *Computers in Human Behavior*, 113, 106487. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106487>

Tandon, A., Dhir, A., Talwar, S., Kaur, P., & Mäntymäki, M. (2021). Dark consequences of social media-induced fear of missing out (FoMO): Social media stalking, comparisons, and fatigue. *Technological Forecasting & Social Change*, 171, 120931. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120931>

Tank, M. L. (2013). *Ta ordet på jobben: praktisk retorikk i arbeidslivet*. Spartacus.

Tea Spill. (u.å.). Youtube. <https://www.youtube.com/@TeaSpill>

Tolbert, A. N., & Drogos, K. L. (2019). Tweens' Wishful Identification and Parasocial Relationships With YouTubers. *Frontiers in Psychology*, 10, 2781–2781. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02781>

Wechter, A. (u.å.). Top 20 Infamous Youtube Apologies. *WatchMojo*.

<https://www.watchmojo.com/articles/top-20-infamous-youtube-apologies/colleen-ballinger>

Yang, A. (2023, 29.juni). Colleen Ballinger responds to accusations with a ukulele apology song. *NBC News*. <https://www.nbcnews.com/pop-culture/colleen-ballinger-responds-allegations-rcna91707>

Zavyalova, A., Pfarrer, M. D., Reger, R. K., & Hubbard, T. D. (2016). Reputation as a benefit and a burden? *Academy of Management Journal*, 59(1), 253–276. <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0611>