

Коммуникационный менеджмент и стратегическая коммуникация в государственном управлении

Базаркина Д.Ю.

Кризисные коммуникации в ответ на террористические атаки: на примерах терактов в Нью-Йорке (2001) и Лондоне (2005)

Базаркина Дарья Юрьевна — кандидат исторических наук, философский факультет, МГУ имени М.В. Ломоносова; доцент, Московский государственный гуманитарный университет имени М.А. Шолохова, Москва, РФ.

E-mail: bazarkina-icspsc@yandex.ru

SPIN-код РИНЦ: [3405-4248](https://elibrary.ru/3405-4248)

Аннотация

Действия террористов во всем мире показали, что возможности коммуникации часто компенсируют им слабость боевой мощи по сравнению с правоохранительными органами, позволяют при относительно малых затратах привлекать на свою сторону новых рекрутов, а также формировать повестку дня как для ведущих СМИ, так и для органов государственной власти. Пожалуй, сегодня терроризм впервые получил возможность приобрести статус «полноценного» политического актора. Эта угроза национальной и международной безопасности не может быть обойдена вниманием российского научного сообщества.

В статье анализируется опыт кризисных коммуникаций в США после терактов 11 сентября 2001 года и в Великобритании после терактов 7 июля 2005 года. Исследованы основные проявившиеся слабости в правительственных заявлениях, а также случаи общественной реакции на эти заявления.

Ключевые слова

Терроризм, коммуникационный менеджмент, США, Европейский союз, Великобритания, «Аль-Каида».

Применение средств и методов коммуникации террористических групп с общественностью на современном этапе истории получило новое развитие. Действия группировки «Правый сектор» на Украине, ответвлений «Аль-Каиды» на Ближнем Востоке и в странах Запада показали, что возможности коммуникации часто компенсируют террористам слабость боевой мощи по сравнению с государственными властями и позволяют при относительно малых затратах привлекать на свою сторону новых рекрутов, получать финансовую и иную помощь, а также зачастую формировать повестку дня как для ведущих СМИ, так и для органов государственной власти, международных организаций. Пожалуй, сегодня терроризм впервые получил возможность приобрести статус «полноценного» политического актора, и эта угроза национальной и международной безопасности не может быть обойдена вниманием российского научного сообщества.

Приоритетная роль борьбы с терроризмом во внешней политике Российской Федерации определена в официальных правительственных документах. Согласно Концепции внешней политики Российской Федерации, «на первый план в современной международной политике выходят имеющие трансграничную природу... международный терроризм, неконтролируемый трафик оружия и боевиков, радикализация общественных настроений, провоцирующая религиозный экстремизм и этноконфессиональные антагонизмы...»¹. Документ «Основы государственной политики Российской Федерации в области международной информационной безопасности на период до 2020 года» содержит указание на необходимость противодействия использованию «сети “Интернет” и других информационно-телекоммуникационных сетей в целях пропаганды терроризма»². Это делает крайне актуальным и важным коммуникационный аспект противодействия терроризму в России, с учетом международного опыта.

В странах Европейского союза за последние годы угроза терроризма существенно возросла, как и число арестов по подозрению в подготовке и осуществлении терактов, финансировании терроризма, а также по обвинениям в организации отправки боевиков в зоны вооруженных конфликтов, особенно в Сирию³. «Угроза терактов никогда не была сильнее — ни во время терактов 11 сентября 2001 г., ни после войны в Ираке — никогда», — писали П. Крукшенк и Т. Листер⁴. Основным средством вербовки новых боевиков называют общение в социальных сетях⁵.

Электронные СМИ стали удобным средством для распространения террористической пропаганды. Интернет-коммуникация позволяет существенно «удешевить» процесс взаимодействия террористических групп с целевой аудиторией, а

¹ Концепция внешней политики Российской Федерации. Утверждена Президентом Российской Федерации В.В. Путиным 12 февраля 2013 г. Ст. 2, п. 16 // Министерство иностранных дел Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: www.mid.ru/bdomp/ns-osndoc.nsf/e2f289bea62097f9c325787a0034c255/c32577ca0017434944257b160051bf7f (28.09.2014).

² Основы государственной политики Российской Федерации в области международной информационной безопасности на период до 2020 года. (Утверждены Президентом Российской Федерации В. Путиным 24 июля 2013 г., № Пр-1753) // Совет Безопасности Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: <http://www.scrf.gov.ru/documents/6/114.html> (28.09.2014).

³ TE-SAT 2014: European Union Terrorism Situation and Trend Report 2014. Europol, 2014. P. 11. URL: <https://www.europol.europa.eu/content/te-sat-2014-european-union-terrorism-situation-and-trend-report-2014> (11.02.2015).

⁴ Cruickshank P., Lister T. Europe Faces «Greatest Terror Threat Ever» from Jihadists in Iraq and Syria // CNN. 19.06.2014. URL: <http://edition.cnn.com/2014/06/19/world/europe/lister-european-jihadists/index.html> (11.02.2015).

⁵ UK Raises Terrorism Threat Level to «Severe». Threat Related to Developments in Iraq and Syria and PM Says He Will Table Measures Restricting Travel to Those Places // Al Jazeera. 29.08.2014. URL: www.aljazeera.com/news/europe/2014/08/britain-raises-terror-level-severe-2014829153021786699.html (10.10.2014).

вследствие этого — и вербовку новых террористов⁶. Особенно опасной становится террористическая пропаганда в периоды экономической и политической нестабильности. В силу своих социально-психологических особенностей в зоне особого риска находится молодежь.

В то же время, при стремительном распространении террористической пропаганды через интернет, обращения правительственных органов к общественности даже в отсутствие терактов, в превентивных целях, почти всегда носят ответный по отношению к сообщению террористов характер и часто запаздывают, что не позволяет государственным властям перехватить стратегическую инициативу. Кроме того, сами коммуникационные стратегии⁷ борьбы с терроризмом в странах ЕС и наднациональных европейских структурах имеют объективные слабости. Коммуникационное обеспечение⁸ работы органов безопасности требует постоянного, глубокого научного анализа ситуации, обработки информации об основных проблемах целевой аудитории, ее социальных и культурных особенностях, уровне подготовленности к восприятию той или иной информации.

Закономерным результатом явилось то, что доверие к силовым ведомствам в обществе стало более низким, чем того требует цель искоренения терроризма. Особенно это становится заметным при анализе кризисных коммуникаций властей в ответ на террористические атаки.

Научные подходы к кризисной коммуникации: краткий анализ

Исследование различных подходов к кризисной коммуникации помогает проанализировать цели, методы и технологии коммуникации, используемые как террористами, так и антитеррористическими ведомствами, в процессе их развития и изменения. В данной группе изданий можно отметить те, в которых сформулированы универсальные рекомендации по ведению кризисных коммуникаций: работы

⁶ TE-SAT 2011: EU Terrorism Situation and Trend Report. Europol, 2011. P. 11–12.

URL: <https://www.europol.europa.eu/content/publication/te-sat-2011-eu-terrorism-situation-and-trend-report-1475> (11.02.2015).

⁷ Стратегия коммуникационная — долгосрочная и крупномасштабная программа, имеющая целью решение управленческих или маркетинговых задач средствами коммуникации с представителями целевых аудиторий.

⁸ Термином «коммуникационное обеспечение» нами обозначается комплекс мер по обеспечению деятельности организации коммуникационными средствами, включающий в себя механизмы распределения информации внутри организации и трансляции ее на внешние целевые аудитории. В отличие от информационного обеспечения термин «коммуникационное обеспечение» подразумевает ярко выраженное психологическое воздействие на целевую аудиторию.

Д. Ньюсома, Дж. Ван Слайк Терк, Д. Крукеберга⁹, Т. Кумбса¹⁰, М. Кореуса¹¹, С. Ларссон, Е.-К. Ольссон, Б. Рамберг¹², А. Замана¹³ и др. В частности, А. Заман приводит способы управления репутационными рисками с целью создания и поддержания таких важных нематериальных активов, как положительный имидж и репутация властных структур. Террористическая угроза рассматривается как один из ключевых факторов возникновения репутационных рисков в международном бизнесе и политике.

К. Фирн-Бэнкс систематизирует многолетний опыт государственных органов и крупного бизнеса в области кризисных коммуникаций, приводя не только случаи из практики (ситуации кибератак, расползания вредоносных слухов, природные и экологические катастрофы, порча продукции и кризисные ситуации на транспорте), но и новейшие рекомендации по разработке плана кризисных коммуникаций и набору «кризисного штаба»¹⁴. Примеры использования этих рекомендаций в ситуации террористической атаки приводят Т. Кумбс, М.Х. Канел, К. Сандерс¹⁵, Р. Улмер, Т. Селлнау, М. Сиджер¹⁶ и др. Рекомендации, сделанные Т. Уайтом, позволяют проанализировать принципы новостного менеджмента¹⁷. Также внимания заслуживают исследования отдельных аспектов связей с общественностью и политической коммуникации¹⁸.

Кризисные коммуникации, по мнению исследователей Р. Улмера, Т. Селлнау и М. Сиджера, должны быть направлены главным образом на преодоление

⁹ Ньюсом Д., Терк Ван Слайк Дж., Крукеберг Д. Все о PR. Теория и практика публик рилейшнз. 7-е изд. М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-контакт»; ИНФРА-М, 2001.

¹⁰ The Handbook of Crisis Communication / eds.: W.T. Coombs, Sh.J. Holladay. Southern Gate, UK: Wiley — Blackwell, 2010.

¹¹ Koraeus M. Who Knows? The Use of Knowledge Management in Crisis / Crisis Management Europe Research Program. Vol. 36. Stockholm: Swedish National Defence College & CRISMART, 2008. URL: <http://www.fhs.se/Documents/Externwebben/forskning/centrumbildningar/Crismart/Publikationer/Publikationsserier/Crismart36-WhoKnows.pdf> (11.02.2015).

¹² Larsson S., Olsson E.-K., Ramberg B. Crisis Decision Making in the European Union. Stockholm: CRISMART, 2005.

¹³ Заман А. Репутационный риск. М.: Олимп-Бизнес, 2008.

¹⁴ Fearn-Banks K. Crisis Communication. A Casebook Approach. 4th Edition. New York; London: Routledge, 2011.

¹⁵ Comunicaci3n y Terrorismo / eds.: U. Cuesta, M.J. Canel, M.G. Gurrionero. Madrid: Tecnos, 2012.

¹⁶ Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация. Харьков: Гуманитарный центр, 2011.

¹⁷ Уайт Т. Производство эфирных новостей. М.: ГИТР, 2007.

¹⁸ Алешина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров. М.: Экмос, 2006; Бодрунова С.С. Современные стратегии британской политической коммуникации. М.: Товарищество научных изданий КМК, 2010; Ольшевский А.С., Ольшевская А.С. Негативные PR-технологии. М.: Инфра-М, 2004; Хиз Дж., Поттер Э. Бунт на продажу. Как контркультура создает новую культуру потребления. М.: Добрая книга, 2007; Шишкина М.А. Паблик рилейшнз в системе социального управления. СПб.: Изд-ва «Паллада-медиа» и СЗРЦ «РУСИЧ, 2002. URL: <http://marinashishkina.ru/uploads/pdf/216.pdf> (11.02.2015); Юдинцев И., Сухотерин Л. Информационная работа в государственном аппарате. М.: Европа, 2003; Шомова С.А. Политическая коммуникация: Социокультурные тенденции и механизмы. М.: ИНИОН, 2004.

неопределенности. Они выделяют десять основных правил управления неопределенностью в случае террористической атаки, в частности, отмечая, что «организации не должны реагировать на кризис стандартными решениями... специалисты по кризисной коммуникации должны начинать процесс коммуникации сразу же после того, как произошел кризис, и постоянно его поддерживать», а «при отсутствии позитивных ценностей до начала кризиса восстановление будет либо тяжелым, либо невозможным вообще»¹⁹. Эта и подобные ей инструкции функциональны, в основном при наличии тщательно разработанного плана правительственных коммуникаций и достаточно высоких имиджа и репутации государственных структур. В то же время новые требования к коммуникации предполагают более тесное сотрудничество специалистов по связям с общественностью и аналитиков, исследователей, что означает, по сути, признание важной роли интегрированного в систему государственных структур коммуникационного менеджмента.

Полезным при разработке алгоритмов коммуникационной борьбы с терроризмом может стать подход специалистов Национального центра изучения и обучения кризисному управлению «Крисмарт» Колледжа обороны Швеции, согласно которому все более актуальным станет менеджмент знаний (*knowledge management*): «Незадолго до наступления нового века в теоретических и практических исследованиях все активнее стала подниматься проблема: как найти недостающие знания и передать их [в те области], где это больше всего необходимо».

Посвященная этому новая отрасль исследований — управление знаниями — ведет начало из традиционной теории управления и методологии обучения менеджменту. Фактически, как признает исследователь центра «Крисмарт» М. Кореус, «те же самые теории обучения организационному управлению стали основой для новых знаний по посткризисному обучению как раздела кризисного управления»²⁰.

Кризисное управление тесно связано с коммуникационным процессом, и разработчики концепции управления знаниями считают, что особенно важно описание кризисного управления как совокупности пяти критических задач, которые должны быть выполнены, чтобы минимизировать последствия инцидента прежде, чем ситуация выйдет из-под контроля: конструирование значений, принятие решения,

¹⁹ Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Указ. соч. С. 153–154.

²⁰ Koraeus M. Op. cit. P. 15.

конструирование содержания, завершение кризиса, изучение его последствий с использованием приобретенного опыта на практике.

1. Конструирование значений — задача идентификации кризиса, которую предпочтительно решить еще до его наступления, но в реальности это происходит на ранних стадиях, когда все еще есть время для минимизации ущерба. «Большая часть этого этапа посвящена осуществлению различных превентивных и контрольных мер, которые могут и не решить проблему идентификации кризиса и предсказать пути его развития, но облегчить дальнейшие антикризисные меры», — пишет Кореус²¹.

В области противодействия терроризму можно выделить две основные меры: сбор и анализ разведанных и разработку основных сообщений, транслируемых как в ситуации теракта, так и в «мирное время».

2. Принятие решения. М. Кореус отмечает: «По аналогии [с первым этапом], задача принятия решения относится больше к мерам, облегчающим процесс коммуникации и внедрение рекомендаций, позволяющих принять в дальнейшем “правильное решение”. Литература по политической психологии дает вполне достаточное объяснение проблем, связанных с принятием решений в напряженных ситуациях, и в некоторых случаях разъясняет, как избежать негативных побочных эффектов при внедрении стратегии в практику. В основном речь идет также о превентивных мерах»²².

В соответствии с данной методологией, принятием решения можно считать окончательную формулировку и начало трансляции официальной точки зрения на проблему терроризма. Терроризм подается в ЕС как ответвления леворадикального, праворадикального и «религиозного» политических течений, что неправомерно повышает нематериальные активы террористической организации (например, рассмотрение пропаганды ультралевых как прямого следствия распространения идей Розы Люксембург в глазах общественности бросает тень на левое движение, прогрессивные представители которого однозначно осуждают ультралевый терроризм, а для ультралевых террористов служит косвенным оправданием). Это ставит новые задачи для тех, кто принимает решения.

3. Конструирование содержания. О третьей и четвертой задачах — конструировании содержания и завершении кризиса М. Кореус пишет, что они

²¹ *Koraeus M.* Op. cit. P. 22.

²² *Ibid.* P. 23.

отличаются от предыдущих двух большим вниманием к активным, продолжительным практическим мерам, предпринимаемым уже непосредственно в ходе кризиса²³.

Основной целью конструирования содержания ситуации, то есть по сути разработки и трансляции сообщений, адекватных именно данному кризису, М. Кореус называет получение поддержки организации со стороны общественности или представителей политических элит. Это во многом облегчает признание собственной ответственности за кризис и действия по выходу из него. Завоевание доверия в кризисной ситуации необходимо оценивать как приоритетное направление конструирования содержания.

При решении этой задачи и стоит запускать механизм кризисной коммуникации, предложенный Р. Улмером, Т. Селлнау и М. Сиджером. Негативным примером конструирования содержания можно назвать коммуникацию испанских властей и политических партий после терактов в Мадриде 11 марта 2004 года, когда игнорирование указаний на причастность к теракту «Аль-Каиды» и попытка приписать его ЭТА стали причинами полного падения доверия к властям²⁴.

4. Завершение кризиса. На этапе завершения кризиса предлагается проверить все риски, которые могут привести к развитию новой кризисной ситуации на основе нынешней. Также формулируются новые положения об ответственности за кризис, которые могут использоваться в будущем. Например, обсуждается вопрос о том, как избежать формулировки сообщений, усугубляющих вину организации в глазах общественности²⁵.

В данном контексте часто рассматриваются способы ускорения кризисной коммуникации, обеспечения более высокого уровня безопасности, преодоления в будущем негативных побочных эффектов тех или иных коммуникационных стратегий. В случае теракта можно напомнить классическую рекомендацию: непротиворечивый комментарий официальных лиц должен оперативно поступать в СМИ — отсутствие такового дает возможность террористам выступить с заявлением первыми. Специалисты по менеджменту знаний рекомендуют опираться прежде всего на разработки в области политической психологии.

5. Изучение последствий кризиса и изменения в стратегии в соответствии с его уроками. Заключительная задача в кризисном управлении — изучить различные

²³ Koraeus M. Op. cit. P. 23.

²⁴ См, например: The Handbook of Crisis Communication.

²⁵ Koraeus M. Op. cit. P. 24.

последствия кризиса и преобразовать собственные кризисные планы в соответствии с этим. М. Кореус считает основной проблемой при решении этой задачи фактическую противоположность усилий по отношению к самому процессу кризисного управления: Задачу кризисного управления исследователь видит в том, чтобы вернуть положение вещей к докризисному состоянию, тогда как задача реформирования стратегии может подразумевать радикальные изменения. Кореус продолжает: «Успешная реализация предыдущих задач часто убеждает лицо, принимающее решения, и / или его целевую аудиторию в необходимости решительных мер по поддержанию статус-кво, и тогда становится довольно трудно отказаться от собственной убежденности и начать утверждать, что статус-кво должен быть изменен. В результате лица, ответственные за изменения, фактически могут просто не захотеть завершить кризис, а только держать его в достаточной степени под контролем, чтобы он не вызывал слишком большого ущерба, так, чтобы осуществленные меры были в течение долгого времени приняты как норма. Дополнительно существует проблема реализации широких посткризисных реформ. ...кризисы отличаются эквивинальностью»²⁶.

М. Кореус также отмечает, что зачастую очень трудно определить, был ли результат кризиса обусловлен неэффективным менеджментом или тем фактом, что кризис был действительно неуправляем: «Не зная этого, не может быть определена подлинная потребность в реформе».

В условиях борьбы с терроризмом можно заметить, что сохранение статус-кво в области коммуникации и отказ от коренного пересмотра самой концепции безопасности привели во многих случаях к росту тенденциозности оценки спецслужбами террористической угрозы. Так, определенное политическое давление на силовые структуры со стороны различных экономических и политических групп интересов ведет к преувеличению тем же Европоллом угрозы со стороны ультраправых по сравнению с более умеренными оценками активности ультраправых и квазирелигиозных террористов. Чтобы эффективно определять степень необходимости реформ, специалисты по менеджменту знаний, как и специалисты по политической психологии, рекомендуют наладить непрерывную систематическую оценку текущей ситуации и связанных с ней коммуникационных рисков²⁷, что означает введение на

²⁶ *Koraeus M.* Op. cit. P. 25.

Эквивинальность — свойство динамической системы приходить различными путями из различных начальных состояний в одно и то же финальное состояние независимо от случайных изменений среды.

²⁷ Под риском понимается опасность возникновения непредвиденных потерь капиталов в связи со случайным изменением условий экономической деятельности, неблагоприятными обстоятельствами.

постоянной основе отдела коммуникационного менеджмента, способного оптимизировать саму систему управления организацией.

Теракты 2001 года в Нью-Йорке и реакция американских властей: влияние на общественные настроения в США и Европе

Поведение Дж. Буша-младшего в ходе ответа на теракты 11 сентября 2001 года оценивалось в разные периоды по-разному. Так, рейтинг президента после терактов вырос до 86%²⁸, однако в долгосрочной перспективе результаты кризисной коммуникации произвели негативный эффект.

Гласные и негласные правила поведения в кризисной ситуации, а иногда и сами правила разрешения таких ситуаций заставляют политических лидеров строго придерживаться «протокола». Стоит вспомнить, как повлияло на репутацию Дж. Буша-младшего его решение не прерывать визит в начальную школу во Флориде в тот же самый момент, когда ему сообщили о столкновении самолетов террористов с небоскребами Всемирного торгового центра (ВТЦ). Визит в школу — событие, запланированное с очевидной целью повышения имиджа и репутации президента, с целью показать его интерес к жизни простых американцев, но оно возымело обратный эффект, не в последнюю очередь благодаря комментариям режиссера М. Мура, вставившего в фильм «Фаренгейт 9/11» кадры визита Дж. Буша в школу.

Хотя М. Мур обвиняет Дж. Буша в бездействии между 9:05 и 9:15 утра 11 сентября 2001 года, изучив хронологию событий этого дня, мы увидим, что именно в этот период идет подготовка переговорного пункта президента с Вашингтоном. Выясняются подробности трагических событий для дальнейшего принятия решения (так как подобного рода решения президент не принимает единолично). Между тем обе башни ВТЦ еще не обрушились:

8:46:40. Самолет рейса 11 на скорости приблизительно 790 км/ч врзается в северную сторону северной башни ВТЦ (*1 WTC*), между 93-м и 99-

Коммуникационным является риск, чреватый резким падением нематериальных активов (имиджа, репутации, престижа и др.), который существует не только в бизнес-среде, но и в системе государственного управления. Различного рода риски часто тесно связаны между собой. Так, неполадки в городской системе энергоснабжения являются технологическим риском. Неадекватная коммуникация при сбое в подаче электроэнергии для мэра данного города становится коммуникационным риском, грозящим потерей доверия жителей к действиям и заявлениям городской администрации, и, следовательно, коммуникационный риск чреват политическими рисками. См.: *Pashentsev E.N. Communication Chains of Management in the Terrorist Activities. Paper presented at the 10th Convention of the Central and East European International Studies Association. Babes-Bolyai University, Cluj, Romania, 12–14 June 2014.*

²⁸ *Benedetto R., O'Driscoll P. Poll Finds a United Nation // USA Today. 09.16.2001. URL: <http://usatoday30.usatoday.com/news/nation/2001/09/16/poll.htm> (30.10.2014).*

м этажами. Самолет практически целиком уходит внутрь здания, он пробивает здание до середины, где находятся силовые конструкции, перерезает все три лестничных колодца, засыпая их обломками.

8:48:08. Первый телевизионный репортаж о происходящих событиях местной телекомпании *WNYW* начинается меньше чем через две минуты после попадания самолета в северную башню. Съёмочная группа компании находилась практически на месте событий в связи с выборами мэра города.

8:49:34. Начинается репортаж о событиях телекомпании *CNN*.

8:55:00. Американский президент Джордж Буш находится в начальной школе имени Эммы Букер в городе Сарасота (штат Флорида), во время запланированного визита, когда советник президента Карл Роув сообщает ему, что небольшой двухмоторный самолет врезался в здание ВТЦ. Президент связывается с советником по национальной безопасности Кондолизой Райс, находящейся в Белом доме; она сообщает ему, что это был коммерческий авиалайнер.

9:03:00. Президент Буш входит в класс, как запланировано в программе визита в школу.

9:05:00. После краткого представления школьникам, президент Буш начинает читать им, когда начальник штаба Белого дома Эндрю Кард прерывает его, тихо сообщая: «Второй самолет врезался во вторую башню. На Америку совершено нападение». Президент решает продолжить чтение, для того чтобы не вызывать беспокойства у школьников.

9:15:00 (приблизительно). Президент Буш покидает класс, и направляется в другое помещение школы, **уже подготовленное для него секретной службой** (то есть это было сделано максимум за 20 минут. — *Д.Б.*). Там уже находится телефон, телевизоры, показывающие новостные передачи, и несколько ведущих специалистов. Президент связывается с вице-президентом Диком Чейни, Кондолизой Райс, губернатором штата Нью-Йорк Джорджем Патаки, директором ФБР Робертом Мюллером.

9:29:00. Президент Буш делает первое публичное заявление относительно террористической атаки, перед учениками и учителями школы, в которой он находится²⁹.

Таким образом, время между началом консультации Дж. Буша с Д. Чейни и К. Райс и его первым официальным заявлением о теракте составило около пятнадцати минут. Для этого нужен высокий уровень оперативности кризисного штаба.

Не оправдывая Дж. Буша (ибо глав государств нужно оценивать по реальным поступкам, а среди них у Буша-младшего — развязывание целого ряда военных конфликтов), можно, однако, сделать вывод, что установки восприятия политического лидера, существующие в обществе и отражающиеся в коммуникации первых лиц (или формируемые ею), в определенный момент способны сделать любого лидера

²⁹ Хронология событий 11 сентября 2001 года // Википедия. [2015—2015]. Дата обновления: 15.01.2015. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=67970947> (03.02.2015).

заложником имиджа. Это делает прогнозируемым (в том числе и для заказчиков терактов) поведение первых лиц государства.

Оставшись в школьном классе перед камерой во время подготовки оперативного центра, Дж. Буш-младший был поставлен в ситуацию, в которой впечатление его нерешительности многократно усилилось бессознательно принятой позой (скрещенные руки и ноги, своего рода барьер между оратором и аудиторией), мимикой (сжатые губы), жестами. Избранный способ действий («не сеять паники», не прерывать мероприятия с участием высшего руководителя, а показать, что «все под контролем», делегировав полномочия службе безопасности или пресс-секретарю) может быть предложен при малых масштабах кризиса (например, при одной или нескольких негативных публикациях о руководителе в СМИ³⁰), но никак не при крупном теракте.

В то же время, стремительно встав с места и заявив о внештатной ситуации и выйдя из класса, президент мог продемонстрировать не только панику, но и создать впечатление сильного страха перед невыясненной опасностью. Таким образом, организаторы и исполнители теракта создали ситуацию, в которой **обе возможные реакции руководства страны дают свободу для манипуляций в СМИ.**

Случай поведения Дж. Буша 11 сентября 2001 года иллюстрирует открытую коммуникационную цепочку управления³¹, созданную террористами. Управляющее воздействие состоит в том, что попавший в подобную ситуацию лидер (особенно обладающий низким рейтингом, как Дж. Буш-младший в начале своего президентского срока) в любом случае будет обвинен СМИ в бездействии (хотя бы тем сегментом СМИ, который действует в интересах конкурирующей части элиты), даже если это случится не сразу (например, фильм М. Мура «Фаренгейт 9/11» был снят в 2004 году). Что касается немедленных действий и состояний, не только президент был вынужден прервать рутинные дела и выступить с осуждением терроризма, экстренные службы также активизировали свою деятельность.

Изменились и общественные настроения. Критиковалась работа правительства и президента: «Согласно опросу, проведенному в Университете Огайо, три четверти американцев полагают, что правительственные структуры располагали определенными

³⁰ См., например: Юдинцев И., Сухотерин Л. Указ. соч. С. 51.

³¹ О методе создания коммуникационных цепочек управления см. подробнее: Пашенцев Е.Н. Коммуникационный менеджмент как важный фактор обеспечения национальной и международной безопасности // Государственное управление. Электронный вестник. 2012. № 34. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/34_2012pashentsev.htm (31.10.2014).

данными, позволявшими предотвратить теракт, но не использовали их»³². В обществе возросла агрессия. «После терактов отмечался всплеск преступлений в отношении выходцев со Среднего Востока и других людей, которые выглядели похожим образом. Пострадали даже некоторые сикхи, которые носят тюрбаны, традиционно ассоциирующиеся с мусульманами. Сообщалось об оскорблениях, нападениях на мечети и другие культовые сооружения (включая поджог индуистского храма), а также нападениях на людей, включая одно убийство; 15 сентября был смертельно ранен Бальбир Содхи Сингх, сикх, которого приняли за мусульманина», — написано в статье о событии, размещенной в «Википедии»³³. Наконец, можно упомянуть принятие закона «О сплочении и укреплении Америки путем обеспечения надлежащими средствами, требуемыми для пресечения и воспрепятствования терроризму», или Патриотического акта, существенно расширившего полномочия американских спецслужб³⁴, что вызвало критику со стороны правозащитников.

Надо заметить, фильм «Фаренгейт 9/11» дает нам классический пример того, как может использоваться против политического или иного лидера неверно выбранная им коммуникационная стратегия и вне кризиса. Разработка имиджа президента как «обычного человека» или «человека из народа» стала уже традиционной для пиар-практики США. Этим, вероятно, можно объяснить обилие отснятого видеоматериала первых месяцев президентства Дж. Буша, где президент показан отдыхающим в неформальной обстановке (например, играющим в гольф). Съемки Дж. Буша, распиливающего дерево на ранчо, по всей видимости, имели своей целью донесение до аудитории, что президент — «простой парень из Техаса», не гнушающийся физического труда. Однако в ситуации беспрецедентно низкого рейтинга Дж. Буша-младшего эта стратегия попросту не сработала: общественность, сомневавшаяся в правдивости результатов выборов, явно ожидала от президента совсем другого поведения. В фильме М. Мура видно, как неудачный выбор стратегии коммуникации многократно усиливается на фоне масштабного кризиса: Буша осуждают за то, что в критические для страны моменты он «уходил в отпуск».

Интересна с точки зрения кризисных коммуникаций реакция властных структур Европейского союза на теракты в США. Кризисные коммуникации

³² Террористические акты 11 сентября 2001 года // Википедия. [2015—2015]. Дата обновления: 25.01.2015. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=68160019> (03.02.2015).

³³ Там же.

³⁴ См.: Public Law 107-56 — OCT. 26, 2001. Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism (USA Patriot Act) Act of 2001 // U.S. Government Publishing Office [Official Site]. URL: <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ56/pdf/PLAW-107publ56.pdf> (12.02.2015).

правительственных организаций ЕС непосредственно после атаки на Всемирный торговый центр соответствовали классическим рекомендациям, согласно которым, помимо акцентирования внимания на конкретных антикризисных мерах, необходимо выразить соболезнования стране, чьи граждане погибли в результате кризиса³⁵. Так, «12 сентября 2001 г. состоялось срочно собранное в Брюсселе заседание Совета ЕС, который принял декларацию Европейского союза, он “подчеркнул полнейшую солидарность с правительством Соединенных Штатов и американским народом...” Совет объявил 14 сентября 2001 г. (впервые в истории) днем траура на всей территории Евросоюза»³⁶. 20 сентября 2001 года в Брюсселе прошло чрезвычайное заседание саммита ЕС, где была принята первая развернутая антитеррористическая программа — план действий, а затем выработана «дорожная карта» реализации этого плана, состоявшая из 68 направлений и мероприятий антитеррористической деятельности Европейского союза. Приоритетным направлением стало “скорейшее достижение оперативной готовности военных сил ЕС”».

Почетный директор Института Европы РАН В.В. Журкин отмечает, что Европейская политика безопасности и обороны (ЕБПО) не претерпела коренных изменений в связи с терактами 11 сентября 2001 года. «ЕС активно и единогласно поддержал начатую США и Великобританией 7 октября 2001 г. военную кампанию против Аль-Каиды и режима талибов, а в начале 2002 г. ...в Афганистан направили свои подразделения специального назначения еще три члена ЕС: Франция, Германия и Дания», — отмечает исследователь³⁷. Директор Центра европейских реформ в Лондоне Ч. Грант согласен с увеличением оборонных бюджетов стран Евросоюза в 2001 году, которые стабильно снижались до терактов в Нью-Йорке. По его мнению, с событиями 11 сентября 2001 года «стало легче убедить граждан, что их страны нуждаются в боеспособных вооруженных силах, а также и в том, что и Евросоюз должен быть готов в случае необходимости развернуть свои войска для обороны. Стало также ясно, что для антитеррористической борьбы... нужны и хорошее вооружение, и военное снаряжение. Одна из причин того, что США, начав военную кампанию в Афганистане, приступили к действиям в одностороннем порядке, заключается в том, что у европейских союзников попросту не было необходимого военного потенциала и

³⁵ См., например: *Ньюсом Д., Терк Ван Слайк Дж., Крукеберг Д.* Указ. соч. С. 599.

³⁶ *Журкин В.В.* Евросоюз в XXI веке: европейская политика безопасности и обороны. Доклады Института Европы РАН № 170. М.: Огни ТД, 2005. URL: <http://www.ieras.ru/170.htm> (11.02.2015). С. 49.

³⁷ Там же. С. 50.

соответствующих средств»³⁸. Однако сводить слабости в борьбе с терроризмом только к недостатку военной силы крайне опасно для современной Европы, так как кризис переживает сама идея «войны с террором», перешедшей в затяжные военные конфликты, направленные прежде всего на достижение собственных экономических и политических интересов европейских стран на Ближнем Востоке.

Теракты 2005 года в Лондоне и реакция британских властей

Теракт 7 июля 2005 года состоялся в ситуации эйфории после того, как 6 июля Олимпийский комитет принял решение о проведении в Лондоне Олимпийских игр 2012 года. За два месяца до этого лейбористская партия Тони Блэра вторично одержала победу на выборах, хотя и с меньшим отрывом. От взрывов в лондонском метро погибли 52 человека, были ранены 700 человек. В тот же самый вечер группа, связанная с «Аль-Каидой», объявила о своей ответственности за теракт.

В Европе, как и в мире, это событие привлекло огромное внимание. Из 63 крупных европейских газет, выдержки из которых были проанализированы автором, только одна не разместила на первой полосе сообщений о теракте в Лондоне. Однако, в отличие от опыта испанских властей, кризисные коммуникации правительства Великобритании относят к числу положительных примеров.

Т. Блэр в своем выступлении четко разграничил тех лиц, которые устраивают теракты (а не сторонников какой-либо идеологии, «истинных» и «ложных» граждан и т. п.), и граждан, придерживающихся традиционного британского образа жизни, который предполагает терпимость и свободу. В своем вечернем выступлении по телевидению Т. Блэр указал, что правительству известно, что люди, ответственные за теракты, приписывают себе действия «от имени ислама». Письмо сторонника «Аль-Каиды» появилось ранее на интернет-форуме. Там сообщалось, что британское «правительство крестоносцев» подверглось бомбежке за участие британских войск в операциях в Афганистане и в Ираке³⁹.

Совет Безопасности ООН после внепланового заседания обратился к мировому сообществу с просьбой начать поиск исполнителей, руководства и спонсоров теракта. Совет НАТО провел совещание по поводу сложившейся ситуации. Страны «Большой восьмерки» в своей реакции на теракты показали единство позиции. Главы государств

³⁸ Грант Ч. Укрепление общей европейской внешней оборонной политики // Бэннерман Э., Граббе Х., Грант Ч. и др. Европа после 11 сентября 2001 года: сборник статей. М.: Комитет «Россия в объединенной Европе», 2002. С. 62.

³⁹ Entsetzen über Terroranschläge in London. Mindestens 37 Tote und 700 Verletzte / Bekennen schreiben El Kaidas / G-8 Gipfel zu Ende geführt // Bremer Nachrichten. 08.07.2005.

и правительства в это время проводили встречу в шотландском Гленигле, где обсуждали проблемы изменения климата и помощи жителям стран Африки. В знак бойкота международного терроризма было решено не менять график совещаний. Президент США Дж. Буш озвучил решение участников саммита не прерывать работу по борьбе за «лучший и более гуманный мир», как того хотели бы террористы. Канцлер ФРГ Г. Шредер назвал атаки «коварными». Папа Бенедикт XVI выразил соболезнование членам семей жертв.

Призыв Т. Блэра, несмотря на атаки террористов, сплотиться вокруг традиционных британских ценностей и вернуться к нормальной лондонской жизни встретил одобрение в Британии. Даже политические противники поддержали этот призыв, и это согласие поддерживалось в течение всего июля, когда предпринимались дальнейшие попытки взрывов в метро 21 июля. Даже такой трагический случай, как ошибочный расстрел полицейскими 22 июля человека, принятого за террориста, не смог принципиально изменить в худшую сторону оценку действий властей.

Однако негативный эффект теракта все же проявился: существенно поменялись настроения лондонцев. Если раньше они представлялись открытыми, толерантными, уважающими разнообразие и свободы, то после теракта они стали выступать более с позиций нетерпимости, стремления к ограничению свобод. «Как только англичане непосредственно столкнулись с актами терроризма, количество тех, кто полагал существование угрозы в адрес стран Запада и его ценностей со стороны исламского фундаментализма, увеличилось примерно с 1/3 до 1/2», — заключает Д.В. Кузнецов⁴⁰. Таким образом, был сконструирован устойчивый образ врага, и даже сообщение полиции 13 июля о том, что теракты были исполнены террористами-смертниками британского происхождения, не изменило этих настроений. Исследователи вводят для таких случаев даже термин «дух блицкрига»⁴¹.

Первые сообщения о взрывах в лондонском метро или столкновении поездов поступили в 8 ч. 50 мин. *Sky News* опубликовали первые сообщения о взрыве около 9 ч. 15 мин. В 9 ч. 28 мин. оператор *Metronet* заявил, что инцидент был вызван, скорее всего, перепадом напряжения. В 9 ч. 46 мин. Британская транспортная полиция объявила, что в лондонском метрополитене произошли взрывы. В 9 ч. 47 мин. бомба

⁴⁰ Кузнецов Д.В. События 11 сентября 2001 года и проблема международного терроризма в зеркале общественного мнения. М.: Либроком, 2009. С. 248.

⁴¹ Происхождение этого термина в Британии связывают с лондонским блицем — бомбардировкой Лондона (ночные налеты немецко-фашистской авиации в 1940–1941 годах во время Битвы за Англию).

взорвалась в автобусе. В СМИ было подчеркнуто, что Великобритания перенесла крупнейшие бомбовые удары со времен Второй мировой войны.

В соответствии с классической стратегией кризисных коммуникаций, коммуникации британского правительства были централизованы. Планы действий в чрезвычайной ситуации в Лондоне предусматривают, что мэр города становится центральной фигурой при общении с журналистами, однако он еще не долетел до Лондона с церемонии Олимпийского комитета в Сингапуре, и его функцию взял на себя сэр Йэн Блэр, комиссар лондонской полиции.

Очень быстро был открыт интернет-сайт с заголовком: «Ответные меры после террористической атаки, поразившей Лондон 7 июля 2005 г., предпринимаемые столичной полицией». В 11 ч. 10 мин. Й. Блэр сообщил репортерам, что предположительно имели место взрывы. Он, в соответствии с рекомендациями по ведению кризисных коммуникаций, не высказал мнения о причине взрывов, но сказал: «Мы обеспокоены тем, что это [явно] скоординированное нападение». Й. Блэр в довольно спокойном тоне заявил, что, начиная с терактов 11 сентября 2001 года в США, аварийные службы Лондона готовились к такому инциденту и что «ситуация находится под контролем». Никакой информации о жертвах не было дано⁴².

В последующие дни обязанности по коммуникации с журналистами и семьями пострадавших несли аварийные службы, в частности столичная полиция, которая придерживалась чрезвычайно осторожного подхода в предоставлении информации о жертвах. Приоритетной задачей стало акцентирование внимания не на самой катастрофе, а на тех мерах, которые предпринимались властями и полицией для минимизации ущерба от нее. По этой причине было приостановлено транслирование информации о жертвах теракта, а коммуникационная стратегия была направлена на то, чтобы сообщить целевым аудиториям уверенность в подконтрольности ситуации.

Тони Блэр во время терактов возглавлял конференцию «Большой восьмерки» в Шотландии. Он сделал первое короткое заявление: «Важно, чтобы те, кто занимается терроризмом, поняли, что наша решимость защитить наши ценности и образ жизни сильнее, чем их решимость нести смерть и разрушение невинным людям в желании распространить экстремизм в мире. Независимо от того, что они делают, мы преисполнены решимости не допустить разрушения всего, чем мы дорожим, в этой

⁴² The Handbook of Crisis Communication. P. 459.

стране и в других цивилизованных странах во всем мире»⁴³. Таким образом, в сообщении Т. Блэра выделялся общий враг для всех граждан Британии — терроризм.

Днем ранее министр внутренних дел Чарльз Кларк выступил в палате общин. Заявление Кларка в 12 ч. 45 мин. было также кратким, в нем отсутствовали предположения, были предоставлены только известные факты в следующей формулировке: «Я еще не имею возможности представить заключительный отчет обо всем, что произошло, но я хотел бы и впредь информировать палату настолько качественно, насколько это возможно». О событиях сообщили с большой осторожностью, ни одна определенная группа не была обвинена: «Мы не знаем, кто, какие организации ответственны за эти преступления»⁴⁴. Эти сообщения дополнялись технической информацией о состоянии общественного транспорта, медицинском обслуживании, работе полиции.

Премьер-министр Т. Блэр возвратился в Лондон, где возглавил чрезвычайный комитет, *COBRA (Cabinet Office Briefing Rooms)*. Второе его заявление для прессы, сделанное в 17 ч., также было кратким. Премьер выразил глубокие соболезнования тем, кого «так неожиданно постигло сегодня горе», отдав должное мужеству и стойкости лондонцев, отметив работу аварийных служб. После этого он одобрил заявление Совета мусульман Великобритании, осудившего тех, кто способен утверждать, что террористическая акция могла быть совершена во имя ислама, призвал нацию к единству. В этом заявлении террористам и их противоправным действиям («они пытаются запугать нас», «они стремятся изменить нашу страну, наш образ жизни», «они пытаются разделить наших людей или ослабить нашу решимость») было противопоставлено универсальное «мы»: («мы не изменимся», «мы не будем разделены, наши решения останутся в силе»). В универсальное понятие «нас» Т. Блэр включил традиционные британские ценности: «Мы покажем нашим духом, и достоинством, и тихой истинной силой, что британский народ, что наши ценности переживут их [ценности]»⁴⁵.

Единство, британские ценности, сочувствие жертвам, стойкость лондонцев и продолжение нормальной жизни стали лейтмотивами правительственной коммуникации, эффективно реализованной в итоге в заявлении Т. Блэра палате общин 11 июля:

⁴³ The Handbook of Crisis Communication. P. 459.

⁴⁴ Ibidem.

⁴⁵ Ibid. P. 460.

«7 июля навсегда запомнится как день великой печали для нашей страны и для Лондона». (Он провел несколько исторических параллелей, вспомнив лондонский блиц и силу духа, которую проявили лондонцы во время немецких бомбардировок 6 июля 1940 года. — Д.Б.): «Вчера мы чествовали героев Второй мировой войны, включая тех представителей гражданского населения, кто проявил героизм во время немецких бомбежек. Сегодня Лондон стал совсем другим городом — городом множества культур, религий и рас, в котором очень трудно узнать Лондон 1945 года. Он стал другим, но перед лицом этого бедствия все же можно увидеть нечто знакомое — ту уверенность в своих силах, которая пронизывает атмосферу города, позволяя ему перенести удар... преодолеть бедственное положение»⁴⁶.

С самого начала правительство тщательно разграничило законопослушных граждан всех наций и религий, проживающих как в Великобритании, так и в других странах, и террористов.

Единственным заявлением, противоречащим заявлениям правительства, стало сообщение противника войны в Ираке парламентария Джорджа Гэллоуэя, который утверждал, что британское правительство виновно в осуществлении внешнеполитического курса, поставившего свою страну под удар террористов. Когда Дж. Гэллоуэй задал вопрос на эту тему, представитель премьер-министра ответил: «Сегодня неподходящий день для занятий политикой и для того, чтобы отвечать на попытки подмены понятий»⁴⁷.

В целом правительственные коммуникации в Великобритании являются гораздо более продуманными, чем коммуникации властей США, и ключевым фактором их успеха можно назвать отсутствие попыток правительства создать искусственный и более удобный в политическом отношении образ врага. Однако все чаще объективные слабости коммуникационной стратегии ЕС в борьбе с терроризмом имеют последствием углубление кризиса общественно-политической жизни, проявляющееся в различных аспектах. По мнению специалистов ИЕ РАН, в Европе утверждается «многосоставное общество» (термин политолога Аренда Лейпхарта), «которое может быть крайне нестабильным, подверженным этническому национализму в отличие от национализма гражданского»⁴⁸. В этих условиях обсуждение проблемы терроризма тесно соприкасается с обсуждением проблем взаимоотношений коренного европейского населения и мигрантов.

⁴⁶ The Handbook of Crisis Communication. P. 460.

⁴⁷ Ibid. P. 461.

⁴⁸ Гриневский О.А., Громько А.А. Проблемы экстремизма и терроризма в Европе: причины и следствия. Доклады Института Европы РАН № 239. М.: Рус. сувенир, 2009. С. 54. URL: <http://www.ieras.ru/reports.htm> (12.02.2015).

В ситуации, когда, «с одной стороны, происходит укрепление правых и правонационалистических сил в Европе, что в очередной раз продемонстрировали выборы в Европарламент в июне 2009 г., с другой — все чаще к насильственным методам утверждения своих прав и мировоззрения прибегают вчерашние мигранты»⁴⁹, на политическую арену выходят фигуры, подобные «тулузскому стрелку» или Андерсу Брейвику, что уже довольно давно оценивается как симптомы кризиса политики мультикультурализма, а в ряде случаев даже представители крупных политических партий Европы заявляли о ее очевидном крахе⁵⁰. На этом фоне экстремистская и террористическая пропаганда в Европе, вероятно, будет только усиливаться. «Религиозное» осмысление терроризма (поиск его корней исключительно в религиозной сфере) на фоне кризиса мультикультурализма в прежнем виде (то есть мультикультурализма без практического выхода, не способного сформировать общую идеологию для граждан ЕС, принадлежащих к разным нациям и исповедующих разные религии, не говоря уже о социальных различиях и острых противоречиях в европейском обществе) оборачивается слабой способностью привлечения одновременно представителей западной и восточной культур к активной борьбе с коммуникационным эффектом терроризма.

Террористический акт является классическим примером кризисной ситуации со стремительным развитием событий, при котором аудитория постоянно нуждается в свежей информации о жертвах, наличии или отсутствии угрозы жизни, здоровью, экономическому благополучию и т. п. Не получая такую информацию вовремя из официальных правительственных источников, аудитория начинает ее поиски в альтернативных источниках. Именно на этом этапе существует максимальная опасность для граждан, даже целых общественных институтов, подвергнуться воздействию манипуляций в СМИ, социальных сетях и т. п., получить недостоверную информацию, способную нарушить психофизическую безопасность государства и общества. В соответствии с новой ситуацией перед силовыми структурами ЕС встает задача выработки адекватного коммуникационного обеспечения своей работы.

⁴⁹ Гриневский О.А., Громько А.А. Указ. соч.

⁵⁰ Ахмедова М., Бурмистров П., Вишневецкая Ю. Смерть мульти-культы: Почему европейская модель оказалась на грани краха // Русский репортер. 26.10.2010. № 42 (170). URL: <http://www.rusrep.ru/article/2010/10/26/multi> (11.02.2015).

Наряду с определенными успехами в развитии коммуникационного обеспечения антитеррористической деятельности, такими как охват сообщениями, нацеленными на предотвращение терроризма, большего количества возрастных групп, налаживание стабильной системы обмена информацией по проблеме терроризма в научном и экспертном сообществах, развитие аналитических служб, чьи рекомендации используются при разработке сообщений на широкие целевые аудитории, следует отметить и объективные слабости коммуникационной стратегии ЕС в борьбе с терроризмом.

Слабости коммуникационного обеспечения антитеррористической деятельности вытекают из общих слабостей в работе антитеррористических ведомств. Несмотря на очевидную необходимость развития коммуникационного обеспечения борьбы с терроризмом, развивается прежде всего сеть антитеррористических подразделений, чьей специализацией остаются силовые операции, расследования и т. п. Структуры, отвечающие за сотрудничество с общественными организациями, национальными и религиозными меньшинствами, развиваются как дополнение к сети антитеррористических подразделений. Часто их коммуникационные стратегии остаются не до конца проработанными, что приводит к неодобрению и даже к активным протестам со стороны граждан.

Силовые структуры, организации, чьей прямой функцией является борьба с терроризмом, не могут не оставлять коммуникационный аспект террористической деятельности без внимания. В то же время коммуникационную стратегию самих государственных силовых ведомств, как показывает опыт стран Запада, невозможно построить лишь по общей схеме «ответа» на то усиливающуюся, то ослабевающую угрозу. Коммуникация с общественностью должна учитывать интересы общественности как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе. Она должна быть системной, то есть осуществляться по самым разным каналам для всех целевых аудиторий, оперативной (для чего должна отвечать новейшему уровню развития технических средств) и непротиворечивой в своих сообщениях. Вместе с тем коммуникация государственных органов, в том числе и в борьбе с терроризмом, должна постоянно учитывать данные обратной связи с гражданами.

Построить такую коммуникационную стратегию невозможно, используя только традиционные механизмы пропаганды. Коммуникационное обеспечение работы органов безопасности требует постоянного глубокого научного анализа ситуации, обработки информации об основных проблемах целевой аудитории (внутренней и

внешней), ее социальных и культурных особенностях, уровне подготовленности к восприятию той или иной информации и т. п.

Список литературы:

1. *Алешина И.В.* Паблик рилейшнз для менеджеров. М.: Экмос, 2006.
2. *Ахмедова М., Бурмистров П., Вишневецкая Ю.* Смерть мульти-культы: Почему европейская модель оказалась на грани краха // Русский репортер. 26.10.2010. № 42 (170). URL: <http://www.rusrep.ru/article/2010/10/26/multi> (11.02.2015).
3. *Бодрунова С.С.* Современные стратегии британской политической коммуникации. М.: Товарищество научных изданий КМК, 2010.
4. *Грант Ч.* Укрепление общей европейской внешней оборонной политики // *Бэннерман Э., Граббе Х., Грант Ч. и др.* Европа после 11 сентября 2001 года: сборник статей. М.: Комитет «Россия в объединенной Европе», 2002.
5. *Гринеvский О.А., Громыко А.А.* Проблемы экстремизма и терроризма в Европе: причины и следствия. Доклады Института Европы РАН № 239. М.: Рус. сувенир, 2009. URL: <http://www.ieras.ru/reports.htm> (12.02.2015).
6. *Журкин В.В.* Евросоюз в XXI веке: европейская политика безопасности и обороны. Доклады Института Европы № 170. М.: Огни ТД, 2005. URL: <http://www.ieras.ru/170.htm> (11.02.2015).
7. *Заман А.* Репутационный риск. М.: Олимп-Бизнес, 2008.
8. Концепция внешней политики Российской Федерации. Утверждена Президентом Российской Федерации В.В. Путиным 12 февраля 2013 г. // Министерство иностранных дел Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: www.mid.ru/bdomp/ns-osndoc.nsf/e2f289bea62097f9c325787a0034c255/c32577ca0017434944257b160051bf7f (28.09.2014).
9. *Кузнецов Д.В.* События 11 сентября 2001 года и проблема международного терроризма в зеркале общественного мнения. М.: Либроком, 2009.
10. *Ньюсом Д., Терк Ван Слайк Дж., Крукеберг Д.* Все о PR. Теория и практика паблик рилейшнз. 7-е изд. М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-контакт»; ИНФРА-М, 2001.
11. *Ольшеvский А.С., Ольшеvская А.С.* Негативные PR-технологии. М.: Инфра-М, 2004.
12. Основы государственной политики Российской Федерации в области международной информационной безопасности на период до 2020 года. (Утверждены Президентом Российской Федерации В. Путиным 24 июля 2013 г., № Пр-1753) // Совет Безопасности Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: <http://www.scrf.gov.ru/d>

[ocuments/6/114.html](#) (28.09.2014).

13. *Пашенцев Е.Н.* Коммуникационный менеджмент как важный фактор обеспечения национальной и международной безопасности // Государственное управление. Электронный вестник. 2012. № 34. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/34_2012pashentsev.htm (31.10.2014).

14. Террористические акты 11 сентября 2001 года // Википедия. [2015—2015]. Дата обновления: 25.01.2015. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=68160019> (03.02.2015).

15. *Уайт Т.* Производство эфирных новостей. М.: ГИТР, 2007.

16. *Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М.* Эффективная кризисная коммуникация. Харьков: Гуманитарный центр, 2011.

17. *Хиз Дж., Поттер Э.* Бунт на продажу. Как контркультура создает новую культуру потребления. М.: Добрая книга, 2007.

18. Хронология событий 11 сентября 2001 года // Википедия. [2015—2015]. Дата обновления: 15.01.2015. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=67970947> (03.02.2015).

19. *Шишкина М.А.* Паблик рилейшнз в системе социального управления. СПб.: Изд-ва «Паллада-медиа» и СЗРЦ «РУСИЧ», 2002.

URL: <http://marinashishkina.ru/uploads/pdf/216.pdf> (11.02.2015).

20. *Шомова С.А.* Политическая коммуникация: Социокультурные тенденции и механизмы. М.: ИНИОН, 2004.

21. *Юдинцев И., Сухотерин Л.* Информационная работа в государственном аппарате. М.: Европа, 2003.

22. *Benedetto R., O'Driscoll P.* Poll Finds a United Nation // USA Today. 09.16.2001. URL: <http://usatoday30.usatoday.com/news/nation/2001/09/16/poll.htm> (30.10.2014).

23. *Comunicación y Terrorismo / eds.: U. Cuesta, M.J. Canel, M.G. Gurrionero.* Madrid: Tecnos, 2012.

24. *Cruickshank P., Lister T.* Europe Faces «Greatest Terror Threat Ever» from Jihadists in Iraq and Syria // CNN. 19.06.2014. URL: <http://edition.cnn.com/2014/06/19/world/europe/lister-european-jihadists/index.html> (11.02.2015).

25. Entsetzen über Terroranschläge in London. Mindestens 37 Tote und 700 Verletzte / Bekennen schreiben El Kaidas / G-8 Gipfel zu Ende geführt // Bremer Nachrichten. 08.07.2005.

26. *Fearn-Banks K.* Crisis Communication. A Casebook Approach. 4th Edition. New York; London: Routledge, 2011.

27. *Koraeus M.* Who Knows? The Use of Knowledge Management in Crisis / Crisis Management Europe Research Program. Vol. 36. Stockholm: Swedish National Defence College & CRISMART, 2008. URL: <http://www.fhs.se/Documents/Externwebben/forskning/centrumbildningar/Crismart/Publikationer/Publikationsserier/Crismart36-WhoKnows.pdf> (11.02.2015).
28. *Larsson S., Olsson E.-K., Ramberg B.* Crisis Decision Making in the European Union. Stockholm: CRISMART, 2005.
29. *Pashentsev E.N.* Communication Chains of Management in the Terrorist Activities. Paper presented at the 10th Convention of the Central and East European International Studies Association. Babes-Bolyai University, Cluj, Romania, 12–14 June 2014.
30. Public Law 107–56 — OCT. 26, 2001. Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism (USA Patriot Act) Act of 2001 // U.S. Government Publishing Office [Official Site]. URL: <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ56/pdf/PLAW-107publ56.pdf> (12.02.2015).
31. TE-SAT 2011: EU Terrorism Situation and Trend Report. Europol, 2011. URL: <https://www.europol.europa.eu/content/publication/te-sat-2011-eu-terrorism-situation-and-trend-report-1475> (11.02.2015).
32. TE-SAT 2014: European Union Terrorism Situation and Trend Report 2014. Europol, 2014. URL: <https://www.europol.europa.eu/content/te-sat-2014-european-union-terrorism-situation-and-trend-report-2014> (11.02.2015).
33. The Handbook of Crisis Communication / eds.: W.T. Coombs, Sh.J. Holladay. Southern Gate, UK: Wiley — Blackwell, 2010.
34. UK Raises Terrorism Threat Level to «Severe». Threat Related to Developments in Iraq and Syria and PM Says He Will Table Measures Restricting Travel to Those Places // Al Jazeera. 29.08.2014. URL: www.aljazeera.com/news/europe/2014/08/britain-raises-terror-level-severe-2014829153021786699.html (10.10.2014).

Bazarkina D. Yu.

Crisis Communications Response to the Terrorist Attacks: Examples of the 2001 Terrorist Attacks in New York and 2005 in London

Darya Yu. Bazarkina — Ph.D., Lecturer, Faculty of Philosophy, Lomonosov Moscow State University; Assistant Professor, Sholokhov Moscow State Humanitarian University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: bazarkina-icspsc@yandex.ru

Annotation

The activities of terrorists all around the world have shown that communication opportunities often compensate for their lack of combat strength in comparison with law enforcement agencies and allows them to easily attract new recruits, and shape the agenda for leading media and public authorities. Today terrorism, for the first time in history, can acquire the status of a full-fledged political actor. This threat to national and international security cannot be underestimated by the Russian academic community.

In this article we analyze the experience of crisis communications in the United States after the terrorist attacks of September 11, 2001 and in the UK after the terrorist attacks of July 7, 2005, including the apparent weaknesses in government statements, as well as public reaction to those statements.

Keywords

Terrorism, communication management, USA, European Union, Great Britain, Al-Qaeda.

References:

1. Aleshina I.V. *Pablik rileishnz dlia menedzherov*. Moscow: Ekmos, 2006.
2. Akhmedova M., Burmistrov P., Vishnevetskaia Iu. Smert' mul'ti-kul'ti: Pochemu evropeiskaia model' okazalas' na grani krakha. *Russkii reporter*, 26.10.2010, 42 (170). URL: <http://www.rusrep.ru/article/2010/10/26/multi> (11.02.2015).
3. Bodrunova S.S. *Sovremennye strategii britanskoi politicheskoi kommunikatsii*. Moscow: Tovarishestvo nauchnykh izdaniy KMK, 2010.
4. Grant Ch. Ukreplenie obshchei evropeiskoi vneshnei oboronnoi politiki. *Bennerman E., Grabbe Kh., Grant Ch. i dr. Evropa posle 11 sentiabria 2001 goda: sbornik statei*. Moscow: Komitet «Rossiia v ob'edinennoi Evrope», 2002.
5. Grinevskii O.A., Gromyko A.A. *Problemy ekstremizma i terrorizma v Evrope: prichiny i sledstviia*. Doklady Instituta Evropy RAN № 239. Moscow: Rus. souvenir, 2009. URL: <http://www.ieras.ru/reports.htm> (12.02.2015).
6. Zhurkin V.V. *Evrosoiuz v XXI veke: evropeiskaia politika bezopasnosti i oborony*. Doklady Instituta Evropy № 170. Moscow: Ogni TD, 2005. URL: <http://www.ieras.ru/170.htm> (11.02.2015).
7. Zaman A. *Reputatsionnyi risk*. Moscow: Olimp-Biznes, 2008.
8. Kontsepsiia vneshnei politiki Rossiiskoi Federatsii. Utverzhdena Prezidentom Rossiiskoi Federatsii V.V. Putiny 12 fevralia 2013 g. *Ministerstvo inostrannykh del Rossiiskoi Federatsii* [Ofitsial'nyi sait]. URL: www.mid.ru/bdomp/ns-osndoc.nsf/e2f289bea62097f9c325787a0034c255/c32577ca0017434944257b160051bf7f (28.09.2014).
9. Kuznetsov D.V. *Sobytiia 11 sentiabria 2001 goda i problema mezhdunarodnogo terrorizma v zerkale obshchestvennogo mneniia*. Moscow: Librokom, 2009.
10. N'iusom D., Terk Van Slaik Dzh., Krukeberg D. *Vse o PR. Teoriia i praktika pablik rileishnz*. 7-e izd. Moscow: Konsaltingovaia grupa «IMIDZh-kontakt»; INFRA-M, 2001.

11. Ol'shevskii A.S., Ol'shevskaiia A.S. *Negativnye PR-tehnologii*. Moscow: Infra-M, 2004.
12. Osnovy gosudarstvennoi politiki Rossiiskoi Federatsii v oblasti mezhdunarodnoi informatsionnoi bezopasnosti na period do 2020 goda. (Utverzhdeny Prezidentom Rossiiskoi Federatsii V. Putiny 24 iulia 2013 g., № Pr-1753). *Sovet Bezopasnosti Rossiiskoi Federatsii* [Ofitsial'nyi sait]. URL: <http://www.scrf.gov.ru/documents/6/114.html> (28.09.2014).
13. Pashentsev E.N. Kommunikatsionnyi menedzhment kak vazhnyi faktor obespecheniia natsional'noi i mezhdunarodnoi bezopasnosti. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyi vestnik*, 2012, 34. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/34_2012pashentsev.htm (31.10.2014).
14. Terroristicheskie akty 11 sentiabria 2001 goda. *Vikipediia*. [2015—2015]. Data obnovleniia: 25.01.2015. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=68160019> (03.02.2015).
15. Uait T. *Proizvodstvo efirnykh novostei*. Moscow: GITR, 2007.
16. Ulmer R., Sellnau T., Sidzher M. *Effektivnaia krizisnaia kommunikatsiia*. Khar'kov: Gumanitarnyi tsentr, 2011.
17. Khiz Dzh., Potter E. *Bunt na prodazhu. Kak kontrkul'tura sozdaet novuiu kul'turu potrebeniia*. Moscow: Dobraia kniga, 2007.
18. Khronologiya sobytii 11 sentiabria 2001 goda. *Vikipediia*. [2015—2015]. Data obnovleniia: 15.01.2015. URL: <http://ru.wikipedia.org/?oldid=67970947> (03.02.2015).
19. Shishkina M.A. *Pablik rileishnz v sisteme sotsial'nogo upravleniia*. Saint Petersburg: Izd-va «Palladamedia» i SZRTs «RUSICH, 2002. URL: <http://marinashishkina.ru/uploads/pdf/216.pdf> (11.02.2015).
20. Shomova S.A. *Politicheskaia kommunikatsiia: Sotsiokul'turnye tendentsii i mekhanizmy*. Moscow: INION, 2004.
21. Iudintsev I., Sukhoterin L. *Informatsionnaia rabota v gosudarstvennom apparate*. Moscow: Evropa, 2003.
22. Benedetto R., O'Driscoll P. Poll Finds a United Nation. *USA Today*, 09.16.2001. URL: <http://usatoday30.usatoday.com/news/nation/2001/09/16/poll.htm> (30.10.2014).
23. *Comunicación y Terrorismo* / eds.: U. Cuesta, M.J. Canel, M.G. Gurrionero. Madrid: Tecnos, 2012.
24. Cruickshank P., Lister T. Europe Faces «Greatest Terror Threat Ever» from Jihadists in Iraq and Syria. *CNN*, 19.06.2014. URL: <http://edition.cnn.com/2014/06/19/world/europe/lister-european-jihadists/index.html> (11.02.2015).
25. Entsetzen über Terroranschläge in London. Mindestens 37 Tote und 700 Verletzte / Bekennen schreiben El Kaidas / G-8 Gipfel zu Ende geführt. *Bremer Nachrichten*, 08.07.2005.
26. Fearn-Banks K. *Crisis Communication. A Casebook Approach*. 4th Edition. New York; London: Routledge, 2011.
27. Koraeus M. *Who Knows? The Use of Knowledge Management in Crisis* / Crisis Management Europe Research Program. Vol. 36. Stockholm: Swedish National Defence College & CRISMART, 2008. URL: <http://www.fhs.se/Documents/Externwebben/forskning/centrumbildningar/Crismart/Publikationer/Publikationsserier/Crismart36-WhoKnows.pdf> (11.02.2015).
28. Larsson S., Olsson E.-K., Ramberg B. *Crisis Decision Making in the European Union*. Stockholm: CRISMART, 2005.
29. Pashentsev E.N. *Communication Chains of Management in the Terrorist Activities*. Paper presented at the 10th Convention of the Central and East European International Studies Association. Babes-Bolyai University, Cluj, Romania, 12–14 June 2014.

30. Public Law 107–56 — OCT. 26, 2001. Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism (USA Patriot Act) Act of 2001. *U.S. Government Publishing Office* [Official Site]. URL: <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ56/pdf/PLAW-107publ56.pdf> (12.02.2015).
31. *TE-SAT 2011: EU Terrorism Situation and Trend Report*. Europol, 2011.
URL: <https://www.europol.europa.eu/content/publication/te-sat-2011-eu-terrorism-situation-and-trend-report-1475> (11.02.2015).
32. *TE-SAT 2014: European Union Terrorism Situation and Trend Report 2014*. Europol, 2014.
URL: <https://www.europol.europa.eu/content/te-sat-2014-european-union-terrorism-situation-and-trend-report-2014> (11.02.2015).
33. *The Handbook of Crisis Communication* / eds.: W.T. Coombs, Sh.J. Holladay. Southern Gate, UK: Wiley — Blackwell, 2010.
34. UK Raises Terrorism Threat Level to «Severe». Threat Related to Developments in Iraq and Syria and PM Says He Will Table Measures Restricting Travel to Those Places. *Al Jazeera*, 29.08.2014.
URL: www.aljazeera.com/news/europe/2014/08/britain-raises-terror-level-severe-2014829153021786699.html (10.10.2014).