

ПРЕДИСЛОВИЕ КО ВТОРОМУ ИЗДАНИЮ

Необходимость переиздания учебника «Ситуационный анализ в связях с общественностью» продиктована следующими обстоятельствами.

Предыдущее издание вышло в 2009 г. За прошедшее время произошли кардинальные изменения в развитии коммуникационных профессий и соответствующих образовательных программах:

- две различные по сути специальности фактически объединены в одну, в результате чего сложилась и функционирует новая образовательная программа «Реклама и связи с общественностью»;
- Министерством образования и науки четко обозначена стратегия совмещения требований образовательных и профессиональных стандартов, таким образом, требования рынка и работодателей становятся главным ориентиром при подготовке специалистов;
- интеграция принципов так называемой болонской системы в российское высшее образование привела к формированию двухуровневой структуры подготовки специалистов — бакалавриата и магистратуры;
- в российской высшей школе произошел переход к государственному образовательному стандарту нового поколения (так называемому ФГОС 3++), в соответствии с которым вырабатываются Примерные основные образовательные программы (ПООП).

В связи с этими обстоятельствами новое издание учебника своевременно и будет востребовано в рамках новой учебной программы «Реклама и связи с общественностью», так как в профессиональном стандарте по связям с общественностью метод ситуационного анализа занимает весомое место. Более того, новое издание призвано отвечать запросам двух уровней образования — бакалавриата и магистратуры. При этом в соответствии с компетенциями ФГОС 3++ и учебными дисциплинами новой ПООП учебник, предназначенный для образовательного направления «Реклама и связи с общественностью», будет полезен для целого ряда дисциплин: «Организация и проведение коммуникационных кампаний», «Основы управления проектами в рекламе и СО», «Интегрированные коммуникации», «Управление коммуникационными проектами», «Разработка и реализация коммуникационной стратегии».

Кейсы и ситуационные задачи, приведенные в обновленном издании учебника, дают представление о возможностях практического применения метода ситуационного анализа на реальных примерах, а материал, изложенный в главе 4, знакомит с принципиально новыми подходами к исследованиям с точки зрения сбора эмпирических данных.

Авторы обращают внимание читателей, что в условиях динамичного развития рынка ряд компаний, на базе которых рассматривается методика ситуационного анализа, изменили свое название или прошли реструктуризацию (см., например, кейс 16).

Авторский коллектив надеется, что предлагаемое издание будет полезно не только студентам и преподавателям, но и практикам коммуникативной сферы.

ЧАСТЬ I

Теоретические основы ситуационного анализа

Глава 1. Ситуационный анализ: этапы формирования метода, понятийный аппарат

1.1. Смысловое многообразие понятия «ситуация». 1.2. Целесообразность применения метода ситуационного анализа. 1.3. Виды и типы ситуаций

1.1. Смысловое многообразие понятия «ситуация»

Метод ситуационного анализа (часто употребляется его синоним — кейс-метод) сформировался в социологической науке в первой половине XX в. Сложность данного метода требует создания его концепции, а это возможно только на основе определения понятий и категорий, на которых он базируется. К таким понятиям относятся, прежде всего, «ситуация», «анализ», а также производное от них «ситуационный анализ» (СА).

Понятие «социальная ситуация» было введено в методику анализа социальных явлений и процессов представителями Чикагской школы социологии У. Томасом и Ф. Знанецким. В труде «Польский крестьянин в Европе и Америке» (1920) они использовали этот термин для обозначения ситуации, включающей в себя три взаимосвязанных элемента: объективные условия (социальные нормы и ценности); установки индивида и группы; определение ситуации действующим лицом, то есть осознание этих установок.

Сегодня понятие «социальная ситуация» трактуется весьма широко. Согласно, например, феноменологическому подходу поведение субъекта определяет не та ситуация, которую можно описать объективно, а та, которую он проживает в своем сознании. С позиций структурного функционализма (американские социологи П. Лазарсфельд и Р. Мертон) под ситуацией понимается сочетание характеристик и обстоятельств, создающих ту или иную обстановку, положение. Важнейшим атрибутом ситуации, по их мнению, является наличие в ее основании проблемы.

С точки зрения различных методологических подходов базовое понятие ситуации может нести разную смысловую нагрузку.

Во-первых, при *событийном подходе* под ситуацией понимают совокупность событий, связанных в целостность единой проблемой.

По внешнему виду это может быть некоторая цепь, круг событий или их узел. Концептуальной основой для осмысления понятия ситуации в этом случае служит теория событий.

Во-вторых, с точки зрения *условий деятельности* ситуацию можно представить в виде их комплекса, определяющего проблему. Сущность ситуации в этом аспекте изучает теория деятельности и праксиология (прагматика).

И наконец, в-третьих, в рамках *факторного подхода* ситуацию рассматривают как сложное взаимодействие различных факторов, сочетание характеристик и обстоятельств, создающих определенную обстановку, положение. При данном подходе ситуацию исследуют с помощью факторного анализа.

Таким образом, современная трактовка термина «ситуация» предполагает несколько смысловых контекстов:

- под ситуацией понимается некоторое *состояние* протекающего процесса, имеющего относительно устойчивый характер;
- это состояние содержит в себе *противоречие*, которое должно разрешиться. Поэтому подобное состояние является нестационарным, временным и должно измениться. Противоречивость ситуации создает в ней мощный потенциал развития, перехода к другим ситуациям.

Наличие описанного состояния и его разрешение крайне важны для деятельности людей, поскольку это состояние затрагивает человеческие интересы и требует порой незамедлительного решения, так как в противном случае может привести к невозполнимым потерям.

Ситуация предполагает вмешательство в нее человека, который стремится преобразовать это состояние из нежелательного в желаемое.

Ситуации проявляются в тех системах, где отсутствует жесткое регулирование поведения людей, действует совокупность сил, работают механизмы конкуренции. В этом отношении именно коммуникационная сфера является наиболее открытой системой, границы которой весьма условны. Связи с общественностью, занимаясь, в том числе и главным образом, исследованием роли коммуникационной политики в жизнедеятельности организации и используя ситуационный анализ для правильного планирования такой политики, должны определить свой подход к оценке ситуации в организации. Профессионалам в сфере коммуникаций следует выработать собственное понимание того, какой смысл вкладывается в содержание понятия «ситуация».

Ситуация — *одноактность и неповторимость возникновения множества событий, стечения обстоятельств и положений, возникающих в различных подразделениях организации в процессе осуществления ее*

жизнедеятельности как внутри организации, так и во внешней сфере. Ситуацию следует рассматривать как побуждение к принятию решения, как сигнал к регулярному отслеживанию положения дел в организации независимо от того, насколько спокойно или тревожно развиваются события. Совокупность меняющихся или устойчивых ситуаций и составляет все сложное содержание деятельности организации. Однако ситуация сама не подсказывает пути разрешения ситуации, и при необходимости для поиска надежных путей выхода из неблагоприятной ситуации как раз и следует провести ситуационный анализ.

Несмотря на многообразие трактовок и концептуальных подходов к пониманию сущности ситуации, можно выделить то общее свойство, которое дает возможность определить ее как результат социальных изменений: данная ситуация вытекает из предыдущей и обуславливает последующую. Таким образом, всю жизнедеятельность организации следует рассматривать как череду, цепь непрерывно сменяющих одна другую ситуаций.

Другая основополагающая категория — «анализ» — тоже достаточно сложна. В понятии «анализ» заложены два смысловых подхода. При узком подходе под анализом понимается некоторая совокупность приемов мышления, мысленное разложение целого на составные части, которое позволяет получить представление о строении исследуемого объекта, его структуре, частях. При широком подходе анализ не сводится только к собственно мыслительным процедурам разложения объекта, чаще он представляет собой причинный анализ, предполагающий выявление причинно-следственных связей, определяющих состояние и функционирование объекта. В связи с этим анализ отождествляется с исследовательской деятельностью вообще.

Ситуационный анализ как раз и выступает таким видом анализа, который характеризуется своеобразием и неповторимостью аналитической деятельности. Этот метод предполагает использование разнообразных инструментов аналитики, приложимых к осмыслению ситуации. При этом чем богаче арсенал используемых в нем способов и процедур исследования, тем значимее его возможности.

Проведение ситуационного анализа связано с постановкой ряда задач:

- осуществление проблемного структурирования, предполагающее выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей разрешения (проблемный анализ);
- определение характеристик, структуры ситуации, ее функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ);
- установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий ее развертывания (причинно-следственный анализ);

- диагностика содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизация (праксеологический анализ);
- построение системы оценок ситуации, ее составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксеологический анализ);
- подготовка прогнозов относительно вероятного и желательного будущего (прогностический анализ);
- выработка рекомендаций относительно действующих в ситуации лиц (рекомендательный анализ);
- разработка программ деятельности в исследуемой ситуации (программно-целевой анализ).

Необходимо подчеркнуть, что конкретный кейс предполагает решение далеко не всего комплекса перечисленных аналитических задач, он может ограничиться постановкой лишь некоторых из них. Кроме того, метод ситуационного анализа, осуществляемый в разных сферах, имеет свою специфику. Это относится прежде всего к сфере коммуникационных отношений, где использование кейс-метода обладает ярко выраженными особенностями.

Технология ситуационного анализа включает применение совокупности приемов и методов осмысления ситуации, ее структуры и факторов, определяющих тенденции ее развития. Ситуационный анализ основывается на принципе системности.

Коммуникативный аспект в рамках ситуационной теории поведения отдельного индивида или группы, временно объединившихся индивидов, равно как и членов давно устоявшегося коллектива, успешно развивался Дж. Грюнигом, одним из ведущих американских теоретиков в области публичных релейшнз. Его подход к пониманию понятия «ситуации» покоится на трех постулатах¹:

- осознание индивидом, группой наличия проблемы;
- вынужденное признание наличия проблемы в конкретной ситуации;
- степень, уровень вовлеченности в проблему индивида или группы.

В качестве базисного положения своей теории Грюниг использовал концепцию осознания наличия проблемы, разработанную Дж. Дьюи и Г. Блумером и опубликованную в 1966 г. Эти американские социологи определяли концепцию осознания наличия проблемы как понимание того, что в ситуации что-то неясно, чего-то недостает, требуются ее дополнительное исследование и более подробный анализ. Основываясь на изучении поведения в обычной жизни, они установили, что во всех

¹ Excellent Public Relations and Effective Organizations / ed. by J. Grunig. Lawrence Erlbaum Associates Publishers. L., 2002. P. 134–140.