

КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ США ПРИ ВЗРЫВЕ НА ЗАВОДЕ УДОБРЕНИЙ В ГОРОДЕ УЭСТ, ТЕХАС

Е. В. Акимович, Санкт-Петербургский государственный университет,
e-mail: business.pr@jf.pu.ru

В статье анализируется кризисная коммуникация исполнительной власти США в условиях техногенной катастрофы в г. Уэст. Рассматриваются кризисные стратегии и выполнение базовых принципов кризисной коммуникации, предложенных ведущими теоретиками в области кризисной коммуникации и кризисного менеджмента. В статье также приводится анализ сильных и слабых сторон коммуникации власти США непосредственного в фазе кризиса, даются рекомендации по обеспечению более эффективного кризисного реагирования в условиях техногенной катастрофы.

Ключевые слова: кризис, кризисная коммуникация, техногенная катастрофа.

CRISIS COMMUNICATION OF THE US EXECUTIVES IN CONDITION OF FERTILIZER EXPLOSION IN WEST, TEXAS

E. V. Akimovich, Saint Petersburg State University,
e-mail: business.pr@jf.pu.ru

The article analyses crisis communication of the US executives in conditions of the industrial disaster in West. Crisis communication strategies and implementation of the basic principles of crisis communication offered by the leading theorists in crisis communication and crisis management are covered. Also the article presents the analysis of advantages and disadvantages of the US executives' communication directly in the phase of crisis. Recommendations for more effective crisis response during an industrial disaster are provided furthermore.

Key words: crisis, crisis communication, disaster.

Сегодня изучение кризисной коммуникации органов исполнительной власти и общества в условиях техногенных катастроф приобретает особенную важность, что обусловлено рядом объективных факторов разной природы. Во-первых, современное информационное пространство создало условия, при которых стейкхолдеры с гораздо большей вероятностью способны провоцировать кризисы, чем когда-либо. Интернет обеспечил стейкхолдерам возможность широко озвучивать свои интересы посредством различных социальных медиа. Группы активистов используют Интернет для организации и оказания давления на организации в целях изменения их поведения

[6, с. 10]. Во-вторых, новые технологии, вызванные Интернетом, сделали процесс коммуникации проще и быстрее. С появлением новых коммуникативных технологий организации больше не имеют изолированных кризисов, так как любая даже самая отдаленная точка в мире легко доступна медиа и другим стейкхолдерам.

Практическая и теоретическая значимость исследования выбранного кейса. Взрыв на складе минеральных удобрений West Fertilizer Company, принадлежащей Adair Grain, Inc., в г. Уэст, находящемся в 29 км севернее от города Уэйко, штат Техас, 17 апреля 2013 г. стал настоящей трагедией

для Соединенных Штатов Америки. В результате взрыва погибло 14 человек, ранено более 200 и по меньшей мере 50 домов стали непригодными для жилья. Страховой Совет заявил, что ущерб, нанесенный взрывом, превысит 100 млн долларов США [7].

Промышленные аварии с аммиачной селитрой уже имели прецеденты в истории США. 1 марта 1924 г. в Тауншип Паритан, штат Нью-Джерси произошел пожар. Серия больших взрывов уничтожила склад нитрата аммония на комбинате Nixon Nitration. Погибли 20 человек. 6 апреля 1947 г. в городском порту Техас-Сити в результате пожара на судне «Гранкан» с 2600 т. аммиачной селитры произошел взрыв, который инициировал эскалацию аварии. Погибли 581 человек, ранены более 5000 [1, с. 62]. 13 декабря 1994 г. в Порт Нил, штат Айова произошел взрыв аммиачной селитры на заводе минеральных удобрений TerraIndustries. В результате трагедии погибло 4 человека и было ранено 18, 3000 жителей Айовы и Небраски были эвакуированы [4]. 30 июля 2009 г. в Брайане, Техас, случился очередной пожар на заводе минеральных удобрений со складом аммиачной селитры. Более 80 тыс. жителей были эвакуированы из-за токсичных выбросов от пожара и угрозы взрыва [1, с. 62].

В течение нескольких часов техногенная катастрофа в г. Уэст из категории бедствий перешла в категорию кризисов. Сложившаяся ситуация обладала всеми базовыми характеристиками кризиса, предложенными Р. Улмером, Т. Селлнау, М. Сиджером: неожиданностью, угрозой и дефицитом времени на реакцию [2, с. 18]. В связи с этим для анализа коммуникационных стратегий представителей исполнительной власти США в условиях техногенной катастрофы был выбран именно данный кейс.

Эмпирическая база и инструменты исследования. Эмпирической базой исследования стали текстовые материалы, посвященные исключительно взрыву 17 апреля 2013 г. в Уэсте, из электронных версий крупнейших

общенациональных ежедневных газет США – USA Today и Los Angeles Times. По данным Alliance for audited Media, проведенном в марте 2013 г., средний тираж USA Today составлял 1,674,306, включая электронное издание, средний тираж Los Angeles Times – 653,868, включая электронное и фирменные издания [3]. Хронологические рамки исследования – с 17 апреля 2013 года, со дня взрыва на заводе удобрений, до 30 апреля 2013 г., т. е. для анализа была выбрана фаза непосредственно кризиса. Всего за две недели с 17 апреля было опубликовано 46 материалов (включая фоторепортажи и интерактивную графику), посвященных исследуемой техногенной катастрофе в обеих газетах: 25 материалов из USA Today и 21 материал из Los Angeles Times. Из них было проанализировано 38 текстовых материалов: 24 из USA Today и 14 из Los Angeles Times. Таким образом, за указанный хронологический период выборочная совокупность составляет 100%.

В качестве основного инструмента анализа коммуникационных стратегий была взята ситуационная теория кризисной коммуникации, разработанная Т. Кумбсом в 1995 г. Несмотря на то что ситуационная теория обращается ко всем трем фазам кризиса (до-кризис, кризис и пост-кризис), особое внимание теории сконцентрировано на фазе реакции на кризис в соответствии с целями организации и типами событий. Ситуационная теория кризисной коммуникации выстраивает параллель между целями и типами событий, затем предлагает особую коммуникационную стратегию реакции на кризис для конкретной организации в исходной ситуации. Эти рекомендации имеют первостепенную важность для анализа, представленного в данном кейс-стади [5, с. 40].

Важно отметить, что публикации в СМИ, где представлена точка зрения и комментарии исполнительной власти превалируют над публикациями с точкой зрения журналистов или очевидцев события. Так, в USA Today из 24 публикаций в 17 был представ-

лен голос исполнительной власти. В Los Angeles Times прослеживается та же ситуация: в 9 материалах из 14 представлена позиция исполнительной власти.

Анализ реакции на кризис исполнительной власти США.

Объем материалов, посвященных происшествию, составляли в среднем 4.144 тыс. знаков в USA Today и 3.403 тыс. знаков в Los Angeles Times. Это может свидетельствовать о том, что ведущие СМИ Америки уделили достаточное внимание данной техногенной катастрофе, широко представляя голос исполнительной власти, как основному источнику информации.

Распределение текстовых материалов в по дням в обеих анализируемых газетах показывает, что основной массив публикаций вышел в свет 18 апреля, в то время как 17 апреля – только 3 материала. Данные показатели могут говорить о том, что в день катастрофы обнаружился дефицит информации, что является несомненным минусом в кризисных стратегиях исполнительной власти США.

Ключевые ньюсмейкеры от исполнительной власти США представлены в приведенной ниже диаграмме. Наиболее часто в американских СМИ приводились цитаты мэра Томми Муска, губернатора Рика Перри, Президента Барака Обамы и сержанта полиции Уильяма Свонтона. Всего в проанализированных текстовых материалах было упомянуто 38 представителей исполнительной власти США. Местные исполнительные власти гораздо активнее участвовали в кризисной коммуникации по сравнению с федеральными властями.

Если не брать в расчет незначительное количество материалов, появившихся в прессе 17 апреля, органы исполнительной власти США оперативно отреагировали на случившееся в г. Уэст, сразу после катастрофы были даны комментарии и сделаны официальные заявления по поводу произошедшего. Более того, органы исполнительной власти федерального и местного уровней действовали слаженно и соблюдали правило «одна организация – один голос». Информация, поступающая

от местных властей, не противоречила информации от президента и его администрации. С точки зрения ситуационной теории, взрыв в г. Уэст относится к группе «происшествий» с умеренной степенью ответственности за произошедшее. Однако в данной ситуации также присутствовал и усложняющий фактор, который особенно подчеркивает Кумбс в своей теории, – кризисная история (подобные ситуации имели место в США). В связи с этим властями были использованы следующие стратегии кризисной коммуникации: стратегия отрицания, в том числе стратегия поиска «козла отпущения» и стратегии умаления: выражение сожаления по поводу случившегося и оправдания. Исполнительные власти всех уровней неоднократно заявляли, что взрыв – промышленная авария. Таким образом, вина возлагалась на владельца завода Д. Адэра. В рамках стратегии сожаления федеральные и местные власти выразили соболезнования семьям погибших и пострадавшим. Также власти предоставили и оправдания по поводу масштабов разрушения и количества погибших. Важно отметить, что представители как федеральной, так и местной власти не использовали стратегии восстановления и укрепления, что представляется недостатком коммуникационной стратегии.

Заключение. Кризисные коммуникации органов исполнительной власти США в условиях техногенной катастрофы в г. Уэст, Техас, в общем и целом отвечали классическим требованиям к кризисной коммуникации, таким как снижение уровня неопределенности, скоординированность действий и распространение информации [2, с. 18]. Однако, учитывая количество материалов о взрыве в день катастрофы, можно отметить недостаточно эффективное снижение уровня неопределенности. Также следует заметить, что Т. Кумбс при повторяющемся кризисе, а взрыв в г. Уэст уже имел аналоги в истории США, советует использовать стратегии восстановления, что не было продемонстрировано властями США в период кризиса, и, на наш взгляд, в случае использования повысило бы эффективность урегулирования кризиса.

Список литературы

1. Гражданкин А. И., Печеркин А. С., Сидоров В. И. Исследование аварий в химической, нефтехимической и нефтеперерабатывающей промышленности США. Правовая практика и уроки. 2013. URL: http://riskprom.ru/DXfile/pdf_publicacii/2013/BTP_urokiWEST2013_07_2013.pdf
2. Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация. Харьков. 2011. 267 с.
3. Alliance for audited media. 2014. URL: <http://www.auditedmedia.com/news/blog/top-25-us-newspapers-for-march-2013.aspx>
4. Beeman P., Eller D. Blast raises questions about ammonia plants in Iowa. 2014. URL: <http://www.usatoday.com/story/news/nation/2013/04/18/blast-raises-questions-about-ammonia-plants-in-iowa/2095641/>
5. Coombs T., Holladay S. The Handbook of crisis communication. Chichester. 2012. 737 p.
6. Coombs T. Ongoing crisis communication. Los Angeles. 2007. 207 p.
7. Weise E. Fertilizer that may have caused Texas explosion is rare. 2014. URL: <http://www.usatoday.com/story/news/nation/2013/04/25/texas-explosion-fertilizer-ammonium-nitrate/2108571/Tn54HQDQ#newwindow=1&q=west+explosion>

References

1. Grazhdankin A. I., Pecherkin A. S., Sidorov V. I. Issledovanie avarii v khimicheskoi, neftekhimicheskoi i neftepererabatyvayushchei promyshlennosti SShA. Pravovaya praktika i uroki. 2013. URL: http://riskprom.ru/DXfile/pdf_publicacii/2013/BTP_urokiWEST2013_07_2013.pdf
2. Ulmer R., Sellnau T., Sidzher M. Effektivnaya krizisnaya kommunikatsiya. Khar'kov. 2011. 267 s.
3. Alliance for audited media. 2014. URL: <http://www.auditedmedia.com/news/blog/top-25-us-newspapers-for-march-2013.aspx>
4. Beeman P., Eller D. Blast raises questions about ammonia plants in Iowa. 2014. URL: <http://www.usatoday.com/story/news/nation/2013/04/18/blast-raises-questions-about-ammonia-plants-in-iowa/2095641/>
5. Coombs T., Holladay S. The Handbook of crisis communication. Chichester. 2012. 737 p.
6. Coombs T. Ongoing crisis communication. Los Angeles. 2007. 207 p.
7. Weise E. Fertilizer that may have caused Texas explosion is rare. 2014. URL: <http://www.usatoday.com/story/news/nation/2013/04/25/texas-explosion-fertilizer-ammonium-nitrate/2108571/Tn54HQDQ#newwindow=1&q=west+explosion>