

Секция «Связи с общественностью в государственных и общественных структурах»

**Кризисные коммуникации представителей государственной власти на примере террористических атак**

**Научный руководитель – Ачкасова Вера Алексеевна**

***Валериевна Альбина Пугач***

*Студент (магистр)*

Санкт-Петербургский государственный университет, Институт "Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций Кафедра связей с общественностью в политике и государственном управлении, Санкт-Петербург, Россия

*E-mail: pugach.albina@mail.ru*

Кризисные коммуникации представителей государственной власти на примере террористических атак

Дегуманизация общественных отношений, ужесточение конкуренции, усложнение рисков, глобализационные процессы, а также развитие технологий привели к тому, что кризисы приняли более частый и жесткий характер. В связи с этим, крайней актуальностью сегодня пользуется концепция управления кризисными коммуникациями, целью которых является управление кризисом общественного мнения.

Особенно важно управление кризисными коммуникациями в период террористической атаки: этот период представителям государственной власти необходимо выстроить связи с общественностью таким образом, чтобы сохранить стабильность общественно-политической системы.

Для выявления особенностей кризисной коммуникации органов государственной власти РФ было рассмотрено два кейса: теракт над Синайским полуостровом 2015-о года и теракт в метро Санкт-Петербурга 2017 года. В качестве метода исследования был использован ивент-анализ.

В октябре 2015 года над Синайским полуостровом произошел теракт на борту самолета Airbus A321-231 российской авиакомпании «Когалымавиа», в результате которого погибло 224 человека.

На основе проведенного анализа были сделаны следующие выводы:

1. Первый официальный комментарий представителя государственных структур был сделан в течение первых 15-20 минут после появления информации о крушении лайнера, что говорит о выполнении одного из базовых принципов кризисной коммуникации - быстроты реакции.

2. В целом, представители власти действовали в рамках одной стратегии, высказываясь в публичном пространстве по схеме кризисного ответа:

1) Инструктирующий этап: распространяется информация о факте крушения авиабонга, рассказывается об открытии горячей линии и т.д.

2) Адаптивный этап: постепенно распространяется информация о месте крушения самолета, количестве пострадавших, проверяются версии причин крушения и т.д.

3) Интериоризирующий этап: представители власти выражали сочувствие, говорили о том, что нужно сделать для разрешения кризиса, обещали выплатить денежные компенсации семьям пострадавших (стратегия восстановления).

3. Также на протяжении всего дня власти контактировали с представителями СМИ, то есть руководствовались принципом открытости. Следует отметить, что

представители государственных структур, не имея четкой версии произошедшего, все равно давали свои комментарии, посредством чего в публичном поле создавалось видимость присутствия государства в процессе разрешения кризиса, а также его активное стремление помочь людям.

В Санкт-Петербурге 3 апреля 2017 года между станциями «Сенная площадь» и «Технологический институт» произошел взрыв, в результате которого пострадали 103 человека.

В результате анализа действий, предпринимаемых органами государственной власти в день теракта, было выявлено около 50 сообщений, исходящих непосредственно от государственных структур.

1. Первая реакция представителей государственных органов власти появилась примерно спустя 45 минут после взрыва: Дмитрий Песков оповещает общественность, что Владимиру Путину, который сейчас находится в Стрельне, доложили о случившемся.

Тот факт, что первое официальное заявление было сделано именно пресс-центром президента показывает, что к взрыву отнеслись серьезно, сам президент будет контролировать процесс ликвидации последствий и поиска виновных.

2. В целом, все представители власти действовали в рамках одной стратегии: выражали соболезнования семьям погибших, обещали разобраться в причинах произошедшего.

Особое внимание следует обратить, на действия президента РФ В. Путина и губернатора Санкт-Петербурга Г. Полтавченко, которые прибыли на место взрыва, тем самым показали общественности свою сопричастность к происходящим событиям и истинные чувства скорби.

3. Государственные службы на протяжении целого дня информировали общественность в случае появления новых фактов, связанных с взрывом, что говорит о выполнении одного из главных принципов кризисной коммуникации - открытости.

Таким образом, по мнению автора данной работы, кризисная коммуникация представителей государственной власти в дни терактов была выстроена достаточно правильно.

### Источники и литература

- 1) Акимович Е.В. Кризисные коммуникации органов государственной власти в условиях природной катастрофы: дисс. ... канд. полит. наук: 10.01.10. Спб., 2017. 323 с.
- 2) Гавра Д. П., Быкова Е. В. Стратегическая кризисная коммуникация: базовые характеристики и интегративное воплощение // Век информации. 2016. № 2. С. 122-125.
- 3) Coombs T., Holladay S. The handbook of crisis communication. Blackwell Publishing Ltd., 2012.
- 4) Fearn-Banks K. Crisis Communication. A Casebook Approach (4th edition). Routledge, 2010.
- 5) Теракт в петербургском метро. Хроника. URL: <https://republic.ru/posts/81429>.
- 6) Крушение российского лайнера в Египте. Хроника. URL: <https://ria.ru/incidents/20151031/1311197621.html>.