

УДК 32

Обобщенная модель кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности

Акимович Екатерина Викторовна

Кандидат политических наук,
старший преподаватель,

Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций,
Санкт-Петербургский государственный университет,

199034, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Университетская набережная, 7/9;
e-mail: Akimovich.k@gmail.com

Аннотация

В статье рассматриваются ключевые принципы эффективной коммуникации органов государственной власти в кризисах различной природы, в том числе в ситуациях социальной напряженности. Производится уточнение базовых характеристик кризиса для сферы государственного управления. Также предлагается авторская классификация типов кризиса для властных структур, разработанная на основе типологии организационных кризисов классика современных кризисных коммуникаций Т. Кумбса. На основе анализа современной академической литературы, посвященной теории рассматриваемого вопроса, предлагается обобщенная модель кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности в случаях низкой и высокой атрибуции ответственности властных структур. Модель интегрирует подход Смита к этапам кризисного менеджмента и модель универсальной кризисной реакции Кумбса. В рамках каждого варианта предлагается набор оптимальных стратегий кризисных коммуникаций, позволяющих снизить уровень социальной напряженности и гармонизировать отношения между представителями государственной власти и обществом. Данные теоретические построения могут быть использованы кризисными менеджерами и представителями властных структур для эффективного кризисного менеджмента.

Для цитирования в научных исследованиях

Акимович Е.В. Обобщенная модель кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности // Теории и проблемы политических исследований. 2018. Том 7. № 5А. С. 128-136.

Ключевые слова

Кризис, кризисная коммуникация, органы государственной власти, социальная напряженность, политика.

Введение

Кризисы различной природы, в том числе и спровоцированные ситуациями социальной напряженности, обладают серьезным потенциалом наносить репутационный ущерб органам государственной власти и значительно снижать их легитимность. Во многом это обусловлено новыми реалиями современного общества, такими как интенсивное проникновение интернета и активное развитие технологий web 2.0, в том числе социальных медиа. Более того, особенности функционирования информации в современном публичном пространстве устанавливают новые правила игры для субъектов PR, и особенно, для представителей властных структур. Дело в том, что сегодня даже незначительный на первый взгляд инцидент, единичное неправильное действие или отсутствие всякого действия, равно как и необдуманное высказывание, появившееся в информационном пространстве, подвергает риску легитимность политических элит. Причем, зачастую поворотным моментом в процессе перехода события в кризис становится не физическое действие, а коммуникативное. Коммуникативные проступки дают возможность оппозиционным силам запустить дискредитационные кампании в медиа в адрес органов государственной власти. В итоге информационное пространство заполняется слухами, спекуляциями и альтернативными версиями кризиса, что в свою очередь чревато делегитимацией действующей власти.

Современная теория кризисных коммуникаций

С. Коттл, рассматривая природу катастроф в новой социальной реальности, акцентировал внимание на изменившейся природе бедствий и способе их презентации в медиа [Fink, 2013]. Данный тезис также справедлив для всех типов кризисов, происходящих в обществе, в том числе и для тех, которые спровоцированы вспышками социального недовольства. Кризисы сегодня являются не просто предметом для коммуникации, но и настоящими конструктами, состоящими из целого ряда медиадискурсов. Такая особенность функционирования кризисов в информационном пространстве делает их медиатизированными. Медиа сообщают о кризисах, в то же время создают фон общественных отношений, подготавливая почву для политических реформ и модернизаций [там же].

Перечисленные выше реалии информационного общества ставят перед теоретиками кризисных коммуникаций новые вызовы, необходимость в разработке новых технологий и моделей кризисного реагирования. Однако, для построения теоретических конструкций требуется уточнение ключевых характеристик кризиса непосредственно для органов государственной власти. В академической литературе нет разногласий относительно черт организационного кризиса, и несмотря на то, что, в общем и целом, они являются унифицированными, на наш взгляд, здесь необходима некоторая детализация.

Синтезировав взгляды ведущих теоретиков области на данное явление, мы предлагаем перечень черт кризиса для органов государственной власти, состоящий из пяти элементов: перцептивность, непредсказуемость, неизбежность, потенциал вызывать серьезные нарушения в ожиданиях стейкхолдеров и способность создавать нежелательные последствия.

Так называемая перцептивная природа рассматриваемого нами явления выражается в том, что негативное событие превращается в кризис только тогда, когда общественность расценивает

его таким образом. Кризис действительно имеет место в случаях, когда стейкхолдеры убеждены в том, что органы государственной власти не справляются с ситуацией или усугубляют ее [Coombs, 2007, 3]. На параметр перцептивности указывают и Улмер, Селлнау и Сиджер, отмечая, что «любые угрозы относятся к сфере нашего восприятия, и это обстоятельство повышает уровень неопределенности события: люди в организации могут по-разному относиться к одной и той же угрозе, воспринимать ее в качестве потенциального кризиса или нет» [Улмер, Селлнау, Сиджер, 2011, 38-39].

Амбивалентная сущность кризиса проявляется, с одной стороны, в его неожиданности, с другой – в предсказуемости. При корректно выстроенной системе менеджмента государственные ведомства имеют возможность сканировать сигналы из внешней и внутренней среды, и выявляя проблемные зоны, предвидеть кризисы. Параметр неизбежности латентно присутствует в трактовках понятия «кризис». Так, например, исследователи отмечают, что «мудрые организации не сомневаются в неотвратимости кризиса, вопрос лишь в том, в какой момент он разразится» [там же].

Кризисы, представляющие угрозы для репутации органов государственной власти, нарушают представления общественности относительно того, как надлежит действовать ведомствам и конкретным представителям власти. Эти нарушения могут приводить к дисгармонизации отношений общества и власти и подрывать доверие к последним.

Пятая характеристика кризиса для органов государственной власти выражается в способности провоцировать негативные последствия в форме финансового ущерба, потери собственности населения, экологических проблем и т.д. [Coombs, 2007, 3].

Несмотря на унифицированный характер параметров кризисов, многообразие их типов формирует предпосылки для разработки максимально полных классификаций рассматриваемого феномена. Существует целый ряд типологий организационных кризисов, базирующихся на различных критериях. Так, например, С. Финк, признанный классик в области кризисных коммуникаций, в качестве ключевого основания для классификации кризисов предлагает атрибуцию ответственности. Таким образом, ученый группирует кризисы в парные блоки, принципиально важными среди которых являются оппозиционные и неопозиционные. В блок оппозиционных кризисов входят все типы негативных событий, в которых общественность считает виновной организацию, в блоке неопозиционных кризисов организация воспринимается стейкхолдерами как жертва [Fink, 2013, 14-16].

Безусловно, значительное количество существующих классификаций организационных кризисов может быть использовано для решения коммуникативных задач органов государственной власти. Однако, для корректного моделирования процессов эффективной коммуникации властных структур подобное упрощение не допустимо. Мы считаем правомерным адаптировать типологию Т. Кумбса к кризисам органов государственной власти, так как она представляется нам наиболее полной.

Т. Кумбс, ведущий теоретик кризисных коммуникаций, обобщая существующие классификации кризисов, предложил авторский перечень типов организационных кризисов, состоящий из десяти позиций: природные катаклизмы, насилие на рабочем месте, слухи, вредительство, жалобы, авария вследствие технической ошибки, авария вследствие человеческого фактора, вред от продукта вследствие технической ошибки, вред от продукта вследствие человеческого фактора, организационные преступления [Coombs, 2007, 64-66]. По нашему мнению, в классификации кризисов для органов государственной власти логично разделить стихийные бедствия и экологические катастрофы, так как в указанных типах серьезно

варьируется атрибуция ответственности. Если в первом типе, «стихийные бедствия», подразумевается низкая атрибуция в силу того, что природная катастрофа в теории Т. Кумбса относится к кластеру «жертва», то в ситуациях экологических катастроф атрибуция ответственности значительно повышается. Несмотря на то, что природные катастрофы обуславливаются обстоятельствами непреодолимой силы, государство, с которым люди заключили общественный договор, отвечает за защиту и безопасность своих граждан в различных ситуациях, в том числе и в условиях агрессивного воздействия природных сил. В ситуациях экологических катастроф спусковым механизмом для кризиса являются непосредственно человеческие ошибки и/или технические неисправности. Данное обстоятельство автоматически переводит властные структуры из статуса «жертвы» в разряд «виновника трагедии», следовательно, кризисные стратегии в рассматриваемых типах будут значительно отличаться. Выделения в отдельный тип кризисов заслуживают, на наш взгляд, аварии различного характера, в том числе авиакатастрофы, взрывы и пожары на государственных объектах и пр. Аварии принципиально отличаются от стихийных бедствий и экологических катастроф. В отличие от природных катастроф, аварии, как правило, подразумевают наличие виновных за трагедию. Однако, далеко не любая авария влечет за собой экологические проблемы, в то же время не каждая экологическая катастрофа является следствием аварии на производстве и т.п. Таким образом, мы полагаем правомерным актуализацию такого типа кризиса в данной классификации. Резюмировав вышесказанное, типология кризисов для органов государственной власти принимает следующий вид:

1) стихийные бедствия: жителям определенной географической местности, района или региона, причинен ущерб вследствие обстоятельств непреодолимой силы: наводнения, землетрясения, урагана, засухи и т.п.;

2) экологические катастрофы: различного рода техногенные катастрофы вследствие человеческого фактора или технической ошибки на предприятиях с государственным участием, спровоцировавшие серьезные экологические проблемы в определенном районе;

3) аварии: человеческая ошибка и/или техническая неисправность в организациях с государственным участием или подконтрольных конкретным ведомствам становятся причиной гибели граждан и потери имущества;

4) насилие на рабочем месте: настоящий или бывший работодатель из властных структур совершает действия насильственного характера над своими подчиненными;

5) слухи и домыслы: циркуляция в информационном пространстве сведений о деятельности органов государственной власти, не соответствующих действительности, либо намеренно вводящих общественность в заблуждение относительно версий произошедшего кризиса, мер предпринимаемых для нивелирования негативных последствий и пр.;

6) вредительство: политические оппоненты и/или представители оппозиции предпринимают экстремальные меры для атаки органов государственной власти, их дискредитации, а также в целях приращения собственного политического капитала. В первую очередь, речь идет о терроризме и хакерских атаках;

7) жалобы: отдельные ведомства и/или представители конкретного уровня власти (местного, регионального, федерального) сталкиваются с недовольством стейкхолдеров, утверждающих, что органы государственной власти ненадлежащим образом исполняют свои обязанности;

8) должностные преступления: представители органов государственной власти совершают действия, которые интенционально подвергают опасности жизни и/или имущество стейкхолдеров и/или нарушают законодательство страны.

Кризисные коммуникации органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности

Все перечисленные типы способны повышать уровень социальной напряженности. Кризисы с низкой атрибуцией ответственности (стихийные бедствия, слухи и вредительство) – в меньшей степени, с высокой атрибуцией (экологические катастрофы, аварии, насилие на рабочем месте, жалобы и должностные преступления) – в большей. Крайним и наиболее опасным с точки зрения репутационных рисков и связанным с ним подрывом легитимности является случай, когда какой-либо кризис из первых семи приобретает черты типа «должностные преступления». Причем, если в сознании граждан представители государственной власти намеренно подвергают их жизни опасности или пренебрегают законом, значит, таково действительное положение дел. В таких условиях властным структурам необходимо имплементировать коммуникативные стратегии, опираясь на рекомендации по работе в рамках данного типа кризиса. В самом общем виде рекомендации по использованию кризисных стратегий представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Рекомендации для органов государственной власти по использованию стратегий кризисных коммуникаций в ситуациях социальной напряженности

Уровень атрибуции ответственности	Тип кризиса	Рекомендуемые стратегии
Низкий	Стихийные бедствия; слухи и домыслы; вредительство	1. Стратегии уменьшения; 2. стратегии отрицания в случаях циркулирования слухов; 3. стратегии восстановления в ситуациях стихийных бедствий и терроризма
Высокий	Экологические катастрофы, аварии; насилие на рабочем месте; жалобы; должностные преступления	1. Стратегии восстановления; 2. стратегии усиления

Классическая модель коммуникативной реакции включает в себя представление информации трех видов: инструктирующей, адаптирующей и интериоризирующей. Первый тип предоставляется на этапе до кризиса, либо сразу после негативного события. Его основная цель сводится к изложению действий, которые необходимы к выполнению аффектированной общественностью для сохранения жизни и здоровья [Barton, 2001, 2]

Если социальная напряженность является следствием таких кризисов как природная или экологическая катастрофа, авария, насилие на рабочем месте, вредительство и отчасти должностные преступления – то на этапе докризиса необходимо обеспечение граждан инструктирующей информацией. В случае природных, экологических катастроф и аварий речь идет о четких инструкциях, как физически обезопасить себя в кризис. В ситуациях насилия на рабочем месте инструктирующая информация может принимать формы сведений о том, куда обращаться с жалобами, где получить медицинскую или психологическую помощь и т.д. В случае вредительства и должностных преступлений инструктирующий тип информации может быть подан в виде пошаговых руководств к действию и алгоритмов поведения, например, в условиях террористических атак различного характера. В таких типах кризиса, как слухи и

жалобы, инструктирующая информация имплицитно обнаруживает себя в рекомендациях органов государственной власти касательно того, где можно найти адекватные и правдивые данные о кризисе, кто уполномочен распространять оперативные сведения, а также, куда следует обращаться с вопросами и в какой форме подавать жалобы.

Помимо создания впечатления полного контроля над ситуацией инструктирующая информация способствует повышению самоэффективности. В интерпретации Улмера, Селлнау и Сиджера самоэффективность выражается в «демонстрации стейкхолдерам ряда действий, которые они могут совершить самостоятельно и, таким образом, защитить себя от нежелательных эффектов кризиса» [Fink, 2013, 83]. В трактовке автора описываемого термина, А. Бандуры, самоэффективность представляет собой веру людей в то, что их действия могут быть эффективными [Фрейджер, Фэйдимен, www].

Назначение адаптирующей информации в психологическом преодолении стресса, вызванного кризисом. Для обретения психологического спокойствия стейкхолдерам необходимы сведения касательно версии произошедшего: что случилось, где, как, и мероприятий по нивелированию последствий. Адаптирующая информация, как правило, включает в себя компоненты сочувствия пострадавшим [Coombs, 2007, 135-137]. Сообщения с элементами сострадания благоприятствуют гармонизации отношений местных органов власти и общества, и как следствие, укрепляют уверенность сообщества в том, что коллективно они в силах преодолеть кризис [Norris et al., 2008, 127-150]. Однако, по результатам исследования нидерландских ученых, эмпатичность предоставляемой информации не влияет на желание стейкхолдеров следовать советам властных структур. Такие выводы объясняются следующим образом: в разгар кризисного события аффектированная общественность испытывает потребность исключительно в тех сведениях, которые имеют прямое отношение к преодолению кризиса. Лексические конструкции, содержащие элементы соболезнования и сострадания, не представляют собой информацию первостепенной значимости, и более уместны на этапе восстановления [Claeys, 2013, 293-308].

Интериоризирующая информация направлена на реконструкцию репутации, что становится особенно важным на заключительном этапе урегулирования кризиса [Sturges, 1994, 300-305]. В данной фазе осуществляется внедрение реставрационных стратегий.

Модель кризисной коммуникации органов государственной власти в условиях социальной напряженности может быть построена на базе трехступенчатой модели кризисного менеджмента Смита. Смит предложил модель из трех фаз, иллюстрирующую процесс кризисного менеджмента: 1) период до кризиса, когда появляются индикаторы негативного события; 2) непосредственно кризис: негативное событие происходит, и предпринимаются первые попытки его урегулировать; 3) кризис легитимации, когда внимание медиа приковано к кризисному событию [Coombs, Holladay, 2012, 21-22]. В центре последней фазы находится коммуникативная реакция и осуществляется обучение на рабочих местах.

Объединив модель Смита и универсальную схему коммуникативной реакции, наполнив каждый из этапов кризисной коммуникации комбинацией стратегий, предложенных Т. Кумбсом [там же, 104] и модифицированных нами ранее, получим обобщенные модели кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности в случаях низкого и высокого уровня атрибуции ответственности.

Таблица 2 – Модель кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности в случае низкой атрибуции ответственности

До кризис	Непосредственно кризис	Кризис легитимации
Инструктирующая информация	Адаптирующая информация	Интерииоризирующая информация: стратегии уменьшения, отрицания, восстановления

В ситуационной теории кризисных коммуникаций Т. Кумбса стратегии из группы восстановления рекомендуется использовать исключительно в кризисах с высоким уровнем ответственности. Мы же настаиваем на имплементации стратегий из данного кластера и в условиях низкой атрибуции ответственности. В силу сложившейся традиции, заложенной со времени философских размышлений о природе общественного договора, принято считать, что именно органы государственной власти, являются стражем общественного порядка и защитником населения страны, а следовательно, так или иначе несут ответственность за все происходящее со своими гражданами.

Таблица 3 – Модель кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности в случае высокой атрибуции ответственности

До кризис	Непосредственно кризис	Кризис легитимации
Инструктирующая информация	Адаптирующая информация	Интерииоризирующая информация: стратегии восстановления и усиления

Стратегии восстановления на этапе кризиса легитимации рекомендуется дополнять стратегиями усиления, которые являются комплиментарными и не используются самостоятельно, однако, значительно повышают эффективность коммуникации.

Заключение

Актуализировав ключевые характеристики кризиса для органов государственной власти и разработав авторскую типологию кризисов в сфере государственного управления, были сформулированы теоретические предпосылки для создания моделей кризисных коммуникаций властных структур в ситуациях социальной напряженности. В качестве таких предпосылок нами были выделены атрибуция ответственности за кризис, и как следствие, различие в коммуникативных стратегиях в условиях социальной напряженности различных типов. Обобщенная модель кризисных коммуникаций представителей официальной власти, представленная в статье, демонстрирует поэтапный процесс передачи информации различных видов в соответствии с фазами кризиса.

Библиография

1. Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация: от кризиса к возможности. Харьков, 2011. 268 с.
2. Фрейдджер Р., Фэйдимен Д. Теории личности и личностный рост. URL: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/freydjer/index.php
3. Barton L. Crisis in organizations II: Managing and communicating in the heat of crisis. Cincinnati: College divisions South-Western, 2001. 304 p.

4. Claeys A.-S. et al. Implications of stealing thunder for the impact of expressing emotions in organizational crisis communication // *Journal of Applied Communication Research*. 2013. 41(3). P. 293-308.
5. Coombs T. *Ongoing crisis communication. Planning, managing, and responding*. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007. 224 p.
6. Coombs T., Holladay S. *The Handbook of crisis communication*. Willey-Blackwell, 2012. 737 p.
7. Cottle S. Rethinking media and disasters in a global age: What's changed and why it matters // *Media, War & Conflict*. 2014. Vol. 7(1). P. 3-22.
8. Fink S. *Crisis communications. The definitive guide to managing the message*. Chicago: McGraw-Hill Education, 2013. 337 p.
9. Norris F.H. et al. Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness // *American Journal of Community Psychology*. 2008. 41(1-2). P. 127-150.
10. Sturges D.L. *Communicating through crisis: A strategy for organizational survival* // *Management Communication Quarterly*. 1994. Vol. 7. P. 297-316.

Synthesis model of crisis communication of government authorities in situations of social tension

Ekaterina V. Akimovich

PhD in Political Science, Senior Lecturer,
Higher School of Journalism and Mass Communications,
Saint Petersburg State University,
199034, 7/9, Universitetskaya embankment, Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: Akimovich.k@gmail.com

Abstract

Crises of various natures, including those provoked by situations of social tension, have a serious potential to cause reputational damage to public authorities and significantly reduce their legitimacy. The article studies key principles of effective public authorities' communication in crises of different nature, including situations of social tension. Basic characteristics of the crisis in public administration sphere are specified. Also an uniquely designed crisis types classification for public authorities on the ground of T. Coombs organizational crises typology is proposed. In terms of up-to-date academic literature concerning discussed problem the generalized model of public authorities' crisis communication during situations of social tension with low and high attribution of responsibility is also introduced. The model integrates Smith's approach to the process of crisis management and Coombs overall model of crisis reaction. The set of appropriate crisis communication strategies for each variant is proposed. These strategies provide an opportunity to decline the level of social tension and to harmonize the relationship between government and society. These theoretical constructions can be used by crisis managers and representatives of public authorities for effective crisis management. The generalized model of crisis communications of representatives of the official authorities, presented in the article, demonstrates a phased process of transmitting information of various types in accordance with the phases of the crisis.

For citation

Akimovich E.V. (2018) Obobshchennaya model' krizisnykh kommunikatsii organov gosudarstvennoi vlasti v situatsiyakh sotsial'noi napryazhennosti [Synthesis model of crisis communication of government authorities in situations of social tension]. *Teorii i problemy politicheskikh issledovaniy* [Theories and Problems of Political Studies], 7 (5A), pp. 128-136.

Keywords

Crisis, crisis communication, public authorities, social tension, politics.

References

1. Barton L. (2001) *Crisis in organizations II: Managing and communicating in the heat of crisis*. Cincinnati: College divisions South-Western.
2. Claeys A.-S. et al. (2013) Implications of stealing thunder for the impact of expressing emotions in organizational crisis communication. *Journal of Applied Communication Research*, 41(3), pp. 293-308.
3. Coombs T. (2007) *Ongoing crisis communication. Planning, managing, and responding*. Thousand Oaks: Sage Publications.
4. Coombs T., Holladay S. (2012) *The Handbook of crisis communication*. Willey-Blackwell.
5. Cottle S. (2014) Rethinking media and disasters in a global age: What's changed and why it matters. *Media, War & Conflict*, 7(1), pp. 3-22.
6. Fink S. (2013) *Crisis communications. The definitive guide to managing the message*. Chicago: McGraw-Hill Education.
7. Freyger R., Faidimen D. *Teorii lichnosti i lichnostnyi rost [Theories of personality and personal growth]*. Available at: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/freydjer/index.php [Accessed 10/10/2018]
8. Norris F.H. et al. (2008) Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41(1-2), pp. 127-150.
9. Sturges D.L. (1994) Communicating through crisis: A strategy for organizational survival. *Management Communication Quarterly*, 7, pp. 297-316.
10. Ulmer R., Sellnau T., Seeger M. (2011) *Effektivnaya krizisnaya kommunikatsiya: ot krizisa k vozmozhnosti [Effective crisis communication: from crisis to opportunity]*. Kharkov.