**Аннотация выпускной квалификационной работы**

**Акимович Екатерины Викторовны**

**«МЕДИАКОММУНИКАЦИЯ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В СИТУАЦИЯХ ПРИРОДНЫХ/ТЕХНОГЕННЫХ КАТАСТРОФ»**

**Н. рук. – Гавра Дмитрий Петрович, д.соц.н., профессор**

**Актуальность исследования.** В настоящее время изучение кризисных коммуникаций органов государственной власти в условиях природной катастрофы приобретает особенную важность, что обусловлено рядом объективных факторов разной природы. Во-первых, количество природных катастроф в мире, и на территории Российской Федерации, растет, и это позволяет сделать вывод о том, что этот тип кризиса доминирует в современном обществе. Глава Минприроды России Сергей Донской в рамках выступления на ежегодном «Саммите по устойчивому развитию 2015» 6 февраля 2015 г. в г. Нью-Дели (Индия) сообщил о том, что в период с 1990 по 2010 гг. число опасных природных явлений на территории России возросло почти в 4 раза, а также о том, “что число опасных природных явлений продолжает расти, ежегодно увеличиваясь на 6-7%, и в течение ближайших 10 лет может удвоиться. Он также отметил негативную тенденцию в увеличении числа крупномасштабных катастроф, в первую очередь наводнений и пожаров. Согласно докладу С. Донского, в 2013 г. на территории России было зафиксировано в общей сложности 963 природных опасных явления. При этом в 2012 г., ставшем аномальным по их количеству, было отмечено 987 явлений, из которых 476 нанесли ущерб в размере более 200 млрд. рублей и привели к гибели более 190 человек» .

Во-вторых, современное информационное пространство создало условиях, при которых, понесшие ущерб стейкхолдеры с гораздо большей вероятностью способны провоцировать кризисы, чем когда-либо. Интернет обеспечил стейкхолдерам возможность широко озвучивать свои интересы, посредством различных социальных медиа: социальных сетей, блогов, микроблогов и пр., где стейкхолдеры создают свой уникальный контент (CGC). Группы активистов используют интернет для организации и оказания давления на властные структуры в целях изменения их поведения. CGM – часть из набора техник давления наравне с кампаниями, направленными на формирование негативного общественного мнения, и бойкотами. Интернет обладает потенциалом увеличить мощность активистских групп, делая их заметными для менеджмента и способствуя их влиянию на повестку дня организации. Во-третьих, новые технологии, вызванные интернетом, сделали процесс коммуникации проще и быстрее. Также новые коммуникативные технологии делают мир более прозрачным: события, которые бы десятилетие назад остались незамеченными, сегодня очевидны для всех. 24-часовые новостные сетки или даже заинтересованные индивиды обладают возможностью обнаруживать кризисы и дополнять их видео клипами. С появлением новых коммуникативных технологий организации больше не имеют изолированных кризисов, потому что сегодня любая даже самая отдаленная точка в мире легко доступна медиа и заинтересованным группам общественности.

На современном этапе общественного развития, который характеризуется экспертами как «эра кризисов» и «общество риска», государство сталкивается с новыми типами угроз и вынуждено совершенствовать механизмы реализации своих ключевых функций — обеспечения социального порядка и безопасности.

Возрастает разрушительный потенциал «классических» природных и техногенных катастроф: развитие новых технологий увеличивает уровень рисков в производственных процессах, а вредное воздействие человеческой деятельности на экосистему усугубляет последствия естественных катаклизмов .

Кризис был исследован учеными в области кризисных коммуникаций с различных методологических, теоретических, многоуровневых и структурных позиций (Бенуа 1995, Кумбс 1999, Сиджер 1998, Сиджер, Селлану, Улмер 2001). Несмотря на то, что кризис может принимать различные формы, исследователи, как правило, фокусировались на организационном или политическом контексте. В противовес этому, природные катастрофы и кризисы, такие как лесные пожары, ураганы, замлетрясения, торнадо, наводнения, систематически получали меньше внимания. Такие события традиционно описываются как крупные территориальные или географические происшествия, вызванные преимущественно природными процессами, которые серьезно влияют на общество или его элементы . Исследование Венгера (Венгер, 1978) предполагает, что природные катастрофы могут воздействовать на организационные властные структуры общества. В результате Комфорт, Сангу, Джонсон и Данн допускают, что увеличение комплексности системы требует более эффективной посреднической координации как в предвосхищении риска, так и в эффективном реагировании на угрозу. Более того, природные катастрофы “представляют экстраординарно сложный контекст для внутриорганизационной и межведомственной координацией .

Существует несколько точек зрения на набор функций и ролей, которые СМИ выполняют в обществе. Однако не вызывает споров тезис о том, что одной из важнейших функций СМИ является объективное информирование общественности о проблемах, имеющих для нее первостепенное значение. К таким проблемам относятся и вопросы, связанные с природными и техногенными катастрофами. Взаимодействие журналистов и власти в условиях кризисной ситуации, спровоцированной природными или техногенными явлениями с разрушительным потенциалом, а также освещение вопросов, связанных с рисками и кризисами, чрезвычайно сложны не только потому, что имеют комплексный характер и требуют определенных знаний, но в основном и потому, что непосредственно затрагивают политические интересы государства в области безопасности. От того насколько эффективно будет происходить кризисное взаимодействие общества, СМИ и органов государственной власти напрямую зависит эффективность взаимодействия властных структур с обществом, и как следствие, результативность в разрешении того/иного кризиса. Особенное значение данной задачи проявляется в условиях природных и техногенных катастроф, когда от содержания, формы и скорости подачи информации зависит не только удовлетворение потребности общества в получении информации, но и доверие к властным структурам, и в итоге, их дееспособность.

**Степень научной разработанности проблемы.** Кризисная коммуникация как область научного познания берет начало в работах по кризисному менеджменту. Кризисный менеджмент, в свою очередь, рассматривается на Западе преимущественно в макроэкономическом аспекте, то есть как деятельность государственных органов и других структур по антициклическому регулированию национальной экономики (D. Bell & I. Krismol). Хотя и есть отдельные фундаментальные научные труды, посвященные именно кризисному менеджменту в организациях: работы С. Финка, С. Бута, К. Мейерса и Дж. Холуша, Й. Митроффа , а также труды, затрагивающие этот аспект теории и практики управления: работы И.Ансоффа, П. Коннора и Л.Лэйка, Д. Уорика и др .

В литературе по связям с общественностью существует целый пласт исследований, посвященный изучению кризисных ситуаций, начиная с политических кризисов в правительстве , корпоративного реконструирования и разукрупнения (Кристен, 2005), отзыва продуктов (Бергер, 1999), загрязнения окружающей среды , инцидентов, связанных с отравлениями едой (Ригли, Ота, Кикучи, 2006), авиакатастроф , расовых конфликтов и так далее.

В последние годы в отечественной литературе также чаще стали встречаться понятия "кризисного" и "риск-менеджмента", равно как и работы, посвященные кризисным коммуникациям и кризисному менеджменту в различных сферах. Так, к примеру, можно выделить работы А. Б. Крутика, А. И. Муравьева, Е. А. Грызуновой, А. Н. Чумикова, Е.В. Попыховой, А. Арсеньевой, Гавры Д.П. и др.

**Объект исследования** – кризисные коммуникации органов государственной власти в условиях природной катастрофы.

**Предмет исследования** – технологии и приемы кризисных коммуникаций органов государственной власти РФ в условиях природной катастрофы (на примере наводнения в Краснодарском крае).

**Цель исследования** – обобщение современных теоретических подходов к кризисным коммуникациям органов госуарственной власти в условиях природных катастроф и выработка на этой основе практических рекомендаций по совершенствованию коммуникационной политики органов власти в данных условиях.

**Задачи.** Для достижения поставленной цели последовательно решались следующие задачи:

1) рассмотреть базовые понятия современной теории кризисных коммуникаций;

2) выявить стратегии кризисных коммуникаций, предложенные классиками кризисных коммуникаций;

3) выявить характерные черты кризисных коммуникаций органов государственной власти в условиях природной катастрофы;

4) провести эмпирический анализ стратегий кризисных коммуникаций органов государственной власти РФ в ситуации наводнения в Краснодарском крае в 2012 году;

5) провести эмпирический анализ стратегий кризисных коммуникаций представителей оппозиции в ситуации наводнения в Краснодарском крае в 2012 году.

**Научная новизна исследования** состоит вразработке комплекса теоретических и практических положений, направленных на повышение эффективности кризисных коммуникаций органов государственной власти в условиях природной катастрофы. Элементы новизны работы заключаются в следующем:

- предложено авторское определение понятия «природная катастрофа»;

- введен новый термин “DST-коммуникация»;

- разработаны модели кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях долгоназревающих и быстронаступающих природных катастроф;

- установлены факторы низкой эффективности коммуникации органов государственной власти в ситуации наводнения в Краснодарском крае в 2012 году.

**Теоретическая значимость работы** заключается в возможности использования результатов работы в дальнейших исследованиях по данной теме, при подготовке учебно-методической литературы, преподавании по дисциплинам «Кризисные коммуникации», «Кризисный менеджмент», при разработке спецкурсов и спецсеминаров по указанной теме.

**Практическая значимость работы** заключается в разработке конкретных рекомендаций по совершенствованию кризисных коммуникаций органов государственной власти в условиях природной катастрофы. Выводы и предложения работы могут быть использованы в практической деятельности органов государственной власти федерального, краевого и местного уровней.

**Методология и методы исследования**. При подготовке выпускной квалификационной работы автор опирался на традиционнные для науки методы научного познания: системный, сравнительный, исторический. В качестве методов эмпирического исследования были выбраны контент-анализ печатных материалов федеральных изданий РФ; метод кейс-стади; экспертные интервью со специалистами в области кризисных коммуникаций, анализ фреймов, сравнительный анализ.

**Основные положения, выносимые на защиту**

1) В современном информационном обществе изменилась природа катастроф. Их последствия и характер протекания стали серьезно зависеть от медиа и коммуникаций. Имеет место процесс медиатизации природных катастроф;

2) Кризисные коммуникации органов государственной власти РФ в условиях наводнения в Краснодарском крае в 2012 году оказались недостаточно эффективными в силу нарушения базовых принципов теории кризисных коммуникаций и неадекватного выбора кризисных стратегий органами государственной власти;

3) Кризисные коммуникации представителей оппозиции в условиях наводнения в Краснодарском крае оказались эффективнее, чем коммуникации органов государственной власти, несмотря на то, что этичность используемых стратегий может вызывать определенные сомнения.