Екатерина Викторовна Акимович

Санкт-Петербургский государственный университет

e.v.akimovich@spbu.ru

**Кризисный и мобилизационный потенциал локального инцидента**

Исследование выполнено в рамках гранта РФФИ 20-011-00371 «Медиатизация локальных инцидентов как механизм мобилизации политического протеста в информационно-сетевом обществе»

В работе предпринимается попытка построения типологии локальных инцидентов. Основываясь на классификации кризисов, предложенной Т. Кумбсом, автор определяет негативные события с различной степенью кризисного и мобилизационного потенциала.

Ключевые слова: локальный инцидент, кризис, мобилизационный потенциал, атрибуция ответственности.

Организации и органы государственной власти перманентно сталкиваются с негативными событиями разного характера: чрезвычайными ситуациями, инцидентами и кризисами. Несмотря на достаточно серьезный корпус работ, посвященный теории кризиса, единого, разделяемого всем научным сообществом, определения данного термина нет. Трудности возникают также и при проведении демаркационной черты между кризисом и инцидентом. Особенно ярко это выражается на практике, когда на первый взгляд мало значимое событие вдруг приобретает черты кризиса, и требует незамедлительной реакции организации. Наряду с этим в академической литературе имеет место серьезный пробел в теории локального инцидента. В то время как в фокусе теории кризисных коммуникаций находится кризис, локальному инциденту как стартовому событию в развитии кризиса, уделяется значительно меньше внимания. На данный момент не разработана классификация локальных инцидентов, равно как и коммуникационные стратегии реагирования на них. Данная работа закладывает фундамент теории инцидента, в частности формируются основы для построения типологии локальных инцидентов.

В теории кризисной коммуникации кризис рассматривается как «серьезный удар», обладающий потенциалом прервать деятельность организации или воздействовать на всю организацию в целом, в то время как инцидент – незначительный, локальный сбой [2: 3–4]. В теории конфликта инцидент знаменует начало собственно конфликтной стадии, первое столкновение сторон [1].

Таким образом, говоря о социальных конфликтах с точки зрения кризисных коммуникаций, инцидент может приобретать новый смысл, становясь не просто локальным сбоем в деятельности организации или органов государственной власти, а своеобразным триггером кризисного события. В условиях информационного общества локальный инцидент приобретает больший негативный потенциал перерасти в конфликт или кризис. Причем различные типы инцидентов обладают разной степенью кризисного потенциала: высокой, средней и низкой. Соответственно, локальные инциденты могут трансформироваться в разные типы кризисов. Сегодня в информационное пространство может попасть любое негативное событие и получить широкое распространение в социальных медиа. Политические оппоненты официальных представителей государственной власти или конкуренты бизнес-субъектов начинают активно использовать потенциал локальных инцидентов с целью наращивания политического и/или паблицитного капитала, подрыва легитимности власти или государственного переворота. Таким образом, кризисный потенциал локального инцидента коррелирует с потенциалом мобилизационным. Чем выше кризисный потенциал инцидента, тем более вероятно он может быть использован в целях мобилизации различными группами давления.

Для построения типологии локальных инцидентов по критерию кризисного потенциала мы основываемся на типологии кризисов, предложенной ведущим исследователем в области кризисных коммуникаций Т. Кумбсом. Атрибуция ответственности за случившийся инцидент может стать отправной точкой при определении степени потенциала инцидента. Если организация или органы государственной власти воспринимаются общественностью в качестве виновных за произошедшее негативное событие, то имеет место высокая атрибуция ответственности, а значит, и инцидент обладает большим кризисным и мобилизационным потенциалом. В соответствии с классификацией Т. Кумбса такие локальные инциденты могут перерастать в следующие типы кризисов: происшествия, спровоцированные человеческой ошибкой, вред от продукта вследствие человеческой ошибки, организационные преступления. В кластер умеренной атрибуции ответственности включены такие негативные события, как происшествия в связи с техническим сбоем, вред от продукта вследствие технической ошибки, угрозы безопасности. В ситуациях природных катастроф, слухов, вредительства и насилия на рабочем месте организация, как правило, воспринимается стейкхолдерами в качестве жертвы обстоятельств. Атрибуция ответственности в таких случаях крайне низкая [3: 103].

Литература

1. Цыцаркина Н.Н. Объективация фрейма «политический конфликт» в политическом дискурсе (на материале британской прессы). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obektivatsiya-freyma-politicheskiy-konflikt-v-politicheskom-diskurse-na-materiale-britanskoy-pressy/viewer>.

2. Coombs W.T. Ongoing crisis communication. Planning, managing and responding. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007.

3. Coombs W.T., Holladay, S.J. The Handbook of crisis communication. Chichester: Willey-Blackwell, 2012.