

ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ ТЕОРИИ КРИЗИСНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Е. В. Акимович, Санкт-Петербургский государственный университет,
e-mail: italkat@rambler.ru

В статье рассматривается история становления теории кризисной коммуникации как самостоятельной области знаний через развитие ключевых методов научного исследования в кризисной коммуникации, а также теоретических моделей и концепций из гуманитарных наук, адаптированных к применению в процессе кризисной коммуникации и разработанных специально для решения проблем в данной дисциплине.

Ключевые слова: кризис, коммуникация, кризисная коммуникация, кризисный менеджмент, теория кризисной коммуникации, история кризисной коммуникации, теоретические подходы, метод кейс-стади.

THE HISTORY OF THE CRISIS COMMUNICATION THEORY

E. V. Akimovich, Saint Petersburg State University,
e-mail: italkat@rambler.ru

The article presents the history of the crisis communication theory as an independent research area. The history is represented through the development of the main research methods in crisis communication, as well as theoretical models and conceptions from the humanities that were adapted to crisis communication and tailored to solve problems in this discipline.

Key words: crisis, communication, crisis communication, crisis management, theory of crisis communication, history of crisis communication, theoretical approach, case study method.

До изобретения телефона, радио или даже переносной печатной машинки кризисная коммуникация уже существовала в форме «сарафанного радио» — передачи информации от соседа к соседу или от индивида к группе, так как именно группа принимает участие в спасательных операциях. Сведения об извержениях вулкана Везувия, об афинской чуме и о других древних бедствиях были получены из исторических описаний и археологических письменных следов, благодаря чему было получено представление о том, как люди предупреждали соседей о бедствиях [4].

Коммуникация во время кризиса отличается от обычной коммуникации. В кризисной ситуации приходится принимать быстрые решения, и в это время необходима информация о коммуникативном процессе. Можно определить кризисную коммуникацию как «обмен информацией между властями, организациями, медиа, индивидами и группами

до специфического инцидента, во время и после» [5].

Кризисная коммуникация — область, которая продемонстрировала невероятный рост как в профессиональном, так и в научном сообществе за последнее десятилетие. Возросшее количество статей и книг по данному предмету — доказательство этого развития. Этот рост положителен ввиду усилий, направленных на обеспечение эффективной кризисной коммуникации. Кризис может создать угрозы для общественной безопасности, окружающей среды и для существования компании. Кризисная коммуникация — крайне важный элемент эффективного кризисного менеджмента. Посредством коммуникации осуществляется процесс сбора и переработки информации в знание, а также ее распространение. Коммуникация играет решающую роль на каждом этапе кризисного менеджмента. Каждая фаза этого процесса

имеет свои требования к созданию и распространению информации. В то же время любое обсуждение кризисной коммуникации должно начинаться с обзора источников кризисного менеджмента, более широкого контекста кризисной коммуникации, интенсивное развитие которого во многом привело к становлению кризисной коммуникации как самостоятельной отрасли [3, р. 2]. Однако в рамках данной научной статьи история становления теории кризисного менеджмента будет вынесена за границы рассмотрения.

Изначально исследование кризисной коммуникации началось с практиков, работы которых появились в неакадемических журналах. Прикладные исследования направлены на то, чтобы использовать теорию в решении реальных проблем. По мере того как ученые осознавали необходимость решать проблемы кризисных коммуникаций, публикации на эту тему начали появляться и в научных журналах. Параллельно с интересом, который проявляли к области исследователи менеджмента, целый ряд исследований кризисных коммуникаций возник из таких областей, как связи с общественностью и коммуникации в широком понимании. Исследования менеджмента сосредотачивались больше на самом кризисном менеджменте и рассматривали кризисную коммуникацию в качестве переменной величины в процессе. Исследователи из области коммуникаций и связей с общественностью в своих работах по кризисному менеджменту в центр ставили именно кризисную коммуникацию.

Первые практические исследования кризисной коммуникации предлагали советы по проведению коммуникации посредством рассмотрения кейсов и историй войн. Истории войн — специфический вид кейса, когда практики подробно излагают свои действия, предпринятые в процессе кризисного менеджмента. Это исключительно описательные сообщения о том, что было сделано, без какой-либо аналитической базы. Исследования кейсов других организационных кризисов анализировались для иллюстрации действий, которые представлялись эффек-

тивными. Эти кейсы создали фундамент для разработки рекомендаций для будущих кризисных менеджеров в формате списка того, что «нужно делать», и того, что «нельзя». По мере того как общественность соглашалась с теми или иными рекомендациями, начал формироваться массив устоявшегося знания. Кризисные менеджеры могли почерпнуть рекомендации из этих герминативных областей знания.

Следующей вехой в становлении теории кризисных коммуникаций стало исследование кейсов в научном сообществе. Ученые представили специальные теоретические основы или принципы анализа кейсов. Первым ярким примером здесь можно назвать попытку применения апологии к кризисной коммуникации. Академические исследования кейсов были более строгими, так как они систематически применяли специальные концепции и инструменты. Теория реставрации имиджа Бенуа (1995) — отличный пример. Большое количество опубликованных кейс-стади применяли теорию Бенуа. Однако академическое исследование кейсов все еще оставалось достаточно спорным.

Метод кейс-стади доминировал в академическом исследовании кризисной коммуникации, однако исследователи сходятся во мнении, что и кейсы предлагают достаточно теоретизированные советы. Такие советы открывают двери для построения новых дополнительных теорий и, как следствие, тестирования данных теорий. Кейсы по кризисной коммуникации обеспечивали и продолжают обеспечивать почву для переосмысления кризисной коммуникации, не являясь единственным источником вдохновения для исследователей.

Ситуационная теория кризисной коммуникации (SCCT) была разработана для специфического поля исследований. SCCT перевела теорию атрибуции на язык кризисной коммуникации, заодно выступая в качестве ее базы. Теория обстоятельств была разработана как высокая теория в связях с общественностью. Идея заключается в том, что она может быть применена к любому аспекту связей с общественностью. Исследователи начали раз-

рабатывать полезность теории обстоятельств к кризисной коммуникации и апробировать ее утверждения, относящиеся к кризисной коммуникации [2, р. 23–24].

В общем и целом со времен начала развития кризисной проблематики в социальной коммуникации исследователями было разработано несколько теоретических подходов изучения кризисных коммуникаций, в которые могут быть вписаны указанные выше и другие теории: системный, информационный, связанный с системой управления информацией, социолингвистический, социально-психологический, социально-политический и когнитивный подходы. По сути, рассмотрение данных теоретических подходов дает довольно полное представление о становлении кризисной проблематики в теории коммуникации [1].

Сегодня мы переживаем серьезный рост экспериментального и эмпирического анализа кризисной коммуникации. Новые теории и эксперименты могут быть необходимы для усовершенствования исследования кризисной коммуникации до уровня менеджмента, основанного на доказательстве. Исследовате-

лям необходимо тестировать советы и наблюдения, полученные на основе кейс-стади, чтобы убедиться, проходит ли совет проверку. Целый ряд ученых призывают к разработке новых теорий и проверок теорий в кризисной коммуникации, и исследователи отвечают на этот призыв [2, р. 24].

Широкое распространение Интернета и возникновение новых медиа привели к появлению нового направления в исследованиях кризисной коммуникации, связанного с коммуникацией посредством новых медиа. К примеру, исследование Брэкена (Bracken) и ряда других исследователей (2005) было направлено на выявление особенностей использования новых медиа в контексте кризиса. Они отметили, что в изменившейся медиасреде, когда случается кризис, мобильные телефоны могут заменить межличностные взаимодействия, так как люди звонят друзьям и семье, чтобы получать информацию. Это может составлять межличностный канал, который технически медиатизирован. Более того, и мэйл и Интернет могут также проявляться как источники информации [6].

Список литературы

1. Голуб О. Ю. Управление кризисными организационными коммуникациями: теоретические основания изучения. URL: <http://www.sgu.ru/> (дата обращения: 18.03.15).
2. Coombs T., Holladay S. The Handbook of crisis communication. Chichester, 2012.
3. Coombs T. Ongoing crisis communication. Los Angeles, 2007.
4. Garnett James L., Kouzmin A. Communicating throughout Katrina: Competing and complementary conceptual lenses on crisis communication. URL: <http://proxy.library.spbu.ru/> (дата обращения: 27.03.15).
5. Kurchjova L. Effective communication during the crisis situation. URL: <http://proxy.library.spbu.ru/> (дата обращения: 26.03.15).
6. Spence Patric R., Lachlan Kenneth A., Griffin Donyale R. Crisis communication, race, and natural disasters. URL: <http://proxy.library.spbu.ru:2051/stable/40034322?seq=7&Search=yes&searchText=communication&searchText=crisis&list=hide&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dcrisis%2Bcommunication%26acc%3Don%26wc%3Don%26fc%3Doff&prevSearch=&item=6&ttl=104096&returnArticleService=showFullText&resultsServiceName=null> (дата обращения: 27.03.15).

References

1. Golub O. Yu. Upravlenie krizisnymi organizatsionnymi kommunikatsiyami: teoreticheskie osnovaniya izucheniya. URL: <http://www.sgu.ru/> (data obrashcheniya: 18.03.15).
2. Coombs T., Holladay S. The Handbook of crisis communication. Chichester, 2012.
3. Coombs T. Ongoing crisis communication. Los Angeles, 2007.
4. Garnett James L., Kouzmin A. Communicating throughout Katrina: Competing and complementary conceptual lenses on crisis communication. URL: <http://proxy.library.spbu.ru/> (дата обращения: 27.03.15).

5. *Kurchjova L.* Effective communication during the crisis situation. URL: <http://proxy.library.spbu.ru/> (дата обращения: 26.03.15).

6. *Spence Patric R., Lachlan Kenneth A., Griffin Donyale R.* Crisis communication, race, and natural disasters. URL: <http://proxy.library.spbu.ru:2051/stable/40034322?seq=7&Search=yes&searchText=communication&searchText=crisis&list=hide&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dcrisis%2Bcommunication%26acc%3Don%26wc%3Don%26fc%3Doff&prevSearch=&item=6&ttl=104096&returnArticleService=showFullText&resultsServiceName=null> (дата обращения: 27.03.15).