

Министерство образования Республики Беларусь

Учреждение образования  
Полоцкий государственный университет

**НОВЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
И СОВРЕМЕННОЕ БЕЛОРУССКОЕ ОБЩЕСТВО**

Электронный сборник статей  
Международной научной конференции

(Новополоцк, 11-12 ноября 2016 г.)

Под общей редакцией  
И.А. Бортника

Новополоцк  
2017

Все права на размножение и распространение в любой форме остаются за УО «Полоцкий государственный университет».

Нелегальное копирование и использование данного продукта запрещены.

**Новые коммуникативные технологии и современное белорусское общество** : электрон. сб. ст. Междунар. науч. конф, Новополоцк, 11–12 нояб. 2016 г. / Полоц. гос. ун-т ; под общ. ред. И.А. Бортника. – Новополоцк : Полоцкий государственный университет, 2017. – 1 CD-ROM.

211440, ул. Блохина, 29,  
г. Новополоцк  
Тел.: 59-37-39, 39-40-46  
<http://www.psu.by>

Компьютерная верстка: Лазарёнок Егор Юрьевич  
Программное обеспечение: Мядиль Анна Николаевна  
Компьютерный дизайн: Мухоморова Мария Сергеевна

№ госрегистрации 3021713593

© Бортник И.А., 2017  
© Полоцкий государственный университет, 2017

## Интернет-СМИ и социальные медиа в ситуации риска и кризиса

**Купчинова Т.В.**, кандидат социологических наук, доцент,  
Белорусский государственный университет, г. Минск

Понятие «цивилизация риска», использованное французским социологом П. Лагадеком, для определения характера развития общества, не является, возможно, таким известным как понятие «информационного общества» или «общества потребителей». Внимание заслуживает тезис автора относительно невозможности определить «уровень допустимого риска» в силу расширения зоны чрезвычайной технологической опасности. Речь идет об увеличении, как количества, так и качества возможных рисков, способных привести к кризису и вызвать социальную дестабилизацию.

Отношение, знания и поведение социальных акторов относительно различных рисков, которые являются частью их повседневной жизни, обусловлены как объективной реальностью, т.е. природой самих рисков, так и их восприятием, в котором смешиваются опыт, предубеждения, формальные и неформальные сообщения (технические отчеты, новости, слухи и т.д.). Отсюда вытекает необходимость применения междисциплинарного подхода к анализу риска и кризиса, в котором коммуникация будет играть доминирующую роль.

Понятие «риск» тесно связано с понятием «кризис». Различие между риском и кризисом состоит в том, что риск всегда присутствует в повседневной жизни человека, кризис – это событие, которого при определенных условиях можно избежать. Отсутствие достоверной информации порождает слухи и мифы, а в кризисные моменты – страх и панику. Таким образом, особое место отводится процессу коммуникации. Как правило, делается акцент, во-первых, на организационных элементах управления кризисной ситуацией (назначение спикера, определение объема информации, времени ее выхода, выбор каналов коммуникации); во-вторых, на приемах и способах воздействия на аудиторию (н-р, использование принципа первоочередности, свидетельства очевидцев, приведение аналогий, прогнозирование развития событий и т.д.).

Восприятие риска во многом зависит от психологических особенностей личности, что приводит к выбору различных стратегий поведения со стороны индивидов, организаций, институтов.

Исходя из этого, можно определить следующие базисные допущения в понимании концепции риска:

Во-первых, с точки зрения отдельного индивида, восприятие и оценка риска образуют когнитивную деятельность, поддержанную получением информации и другими психосоциальными факторами; это

восприятие и оценка, в свою очередь, задают линию поведения индивида, группы непосредственно в рискованной и кризисной ситуации;

Во-вторых, каждый индивид является членом социальной группы, в рамках которой формируется представление (коллективное) относительно риска и вырабатываются соответствующие коллективные реакции;

В-третьих, коммуникация играет первостепенную роль на разных стадиях развития кризиса и в ситуациях с высокой степенью риска.

Таким образом, выделим три ключевых элемента, которые могли бы определить эпистемологию риска: восприятие – действие – коммуникация (данные элементы базируются на концепции репрезентации, то есть интерпретации действительности, определяющей наше мнение, и направляющей в конечном итоге поведение). Стоит подчеркнуть необходимость принять во внимание некоторые положения социальной психологии, социологии и теории коммуникации для изучения рискованных и кризисных ситуаций и объяснения их результатов.

Определение рисков и назревающих кризисных ситуаций предполагает предоставление информации населению об их силе, масштабе, возможным последствиям.

Коммуникация в ситуации кризиса, выступает стратегическим фактором в процессе координирования усилий организации, институтов, с целью ограничения негативного эффекта, предотвращения паники среди различных слоев общества.

Коммуникация в ситуации кризиса может быть рассмотрена как система защиты организации, других институтов перед различными группами общественности. Практически любая чрезвычайная ситуация имеет общие характеристики: всегда присутствует фактор неожиданности, недостаточность информации относительно, возникшей проблемы, потеря контроля со стороны органов управления, отсутствие времени для систематизации информации и др.

Коммуникация риска представляет собой основной инструмент управления риском с целью регулирования восприятия и реакции на риск, предотвращения или минимизации негативных последствий и информирования общественности. Но такой подход не учитывает различные изменения, которые происходят вокруг конструирования значения риска.

В более широком смысле, коммуникация риска понимается как конструирование значения риска при участии различных коммуникационных сообществ. Риск принимает определенное значение через обсуждение возможной угрозы или связанных с ней выгод. Таким образом, процессы коммуникации риска связаны с влиянием средств массовой информации, институциональных информационных кампаний, распространением заинтересованных групп различного рода информации.

Большое влияние на коммуникацию риска оказывают новые медиа. Скорость передачи информации, возможность создавать собственный контент и транслировать его аудитории могут иметь как положительные, так и отрицательные эффекты для главных субъектов рискованной коммуникации.

Наконец, глобализация риска превращается одновременно в глобализацию коммуникации через цифровые инструменты. Различные сообщества (субъекты рискованной коммуникации) стремятся сделать видимыми, ясными свои дискурсы, преобразуя коммуникативную экосистему.

При определении роли рискованных коммуникаций в общем процессе управления рисками, следует опираться на технический и социокультурный подходы.

*Технический подход к рискованным коммуникациям.* Основной акцент делается на необходимости информирования, просвещения населения, что по своей сути соответствует линейной модели коммуникаций. Нельзя отрицать важности информирования о риске, поскольку это способствует повышению уровня образованности индивидов, формированию определенных навыков, которые могут быть полезными, жизненно необходимыми в рискованных ситуациях (правила поведения человека при стихийных бедствиях, информация относительно инфекционных заболеваний, средствах защиты, самообороны, информация о возможности различных видов страхования и т.д.).

Пассивность получателя сообщения, не принятие во внимание контекста, в котором происходит коммуникация, делают технический подход односторонним, исключаяющим из обсуждения группы общественности.

*Социокультурный подход к рискованным коммуникациям* расширяет границы исследования. Индивид рассматривается как отправитель, и как получатель сообщения (т.е. важен не только факт передачи информации, но и то, как информация будет понята, воспринята и какие решения будут приняты на основе данной информации). Также следует сделать акцент на значимости контекста как социального, так и культурного, политического. Дж. Брэдбери утверждает, что переход от стратегии информирования к диалогу позволяет привлечь внимание не только к контексту, в котором происходит коммуникация, обмену информацией, но и к подразумеваемым участниками коммуникации смыслам.

Стоит отметить некоторую условность в разделении этих подходов. Они скорее должны дополнять друг друга, а не противопоставляться, поскольку в управлении риском важен как факт его объективной оценки, так и учет психологических, социальных аспектов восприятия риска, формирования определенного отношения к риску и стратегий поведения

В.Т. Ковелье предпринял попытку описания теоретических моделей рискованных коммуникаций, в которых отражается процесс восприятия информации о риске, оценки информации и формирования определенного отношения к ней: модель восприятия риска, модель когнитивного шума, модель негативного доминирования, модель доверия [1]

*Модель восприятия риска.* Отношение, знания и поведение социальных акторов относительно различных рисков, которые являются по сути, частью их повседневной жизни обусловлены как объективной реальностью, т.е. природой самих рисков, так и их психологическим восприятием, в котором смешиваются индивидуальные особенности личности, опыт, предубеждения, формальные и неформальные общественные сообщения (технические отчеты, новости, слухи и т.д.). Риск воспринимается по-разному и в зависимости от подготовленности индивидов. Так, например, в результате своих исследований П. Словик, Б. Фишхофф (1980) пришли к выводу, что неспециалисты качественно иначе оценивают риск, используя следующие показатели: контролируемость, добровольность, степень страха, осведомленность о риске. Беспокойство, страх, раздражительность, неуравновешенность могут повлиять на выбранную в дальнейшем стратегию поведения. В этой связи в организации процесса рискованных коммуникаций важно:

- во-первых, собрать и оценить эмпирическую информацию, полученную в результате различных исследований: анкетных опросов, интервью, фокус-групп, контент-анализа и др.;
- во-вторых, постоянно взаимодействовать, обмениваться информацией с заинтересованными группами с целью идентификации наиболее проблемных зон, повышающих уровень беспокойства социальных акторов;
- в-третьих, выработать эффективные стратегии рискованных коммуникаций.

*Модель когнитивного шума.* Акцентируется внимание на том, как индивиды обрабатывают информацию под «давлением» (психологическом, социальном) и какие происходят изменения в поведении в результате процесса коммуникации. Утверждается, что находясь в состоянии повышенного уровня тревожности, беспокойства способность человека эффективно обработать информацию ослабевает. Оценивая информацию, в которой присутствует элемент угрозы (например, когда в сообщениях описываются участвовавшие случаи заражения редкими заболеваниями в каком-то регионе, рост наркомании среди подростков и т.д.), используются чрезмерно эмоциональные фразы, сложно сформировать адекватное представление о возможном риске, поскольку создается эмоциональный шум.

*Модель негативного доминирования.* Данная модель описывает процесс обработки негативной и позитивной информации в ситуации риска. В целом отношения между негативной и позитивной информацией, по мнению В.Т. Ковелье, - асимметричны (при этом негативная информация, как правило, преобладает). Основным тезисом данной модели – люди придают большую ценность (значение) потерям (негативным результатам), чем позитивному результату. Один из практических выводов модели негативного доминирования состоит в том, что отрицательные сообщения должны уравниваться (компенсироваться) большим количеством позитивно ориентированных. Другой вывод состоит в том, что сообщения, в которых преобладают слова-отрицания, такие как «нет», «никогда», «ничего» и др., дольше остаются в памяти, оказывают большее влияние, чем позитивные сообщения. Таким образом, в ситуации риска излишнее использование слов-отрицаний в процессе коммуникации между заинтересованными группами может повысить уровень беспокойства и привести к нерациональным действиям.

*Модель доверия.* Все коммуникационные стратегии риска объединяет одно – стремление к установлению необходимого уровня доверия к источникам распространения информации и лицам ее представляющим. Это важная задача, от решения которой, во многом зависит дальнейший процесс коммуникации (вряд ли вы объективно можете оценить информацию, использовать ее, если отсутствует доверие к источнику, ее предоставляющему). Большую роль в процессе формирования доверия играют независимые эксперты, лидеры мнений, которые берут на себя определенные обязательства при освещении тех или иных проблем, связанных с риском, т.е. являются своего рода посредниками между источником информации и аудиторией, для которой она предназначена. При установлении уровня доверия более эффективен обмен информацией в малых группах, и между отдельными индивидами.

Средства массовой информации являются сегодня одним из основных субъектов рискованной и кризисной коммуникации. Повышение их значимости связано со следующими факторами: дигитализация и конвергенция СМИ, интернационализация СМИ, быстрое развитие социальных медиа, увеличение скорости создания и распространения информационного продукта.

Современные медиа играют огромную роль в процессах глобализации и реконфигурации современного общества. Новые медийные технологии способствовали с одной стороны процессам глобализации рынков, торговли и производства товаров, с другой – изменению формата самих средств массовой информации.

Интернет-СМИ имеют ряд свойств, отличающих их от традиционных СМИ: гипертекстуальность, мультимедийность, интерактивность.

Гипертекстуальность предполагает систему связи между отдельными документами посредством гиперссылок. Использование гиперссылок, предоставляют редакциям возможность повысить полноту информации, а читателям – воспользоваться альтернативными источниками и самостоятельно участвовать в интерпретации фактов, создавать контент.

Мультимедийность – возможность передачи сообщений в разных знаковых системах – вербальной, графической, звуковой, фото, видео.

Интерактивность – многосторонний информационный обмен с потребителем. Особенность интерактивности состоит в том, что общение между социальными акторами происходит в одной и той же среде [2].

Интернет-СМИ, включая социальные медиа, как правило, склонны усиливать восприятие риска, поскольку в большей степени, чем традиционные медиа, направлены на «поиск сенсации». При этом цифровые медиа редко подвергаются серьезной редакции и зачастую более доступны, чем традиционные [3, с. 10]. Возникает такое явление как апомедиация – стратегия поиска информации, при которой люди меньше полагаются на традиционных экспертов и органы власти, действующих в качестве посредника, а вместо этого используют возможность получения рекомендаций от «агентов-помощников», направляющих потребителя к источникам информации и услуг [4]. Такими агентами и становятся интернет-СМИ и социальные медиа. В соответствии с белорусским законодательством к распространителю продукции средств массовой информации относятся «юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, осуществляющие распространение продукции средства массовой информации в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь, а также владелец информационного ресурса (его составной части) в случае распространения продукции средства массовой информации посредством информационного ресурса (его составной части), размещенного в глобальной компьютерной сети Интернет» [5].

Таким образом, интернет-СМИ обязаны отвечать за качество распространяемой информации, содержание своего контента. К сожалению, в погоне за эксклюзивным материалом, информация не всегда подвергается проверке со стороны редакторов. Вместе с тем традиционные СМИ пытаются интегрировать свою коммуникативную деятельность в социальные медиа (например, блогосферу), видя в них как потенциальную аудиторию, так и источник оперативной информации [6]. Так, например, Белорусское телеграфное агентство Белта имеет аккаунты в таких социальных сетях как Facebook, Twitter, В Контакте, Instagram, Одноклассники. Также имеется возможность получения информации через



RSS-канал. «Чикагское отделение Красного Креста использовало возможности Twitter при оказании помощи зимой 2011 года во время сильного снегопада, приведшего к введению чрезвычайной ситуации в ряде штатов. По словам директора по маркетингу и коммуникациям Чикагского отделения Красного Креста Дж. Митчела, организация начала готовиться к снегопаду заранее» [6].

Особенности новых медиа обусловлены ключевыми характеристиками интернета как современной технологии распространения массовой информации. Широкое использование технологически опосредованных форм коммуникации (WhatsApps, социальные сети, блоги и микроблоги и др.), персонализация и возможность постоянного контакта способны изменить многие аспекты повседневной жизни человека, повлиять на процесс его социализации. Нет сомнений в том, что эти технологии стали неотъемлемой частью жизни миллионов людей по всему миру и повлияли на модель их взаимодействия: они могут делиться, создавать, обсуждать и изменять контент, генерируемый ими самими. В результате социальные сети внесли существенные изменения в связи между организациями, социальными институтами и отдельными лицами.

В последние годы наблюдается увеличение использования социальных сетей в рискованных и кризисных ситуациях в различных сферах и отраслях. Так, например, за полчаса до возможного прихода смертельного шторма во время фестиваля в Бельгии, участники опубликовали 2000 твитов. Число увеличилось до 80000 твитов в течение первых четырех часов после катастрофы. Кроме того, первые сообщения о землетрясении в Китае в 2008 году были опубликованы пользователями Twitter, а не государственными структурами. На наш взгляд, связь государственных органов во время опасных ситуаций становится крайне необходимой. Например, Федеральное агентство по управлению чрезвычайными ситуациями (ФЕМА) в Соединенных Штатах, активно поддерживает свой профиль в социальных сетях, имеет около 100 тысяч подписчиков и использует эти средства для коммуникации с целевыми группами. Это позволяет легко поддерживать постоянный, прямой контакт, осуществлять мониторинг, анализ и контроль информации. Вне всякого сомнения, существует и определенный риск, связанный с публикацией непроверенной, ложной информации, которая может вызвать хаос, путаницу, панику среди населения [7].

Функционирование интернет-СМИ и социальных медиа не только привело к трансформации восприятия рисков и кризисов, но и к изменению ожидания относительно реагирования на чрезвычайные ситуации со стороны правительства, государственных институтов, коммерческих структур, общественных организаций. Очевидно, что

эволюция в области инфокоммуникационных технологий привела к социальным и институциональным изменениям. Меняются формы социального взаимодействия и механизмы общественного участия. Таким образом, ограничения, возникающие перед современными демократиями, могут быть в значительной степени нивелированы технологиями электронного участия, обеспечивающими возможности партисипативности [8, с. 209].

В ситуации риска и кризиса преимущества интернет-СМИ и социальных медиа очевидны: оперативность, передача информации в режиме реального времени (что особенно усиливает восприятие потребителя информации), отсутствие ограничения по объему и времени получения информации, большой охват аудитории, получение обратной связи (в виде комментариев, оценок), возможность мониторинга активности аудитории при обсуждении значимых проблем. Вместе с тем стоит обратить внимание на главный, на наш взгляд, недостаток – высокую вероятность получения непроверенной информации, так как источником может стать любой интернет-пользователь (это вопрос авторитетности новостного дискурса). Кроме того, интернет-СМИ и социальные медиа могут усиливать напряженность относительно различных рисков и кризисных ситуаций, способствовать повышению уровня тревожности аудитории. Этот факт необходимо учитывать при планировании стратегии рискованных и кризисных коммуникаций со стороны ответственных лиц.

#### *ЛИТЕРАТУРА*

1. Covello, V.T., Peters, R.G. Risk communication the West Nile Virus Epidemic, and Bioterrorism / V.T. Covello, R.G. Peters // *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*. – 2001. – Vol. 78. – № 2. – P. 382-399. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.centerforriskcommunication.com/>. – Дата доступа: 20.11.2016.
2. Машкова, С.Г. Интернет-журналистика: учебное пособие / С.Г. Машкова. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 80 с. – [Электронный ресурс]. – 2006. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/655/38655/files/mashkova.pdf/>. – Дата доступа: 20.11.2016.
3. Verube, D. Communicating risk in the 21st century: The Case of Nanotechnology / D. Verube. – 2010. – 148 p.
4. Здоровье и окружающая среда: принципы коммуникации риска // Всемирная организация здравоохранения [Электронный ресурс]. – 2013. – Режим доступа: [http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0005/235076/e96930r.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0005/235076/e96930r.pdf). – Дата доступа: 15.09.2016.

5. Закон Республики Беларусь от 17.07.2008 № 427-з «О средствах массовой информации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10800427>. – Дата доступа: 20.11.2016.
6. Толмач, А.Д. Возможности интернет-коммуникации в ситуации риска (на примере сервиса twitter во время теракта в Домодедово в январе 2011 года) / А.Д. Толмач // Риск: исследования и социальная практика: сб. науч. ст. / Институт социологии РАН; под ред. А.В. Мозговой. – Москва, 2011. – С. 183-220.
7. Gómez Isassi, J.A. Las redes sociales en la comunicación de riesgos y crisis: oportunidades y retos / J.A. Gómez Isassi. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.academia.edu/8751913/>. – Дата доступа: 20.11.2016.
8. Тютин, Д.В. Электронная демократия и участие «сетевой толпы» / Д.В. Тютин // Современные социальные исследования социальных проблем. – 2015. – №2(46). – С. 207-214.