



003466991

На правах рукописи

A handwritten signature in black ink is placed above the author's name.

ТАРАСОВА Виктория Викторовна

**СПЕЦИФИКА СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ
МЧС РОССИИ В УСЛОВИЯХ РИСКОГЕННОСТИ
СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЫ**

**Специальность 22.00.06 – социология культуры,
духовной жизни (социологические науки)**

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук**

10 Апр 2009

Ростов-на-Дону – 2009

Работа выполнена в Педагогическом институте
ФГОУ ВПО «Южный федеральный университет»
на кафедре социальных коммуникаций и технологий

Научный руководитель:
доктор социологических наук, профессор
Денисова Галина Сергеевна

Официальные оппоненты:
доктор философских наук, профессор
Курбатов Владимир Иванович

доктор социологических наук, профессор
Сологуб Владимир Антонович

Ведущая организация:
ФГОУ ВПО «Поволжская академия государственной службы
имени П.А. Столыпина»

Защита состоится «24» апреля 2009 г. в 11.00. часов на заседании диссертационного совета Д. 212.208.19 по социологическим наукам при ФГОУ ВПО «Южный Федеральный университет» по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 33, ауд. 202.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Педагогического института ФГОУ ВПО «Южный федеральный университет» по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 33.

Автореферат разослан 24 марта 2009 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Л.Я. Хоронько

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы. В конце XX в. в фокус мирового научного анализа попала проблема возрастания социальных рисков. Как правило, под рисками понимается деятельность в ситуации неопределенности, которая не дает возможности прогноза однозначного результата предпринимаемых действий и тем не менее направлена на позитивное преодоление неопределенности. Распространение научно-технических технологий, ориентированных на инициативность и ответственность субъектов деятельности, обусловило проникновение риска во все сферы повседневной жизни общества. Признанный социолог современности Э. Гидденс рассматривает риск как неотъемлемую характеристику функционирования современного общества и связывает его с активной преобразовательной деятельностью субъекта, направленной на кардинальное переустройство социальной системы: «Концепция риска предполагает наличие общества, активно пытающегося порвать с собственным прошлым, – а это главная характеристика индустриальной цивилизации нового и новейшего времени»¹. В основе рисков, продуцируемых этим обществом, лежит растущая автономия индивида относительно сложившихся институциональных структур общества. Динамика общества в соответствии с этим вектором таит в себе риск социальной аномии.

Системные реформы в России в конце XX в. имеют эту же направленность – разрыва с советским этапом прошлого. Их радикальный характер вызвал в качестве непредвиденного эффекта аномию социальной подсистемы общества, нарастание рисков технологических катастроф и социальной напряженности. Вхождение общества в fazu масштабного продуцирования рисков² обусловило формирование специализированных структур, функционально направленных на разрешение кризисов и чрезвычайных ситуаций. В 90-е гг. в России также была создана Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, обладающая разветвленной иерархической организацией, центральным органом которой является Министерство по чрезвычайным ситуациям (МЧС) РФ. Однако оптимизация рисков требует организации не только повседневных спасательных работ или экспертизы инженерно-технологических

¹ Гидденс Э. Ускользающий мир: как глобализация меняет нашу жизнь. М., 2004. С. 39.

² Этот этап функционирования общества У. Бэк определил как «общество риска». См.: Бэк У. Общество риска. На пути к другому модерну. М., 2000.

проектов, но и воздействия на духовную жизнь общества, нацеленного на изменение в массовом сознании восприятия рисков и переопределение моделей поведения в них. Поэтому МЧС РФ, реализуя важнейшую функцию государства – обеспечение безопасности жизнедеятельности граждан, разрешает также проблему организации связей с общественностью в ситуациях риска и рисковых коммуникаций.

Разработка оптимальной модели коммуникации требует разрешения проблемы полноты информации о риске и учета специфики восприятия информации такого рода. Первое из этих требований формирует противоречивую ситуацию: с одной стороны, обеспечение гражданских прав на информацию является базисной нормой демократического общества, но, с другой стороны, свободная циркуляция в обществе информации, акцентирующей внимание на кризисности, угрозах экологических катастроф и технологических аварий, способна провоцировать социальную деструктивность³. Известный исследователь в сфере рискологии Ортвин Ренн указывает на то, что информация об опасных событиях может спровоцировать вторичные социальные и экономические последствия, которые «...не ограничиваются непосредственным ущербом людям и окружающей среде, но также включают значительный косвенный ущерб, в том числе экономический, страховые выплаты, потерю доверия к организации или государству, социальному институту или вынужденный уход из политики»⁴.

Эта амбивалентность информации о рисках требует учета специфики восприятия такой информации, что указывает на необходимость опоры на социокультурный анализ при разработке коммуникативных технологий. Его отличительным принципом является перенесение фокуса исследования на нравственные и социально-психологические аспекты, определяющие взаимодействие субъектов и принятие ими решений в ситуациях риска. При этом в качестве субъекта выступает не только актор, прогнозирующий рискогенные ситуации и разрешающий кризисы (реализованные риски), но и актор, порождающий эти риски в своих повседневных практиках.

Не менее важным для социокультурного анализа является требование учета культурных ресурсов и традиций, которые оказывают

³ Чупров В.И., Зубок Ю.А., Уильямс К. Молодежь в обществе риска. М.: Наука, 2001. С. 21.

⁴ Ренн О. Три десятилетия исследования риска: достижения и новые горизонты // Вопросы анализа риска. 1999. Т. 1. № 1. С. 93.

влияние на социальную жизнь акторов⁵, выступают теми объективными структурами (схемами восприятия, мышления и действия), которые способны направлять или подавлять практики и представления субъектов. Эти структуры П. Бурдье определил понятием «габитус»⁶. Изучение данных структур, сформировавшихся в культуре России, показывает низкую чувствительность общества к рискам, что позволяет определить сформировавшуюся социокультурную среду как рискогенную⁷. Поэтому проблема оптимизации социальных рисков имеет не только управленческое, но и социокультурное содержание.

Выделенные позиции свидетельствуют об инновационности практической задачи обеспечения эффективности коммуникации с общественностью в условиях рискогенности социокультурной среды, которая решается МЧС России. Эта инновационность обуславливает специфику комплекса технологий связей с общественностью, реализуемых МЧС. Исследование данных коммуникативных практик имеет значение для разработки современных коммуникативных технологий, оказывающих влияние на духовную жизнь общества. В этом контексте анализ технологий взаимодействия МЧС со СМИ и общественностью, а также изучение степени эффективности их реализации остро актуально для практики социального управления.

Степень разработанности темы. Тема диссертационной работы представляет собой поле пересечения актуальных направлений в современной отечественной социологии – социологии риска, исследования культурной специфики российских трансформационных процессов и технологий социальных коммуникаций. Специальные монографические исследования по заявленной диссертационной теме в настоящее время отсутствуют. Однако по каждому из выделенных направлений накоплены работы, которые выступают методологической и эмпирической базой для проектирования и реализации исследований, направленных на выявление специфики коммуникативных технологий в рискогенной социокультурной среде.

В частности, в современной науке в последнее десятилетие активно разрабатывается проблематика социальных рисков. Достаточно указать на ключевые методологические работы в этом направлении, которые принадлежат Э. Гидденсу и У. Бэку. В их работах

⁵ Штомпка П. Теоретическая социология и социологическое воображение // Социологический журнал. 2001. № 1.

⁶ Бурдье П. Начала. М., 1994. С. 193.

⁷ Яковенко И.Г. Риски социальной трансформации российского общества: культурологический аспект. М., 2006.

вскрыт механизм производства риска на фазе постиндустриального функционирования общества, выявлена закономерность доминирования производства риска по отношению к производству товаров. В отечественной науке этот круг проблем исследуется специалистами в области рискологии – О.Н. Яницким, А.В. Мозговой, И.Г. Яковенко⁸. В работах отечественных ученых показано влияние риска на изменения в различных сферах общества, формирование новых общностей под воздействием производства и распространения рисков, специальное внимание уделяется воздействию рискогенной среды на планы и поведенческие установки индивида.

С этим направлением исследований пересекается разработка проблемы специфики российских трансформационных процессов. Она отражена в монографических работах и коллективных исследовательских проектах, которые реализованы под руководством М.К. Горшкова, академика Т.И. Заславской, Р.В. Рывкиной и др.⁹ Данному кругу проблем посвящен ежегодный симпозиум, который проводится на протяжении более десятилетия под руководством академика Т.И. Заславской и собирает представителей различных наук – историков, социологов, юристов, экономистов, культурологов¹⁰. Исследования этой группы ученых затрагивают проблему рискогенности современных трансформационных процессов, однако за редким исключением (например, работы И.Г. Яковлева) не выделяют ее в качестве специального предмета исследований. Функционирование социальных субъектов в обществе рисков, в частности молодежи, анализируется Ю.А. Зубок и В.И. Чупровым¹¹.

Последнее десятилетие отмечено активизацией интереса к вопросам управления и организации экологических рисков в современной России, но они изучаются, как правило, в рамках экономического

⁸ См.: Мозговая А. В. Социология риска: возможности синтеза теории и эмпирического знания // Риск в социальном пространстве. М., 2001; Яницкий О.Н. Социология риска. М., 2003; Яковенко И.Г. Указ. соч.

⁹ См.: Заславская Т.И. Современное российское общество: Социальный механизм трансформаций. М.: Дело, 2004; Рывкина Р.В. Экономическая социология переходной России. Люди и реформы. М., 1998; Левада Ю. Ищем человека: Социологические очерки. 2000–2005. М., 2006; Российская идентичность в условиях трансформации: Опыт социологического анализа. М., 2005; Собственность и бизнес в жизни и восприятии россиян. М., 2006; Яковенко И.Г. Указ. соч.

¹⁰ См.: Кто и куда стремится вести Россию?.. Акторы макро-, мезо- и микроуровней современного трансформационного процесса / Под общ. ред. Т.И. Заславской. М., 2001; Куда идет Россия?.. Формальные институты и реальные практики / Под общ. ред. Т.И. Заславской. М., 2002.

¹¹ Чупров В.И., Зубок Ю.А., Уильямс К. Указ. соч. С. 18.

подхода и ориентированы на оптимизацию методов адаптации к антропогенным и природным рискам. Так, в работах А.А. Быкова, Н.В. Мурзина, Б.Н. Порфириева проанализированы уровни управления риском, принципы, механизмы и методы решения задач обеспечения приемлемого риска, рассмотрено правовое и организационно-экономическое регулирование природно-антропогенных рисков¹². Вопросы, связанные с определением экологического риска и характером его восприятия, получили отражение в работах А.Д. Абалакова, Е.В. Бондарчука, Е.В. Никаноровой¹³.

Современные принципы управления экологическими рисками в российском обществе в контексте деятельности Министерства по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации (МЧС) нашли отражение в исследованиях А.С. Гринина, В.П. Журавлева, А.В. Измалкова, В.И. Измалкова, В.Н. Новикова, С.Л. Пущенко, А.М. Яковлевы и других. Однако и в этих работах основное внимание исследователей сосредоточено на анализе истории формирования соответствующей управленческой структуры, выработке ее организационной структуры и специфики деятельности¹⁴. Такое специфическое направление, как исследование коммуникативных технологий, которые выступают необходимой составной частью мониторинга рискогенных ситуаций и преодоления последствий чрезвычайных ситуаций, пока еще не нашло отражение в специальных исследованиях.

Вместе с тем проблематика коммуникативных технологий в настоящее время является предметом многочисленных исследований, поскольку на 90-е – начало 2000-х гг. приходится бурное развитие в России специального направления профессиональной деятельности –

¹² См.: Быков А.А. Теория и методы управления риском чрезвычайных ситуаций // Риск в социальном пространстве М., 2001; Быков А.А., Мурzin Н.В. Проблемы анализа безопасности человека, общества и природы. М., 1995; Порфириев Б.Н. Управление в чрезвычайных ситуациях: проблемы теории и практики. М., 1991; Он же. Управление риском (на примере природных рисков) // Риск в социальном пространстве. М., 2001; и др.

¹³ См.: Абалаков А.Д. Экологические риски и опасность в природопользовании // География и природные ресурсы. 2000. № 2; Бондарчук Е.В. Как управлять риском. Экология в шкале ценностей современного общества // Евразия. Природа и люди. 1997. № 4; Никанорова Е.В. Анализ риска: социально-экологический аспект // Медицина труда и промышленная экология. 1999. № 3.

¹⁴ См.: Гринин А.С., Новиков В.Н. Экологическая безопасность. Защита территорий и населения при чрезвычайных ситуациях. М., 2002; Журавлев В.П., Пущенко С.Л., Яковлев А.М. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях. М., 1999; Измалков В.И., Измалков А.В. Техногенная и экологическая безопасность и управление риском. М., 1998.

связей с общественностью. Публикации в этой сфере можно разделить на несколько подгрупп: переводы классических трудов представителей западной науки¹⁵, в которых представлен весь спектр технологий связей с общественностью; исследования российских практиков в сфере социальной коммуникативистики¹⁶, в которых адаптируются западные достижения в социальных коммуникациях к российской действительности; анализ отдельных технологий связей с общественностью (репутационный менеджмент, технологии построения корпоративной культуры и др.). В качестве одного из направлений исследований формируется изучение технологий связей с общественностью в кризисных ситуациях, так называемый «антикризисный PR». Специальных исследований в этой сфере также немного¹⁷, но практически во всех вышеперечисленных монографиях и учебных пособиях обязательно присутствует раздел по этой проблематике.

По мере того как связи с общественностью стали использоватьсь в деятельности различных социальных субъектов, возникли исследования, направленные на анализ эффективности обеспечения связей с общественностью политических организаций, государственных учреждений и субъектов рыночной деятельности¹⁸. Вместе с тем большая часть монографий данной группы представляет собой учебную литературу, акцентирующую внимание на описании коммуникатив-

¹⁵ См.: Блэк С. Паблик рилейнз. Что это такое? М., 1998; Буари Ф. Паблик рилейнз, или Стратегия доверия. М., 2001; Катлин С., Сентер А., Брум Г. Паблик рилейнз. Теория и практика. М.; СПб.; Киев, 2000; Китчен Ф. Паблик рилейнз: принципы и практика. М., 2004; Фрейзер П. Сайтэл. Современный паблик рилейнз. М., 2004.

¹⁶ См., например: Алешина И.В. Паблик рилейнз для менеджеров. М., 2003; Василенко А.Б. Пиар крупных российских корпораций. М., 2001; Векслер А.Ф. Связи с общественностью для бизнеса. М., 2001; Галумов Э.Ю. Основы PR. М., 2004; Кривоногов А.Д. PR-текст в системе публичных коммуникаций. СПб., 2002; Лебедева Т.Ю. Паблик рилейнз. Корпоративная и политическая режиссура. М., 1999; Почепцов Г.Г. Паблик рилейнз для профессионалов. М.; Киев, 2000; Синяева И.М. Паблик рилейнз в коммерческой деятельности. М., 1998; Чумиков А.Н., Бочаров М.П. Связи с общественностью: теория и практика. М., 2003; Шишкина М.А. Паблик рилейнз в системе социального управления. СПб., 1999; и др.

¹⁷ Ольшевский А.С. Антикризисный PR и консалтинг. СПб., 2003; Он же. Негативные PR-технологии. М., 2004.

¹⁸ См.: Комаровский В.С. Связи с общественностью в политике и государственном управлении. М., 2000; Ольшанский Д. Политический PR. СПб., 2003; Пашенцев Е.Н. Паблик рилейнз: от бизнеса до политики. М., 2000; Русаков А.Ю. Связи с общественностью в органах государственной власти: Учебн. пособие. СПб., 2006; Тульчинский Г.Л. PR фирмы: технологии и эффективность. СПб., 2001; Яковлев И.П. Паблик рилейнз в организациях. СПб., 1995; Безменов Б.Б., Одабицкий Д.А. Организация пресс-служб исполнительных органов власти. Волгоград, 2002.

ных технологий. Монографические исследования о специфике организации связей с общественностью в таких специализированных организациях как МВД, ФСБ, структурные подразделения Российской армии, практически отсутствуют, хотя данные службы в той или иной форме в этих учреждениях функционируют уже на протяжении ряда лет¹⁹.

Резюмируя обзор исследований по теме диссертационной работы, можно констатировать, что за последние годы появилось большое количество работ по смежной проблематике. Вместе с тем отсутствует самостоятельная разработка проблемы специфики коммуникативных технологий в организациях, обеспечивающих безопасность повседневной жизни общества в целом и каждого гражданина в условиях рискогенности социальной среды. Анализ данного предмета исследования предполагает выявление социокультурного контекста, порождающего расширенное воспроизведение социальных рисков в России. Социокультурный подход позволяет выявить культурные источники формирования социальных рисков и разработать адекватную стратегию их интерпретации в сфере коммуникации. Это направление выступает составной частью разрешения и предупреждения экологических и техногенных угроз.

Объектом исследования является рискогенность социокультурной среды российского общества.

Предмет исследования – принципы управления информационными потоками и механизм организации связей с общественностью МЧС в условиях рискогенности социокультурной среды.

Цель исследования – изучение специфики и эффективности коммуникативных технологий МЧС, направленных на обеспечение доверия общества к государству как гаранту безопасности в ситуации экологических, природных и социальных рисков, и изменение восприятия рисков на уровне массового сознания.

Задачи исследования:

1) показать универсальность рискогенности социальной среды современного общества и выделить его коммуникативную составляющую;

2) выявить влияние культурной доминанты социально-экономического развития России на повышение рискогенности социальной среды в условиях современной трансформации общества;

¹⁹ См., напр.: Каспарова Э.А. Связи с общественностью в деятельности Органов внутренних дел России (на примере Краснодарского края): Автореф. ... канд. полит. наук. Краснодар, 2008.

- 3) определить рискогенность специфики становления массового общества в процессе российской модернизации ХХ в.;
- 4) обосновать оптимальность типа корпоративной организации и корпоративной культуры МЧС – субъекта оптимизации рискогенности социальной среды и разрешения кризисных ситуаций;
- 5) выделить принципы технологий связей с общественностью МЧС России;
- 6) проанализировать характеристики массового сознания и описать его основные компоненты, обуславливающие выбор модели связей с общественностью МЧС России;
- 7) проанализировать базовые объекты репутации МЧС и их основные характеристики.

Теоретико-методологические основания исследования. Изучение поставленной проблемы осуществлялось с позиции социокультурного анализа, основывающегося на принципах культурной специфичности и вариативности ценностных норм, регулирующих социальные взаимодействия в обществе, что позволяет исследовать рискогенность воспроизведения культурных традиций социально-экономических отношений в условиях общества современного типа. Анализ рискогенности современной социальной среды осуществлялся, опираясь на методологические идеи У. Бэка и Э. Гидденса. А именно: взаимосвязи процессов модернизации и глобализации; выделение коммуникативной составляющей риска, которая обнаруживается в интерпретации степени риска субъектом, принимающим решения, презентации этой позиции в коммуникативном пространстве посредством СМИ, борьбе по поводу реинтерпретации рисковой ситуации. В методологическое основание исследования входят также размышления Н. Лумана о переносе источника риска с технологии на коммуникацию по поводу использования (неиспользования) технологии, результатом которой становится выбор альтернативного решения.

Другой комплекс методологических идей связан с объяснением культурной специфики модернизационного перехода России исходя из принципа экстенсивности хозяйственной деятельности, который обусловил не только культурные паттерны, но и архетипы социального управления (А.А. Сусоколов, И.Г. Яковенко).

Анализ коммуникативной составляющей деятельности МЧС осуществлялся с опорой на концептуализацию технологий связей с общественностью, разработанную признанными лидерами Российской ассоциации связей с общественностью А.Н. Чумиковым и М.П. Бочаровым.

Эмпирическую базу исследования составили статистические материалы Южного регионального центра МЧС о динамике крупных чрезвычайных ситуаций в Южном федеральном округе; документы, регламентирующие информационную деятельность МЧС и комментирующие ее принципы; материалы информационного аудита МЧС России за 2005–2006 гг. (Н.А. Хлопаев); сравнительный анализ информационного позиционирования МЧС в условиях чрезвычайной ситуации (на примере пожаров во Владивостоке и в Москве, 16 января, 13 февраля 2006 г.) (А.Н. Чумиков); а также результаты социологического опроса пилотного типа, который проводился в г. Ростове-на-Дону при личном участии автора в июне 2008 г. методом стандартизированного интервью. Всего было опрошено 420 респондентов (46,7 и 53,3 % мужского и женского пола соответственно). В квотной выборке представлены все районы города и все возрастные группы.

Научная новизна исследования в содержательном плане заключается в следующем:

- обоснована необходимость разработки и реализации стратегии связей с общественностью государственных структур исходя из смещения источников рисков в сферу коммуникации и необходимости формирования доверия гражданского общества к государству;
- выделено влияние культурной доминанты социально-экономического развития России – принципа экстенсивности хозяйствования, на рост рискогенности социокультурной среды современного общества, который проявляется в габитуализации расточительного и хищнического расходования природных и человеческих ресурсов; сохранение низкой ценности человеческой жизни; сохранение низкого уровня культуры труда;
- показана культурная специфика массовизации российского общества, которая проявилась в деиндивидуализации личности, что создает возможности для широкого использования современными массмедиа проблематики рисков в манипулятивных технологиях, направленных на усиление эмоциональных состояний (страхов, веры);
- аргументирована оптимальность иерархической корпоративной организации МЧС России как многофункционального, разветвленного института, направленного на оптимизацию рисков социокультурной среды и формирование корпоративной культуры, ориентированной на достижение цели и иерархический тип профессионального взаимодействия;

- дополнена интерпретация понятия «рисковая коммуникация» за счет характеристики реципиента информации о риске, которому свойственны доминирование эмоциональной реакции на рисковую ситуацию, низкая культура безопасности, проявляющаяся в выборе пассивной позиции и отсутствии четких знаний техники безопасности;
- обоснована обусловленность выбора ассиметричной двусторонней модели коммуникативного менеджмента МЧС характером массового сознания городского населения России, которому одновременно присущи и установка на патернализм в разрешении рисковых ситуаций, и недоверие по отношению к государственным органам власти;
- эмпирически аргументирована эффективность модели и принципов связей с общественностью МЧС России, направленных на управление рисковой коммуникацией, что результируется в высокой репутации базовых объектов – корпоративизме организации, личности руководителя, личностных характеристиках спасателей и пожарных.

На защиту выносятся следующие основные положения:

1. Распространение высокоеффективных, но экологически опасных технологий в условиях глобализации и неравномерности социально-экономического развития различных стран мира и сохранение мировоззренческой доминанты господства человека над природой обуславливает универсальность рисковой социальной среды и смещение источников риска в сферу коммуникации и интерпретации опасностей и угроз. Снижение рисков в этих условиях требует роста профессионализма кадров, культуры организации труда и укрепления доверия в системе социальных взаимодействий субъектов разного уровня, что актуализирует технологии связей с общественностью.

2. Культурной доминантой России выступает экстенсивный тип социально-экономического развития, который определяет сохранение и воспроизведение схем мышления, восприятия и действий (габитуса), в совокупности увеличивающих рисковую социальную среду, а именно: консервирование на массовом уровне ритуально-магического типа мышления (не ориентированного на анализ повседневной практической деятельности и не предполагающего установку на самостоятельную ответственность за качество своей жизни); воспроизведение практик расточительного и хищнического расходования природных и человеческих ресурсов; сохранение низкой цен-

ности человеческой жизни. Эти установки на уровне системы социального управления воспроизводят механизм безответственности управляемых структур за аварийность инфраструктуры производства и жизни населения, а на уровне массового производства – нарушения технологической дисциплины, безответственность по отношению к материально-технической базе производства, слабую чувствительность к процедурной стороне организации труда, слабую прогнозистику производственных рисков.

3. Российской спецификой массовизации общества, которая является неотъемлемой чертой модернизации, выступает не индивидуализация, а деиндивидуализация личности и опрощение самого человека. Характерными чертами массового индивида в современном российском обществе сохраняются: изоляционизм по отношению к внешнему миру и к историческому прошлому; низкий уровень притязаний в повседневной жизни; патернализм. Они определяют социокультурный фон коммуникативных процессов, посредством которых организуется и мобилизуется массовое общество, и широкое использование манипулятивных техник, в частности – гиперакцентирование рисков и угроз современности, что делает риски привычным компонентом повседневной жизни и позволяет культивировать характеристики толпы как первичной формы массы, но уже посредством медийных коммуникаций на уровне аудитории.

4. МЧС как специализированный социальный институт, нацеленный на снижение рискогенности социальной среды и преодоление техногенных и природных катастроф, с необходимостью формируется как государственная корпорация с ярко выраженной иерархической организацией, которой присуща корпоративная культура, ориентированная на достижение цели, рациональность и планирование в организации деятельности, иерархизм в системе профессиональных межличностных взаимодействий, наличие регламентов во всех сферах деятельности, в которых разъясняется и предписывается модель профессионального поведения для каждой из функциональных ролей, и корпоративная сплоченность, базирующаяся на гуманистических ценностях и социальной ответственности.

5. Коммуникативные технологии образуют необходимый компонент деятельности МЧС, направленный на управление обменом информацией о рисках и позиционирование МЧС как субъекта, способного организовать эффективный контроль за рискогенными ситуациями, а также адекватно и оперативно действовать в чрезвычайных ситуациях. Его принципами являются: оперативность и непрерывность предоставления информации, открытость обществу, достижение

лояльности СМИ, информационный аудит медиапространства относительно рисковогенных проблем и репутации МЧС, строгий регламент выдачи информации в чрезвычайных ситуациях, опора на информационные каналы, обладающие высокой репутацией.

6. Массовому сознанию населения крупного российского города свойствен высокий уровень тревожности относительно природных и техногенных рисков, причины которых усматриваются в объективных макросоциальных и природных факторах, что обуславливает сохранение установок на собственную пассивность и переадресацию ответственности за зону рисков государству и одновременно – сохранение низкого уровня доверия к государству. Эти особенности массового сознания обуславливают выбор со стороны МЧС модели ассиметричной двусторонней коммуникации, которой свойственны доминирование коммуникатора при учете позиций общественного мнения, несбалансированность коммуникативных эффектов, наделенность коммуникатора на формирование убеждений и оценок общественного мнения.

7. Эмпирические исследования показывают высокую репутацию МЧС в коммуникативном пространстве российского общества, что свидетельствует об эффективности выбранной модели коммуникативного менеджмента и его основных принципов. Основными объектами репутации выступают *корпоративизм самой организации*, которой свойственна четкая структурированность, слаженность действий и подчиненность выполнению гуманистической миссии; *личность руководителя МЧС*, наделенного харизматическими лидерскими характеристиками, профессионализмом, высоким политическим авторитетом и личным мужеством; *личный состав спасателей и пожарных*, которые наделяются общественным мнением маскулинными имиджевыми характеристиками: мужественностью и смелостью, гуманизмом, следованием морально-этическим ценностям, профессионализмом, атлетическими физическими данными.

Практическая значимость работы определяется потребностью осмыслиения эффективности различных моделей коммуникативного менеджмента для государственных структур (судебной системы, МВД, Прокуратуры РФ, различных структурных подразделений Вооруженных сил РФ и др.), направленных на формирование и укрепление доверия общества к государству. Результаты анализа могут быть использованы государственными структурами при корректировке связей с общественностью или переходе к ее двусторонней модели. Инструментарий социологического опроса может быть использован для репутационного анализа государственных структур в коммуникативном пространстве современного общества.

Содержание, инструментарий и выводы работы выступают ме-

тодическим и теоретическим материалом для разработки и чтения лекций по темам: «Теоретические концепции посткоммунистических трансформаций», «Социология риска», «Теория и практика связей с общественностью», «Коммуникативный менеджмент», «Методика информационного аудита» и др. при подготовке магистров по направлениям «Социология», «Реклама и связи с общественностью».

Результаты исследования используются в работе информационных подразделений Южного регионального центра МЧС России и главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации Южного федерального округа.

Апробация работы. Основные положения и выводы диссертационного исследования докладывались и обсуждались на региональных и российских конференциях, а также на совместном заседании кафедры социальных коммуникаций и технологий и кафедры социологии и политологии Педагогического института Южного федерального университета. Результаты исследования опубликованы в научных работах общим объемом 6,8 п.л.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, включающих 6 параграфов, заключения, списка литературы и 5 приложений (включая линейные распределения авторского социологического исследования на тему «Имидж МЧС в восприятии населения г. Ростов-на-Дону). Общий объем диссертационного текста – 155 страниц без приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во Введении обосновывается актуальность темы диссертации, характеризуется степень разработанности проблемы, определяются цели и задачи диссертационного исследования, описываются научная новизна и практическая значимость работы, формулируются положения, выносимые на защиту.

Первая глава «Социокультурные условия габитуализации рисков в социальном пространстве российского общества» представляет собой анализ социокультурной специфики среды, в которой разворачивается деятельность по диагностике, предупреждению и преодолению рисковых ситуаций. Исходя из методологического принципа социокультурного подхода – «...изучать предшествующие традиции, живое наследие прошлого и его постоянное влияние на настоящее...»²⁰, автор рассматривает комплекс макросоциальных (глобальных) и регионально-локальных (российских)

²⁰ Штомпка П. Теоретическая социология и социологическое воображение // Социологический журнал. 2001. № 1.

факторов, обуславливающих опривычивание восприятия рисков и угроз в массовом сознании российского общества.

В первом параграфе «Макросоциальные источники рискогенности социальной среды как предпосылка габитуализации рисков» автор выделяет методологические идеи У. Бэка и Э. Гидденса о природе рискогенности современно мира:

1) риски рассматриваются не как характеристика производственных и технологических процессов, а как системный компонент функционирования современного общества, связанный с его базовыми тенденциями: индивидуализацией социальных отношений и ростом роли ответственности индивидов; сциентизацией производственных технологий и ростом роли профессиональной компетенции и культуры трудовой деятельности; глобализацией экономики, которая вызвала глобализацию рисков; таким образом, функционирование современного общества несет с собой опасности и угрозы жизни человеку и природе в глобальном масштабе;

2) социально-экономическая и политическая иерархия современных стран в мире обуславливает неравенство распределения рисков: несмотря на их производство в экономически развитых странах, в большей степени они концентрируются в экономически отсталых странах; прослеживается такая же тенденция неравного распределения риска и в конкретном обществе: в большей степени риску подвержены экономически незащищенные, бедные слои по сравнению с богатыми слоями общества;

3) вследствие определенного разрыва между «производителями» и «потребителями» рисков они становятся непрогнозируемыми, почти не локализуются, слабо регулируются и не имеют конкретного «виновника»;

4) вследствие активного использования в различных сферах производства высоких технологий современные риски не воспринимаются органами чувств.

Эти позиции позволяют выделить социокультурные источники рискогенности современного мира макроуровня:

– воспроизведение идеологемы господства человека над природой как мировоззренческой доминанты, что проявилось в динамике научно-технического развития и интеграции науки в производственные технологии;

– модернизационный переход, который охватил со второй половины XX в. основное большинство стран мира, включил их в конкурент-

ную гонку за новейшими технологиями независимо от их экологической безопасности;

– стремительное распространение ценностей индивидуализма, что вызывает за пределами европейских стран кризис идентичности, маргинализацию населения, формирование новых массовых движений;

– смещение источников рисков из материально-технической среды в сферу коммуникации и интерпретации опасностей и угроз, которая разворачивается в СМИ по поводу принятия потенциально опасных решений и настоятельно требует для снижения рисков укрепления доверия в системе социальных взаимодействий разного уровня – между социально-профессиональными группами, властью и населением, внутри профессиональных сообществ и др.

Во втором параграфе «Культурно-исторические факторы технологических рисков в период российской трансформации» автор рассматривает культурно-исторические источники, объясняющие нечувствительность различных групп российского общества к экологическим, технологическим и социальным рискам. Доминирующее значение при этом отводится сложившемуся экстенсивному типу организационной и экономической культуры общества, сложившемуся в процессе адаптации к природно-климатическим условиям и ландшафтам страны. Необходимость перехода России к интенсивному типу культуры, которая обусловливалась внутренними (демографическим переходом, истощением земли и отсталостью сельского хозяйства, тенденцией индустриализации) и внешнеполитическими причинами, требовала выбора курса на кардинальную реорганизацию социально-экономических и политико-административных принципов организации жизни. Масштабные преобразования в России на протяжении XX в. стали ответом на этот исторический вызов. Однако в силу специфики модернизационного перехода российского общества, который осуществлялся в сжатые сроки при жестком управлении контроле «сверху» и с подавлением свободы экономической деятельности на массовом уровне, существенного изменения в базовых ценностях экономической деятельности не произошло. Отношение к собственности, деньгам, потреблению, праву, личной инициативе и ответственности сохраняло свое традиционное, не рыночное содержание. Эта культурно-историческая традиция в полной мере определяет повседневные практики россиян и в настоящее время. Анализ эмпирических исследований в области трудовой и деловой этики показывает, что все основные группы, занятые в экономической деятельности – работники массовых профессий, предприниматели и государственные чиновники, – не готовы к ее рационализации с точки зрения са-

мостоятельного целеполагания и роста социально-экономической эффективности.

Автор выделяет и рассматривает две базовые культурные причины, которые выступают источниками технологических рисков и выражены в культурных стереотипах и коллективных установках населения: сохранение ценностного ядра традиционной культуры, благодаря которому на массовом уровне консервируется ритуально-магический тип мышления; воспроизведение традиции, ориентирующей экономическую деятельность на макро- и микроуровнях на принципы экстенсивности.

Исходя из этого анализа структурируются риски, заложенные в традиционной культуре России:

1. Сохранение в ядре российской культуры традиционных ценностей, ориентирующих на коллективные формы деятельности, патернализм власти, которые тормозят процесс индивидуализации и способствуют консервированию ритуально-магического типа мышления. Его характерными чертами являются слабая ориентированность на рациональное целеполагание, неспособность к анализу ситуации на уровне повседневной практической деятельности, а поэтому избегание самостоятельности в экономическом поведении, расчета наиболее оптимальной (выгодной) сферы занятости, ответственности за качество своей жизни.

2. Воспроизведение и поддержание в практике экономической деятельности на макро- и микроуровнях принципов экстенсивного типа культур, что проявляется в габитуализации расточительного и хищнического расходования природных и человеческих ресурсов. На уровне общественного сознания поддержание этих норм способствует сохранению низкого рейтинга ценности человеческой жизни и безответственности управленических структур за аварийность инфраструктуры жизни населения (аварийность государственного жилого фонда, больниц, школ, дорог и пр.).

3. Пересечение этих принципов и коллективных представлений воспроизводит на массовом уровне экстенсивный тип культуры труда, который проявляется: в нечувствительности к процедурной стороне организаций производства; вольном отношении к соблюдению технологий; безответственности по отношению к материально-технической базе производства; небрежности к оформлению документальной стороны производственного процесса; неспособности количественными способами оценить информацию, содержащую вероятность риска.

4. Поддержание норм экстенсивного типа труда при одновременном использовании современных производственных технологий закла-

дывает риски при производстве продукции, ее использовании, а также при хозяйственном освоении природной среды.

В третьем параграфе «Специфика массовизации российского общества и риски коммуникативной среды» габитуализация рисков в России рассматривается в контексте массовизации общества и роста влияния СМИ на массовое сознание. Опираясь на классические работы Г. Леббона, Г. Тарда и Х. Ортеги-и-Гассета, автор рассматривает феномен массовизации общества, вызванный модернизационным переходом, и различные модусы массы (толпу, публику, аудиторию). При этом акцентируется внимание на специфических характеристиках аудитории как виде социальных масс, а именно – ее ментальной общности, способности к рефлексии и оказанию обратного воздействия на управляемые структуры. Правда, необходимым условием для этого выступает взаимодействие аудитории с лидерами мнений (писателями, политиками, учеными). Массовизация вызывает формирование коммуникативных технологий воздействия на общество – массовых коммуникаций, которые направлены на управление обществом «мягкими способами», убеждением, а не административным принуждением. Мыслители второй половины XX в. – Э. Шилз, Ю. Хабермас – показали способность публики и аудитории в экономически развитых обществах формировать общественное мнение и влиять на динамику социально-политических процессов. Иными словами, по мере социально-экономического развития общества (роста образовательного уровня населения, правовой и технологической культуры) односторонние модели коммуникации постепенно вытесняются разными вариантами двусторонней модели, активным участником которой выступает не только производитель информации, но и ее реципиент.

Однако выбор модели массовой коммуникации – односторонней или двусторонней – в значительной степени определяется качественными характеристиками получателя информации, т.е. самой аудитории. Она может сохранять черты, выделенные Г. Леббоном, – стирание индивидуальных характеристик, снижение рациональности и резкая эмоциональная возбудимость, повышенная внушаемость и стремление к немедленному действию. Но может, напротив, быть ориентированной на рефлексию и оппонирование. Исходя из тезиса, автор переходит к рассмотрению специфики российской массовой аудитории.

Историко-культурные исследования достаточно однозначно показывают, что жесткая регулирующая и контролирующая роль государства в значительной степени блокировала важнейшие культурные процессы модернизации – формирование автономного и pragматического ин-

дивида, развитие гражданских прав и свобод личности. Вместо этого формировался тип «человека советского», которому были свойственны: изоляция от внешнего мира и от собственного прошлого, стандартизация и безальтернативность социальной жизни, послушность и аскетизм, принудительная социализация и страх перед государством²¹. Этот комплекс характеристик воспроизводится с устойчивым постоянством и определяется, задает нормы поведения, суждений и оценок, включая и самооценку. Исследования Ю.Левадой массового сознания в России показывают общую тенденцию влияния трансформационных процессов – упрощение человека, который подвержен социальной апатии и не готов к активным публичным действиям. Тенденция упрощения проявляется в сглаживании влияния на общественное мнение таких факторов, как образование, возраст, сфера занятости и доминирование стремления переадресовать принятие решений по значимым проблемам властным структурам. Эти установки массового сознания составляют социокультурный фон коммуникативных процессов и определяет их эффективность. Массовизированный индивид в ситуации опасности (даже только на информационном уровне), ожидает поддержки преимущественно от властных структур. Поэтому чем выше опасность, чем более она распространяется в повседневной жизни россиян, тем больше ожиданий возлагается на «сильную власть», способную «сверху» сплотить население. В этих условиях коммуникация осуществляется преимущественно по односторонней модели пресс-агента, предполагающей значительное использование различных пропагандистских техник для убеждения масс в том решении, в котором заинтересованы властные органы. Наиболее распространенной из таких техник является манипуляция сознанием с опорой на поддержание страхов. Коммуникативное пространство повседневной жизни общества наполнено информацией, содержащей угрозы и опасности, что делает риски привычным компонентом повседневной жизни. Массовизация общества при низком уровне гражданской инициативы, слабом развитии общественных организаций и сохраняющейся атомизации индивидов, а также наличие инфраструктуры информационного общества (широкая сеть массмедиа, Интернет, мобильная связь) создают риски переноса характеристик первичной формы масс (психологии толпы) на сферу коммуникаций.

Вторая глава «Связи с общественностью МЧС: ценностные ориентиры, коммуникативная стратегия и эффективность реализации» посвящена анализу эффективности стратегии коммуникатив-

²¹ Левада Ю. Указ. соч. С. 268–269.

ного менеджмента, разработанной и реализуемой Министерством РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России), исходя из культурной специфики массового сознания населения России.

В первом параграфе «Специфика деятельности и организационной культуры МЧС как субъекта рисковой среды» рассматриваются социальные потребности в учреждении специализированной структуры, направленной на предупреждение рисков и преодоление чрезвычайных ситуаций (аварий, катастроф), и этапы формирования данной структуры с 1990 г. Ядерной частью системы предупреждения чрезвычайных ситуаций является МЧС, в состав которого входят организации и предприятия различного профиля. Разветвленная структура МЧС и специфика функциональных задач позволяют определить министерство как *государственную корпорацию* – группу организаций, объединенных общими социально-политическими и экономическими целями и интересами. Министерство решает три группы задач: мониторинговые (наблюдение и контроль источников природного риска и технико-экономических систем риска); профилактические; инфраструктурные (материально-техническое обеспечение мониторинга и профилактики). Эти направления деятельности непосредственно связаны с информацией о событиях или процессах и производны от нее. Предметом деятельности МЧС является разрешение кризисов и катастроф, которые характеризуются внезапностью, быстротой развития, угрозой жизни населения, окружающей среде и экономической инфраструктуре. Их можно отнести к типу «неизвестное неизвестно» – т.е. катастрофические ситуации, которые невозможно предвидеть ни по источнику происхождения, ни по времени наступления, ни по масштабам угроз. Такой тип катастроф обусловливает чрезвычайную важность для субъекта целенаправленного формирования корпоративной культуры особого рода, позволяющей четко организовать деятельность в чрезвычайных условиях.

Опираясь на классификацию Фоне Тромпенаарса (по трем базовым параметрам: характеру взаимодействия между организацией и сотрудником; доминанте горизонтальных или вертикальных связей внутри организации (иерархия или равенство); представлениям сотрудника о собственной значимости и месте в компании), автор идентифицирует корпоративную культуру МЧС по типу «Эйфелевой башни». Этот тип ориентирован на достижение общей для организации цели, которая реализуется благодаря четко выстроенной иерархии взаимодействий сотрудников и осознанию ими собственной ценности для организации.

Данному типу корпоративной культуры характерна бюрократическая рациональность, четкое планирование действий, наличие регламентов во всех сферах деятельности, в которых разъясняется и предписывается модель профессионального поведения каждой из функциональных ролей. Профессиональная карьера строится на основании роста квалификации и практического опыта. Сотрудники ориентированы на преданность делу организации, выполнение долга, бесконфликтность функциональных связей различных иерархических этажей организации. Внутренняя связанность всех структурных подразделений обеспечивается специальной подструктурой – Управлением информацией и связями с общественностью МЧС РФ. Монолитная корпоративная культура организации позволяет обеспечить выполнение сложных задач, возникающих в зонах ответственности МЧС, и организовать упреждающую работу с массовым сознанием, направленную на рационализацию массового сознания и предотвращение паник.

Во втором параграфе «Принципы связей с общественностью МЧС в условиях рисковой коммуникации» рассматриваются особенности разработки стратегии связей с общественностью МЧС. Автор подчеркивает тот факт, что технологии антикризисных коммуникаций («антикризисного PR») неприменимы, поскольку они разработаны для позиционирования организации, а не разрешения кризисов социальной среды, которые вызывают шок, эмоциональное объединение больших масс людей и чреваты паникой.

Рисковая коммуникация представляет собой обмен информацией по поводу уровня и значимости риска для населения и окружающей среды, оценки способов контроля и действий в ситуации риска, а также характеризуется доминированием эмоциональной реакции на рисковую ситуацию, низкой культурой безопасности населения, которая проявляется в выборе пассивной позиции и отсутствии четких знаний техники безопасности. Менеджмент рисковой коммуникации направлен на эффективное управление рисками, составной частью которого является перевод реакции массового сознания из эмоционального состояния в рациональное, т.е. достижение изменения установок массового сознания и поведения, а также – обеспечение участия различных социальных групп в pragматичном обсуждении сложившейся ситуации. Успешность результата требует организации долгосрочной двусторонней коммуникации, при которой субъект информации постоянно корректирует свою деятельность на основании мониторинга позиции адресата (получателя) информации. Западные специалисты в области рискологии предложили расширенную модель рисковой коммуникации, утверждая, что опасные собы-

тия происходят в центре институциональных и культурных взаимодействий, которые могут усиливать или ослаблять индивидуальное восприятие рисков и тем самым влиять на поведение индивида²². Т.е. восприятие рисков населением в значительной степени производно от реагирования на них социальных институтов, а также от длительности коммуникативных взаимодействий. Последнее условие обеспечивает возможность в катастрофических ситуациях по типу «неизвестное неизвестно», когда отсутствуют условия для осмыслиения информации либо аудитория склонна к эмоциональным оценкам и паникам, актуализировать сложившееся доверие к организации (МЧС) и управлять восприятием рисковой информации. Работа в условиях рисковой коммуникации распадается на два взаимосвязанных уровня: стратегический, который может осуществляться косвенным методом на протяжении длительного времени, и тактический, для которого лучше избрать метод прямой коммуникации. Выбор долгосрочных стратегических целей и успешность информационной политики определяют тактику информационного менеджмента в кризисной (аварийной) ситуации.

Стратегия коммуникативного менеджмента МЧС в рисковенной коммуникативной среде включает следующие направления: 1) мониторинг рисковенных ситуаций, включая выявление рисковых проблем в информационном пространстве; 2) долгосрочное позитивное позиционирование МЧС в рисковенной среде, направленное на формирование доверия – главного содержательного компонента репутации; 3) контроль информационных потоков относительно кризисных ситуаций; 4) выбор каналов коммуникации, отличающихся позитивной репутацией, и формирование их лояльности по отношению к коммуникатору (МЧС). В диссертации подробно раскрывается каждое из этих направлений. В частности, раскрывается технология позитивного позиционирования МЧС в медиасреде (через имидж организации, который адресуется партнерам (в случае МЧС – органам исполнительной власти, МВД, предприятиям и др.), группам потребителей (в случае МЧС – населению страны в целом и ее отдельных регионов, СМИ), а также информационного аудита, включая анализ восприятия медиапортрета МЧС. Имидж МЧС анализируется, исходя из концептуализации этой коммуникативной технологии, А.Н. Чумиковым и М.П. Бочаровым.

Особое внимание в работе уделяется рассмотрению такого направления коммуникативного менеджмента, как контроль информационных потоков в кризисных ситуаций (ЧС). Его принципы изложены в Адми-

²² Цит. по: Комарова В.А. Социальная сущность рисковой коммуникации // Риск: социологический анализ ... С.79–80.

нистративном регламенте по организации информирования населения через СМИ и другие каналы о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях и пожарах и мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, который был введен в действие с 1 января 2007 г. Он определяет критерии, по которым принимается решение об информировании населения, последовательность административных процедур и сроки действий по информированию населения через СМИ о прогнозируемых или реальных ЧС; параметры информации и ответственность лиц за оперативность и степень полноты информации. Таким образом, коммуникативный менеджмент в условиях рисковых ситуаций нацелен на формирование доверия общества к МЧС и строится на следующих принципах: оперативность и непрерывность потока предоставления информации, открытость обществу, достижение лояльности СМИ, информационный аудит медиапространства относительно рискованных проблем и репутации МЧС, строгий регламент выдачи информации в чрезвычайных ситуациях, опора на информационные каналы, обладающие высокой репутацией.

В третьем параграфе «Эффективность коммуникативной стратегии МЧС: опыт эмпирического анализа репутации» рассматривается результативность реализации избранной модели коммуникации. Репутация – это воспринятый обществом образ (имидж) корпорации, некий «сухой остаток» в массовом сознании от коммуникативного воздействия с ее стороны. Индикаторами хорошей репутации выступают устойчивая позитивная оценка организаций в общественном мнении, узнаваемость символики и логотипа организации, частота появления сообщений об организации в СМИ, узнаваемость и позитивный имидж руководителей организации и ее сотрудников. Репутация имеет ряд объектов, на которые преимущественно направлена оценка общественного мнения: руководство компании, сотрудники компании (команда), достижения и заслуги компаний, качество предоставляемых услуг.

В качестве методики изучения репутации МЧС в коммуникативной среде автор использует сравнительный анализ результатов информационного аудита, направленного на выявление медиапортрета МЧС и результатов опроса общественного мнения. Методика анализа медиапространства включает в себя: описание и структурирование рассматриваемых источников; систематизация тематики, по которой освещается субъект в медиапространстве; рейтинг оценок функционирования субъекта в медиапространстве и др. Масштабный информационный аудит

присутствия МЧС в медиапространстве России за 2005 г.²³ выявил присутствие МЧС в более 120 000 единиц материалов за 2005 г. Обращает на себя внимание не только высокий уровень комплиментарности СМИ по отношению к МЧС, но и факт четкой управляемости со стороны МЧС исходящей информацией о своей деятельности. Практически вся информация, связанная с ЧС, исходит от Управления информации и связи с общественностью МЧС. Материалы СМИ имеют нейтральную окраску, представляя собой практически полное цитирование официальной информации Управления информации и пресс-служб подразделений министерства. Независимый информационный аудит свидетельствует о позитивном в целом медиапортрете МЧС в федеральном медиапространстве. Сравнительный анализ публикаций за январь 2005 и январь 2006 гг. показывает увеличение положительных публикаций об МЧС в 3,4 раза.

Результаты информационного аудита соответствуют эмпирическим данным, собранным в процессе пилотного опроса населения г. Ростова-на-Дону, который проводился методом стандартизированного интервью. Базовыми категориями исследования выступили «доверие» и «имидж», которые в единстве обеспечивают репутацию и формирование паблик-образа организации – того социального ресурса, который может быть использован не только при профилактике и предупреждении ЧС, но и в других сферах социальной жизни (в политике или в экономике). В основу исследования имиджа МЧС были положены его основные характеристики, изложенные в «Концепции информационной политики МЧС России на 2007–2009 гг.». Восприятие деятельности МЧС рассматривалось в контексте уровня и источников тревожности населения.

Главное беспокойство в массовом сознании вызывают экологические и техногенные риски и катастрофы, т.е. те сферы, в которых представитель массовой аудитории не в состоянии рационально оценить степень риска. При этом в отличие от экспертной оценки массовое сознание усматривает главные источники рисков в причинах макроуровня (изменение климата, технический прогресс), затем – в причинах объективного характера мезо уровня (изношенность технической инфраструк-

²³ Информационный аудит. Анализ присутствия в информационном пространстве информации, связанной с деятельностью МЧС России: 2005 – январь 2006 гг.: Материалы семинара «Оптимизация и повышение эффективности информационно-разъяснительной деятельности территориальных органов МЧС России, направленной на качественное информирование населения о прогнозируемых и возникших ЧС природного и техногенного характера...» апрель, 2008.

туры и слабый правовой и управленческий контроль за производством), и только на третьем месте и с наименьшей оценкой указываются причины, в совокупности образующие «человеческий фактор» рискогенности. Поэтому снижение численности катастроф и преодоление их последствий связываются с надежностью и качественностью работы МЧС. Эмпирические исследования свидетельствуют о высокой репутации МЧС в коммуникативном пространстве российского общества, главными чертами которой выступают: надежность, профессионализм, высокая оперативность. Основными объектами репутации выступают личность руководителя МЧС, наделенного харизматическими лидерскими характеристиками, профессионализмом, высоким политическим авторитетом и личным мужеством, и корпоративность самой организации, которой свойственны четкая структурированность, слаженность действий и подчиненность выполнению гуманистической миссии. Свое полное доверие МЧС выразили 69,3 % респондентов, а 80 % легко назвали имя министра МЧС – С. Шойгу. Почти столько же (79,3 %) выразили ему свое доверие. На прямой вопрос: «Доверяете ли Вы МЧС в деле преодоления последствий стихийных бедствий и катастроф?» 85 % респондентов ответили утвердительно. Такие высокие результаты беспрецедентны в оценке населением деятельности различных государственных структур (МВД, исполнительной власти, Прокуратуры РФ, судебной системы). Несмотря на отсутствие у основного большинства респондентов опыта практического взаимодействия со спасателями, в общественном мнении они наделяются такими маскулинными имиджевыми характеристиками, как мужество и смелость, гуманизм, профессионализм, атлетические физические данные. При этом стереотипом массового сознания выступает убеждение в том, что доминирующей мотивацией для пополнения рядов спасателей выступают высокие морально-этические ценности.

Сопоставляя медиапортрет МЧС, выявленный в результате информационного аудита, и репутацию МЧС, выраженную в оценках населением качества работы корпорации в целом, имиджевых характеристиках руководителя МЧС С.К.Шойгу и имиджевых характеристиках спасателей, можно констатировать успешность коммуникативного менеджмента этой организации.

В *Заключении* диссертации сформулированы основные результаты проведенного исследования и намечены перспективы дальнейшей разработки темы.

По теме диссертации опубликованы следующие работы:

Статьи из перечня ведущих научных журналов и изданий ВАК:

1. Тарасова В.В. Роль коммуникационного менеджмента в функционировании МЧС РФ в условиях повышенной рискогенности общества [текст] / В.В. Тарасова // Известия высших учебных заведений. Северо-Кавказский регион. Общественные науки. 2008, № 3 (145) - 0,4 п.л.
2. Денисова Г.С., Тарасова В.В. Имидж МЧС на фоне роста рискогенности общества [Текст] / Г.С. Денисова, В.В. Тарасова // Социально-гуманитарные знания. 2008, № 12 – 0,4 п.л.

Научные статьи, доклады, тезисы:

3. Тарасова В.В. Место «паблик рилейшнз» в системе изменения способов коммуникации в России [текст] / В.В. Тарасова // Актуальные проблемы социального функционирования транзитивного общества. Социологические очерки. Ч.1. – Ростов н/Д: Изд-во РГПУ, 2005. – 0,3 п.л.
4. Тарасова В.В. Принципы деятельности PR-специалистов в условиях рисковой коммуникации [текст] / В.В. Тарасова // Актуальные проблемы современных социально- гуманитарных наук. Сборник научных статей / Ростов н/Д: Наука-Пресс, 2006. – 0,4 п.л.
5. Тарасова В.В. Специфика рисковой коммуникации и технологии снижения рисков [Текст] / В.В. Тарасова / «Социология и общество: пути взаимодействия»: Доклады III Всероссийского социологического конгресса 21 ноября – 24 октября 2008 г. – М.: Институт социологии РАН, 2008. – 0,2 п.л.
6. Тарасова В.В. Принципы и стратегия формирования репутационного капитала МЧС России [Текст] / В.В. Тарасова. – Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2009. – 5,1 п.л.

Подписано в печать 20.03.2009. Формат 60 x 84/16.
Ротапринт. Объём 1,0 пл. Тираж 100 экз. Заказ № 53.
ИПО ПИ ЮФУ
344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 33.
тел. (863) 272-67-43.