

Взаимодействие органов государственной власти и СМИ

Сергей Богданов

доцент кафедры стратегических
коммуникаций факультета государственного
управления МГУ имени М.В.Ломоносова

Рейтинг одобрения деятельности общественных институтов

1 место	Российская армия	81,8%
2 место	РПЦ	62,3%
3 место	СМИ	51,4%
4 место	Правоохранительные органы	50,6%
5 место	Общественная палата	39,1%

ВЦИОМ, октябрь 2019

Рейтинг неодобрения общественных институтов

1 место	Судебная система	43,8
2 место	Оппозиция	40,3
3 место	Политические партии	38,3
4 место	СМИ	36,6
5 место	Профсоюзы	34,3

ВЦИОМ, октябрь 2019

Ошибка 1: с позиции превосходства



27 сентября пресс-секретарь Президента Украины **Юлия Мендель** перекрыла дорогу журналисту, который пытался задать вопрос главе ОП Андрею Богдану, и взяла сотрудника СМИ за руку, пытаясь помешать подойти ближе к главе ОП.

Та же ситуация повторилась, когда корреспондент попробовал задать вопрос Владимиру Зеленскому. При этом многие издания, освещая инцидент, сообщили, что Мендель «толкнула» журналиста. Журналисты требуют уволить Юлию Мендель



15 августа на одном из Youtube-каналов появилась аудиозапись, в которой руководитель пресс-службы губернатора Иркутской области **Ирина Алашкевич** допустила оскорбительные высказывания в адрес пострадавших от наводнения в Тулуно. 15 сентября Ирина Алашкевич подала в отставку

Ошибка 2: с позиции жертвы



Заместитель руководителя
ФСИН
Валерий Максименко

«Вот пример: начальник колонии — это пару недель назад было — головой в унитаз окунает заключенного, а после этого становится исполняющим обязанности первого заместителя управления, в котором больше десятка таких колоний. Скажите честно, как это комментировать?.. Со стыда хочется под землю провалиться» (15.11.2019).

При этом: «Мы и дальше ничего не собираемся скрывать от нашего общества, от нашего народа»

17 ноября Валерий Максименко подал в отставку

Ошибка 3: самопиар



Владимир Маркин официальный представитель СК РФ (2007-2016)

Комментируя слова премьер-министра Д.А. Медведева:

«очень странно было услышать комментарии, не только оскорбляющие следователей СК России, но и подрывающие авторитет всех правоохранительных органов страны» (8 декабря 2012 г.)

21 сентября 2016 г. Владимир Маркин подал рапорт об отставке

Специфика media relations в сфере межнациональных отношений

- Кризисные ситуации не всегда имеют под собой фактическую основу. Интерпретации в СМИ сами по себе накручивают информационную спираль, что может привести к созданию токсичной информационной среды и дальнейшей эскалации конфликта
- Множество субъектов коммуникации: органы государственной власти различных уровней, правоохранительные ведомства, некоммерческие организации
- Ключевая задача ответственного за взаимодействие со СМИ: информационный детокс, тушение информационного пожара

Особенности современной информационной среды

Постправда - информационная среда, в которой решающее влияние на формирование общественного мнения имеет воздействие на эмоции, личные убеждения, ценности, а не представление аудитории объективных фактов

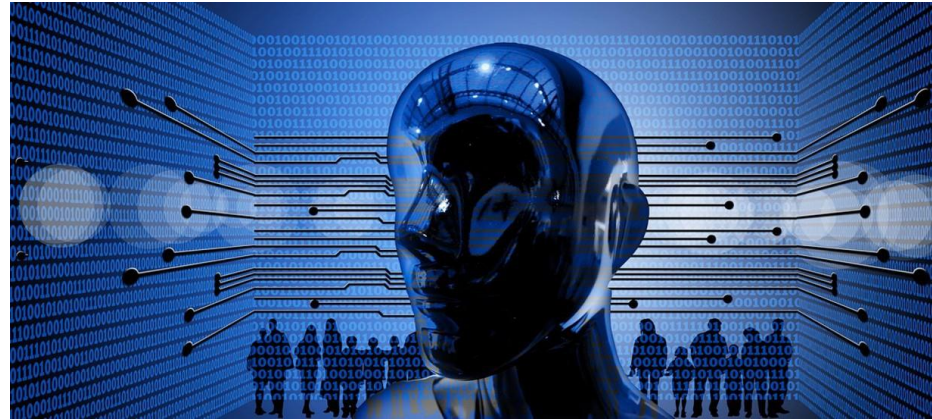
Фактоиды - события, ставшие таковыми только в результате их упоминания в СМИ

Fake news - сфальсифицированные события, сгенерированные таким образом, чтобы быть похожими на правду и привлечь максимальное внимание аудитории



Коммуникативный капитализм

- Форма позднего капитализма, при которой ценности, провозглашаемые в качестве базовых для демократического развития общества, приобретают материальное воплощение в сетевых коммуникационных технологиях
- Политика превращается в динамичный набор профессиональных практик, реализуемых в средствах массовой информации, рекламе и связях с общественностью



- Маркетизация различных сфер общественной жизни, направленная на увеличение зрелищности и привлечение внимания

Сообщение как contribution

- Смысл, содержание сообщения, обратная связь не имеют значения
- Важен сам вклад в постоянно циркулирующий поток данных
- Чтобы быть заметным, вклад должен обладать новизной, асимметричностью
- Снижение ценности смыслового содержания сообщения приводит к отрицанию коммуникации самой себя, и, таким образом, к возникновению новых барьеров

Основной ресурс - внимание

- Внимание - время, которое индивид тратит на коммуникативный акт в цифровой среде
- Производится пользователями, может быть конвертировано в материальные блага
- Задача СМИ – захватывать (enclose) внимание пользователей, развлекая и, как максимум, контролируя их

Рейтинг онлайн-СМИ

LENTA.RU	52,4 млн.
 РИА НОВОСТИ	47,3 млн.
	38,9 млн.
газета.ru	36,1 млн.
	25,1 млн.

Рамблер/Топ-100, октябрь-ноябрь 2019

Кликбейт-заголовки

- Притягательные заголовки, обеспечивающие рост посещаемости веб-ресурса и, соответственно, рост прибыли
- Сообщают только часть информации, часто - в измененном (искаженном) виде
- Кликбейт выполняет функцию eye-stopper, вызывая интерес к следующему за кликбейтом тексту

Кликбейт 1:

ключевые слова - эмоциональные триггеры

**В ход пошли ножи и топоры:
что случилось в Чемождановке**

**Побоище в Чемождановке: за
дело взялся Следственный
комитет**

**Цыгане возвращаются в Пензенскую
область под конвоем**



Брошенные домашние питомцы в Чемождановке и Лопатках стали есть друг друга

**Насилие в Чемождановке: как
ОМОН работает с цыганами**

Кликбейт 2:

противопоставление - конфликт

**Цыгане всем табором пригрозили
искалеченной в ДТП россиянке связями**

**Война с цыганами: чего
требуют жители Чемодановки**

После драки в Пензенской области в полицию попали более 170 человек

**Российские селяне начали «войну»
против цыган, попытавшихся
изнасиловать местную жительницу**

Кроме того, они приставали к беременной

Кликбейт 3: подмена понятий и смещение акцентов

**В России отменили
принудительное расселение
цыган**

18:24 11.09.2019  8353



© РИА Новости / Светлана Самсонова

Цыгане из Чемодановки. Архивное фото

Кликбейт 4:

ВИДОИЗМЕНЕНИЕ ЦИТАТ

«Пострадавших от цыган девочек я
искала в Чемодановке весь день»



В селе выяснилась подлинная причина драки

20.06.2019 в 16:53, просмотров: 146771



Цыган, покинувший пензенское село Чемодановка после массовой драки с убийством, написал мне в соцсетях: «Помогите вернуться в свои дома. Нам негде жить. Многие отсиживаются в лесах, кто-то прячется в заброшенных домах. С некоторыми потеряна связь. Семьи разбросаны. С нами малолетние дети. Выйти из укрытия боимся. Запасы еды заканчиваются». Побывав в Чемодановке, я проверила слухи о причине конфликта. Никаких «изнасилований» не было — причиной, скорее всего, стала разбитая машина.

Ключевые сообщения

- Ответ субъекта коммуникации на информационный запрос аудитории, мостик между целями органов государственной власти и потребностями общественных групп
- Ключевое сообщения должно восполнять **проблемные области** – зоны несоответствия целей органов власти и потребностей аудитории
- Свойства ключевых сообщений: краткость, тройственность, простота

Кризисная ситуация

- внезапность
- дефицит информации
- эскалация событий
- временная утрата контроля над ситуацией, объект кризиса находится в фокусе внимания СМИ
- подключение к ситуации оппозиции
- ажиотаж (возможно, паника)

10 принципов антикризисных коммуникаций

- Разработка антикризисного плана
- Подготовка спикеров к взаимодействию с общественностью
- Создание рабочих команд
- Разработка единого ключевого сообщения
- Оперативность и надежность предоставления информации
- Открытость для прессы и активистов
- Пресечение распространения недостоверной информации и слухов
- Персонификация и персонализация сообщений
- Работа в социальных сетях
- Создание и управление дискурсом

Типология кризисных ситуаций

Чрезвычайные
происшествия

Внезапный
информационный
«взрыв» в СМИ

Чрезвычайное происшествие

преступления,
несчастные случаи,
столкновения,
массовые
беспорядки,
имеющие ярко
выраженный
этнический аспект



Особенности и примеры чрезвычайных происшествий

Ключевые особенности: внезапность, широкий общественный резонанс, распространение через соцсети, ключевая роль правоохранительных органов и региональных органов государственной власти

Примеры:

«17 марта 2019 г. выходец из Кыргызстана похитил и изнасиловал жительницу Якутска. Это происшествие вызвало массовые акции протеста, в которых приняли участие несколько тысяч человек»

«13 июня 2019 г. в селе Чемодановка Пензенской области произошла массовая драка между жителями и цыганами, в которой приняли участие 150 человек. На следующий день 1,5 тыс. жителей села приняли участие в митинге и перекрыли федеральную трассу М-5 «Урал» с требованиями к властям обеспечить защиту и выселить всех цыган»

Источники информации для СМИ

Официальные:

пресс-службы правоохранительных органов,
органов государственной власти

Неофициальные:

очевидцы, знакомые и родственники
пострадавших, социальные сети, телеграм-
каналы

Типичные ошибки

Запоздалая публичная реакция, отсутствие официального комментария

Отказ от оценки ситуации, демонстрация непричастности к проблеме

«Чиновничий язык» и отсутствие конкретики:
(например, **«отрицательно относимся к факту»,
«провели совещание», «эти процессы подлежат более
глубокой проработке»**)

Отстраненное отношение (например, **«они совершили
ошибку, и это для них закончилось плохо»**)

Результат ошибок

Эскалация конфликта

Как правильно?

- Оперативно предоставить комментарии, быть доступным для журналистов
- Если информации нет или она не проверена - говорить о том, что информация проверяется (фраза «комментариев нет» недопустима)
- Изложить собственный взгляд доступным языком
- Признать свою часть ответственности за случившееся
- Проявить личное участие и сопереживание, акцент – на необходимость легализации/интеграции/ социализации вне зависимости от этнической принадлежности
- Предоставить сведения о том, что ведется объективное и всестороннее расследование, не обвинять никого до обнародования итогов расследования
- Рассказать о мерах, предпринимаемых для того, чтобы подобные ситуации не повторялись
- Сделать акцент на взаимодействии с правоохранительными органами и подчеркнуть сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами

Переход к ключевому сообщению

Проблемные области	Ключевые сообщения	Факты
Безопасность	Мы ставим безопасность жителей города во главу угла	Все виновные будут наказаны
Экономическое благополучие	Мы гарантируем бесперебойную работу транспорта и торговли	Вместо мигрантов, работавших на незаконных основаниях, будут наняты новые сотрудники, обеспечен дополнительный общественный транспорт, открыты новые торговые точки
Гражданский мир и сотрудничество	Мы стремимся к доверию между всеми жителями, вне зависимости от национальности	Будут предприняты меры по легализации/адаптации, в которую будут вовлечены все мигранты

Ситуативный информационный взрыв

Неосторожные высказывания, задевающие этническую группу, язык, традиции и др.



Особенности и примеры ситуативного информационного взрыва

Ключевые особенности:

воспринимается как оскорбление, нанесенного всему сообществу (этнической группе)

не имеет «событийной» основы и поэтому легко поддается медийной эскалации

Примеры:

«20 ноября 2019 г. известный филолог Гасан Гусейнов опубликовал в Фейсбуке пост, в котором содержалось следующее утверждение: «В Москве, с сотнями тысяч украинцев и татар, кыргызов и узбеков, китайцев и немцев, невозможно днем с огнем найти ничего на других языках, кроме того убогого клоачного русского, на котором сейчас говорит и пишет эта страна»

«2 октября 2019 г. телеведущий Владимир Соловьев в эфире радиостанции «Вести ФМ» допустил оскорбительные высказывания в адрес жителя Татарстана»

Типичные ошибки

- Отсутствие точной картины ситуации и информации о ее происхождении, в результате комментатор «ведется» на медийную провокацию
- Отсутствие ключевого сообщения, которое часто заменяется банальными утверждениями (например, **«мы все отвечаем за то, что происходит в обществе»**). Банальные утверждения допустимы и даже необходимы, но только в рамках конкретного ключевого сообщения
- Упоминание о личном восприятии и вкусах в начале комментария, что изначально задает рамки необъективности всему комментарию
- Моральная оценка и привлечение нездорового внимания к ситуации, которая на самом деле является нормальной

Как правильно?

- Реакция должна быть оперативной
- Дать полную и точную картину ситуации устраняя все преувеличения и домыслы, убедившись, что это не медийная провокация
- В том случае, если это провокация – разоблачить ее и сообщить о намерении подать судебный иск против нарушителей
- Сделать акцент на объективных критериях (нормативные документы), в соответствии с которыми оценивается ситуация. На основании конкретных критериев четко заявить, что подобные действия недопустимы.
- Рассказать о том, что будет предпринято для того, чтобы минимизировать вероятность подобных ситуаций в будущем

Переход к ключевому сообщению

Проблемные области	Ключевые сообщения	Факты
Чувство собственного достоинства	Оскорбления или пренебрежительные высказывания в отношении любой национальной недопустимы	Допустивший оскорбление должен извиниться, корректно объяснить свою позицию, в противном случае будет наказан
Свобода слова и высказываний	Каждый человек имеет право открыто высказывать свое мнение	Никаких дополнительных административных и законодательных ограничений на высказывания в СМИ и в Интернете не будет, каждый случай будет рассматриваться отдельно
Культура языка	Мы стремимся к соблюдению и распространению культурных норм русского языка	Запрет на использование оскорбительной/обсценной лексики в государственных СМИ

Еще один тип кризисной ситуации...

Историческая
память

Историческая память: пример

- Госсовет Татарстана направил в Госдуму отрицательное заключение на законопроект об установлении Дня окончания стояния на реке Угре в качестве памятной даты, так как это может привести «к разобщению русских и татар и к негативным общественно-политическим последствиям»
- Губернатор Калужской области Александр Артамонов: федеральное правительство и Президент поддержали идею сделать День окончания стояния на реке Угре памятной датой

Переход к ключевому сообщению

Проблемные области	Ключевые сообщения	Факты

Оптимализм

- Установка на достижение результата, оптимального на данный момент и для достижения поставленной цели
 - Отношение к ситуации
 - Отношение к себе
 - Отношение к собеседнику (аудитории)
 - Отношение к трудным вопросам

Состояние спокойного присутствия

- внутренний эмоциональный покой при активном восприятии происходящего
- психотехника, позволяющая освободиться от хаотичного блуждания внимания и сконцентрироваться на полном присутствии «здесь и сейчас»

Типология трудных вопросов

1. Направлены на восполнение недостаточной информации, не содержат конфликтных выражений и не задевают собеседника
2. Задаются с целью самовыражения – выплеснуть эмоции или выразить мнение
3. Преследуют цель выставления собеседника в невыгодном свете

Возможные затруднения с ответами на «информационные» вопросами

- Неясный вопрос
- Серия вопросов в одном
- Вопрос-высказывание
- Вопрос не по адресу
- Вопрос не по теме
- Нет ответа

Схема ответа на вопросы - «самовыражения»

1. Подстройка
2. Парафраз
3. Ответ
4. Переход
5. Ключевое сообщение

Способы ответа на вопросы, направленные против собеседника

- При условии, если
 - Вопрос соответствует теме
 - В вопросе различимо рациональное зерно
 - Ответ может быть интересен большинству – можно перейти к 5-ступенчатой схеме ответа
- Если нет, то возможные способы реакции: 1) ответ вопросом на вопрос; 2) вскрытие намерений; 3) доведение до абсурда; 4) принятие – обесценивание; 5) недостаток – преимущество; 6) оценка вопроса с возвратом к теме; 7) цитата – аналогия - метафора

Спасибо за внимание!