

## **Секция «Связи с общественностью и теория коммуникации»**

**Новые медиа и социальные сети в кризисных коммуникациях  
исполнительной власти США в ситуации техногенной катастрофы (на  
примере взрыва на заводе удобрений в г. Уэст, Техас)**

***Акимович Екатерина Викторовна***

*Аспирант*

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

*E-mail: italkat@rambler.ru*

Изучение кризисной коммуникации органов исполнительной власти и общества в условиях техногенных катастроф всегда находилась в фокусе внимания исследователей. Ни одна организация, равно как и ни один институт власти, не имеет иммунитета к кризисам. В связи с этим актуальность изучения указанной области теории коммуникации не может быть подвержена сомнению. Однако сегодня вопросы, связанные с эффективностью антикризисных стратегий и выбора канала коммуникации, приобретают особенную важность, что во многом обусловлено активным развитием социальных медиа.

Для анализа кризисных коммуникаций представителей исполнительной власти США в условиях техногенной катастрофы был выбран кейс взрыва на заводе удобрений в городе Уэст, Техас, произошедший 17 апреля 2013 г. Для исследования была выбрана непосредственно фаза кризиса, с 17 апреля 2013 г., со дня взрыва на заводе, до 30 апреля 2013 г. В качестве основного инструмента анализа коммуникационных стратегий была взята ситуационная теория кризисной коммуникации, разработанная Т.Кумбсом [Coombs 2012: 40]. Эмпирической базой исследования стали электронные версии крупнейших общенациональных ежедневных газет США – USA Today и Los Angeles Times и социальная сеть Facebook. Всего за две недели с 17 апреля было проанализировано 38 текстовых материалов: 24 из USA Today и 14 из Los Angeles Times и все текстовые посты представителей исполнительной власти США из их личных аккаунтов в Facebook. Таким образом за указанный хронологический период выборочная совокупность составила 100%.

Публикации в СМИ, где представлена точка зрения и комментарии исполнительной власти преобладают над публикациями с точкой зрения журналистов или очевидцев события. Так, в USA Today из 24 публикаций в 17-ти был представлен голос исполнительной власти. В Los Angeles Times – в 9-ти материалах из 14. Ключевые ньюсмейкеры от исполнительной власти США: мэр Уэста Томми Муска, губернатор Техаса Рик Перри, абстрактные «представители власти», президент Барак Обама, сержант полиции Уильям Патрик Свонтон, министр юстиции Техасса Грег Абботт, Управление по контролю за производством и оборотом алкогольных напитков, табачных изделий и огнестрельного оружия, Агентство по охране окружающей среды, Федеральное агентство по охране труда и здоровья, чиновник органов юстиции Ричардсона Терренс Уэлч, Джерри Хэгинс, спикер Департамента министерства страхования Техасса, шериф округа МакЛеннан Парнел МакНамара и городские чиновники. Всего 38 представителей исполнительной власти США.

С точки зрения ситуационной теории, взрыв в г. Уэст относится к группе «происшествий» с умеренной степенью ответственности властей за произошедшее. В связи с этим в новых медиа 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. 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.

Социальная сеть Facebook как канал коммуникации практически не использовалась исполнительной властью. Так, за указанный период в аккаунте Барака Обамы и Рика Перри не появилось ни одного сообщения о трагедии в г. Уэст. В аккаунте Томми Муска – 4 сообщения, Грега Аббота – 2 сообщения и Уильяма Патрика Свонтона – 1. Аккаунты таких государственных организаций, как EPA, ATF и OSHA оказались неактивными. Проанализированные посты показали, что власти использовали две базовые рекомендации Т. Кумбса, применимые к любому типу кризиса: обеспечение стейкхолдеров инструктирующей и установочной информацией. Также власти приносили соболезнования жертвам взрывам и семьям погибших. Конкретные рекомендации по проведению кризисных коммуникаций в соответствии с типом кризиса, предложенные в рамках ситуационной теории, не нашли отражения в аккаунтах Facebook представителей исполнительной власти США.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что ресурсы Facebook используются исполнительными властями США крайне неэффективно. Также, результаты исследования выявили следующую закономерность: чем выше уровень чиновника, тем менее активно он проводит кризисные стратегии посредством социальных сетей. Новые медиа, напротив, использовались активнее и с большей результативностью. Несмотря на то, что Т. Кумбс при повторяющемся кризисе, а взрыв в г. Уэст уже имел аналоги в истории США, советует использовать стратегию восстановления, в целом антикризисные коммуникации властей США в новых медиа были достаточно эффективными.

## Литература

1. Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация. – Харьков. – 2011.
2. Coombs T., Holladay S. The Handbook of crisis communication. – Chichester.
3. Coombs T. Ongoing crisis communication. – Los Angeles.
4. Crowe A. Disasters 2.0. CRC Press, 2012.
5. Fink S. Crisis communications. The definitive guide to managing the message. McGraw Hill Education, 2013.

6. White C. Social media, crisis communication and emergency management: Leveraging Web 2.0 technologies. CRC press, 2011.