



УДК 323.21

## Кризисная коммуникация власти и общества в социальных медиа: определение проблемных зон

О. Ю. Голуб, Е. В. Сергеева

Голуб Ольга Юрьевна, доктор социологических наук, профессор, заведующий кафедрой социальных коммуникаций, Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, goloub@inbox.ru

Сергеева Елена Викторовна, кандидат политических наук, доцент кафедры социальных коммуникаций, Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, sergeevaev@inbox.ru

Статья посвящена возможностям кризисных коммуникаций между властью и обществом в социальных сетях. Авторы придерживаются мнения, что в современных исследованиях и политических практиках недостаточно уделяется внимания изучению потенциала политической коммуникации в социальных сетях в ситуации кризиса. Рассмотрев проблематику научных исследований, посвященных коммуникации власти и общества в социальных сетях, авторы определяют несколько проблемных зон, которые в дальнейшем могут значительно углубить научную дискуссию по проблемам кризисных политических коммуникаций в социальных сетях.

**Ключевые слова:** политическая коммуникация, кризисная коммуникация, интернет-коммуникация, социальный диалог, социальные сети.

Поступила в редакцию: 04.05.2020 / Принята: 13.05.2020 / Опубликована: 31.08.2020

Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0)

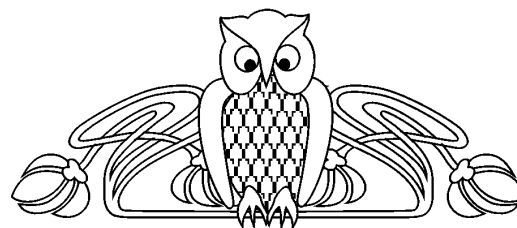
### Crisis Communication of Power and Society in Social Media: Identification of Problem Zones

O. Y. Golub, E. V. Sergeeva

Olga Y. Golub, <https://orcid.org/0000-0002-6280-9011>, Saratov State University, 83 Astrakhanskaya St., Saratov 410012, Russia, goloub@inbox.ru

Elena V. Sergeeva, <https://orcid.org/0000-0002-2331-0103>, Saratov State University, 83 Astrakhanskaya St., Saratov 410012, Russia, sergeevaev@inbox.ru

The article is devoted to the possibilities of crisis communications between the government and society in social networks. The authors are of the opinion that in modern research and political practices insufficient attention is paid to studying the potential of political communication in social networks in a crisis situation. Having examined the problems of scientific research of the communication of power and society in social networks, the authors identify several problem areas that can further deepen the scientific discussion on the problems of crisis political communications in social networks.



**Keywords:** political communication, crisis communication, Internet communication, social dialogue, social networks.

Received: 04.05.2020 / Accepted: 13.05.2020 / Published: 31.08.2020

This is an open access distributed under the terms of Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0)

DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-3-257-263>

В современных условиях в связи с развитием процессов формирования гражданского общества и реализации народовластия возрастающая социально-политическая ресурсность использования информационно-коммуникационных технологий становится все более очевидной. Внедрение инновационных форм цифровой демократии способно повысить общественную активность населения в механизм принятия политических решений, предлагает гражданам новый институциональный потенциал для прямого и эффективного участия в процессах публичного управления.

Интенсивное развитие информационно-коммуникационных технологий и Интернета не только привело к глубоким изменениям в механизмах функционирования большинства социальных институтов, но и кардинальным образом трансформировало базисную структуру коммуникаций в современном мире. Расширение информационного пространства создало возможность замены традиционной системы распространения массовой информации, основанной на односторонней опосредованной передаче информации от государственных структур общественности, на систему полиморфической коммуникации, что обеспечило населению возможность не только получать информацию, но и быть активным участником многочисленных социальных процессов, включая и политические властеотношения.

Открытое общественно-политическое взаимодействие – это сегодня не столько модный тренд, сколько необходимое условие и критерий эффективности функционирования власти. Организация продуктивного прозрачного партнерского взаимодействия органов государственной власти и населения способствует социальным изменениям, создает благоприятные условия для формирования и укрепления институтов гражданского общества. Доминирующая роль коммуникативно-информационных технологий в



сфере властной политики и виртуализации процесса принятия решений, их субъектов, а также понимания условий и границ их эффективности, определяет вектор конструирования властной реальности и архитектуры демократического государства. Именно благодаря современным средствам массовой коммуникации общество становится не просто получателем информации от властей, но приобретает возможность, оперативно реагируя на входящие информационные потоки, выполнять роль интерактивного индикатора происходящих изменений. Цель настоящей работы авторы видят в акцентуации внимания на проблеме эффективности платформ сетевого взаимодействия власти и общества, изучения практик открытого публичного диалога в онлайн-среде, особенно в условиях нарастания кризисных явлений.

Методологическую основу настоящего исследования составляют классические труды Дж. Мида, Б. Скиннера, Д. Уотсона, К. Ясперса, Э. Мунье, А. Шюца, Д. Белла, Ф. Дэнса, К. Ларсона, Д. МакКуэйла, Дж. Мёрдока, Э. Тоффлера, касающиеся общей проблематики феномена коммуникации. Работы отечественных авторов – С. Бориснева, Е. Дугина, М. Назарова, Л. Земляной, В. Конецкой, Г. Почепцова, В. Терина, Ф. Шаркова и других, – выполненные в русле социологии коммуникации, способствовали введению зарубежных исследовательских парадигм в отечественный научный оборот и представили толкование коммуникации как особого социального феномена, обладающего сложной внутренней структурой и собственной логикой развития.

Распространение Интернета и расширение сетевых взаимодействий, приводящие к глубоким трансформациям общественного устройства, модернизации социокультурных механизмов функционирования социума, этико-правовых норм, форм социальных коммуникаций, стимулировали активизацию исследований представителями многих научных дисциплин, в том числе политической социологии. Развитию методологического подхода М. Кастельса, М. Маклюэна, П. Штомпки, Р. М. Эмерсона, связанного с изучением новой онтологии взаимодействия в интернет-пространстве, посвящены исследования многих отечественных исследователей. Так, Т. И. Заславская, А. И. Соловьев, Р. Ф. Абдеев, Д. П. Гавра, В. П. Коломиец, О. В. Крыштановская, В. В. Петухов, В. К. Левашов, Е. Н. Давыборец, И. Н. Трофимова анализируют социальную динамику политической коммуникации, ее особенности в онлайн-среде, рассматривают вопросы коммуникативного дискурса властных структур и общества, исследуют влияние процессов информатизации и демократизации на режим взаимодействия власти и общественного мнения. Нынешние реалии актуализируют роль медиа, в том числе в построении диалога между властью и обществом. Современные средства

массовой коммуникации определяют координаты обеспечения эффективного взаимодействия властных структур и населения. Медиареальность выступает конструктом отображения виртуальных реальностей, моделируемых сквозь призму социально-психологических факторов в информационном пространстве.

Во все времена человечество, государства, организации и небольшие коллективы сталкивались и сталкиваются с опасными и трудными кризисными периодами, спектр последствий которых колеблется от катастрофы до успешной модернизации. Наиболее употребимым в имеющейся литературе является понимание кризиса как особого, нестандартного события (или ряда событий), как правило, сопряженного с высоким уровнем неопределенности. Эта неопределенность связывается с нарушением информационных связей, что составляет угрозу не только текущей деятельности, но и стратегическим нематериальным активам, таким как позитивный имидж и устойчивая репутация. По мнению Д. П. Гавры, кризис обусловлен внешними или внутренними факторами и «представляет собой реальную или воображаемую, осознанную или неосознанную ситуацию сбоя параметров нормального функционирования социального субъекта, оказывающую негативное воздействие на самого субъекта и его стейкхолдеров»<sup>1</sup>. Исходя из данного толкования кризиса, приоритетной задачей становится разработка механизма управления социальными интеракциями, общественным мнением, процессом создания позитивного контекста взаимодействий посредством передачи информации и установления эффективной коммуникации. В «ситуации сбоя параметров нормального функционирования» принципиальное значение приобретает организация системы кризисных коммуникаций, под которой нами понимается комплекс социальных коммуникативных технологий, связанных с прогнозированием, диагностированием, управлением кризисом, адаптацией к новым условиям и нейтрализацией негативных последствий. Иначе говоря, речь идет о необходимости постоянной и планомерной деятельности, направленной на обеспечение управляемости процессов распространения информации, формирования общественного мнения, конструирования продуктивных социальных взаимодействий.

Политическая сфера и сфера государственного управления – это сложные коммуникативные системы, где информационное взаимодействие осуществляется множеством независимых акторов, наличием системы вертикальных и горизонтальных связей, идеологической и ценностной полярностью, наличием формальных и неформальных процессов. В период кризиса коммуникационные процессы между властью и обществом находятся на пике своей остроты и легко выходят из-под контроля, становясь сла-



боуправляемыми. Поддержка высокого уровня доверия, как межличностного, так и институционального, есть главное условие для благоприятного выхода из кризиса и минимизации репутационных издержек.

В условиях кризиса главными принципами коммуникативного взаимодействия власти и общества являются открытость информации, максимально широкое освещение кризисных событий, а также принятых решений и действий с помощью всех доступных коммуникационных каналов и оперативность донесения актуальной информации до адресатов. Попытки пассивного ожидания или замалчивания ситуации, как правило, неизбежно приводят к новому витку развития кризиса, созданию более тяжелой ситуации и, как результат, большим репутационным издержкам. В современном медиапространстве социальные сети и онлайн-медиа распространяют информацию практически мгновенно из первых уст, минуя посредников, обращаясь напрямую к каждому человеку. Таким образом, чтобы эффективно управлять информационными потоками во время кризиса и свести репутационные издержки к минимуму, важно использовать положительный потенциал организации кризисных коммуникаций в социальных сетях. В сфере бизнес-коммуникаций в ситуации кризиса именно социальные сети становятся приоритетным информационным центром, поскольку позволяют молниеносно отвечать пользователям от первых лиц организации и, таким образом, определять повестку дня и контролировать информационные потоки<sup>2</sup>.

Контроль за информационным полем, умение играть в информационном противостоянии на опережение, идейно и ценностно обосновывать свою позицию, прогнозировать и упреждать репутационные и имиджевые удары – в этом, по нашему мнению, заключаются стратегические задачи государства и политических акторов в кризисных ситуациях. В современной динамичной и цифровой медийной среде кризисные коммуникации в политической сфере должны обладать таким качеством, как всеобщность, т.е. охватом по максимуму всех граждан страны, возможностью контактировать с каждым человеком, говорить с ним на понятном и доступном языке, создавать эффективные каналы обратной связи, вести равноправный диалог с заинтересованными группами общественности. Реализация этой функции требует сегодня использования всех возможных медийных и коммуникационных каналов, которые значительно расширились за последние годы в связи с развитием онлайн-коммуникации.

Сегодня государственные структуры, организации и компании все активнее начинают применять технологии интернет-присутствия, приобретая тем самым большие возможности коррекции имиджа и репутации и более устой-

чивое положение. Однако налаживание онлайн-взаимодействий в кризисных ситуациях требует более пристального внимания.

Для осуществления диалога власти с населением необходимо соблюдение двух принципиальных условий. Во-первых, обеспечение информационно-прозрачного характера деятельности органов власти, во-вторых – наличие обратной связи с населением и адресного взаимодействия с самыми разными целевыми аудиториями. На сегодняшний день имеются разнообразные средства и каналы коммуникации между властью и населением. Но формы этой коммуникации представляют собой преимущественно индивидуальное общение, переписку по почте или обращения по телефону через секретаря, что не способствует установлению доверительных отношений между управленческими структурами и обществом. Современные реалии актуализируют проблему разработки новых моделей организации симметричной коммуникации власти и граждан, формирования в общественном мнении россиян позитивного имиджа государственной власти и повышения уровня доверия к ее структурам. Свободное получение гражданами необходимой и интересующей их общественно значимой информации, доступ к процессу принятия решений создают условия для ответных действий властных структур, коррекции программ развития на самых разных уровнях государственной системы управления, что, по сути, является самым надежным индикатором цивилизованности и открытости государственного устройства страны, определяет легитимность политической власти и ее институтов.

Необходимость активизации процессов использования информационно-коммуникационных технологий в целях организации диалога власти и населения закреплена указами Президента Российской Федерации, федеральными законами от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>3</sup>, от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>4</sup>, основными направлениями деятельности Правительства РФ на период до 2024 г.<sup>5</sup>, а также стратегией развития информационного общества в РФ на 2017–2030 гг.<sup>6</sup>. Доступность интернет-технологий для обеих сторон, развитые сервисы для общения обеспечивают основу для максимально удобного и простого обмена контентом, мнениями, оценками, другой информацией и в конечном итоге способствуют установлению равноправного диалога, достижению и укреплению взаимного доверия и взаимопонимания.

Между тем приходится констатировать, что, несмотря на большой потенциал интернет-коммуникации населения и представителей власти, он пока еще слабо реализуется. С одной сторо-



ны, граждане крайне заинтересованы в диалоге такого рода. Высокие темпы компьютеризации населения, развитие мобильного Интернета, наличие гражданской позиции и социальной активности создают возможность и объективную потребность в обратной связи от представителей власти. С другой стороны, власти пока не проявляют достаточной активности, существенно запаздывая в использовании новых технологий для продвижения своей политики. Те, кто принимают решения, зачастую не склонны к прозрачности и общительности<sup>7</sup>.

Мощным потенциалом содействия формированию взаимодействия органов власти и населения обладают цифровые коммуникации, опирающиеся на интернет-платформы. В последнее десятилетие наблюдается взрывной рост социальных сетей от периферии коммуникационного поля до охвата половины населения мира, сегодня это самые посещаемые интернет-ресурсы<sup>8</sup>. В России Интернет также стремительно развивается, все быстрее и глубже проникая во все сферы нашей жизнедеятельности. Социальные сети, мобильные мессенджеры, видеохостинги стали привычными атрибутами нашей жизни<sup>9</sup>. Как отмечает Наталья Соколова, главный исполнительный директор агентства Brand Analytics, «2019 – переломный год в признании компаниями и государством значения социальных медиа. Популярность в соцсетях становится новой валютой как для брендов, так и для медиаперсон. ... Множество примеров подтверждают – соцмедиа и аналитику соцмедиа уже без всяких оговорок можно называть “пятой властью”»<sup>10</sup>.

По мере того как возможности социальных сетей все активнее начинают использовать и представители политического истеблишмента, и региональные политики, сотрудники других властных структур, стали появляться публикации, посвященные изучению практик организации подобной коммуникации. Как отмечает О. В. Крыштановская, наблюдая за поведением политических лидеров в социальных сетях, можно «получить информацию о формирующейся повестке дня, реакции на это представителей гражданского общества, легитимности и эффективности власти. Такой социологический анализ позволяет заранее предсказать проблемы, которые проступают через дискуссии в социальных сетях, тональность комментариев и троллинг»<sup>11</sup>. Результаты социологического исследования российской политической элиты и ее активности в социальных сетях (на примере социальной сети «Твиттер»), проведенные под руководством О. В. Крыштановской, показывают, что самой открытой элитной группой на сегодняшний день является губернаторский корпус, что в четыре раза больше, чем у членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Совет Федерации) и Правительства Российской Федерации (далее – Правительство), и

в два раза больше, чем у депутатов. Самой популярной социальной сетью у российской элиты является «Твиттер», которому отдают предпочтение более 40,0% активных в сетях чиновников. На втором месте – «Фейсбук» (23,0%), далее следуют «Живой Журнал» (16,3%) и «ВКонтакте» (16,8%). Популярность «Твиттера» в элитной среде связана с тем, что данная социальная сеть предоставляет возможность общаться напрямую с теми людьми, которые вызывают интерес, и формировать свою ленту в соответствии со своими меняющимися запросами. «Твиттер» обладает наивысшей мобильностью, позволяющей мгновенно реагировать на события, а также лаконичностью, препятствующей развитию конфликта и нежелательного диалога<sup>12</sup>. Среди аккаунтов государственных институтов на первом месте «Президент России» (@KremlinRussia) с более чем миллионом фолловеров. Аккаунт заполняет пресс-служба президента. Его читает 54% элиты<sup>13</sup>.

Данные других исследований подтверждают, что социальные сети являются наиболее посещаемыми сайтами (Е. О. Чугаева<sup>14</sup>, А. А. Старцев и Н. В. Гришанин<sup>15</sup>). Больше половины совершеннолетних россиян почти каждый день пользуются хотя бы одной из них. Подобный канал организации взаимодействия органов власти с населением сегодня не просто обязательен, но и предпочтителен, поскольку имеет очевидные преимущества по сравнению с другими формами. К числу таковых можно отнести: более высокий уровень доступности информации о деятельности органа управления; оперативную коммуникацию с населением посредством соответствующих SMM-инструментов; возможность изучения потребителей информации того или иного органа власти; выявление целевых групп общественности, их потребностей и ожиданий; моделирование адекватных форм коммуникации с каждой конкретной целевой аудиторией. На социальной странице есть возможность в режиме группового обсуждения, либо проведения онлайн-опроса протестировать ту или иную коммуникационную кампанию, тот или иной проект, выяснить мнение населения по многим насущным вопросам местного, регионального и федерального значения, деятельности соответствующего органа власти.

Между тем изучение практик использования возможностей современных технологий коммуникации органами власти в региональном аспекте выявляет наличие проблемы ограниченного и малоэффективного использования социальных сетей. Так, А. М. Киселёва и Е. А. Шпак на примере Омской области выявили отсутствие процессов общения и обсуждения актуальных для населения вопросов и проблем<sup>16</sup>. Результаты авторского исследования присутствия в социальных сетях администраций муниципальных образований Саратовской области также свидетель-



ствуют о недостаточной степени организации открытого общественно-политического взаимодействия властных структур и населения.

Таким образом, можно утверждать, что социальные сети сегодня – это та среда, которая, во-первых, интенсивно втягивает в себя все коммуникационные каналы и легко транслирует абсолютно любой информационный контент, во-вторых, сама становится площадкой для формирования повестки дня, в-третьих, это открытый форум столкновения мнений и взглядов (правила и этика которого все еще недостаточно сформированы и институционализированы), в-четвертых, это возможность добраться до каждого человека, зарегистрированного на ресурсе. Эти преимущества делают социальные сети ключевым и важным коммуникационным ресурсом для политической деятельности не только в периоды стабильного развития, но, что особо важно, в период кризиса.

Однако следует обратить внимание на то, что, с одной стороны, Интернет как средство коммуникации, оказывает воздействие на пользователя, с другой – имеется и обратная зависимость, которая более отчетливо проявляет себя в кризисной ситуации. Во время кризиса в Глобальной сети интегрируются все общественные проблемы и противоречия, более противоречивый характер приобретает и коммуникация в социальных сетях, она становится высокорисковой средой, способной, в свою очередь, порождать серьезные репутационные и имиджевые кризисы, а также усугублять уже существующие кризисные процессы. Риски и опасности использования социальных сетей для дестабилизации политического процесса – наиболее частая тема для обсуждения. На наш взгляд, это еще ярче иллюстрирует необходимость учитывать настроения и взгляды широкой общественности на текущую повестку дня, решения и действия власти и отдельных политических персон, в планировании и осуществлении антикризисной коммуникации.

Поэтому органами власти, в первую очередь, должен быть налажен постоянный мониторинг информации, размещенной в СМИ и социальных медиа, для выявления проблемных зон, актуальных запросов граждан либо негативно окрашенного контента и его нейтрализации. По нашему мнению, это обязательное условие для налаживания обратной связи с населением, какого-либо диалога и заинтересованности в повышении вовлеченности в процесс коммуникации. Если что-то произошло, надо оперативно реагировать и превращать негатив хотя бы в нейтральную информацию. Это единственный способ если не избежать кризисных ситуаций, то минимизировать ущерб. Очевидно, что наличие возможности свободного открытого взаимодействия с чиновниками по самому широкому спектру повседневных проблем как личного характе-

ра, так и муниципального и даже федерального масштаба позволяет сторонам лучше понимать друг друга и легче достигать компромиссов. Особенно важным считаем развитие такого вида коммуникаций на уровне малых субъектов власти (районов городов, малых городов, п.г.т. и т. д.), где надо решать проблемы локального характера, и население, заинтересованное в улучшении условий своей жизни, готово оперативно предоставить и необходимую информацию о насущных проблемах и поддержку в их решении местным властям. Возможность получить обратную связь от населения, скорректировать в соответствии с получаемыми замечаниями и предложениями собственные действия и программы одновременно способствует повышению лояльности населения и улучшению имиджа власти. Подчеркнем, активное общение и забота о подписчиках не только делает успешной официальную страницу органа власти любого уровня. Еще более важно, что это повышает степень доверия к самому органу власти, от лица которого идет общение с людьми. В свою очередь, граждане понимают, что за длинными наименованиями органов власти и сложными документами стоят люди, также заинтересованные в улучшении жизни в своем муниципальном образовании или регионе. Иначе говоря, социальные сети благодаря своим качествам оперативности, интерактивности, отсутствия барьеров, возможности передачи качественных сообщений позволяют и людям во власти быть ближе к населению, и населению устанавливать доверительные отношения с властью.

Управление кризисом как процессом предполагает в том числе извлечение уроков из допущенных промахов, собственных просчетов и ошибок, упреждающее выявление ситуаций высокого риска. Прогнозирование возможных рисков и кризисных ситуаций важно для разработки ответных действий, для создания гибкого плана, способного к обновлению, корректировке и согласованию со всеми заинтересованными группами, которые будут задействованы в период развития кризисной ситуации. Умение дать объективную оценку результатам и эффектам кризисных мероприятий, способность прогнозировать, планировать и корректировать коммуникационный процесс, в том числе с помощью выработки адекватной модели организации диалога с населением в социальных сетях, представляется важнейшим при поиске ответа на вопрос о том, будет ли иметь кризисная ситуация позитивные или негативные последствия для властных структур. Управление кризисными коммуникациями означает не просто восстановление или упрочение репутации. Важно научиться видеть в кризисе потенциальные возможности для развития.

Несмотря на бурное развитие коммуникативных практик в социальных сетях, осмысле-



ние и системное понимание их роли в процессах социально-политического взаимодействия власти и общества слабо рассмотрено в теоретическом плане, в частности, это касается и кризисных коммуникаций.

Однако справедливости ради отметим, что в последнее время стали появляться публикации, посвященные рассмотрению изменений, происходящих в коммуникационных процессах воздействия политических элит на социум, вызванных кризисными явлениями<sup>17</sup>. Так, М. А. Родионов и Т. А. Волкова анализируют взаимосвязь пандемии COVID-19 с экономическими кризисными явлениями в системной взаимосвязи с вопросами обеспечения национальной безопасности<sup>18</sup>. Авторы отмечают, что во время пандемии Интернет становится незаменимым инструментом связи и мобилизации огромного количества организаций, социальных групп, отдельных индивидуумов. От себя добавим, что подобное утверждение справедливо и для любой другой кризисной ситуации. Согласимся с мнением М. А. Родионова и Т. А. Волковой о том, что многие сферы деятельности, организации после пандемии окончательно перейдут в онлайн-режим, в том числе государственные и муниципальные органы и структуры, общественные организации, которые не сделали этого раньше<sup>19</sup>.

Научная разработанность проблем кризисной политической коммуникации в социальных сетях недостаточна, что связано с рядом объективных обстоятельств:

– сложностью объекта исследования: бурным ростом, высокой скоростью изменений, большим разнообразием социальных сетей, не в полной мере проявившимся их коммуникативным потенциалом;

– российские политики и государственные деятели отстают от зарубежных коллег по использованию потенциала социальных сетей для кризисной политической коммуникации, что иллюстрирует лишь наличие отдельных частных успешных или неуспешных случаев коммуникации, но не позволяет выявить более или менее устойчивые закономерности. Чаще поднимаются вопросы о том, как социальные сети становятся источником дестабилизации политического процесса, формирования оппозиции и распространения протестных настроений и действий. Это связано с тем, что первоначально социальные медиа более активно использовала оппозиция как свободную дискуссионную платформу для транслирования собственных политических целей. Осознание необходимости использования социальных сетей в официальной, публичной коммуникации для таких целей, как информирование, увеличение доверия, выявление наиболее проблемных и кризисных точек роста, стало формироваться сравнительно недавно;

– научные методы и способы изучения социальных сетей находятся в фазе своего актив-

ного становления, не всегда возможно для исследователей использовать массивы больших данных (BigData), а их самостоятельный анализ без использования специальных программных возможностей затруднителен и ставит исследователей в зависимость от систем мониторинга социальных сетей;

– в большинстве своем доминирует описательный стиль рассмотрения возможностей коммуникации в социальных сетях, что не приводит к раскрытию специфики общения политиков онлайн.

В заключение подчеркнем следующее. Коммуникации в системе власть – общество отражают объективное распределение общественно-политических сил. Постоянная коммуникация с помощью новых интернет-ресурсов и социальных медиа, обязательный мониторинг настроений и ожиданий в обществе позволяют более эффективно воздействовать на общественное мнение, оперативно решать актуальные проблемы граждан, преодолевать кризисные ситуации и в конечном итоге помогают сформировать образ власти, реагирующей на социальные запросы и открытой к диалогу с населением. Нынешняя ситуация такова, что без осуществления социального диалога не будет доверия. Без доверия не поднять авторитет властных структур в глазах населения, не сформировать позитивный имидж органов власти.

Безусловно, исследование, посвященное изучению практических моделей сетевого взаимодействия власти и общественного мнения, особенностей политической коммуникации в онлайн-среде, должны быть продолжены. Обозначим следующие проблемные вопросы, требующие научного осмысления и имеющие большое практическое значение.

1. В чем заключаются принципы, этические нормы и правила в коммуникации в социальных сетях? Каковы условия формирования коммуникативной компетентности и коммуникативной культуры государственных служащих?

2. Какие формы и виды контента наиболее востребованы политическими акторами? Нужно ли идти за популярными тенденциями в социальных сетях или же придерживаться единого официального стиля общения? Где грань между личной и публичной коммуникацией в социальных сетях политиков? Нужна ли эмоциональность и яркое идейно-ценностное измерение публичной коммуникации?

3. Кто из политических акторов в большей степени заинтересован в организации кризисных коммуникаций: федеральный, региональный, местный; правящая или оппозиционная элита?

4. Какова роль прогнозирования, диагностирования и управления рисками и кризисами в кризисном политическом менеджменте?

5. Каковы количественные и качественные характеристики общения политических и государственных деятелей в социальных сетях, что



может говорить об успешности коммуникации – количество просмотров или в оперативное реагирование на проблемы и вопросы, высказанные пользователями?

Социологический анализ практик открытого и многостороннего публичного диалога в онлайн-среде, изучение трансформаций дискурсивного пространства, выработка критериев продуктивного использования различных форм сетевой демократии в зависимости от характера решаемых проблем и социально-коммуникативного типа аудитории, уровня развития коммуникативной культуры позволят создать базу для формирования механизма выявления, формирования и выражения общественного мнения как показателя цивилизованности, легитимности, эффективности политической власти и институтов гражданского общества.

### Примечания

- 1 Гавра Д. П. Ситуационно-перцептивная матрица как инструмент кризисных коммуникаций // Медиа в современном мире. 58-е Петербургские чтения : сб. материалов Междунар. науч. форума : в 2 т. / отв. ред. В. В. Васильева. СПб. : Изд-во С.-Петерб. гос. ун-та, 2019. Т. 1. С. 154.
- 2 См., например: Кейс : 9 принципов антикризисных коммуникаций. URL: <https://www.sostav.ru/publication/kejs-9-printsipov-antikrizisnykh-kommunikatsij-28738.html> (дата обращения: 03.05.2020).
- 3 См.: Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2009. № 7, ст. 776 ; 2018. № 1 (ч. I), ст. 7.
- 4 См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2010. № 31, ст. 4179 ; 2019. № 52 (ч. I), ст. 7790.
- 5 См.: О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года : указ Президента РФ от 07.05.2018 № 204 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2018. № 20, ст. 2817.
- 6 См.: О стратегии развития информационного общества в России на 2017–2030 годы : указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2017. № 20, ст. 2901.
- 7 См.: Крыштановская О. В. Элита в сетях : новые

формы обратной связи в цифровую эпоху // Цифровая социология. 2019. Т. 2, № 2. С. 10.

- 8 Согласно исследованию Digital 2020 April Global Statshot, количество пользователей социальных сетей составляет на сегодняшний момент 3,81 млрд чел., или 49% всего населения, и этот сегмент показывает самый активный прирост пользователей в 8,7%, или 304 млн чел. с апреля 2019 (См.: URL: <https://wearesocial.com/blog/2020/04/digital-around-the-world-in-april-2020> (дата обращения: 03.05.2020)).
- 9 По данным Проект WEB-Index, российская аудитория всех интернет-пользователей на февраль 2020 г. составила 96,7 млн чел. (79% населения страны), аудитория самых популярных социальных сетей : Facebook – 39 380,3 тыс. чел., Instagram.com – 59 430,7 тыс. чел., Whatsapp.com – 71 337,2 тыс. чел., Odnoklassniki.ru – 52 292,0 тыс. чел., Vk.com – 69 808,0 тыс. чел., Youtube.com – 81 244,0 тыс. чел. (См.: URL: <https://webindex.mediascope.net/> (дата обращения: 03.05.2020)).
- 10 URL: <https://br-analytics.ru/blog/social-media-russia-2019> (дата обращения: 03.05.2020).
- 11 Крыштановская О. В. Указ. соч. С. 6.
- 12 Там же. С. 8.
- 13 Там же. С. 9.
- 14 См.: Чугаева Е. О. Интернет-коммуникации как современные методы диалога власти и общества // Коммуникология : электрон. науч. журнал. 2018. Т. 3, № 3. С. 85–92. URL: <https://drive.google.com/file/d/1GZrO4tdXGeVSM0fje9QmxL00ENliy34z/view> (дата обращения: 09.06.2020).
- 15 См.: Старцев А. А., Гришанин Н. В. Социальные сети в процессе коммуникации между властью и обществом // Коммуникология. 2018. Т. 6, № 5. С. 108–119. DOI: 10.21453/2311-3065-2018-6-5-108-119
- 16 См.: Киселева А. М., Шпак Е. А. Социальные сети в процессе коммуникации между властью и обществом // Вопр. управления. 2015. № 6 (18). С. 66–75.
- 17 См.: Акимович Е. В. Обобщенная модель кризисных коммуникаций органов государственной власти в ситуациях социальной напряженности // Теории и проблемы политических исследований. 2018. Т. 7, № 5А. С. 128–136.
- 18 См.: Родионов М. А., Волкова Т. А. Динамика коммуникационных процессов политических элит в условиях кризиса, связанного с пандемией COVID-19 // Коммуникология : электрон. науч. журнал. 2019. Т. 4, № 4. С. 8–20. URL: [https://drive.google.com/file/d/1YCR9Hl-0JE0Fp\\_R4BhQAnYrMP2qCVhF/view](https://drive.google.com/file/d/1YCR9Hl-0JE0Fp_R4BhQAnYrMP2qCVhF/view) (дата обращения: 03.05.2020).
- 19 Там же. С. 11.

### Образец для цитирования:

Голуб О. Ю., Сергеева Е. В. Кризисная коммуникация власти и общества в социальных медиа: определение проблемных зон // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2020. Т. 20, вып. 3. С. 257–263. DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-3-257-263>

### Cite this article as:

Golub O. Y., Sergeeva E. V. Crisis Communication of Power and Society in Social Media: Identification of Problem Zones. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Sociology. Politology*, 2020, vol. 20, iss. 3, pp. 257–263 (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-3-257-263>