

W. Timothy Coombs (2004). Impact of Past Crises on Current Crisis Communication: Insights From Situational Crisis Communication Theory. *Journal of Business Communication*, 41(3), 265 - 289.

Een crisis kan nooit als een op zichzelf staande gebeurtenissen beoordeeld worden. Het zal niemand verbazen dat het zogenaamde 'crisisverleden' van een organisatie een impact heeft op de mate waarin de reputatie van een bedrijf ter discussie komt te staan. In een nieuwe experimentele studie ging Coombs na wat de precieze rol is van dat crisisverleden. Het onderzoek toont aan dat het verband tussen het crisisverleden en de perceptie van de verantwoordelijkheid voor de nieuwe crisis beperkt blijft. De (negatieve) impact van vroegere crisissen op de reputatie van het bedrijf is echter zeer groot. En, hoe sterker de gelijkenis is tussen de voorbije crisissen en de huidige crisis, hoe sterker uitgesproken die impact is.

De studie bewijst dus hoe belangrijk het is om rekening te houden met het crisisverleden, te meer omdat in de media die voorbije crisissen vaak aangehaald worden als een soort referentiekader voor het publiek. De ontploffing in de Tosco-raffinaderij in 1999 is hiervan een typisch voorbeeld. Een persoon die betrokken was bij een gelijksoortige ontploffing in 1977, werd namelijk twintig jaar later opnieuw slachtoffer bij de ramp. Zelfs als er geen (technisch) verband zou bestaan tussen beide crisissituaties, is het in dergelijke gevallen belangrijk dat het crisismanagement rekening houdt met dit gegeven. Verontschuldigen en rechtvaardigen – in principe de geijkte reactie bij een ongeluk door een technische fout – volstaan dan ook niet in dergelijke situaties.