

Presentación del Monográfico: Gestión de la Comunicación de crisis. Presente y futuro

Gema Lobillo Mora: Universidad de Málaga. España.
gmlobillo@uma.es

Andreas Schwarz: Universidad Tecnológica de Ilmenau. Alemania.
andreas.schwarz@tu-ilmenau.de

Almudena Barrientos-Báez: Universidad Complutense de Madrid. España.
alambarri@ucm.es

Desde mediados de la década de 1990 se ha producido un aumento sustancial de la importancia de la investigación en comunicación de crisis a nivel internacional. Así lo indica el aumento de las publicaciones en revistas científicas (An y Cheng, 2010; Ha y Boynton, 2014) y la creciente institucionalización académica ejemplificada en divisiones o grupos de trabajo en asociaciones científicas internacionales (por ejemplo, ECREA - *European Communication Research and Education Association* e IAMCR - *International Association for Media and Communication Research*) y en nuevas revistas especializadas como el *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*.

En la investigación sobre relaciones públicas, la gestión de la comunicación de crisis se identificó como la subdisciplina más importante hace más de una década (Coombs, 2010). De hecho, la investigación sobre la comunicación de riesgos y crisis abarca muchas subdisciplinas de la comunicación, las ciencias sociales y las humanidades, así como la gestión y la empresa. En menor medida, se pueden encontrar referencias al campo en las ciencias naturales, la ingeniería, la medicina y la salud (Diers-Lawson, 2017).

Entre otras razones, este interés por la comunicación de crisis que trasciende las fronteras disciplinarias y nacionales se explica por su relevancia social, por la aparición y el impacto cada vez más evidentes de las llamadas *megacrisis*. Éstas "crean amenazas especialmente significativas, desbordan la capacidad de respuesta y tienen consecuencias a corto y largo plazo" (Sellnow y Seeger, 2021, p. 6). Las observaciones globales del cambio climático y las múltiples crisis resultantes, a menudo provocadas por el hombre, así como las pandemias globales como la covid-19, no sólo han puesto en tela de juicio a la sociedad y a sus responsables en general, sino también a la utilidad y aplicabilidad de las teorías e investigaciones disponibles. "El estado de la comunicación de crisis sigue siendo escandalosamente americano-céntrico y no refleja las necesidades y la realidad global de la comunicación de crisis hoy en día" (Diers-Lawson, 2017, p. 2).

Este sesgo regional se manifiesta tanto en los objetos de investigación empírica como en los marcos teóricos. Estos últimos han estado a menudo dominados por enfoques como la Teoría de la Restauración de la Imagen, la Teoría de la Comunicación de Crisis Situacional, o diferentes aplicaciones del *Framing* (Ha y Boynton, 2014). Sin embargo, los esfuerzos por integrar los campos históricamente separados de la comunicación de riesgos y la comunicación de crisis también revelaron un espectro mucho más amplio de modelos y teorías que han sido utilizados por los

académicos y que potencialmente enriquecerán la investigación futura y ampliarán la aplicabilidad a la práctica (Sellnow y Seeger, 2021).

Para dar cuenta del carácter cada vez más internacional o global de las crisis y de la comunicación de crisis, se necesita más investigación comparativa transcultural, así como la construcción de teorías para entender las variaciones y las constantes en la gestión, la comunicación, la percepción y la respuesta a las crisis (Schwarz *et al.*, 2016). Además de las crisis globales, los avances tecnológicos también tienen el potencial de cambiar sustancialmente la naturaleza y la práctica de la comunicación de crisis. Los recientes desarrollos y aplicaciones de la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la realidad virtual y la comunicación móvil ya se están probando en las comunicaciones corporativas y la gestión de catástrofes (Schwarz *et al.*, 2016; Zerfass *et al.*, 2020). Este hecho crea nuevos requisitos para las competencias de los comunicadores de crisis a la hora de tratar con las tecnologías, pero también con respecto a los tipos de crisis cambiantes o a las dinámicas de crisis. Esto último se ejemplifica con los ciberataques, el fracaso o los usos poco éticos de las aplicaciones de IA, las violaciones de datos y de la privacidad, la vigilancia masiva o el desarrollo de armas autónomas.

En conclusión, podemos afirmar la creciente necesidad de la sociedad de comprender mejor las causas, la evolución y los resultados de las crisis y su complejidad ante acontecimientos recientes como el cambio climático, las pandemias y los conflictos armados. Esto requiere un esfuerzo culturalmente diverso, teórico y multidisciplinar para analizar el papel de la comunicación en la construcción social del riesgo o las crisis y su impacto en los responsables de la toma de decisiones, el público y las víctimas potenciales.

Este volumen es una contribución en ese sentido al analizar la comunicación de riesgos y crisis en el contexto de la pandemia de la covid-19 en España y Portugal con diferentes perspectivas y aplicaciones institucionales.

Las investigaciones de este monográfico abordan las implicaciones comunicativas en el ámbito de la moda (en la relación entre las marcas españolas y los *influencers*), la gestión del teletrabajo, las estrategias de comunicación de los anunciantes españoles, la comunicación de riesgos y crisis del Ayuntamiento de Málaga, y el uso de Twitter como herramienta de comunicación de los destinos turísticos en España y Portugal durante la pandemia.

Presentation of the Monograph: Crisis Communication Management. Present and future

Since the mid-1990s, there has been a substantial increase in the importance of crisis communication research internationally. This is indicated by the increase in publications in scientific journals (An & Cheng, 2010; Ha & Boynton, 2014) and the growing academic institutionalization as exemplified by divisions or working groups at international scientific associations (e.g., ECREA - European Communication Research and Education Association and IAMCR - International Association for Media and Communication Research) and new specialized journals such as the Journal of International Crisis and Risk Communication Research.

In public relations research, crisis communication management was identified as the most important subdiscipline more than a decade ago (Coombs, 2010). But in fact, research on risk and crisis communication spans across many sub-disciplines in communication, social sciences and humanities,

as well as management and business. To a lesser extent, references to the field can be found in science, engineering, medicine, and health (Diers-Lawson, 2017).

Among other reasons, this interest in crisis communication transcending disciplinary and national boundaries can be explained by its societal relevance and the increasingly obvious emergence and impact of so-called mega crises. They “create especially significant threats, overwhelm capacity to respond, and have both short- and long-term consequences” (Sellnow & Seeger, 2021, p. 6). Global observations of climate change and the multiple resulting, often man-made, crises as well as global pandemics such as covid-19 have not only challenged society and its decision-makers at large, but also the usefulness and applicability of available theories and research. “The state of crisis communication remains shockingly American-centric and fails to reflect the needs and global reality of crisis communication today” (Diers-Lawson, 2017, p. 2).

This regional bias is manifest in both, empirical research objects and theoretical frameworks. The latter have often been dominated by approaches like Image Restoration Theory, the Situational Crisis Communication Theory, or different applications of Framing (Ha & Boynton, 2014). However, efforts of integrating the historically separate fields of risk communication and crisis communication also revealed a much broader spectrum of models and theories that have been used by scholars and that will potentially enrich future research and broaden the applicability to practice (Sellnow & Seeger, 2021). To account for the increasingly international or global character of crises and crisis communication, more cross-cultural comparative research as well as theory building is needed to understand variations and constants in managing, communicating, perceiving, and responding to crises (Schwarz *et al.*, 2016).

In addition to global crises, technological developments also have the potential to substantially change the nature and practice of crisis communication. Recent developments and applications of artificial intelligence, machine learning, virtual reality, and mobile communication are already being tested in corporate communications and disaster management (Schwarz *et al.*, 2016; Zerfass *et al.*, 2020). This creates new requirements for the competencies of crisis communicators in dealing with technologies, but also with regard to changing crisis types or crisis dynamics. The latter is exemplified by cyberattacks, the failure or unethical uses of AI applications, data breaches and violations of privacy, mass surveillance, or the development of autonomous weapons.

In conclusion, we can state an increasing need of society to better understand the causes, developments, and outcomes of crises and their complexity in face of recent developments such as climate change, pandemics, and armed conflicts. This requires a culturally diverse, theory-driven, and multidisciplinary effort of analyzing the role of communication in the social construction of risk or crises and its impact on decision-makers, publics as well as potential victims.

This volume is a contribution in that regard by analyzing risk and crisis communication in the context of the covid-19 pandemic in Spain and Portugal with different institutional perspectives and applications. The studies in this monograph address the communication implications in the field of fashion (on the relationship between Spanish brands and influencers), the management of teleworking, the communication strategies of Spanish advertisers, risk and crisis communication of the Malaga City Council, and the use of Twitter as a communication tool for tourist destinations in Spain and Portugal.

Literature:

- An, S.-K., & Cheng, I.-H. (2010). Crisis communication research in public relations journals: Tracking research trends over thirty years. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The handbook of crisis communication* (pp. 65-90). Wiley-Blackwell.
- Coombs, W. T. (2010). Crisis communication and its allied fields. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The handbook of crisis communication* (pp. 54-64). Wiley-Blackwell.
- Diers-Lawson, A. (2017). A State of Emergency in Crisis Communication an Intercultural Crisis Communication Research Agenda. *Journal of Intercultural Communication Research*, 46(1), 1-54. <https://doi.org/10.1080/17475759.2016.1262891>
- Ha, J. H., & Boynton, L. (2014). Has crisis communication been studied using an interdisciplinary approach? A 20-year content analysis of communication journals. *International Journal of Strategic Communication*, 8(1), 29-44. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2013.850694>
- Schwarz, A., Binetti, J.-C., Broll, W., & Mitschele-Thiel, A. (2016). New technologies and applications in international crisis communication and disaster management. In A. Schwarz, M. Seeger, & C. Auer (Eds.), *The Handbook of International Crisis Communication Research* (pp. 465-477). Wiley Blackwell.
- Schwarz, A., Seeger, M. W., & Auer, C. (2016). Significance and structure of international risk and crisis communication research: Toward an integrative approach. In A. Schwarz, M. Seeger, & C. Auer (Eds.), *The handbook of international crisis communication research* (pp. 1-10). Wiley Blackwell.
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2021). *Theorizing Crisis Communication* (2 ed.). Wiley Blackwell.
- Zerfass, A., Hagelstein, J., & Tench, R. (2020). Artificial intelligence in communication management: a cross-national study on adoption and knowledge, impact, challenges and risks. *Journal of Communication Management*, 24(4), 377-389. <https://doi.org/10.1108/JCOM-10-2019-0137>