

# Взаимодействие со СМИ. Навыки отработки кризисных ситуаций в СМИ и социальных сетях

Болданов Сергей Викторович  
кандидат исторических наук,  
факультет государственного  
управления, МГУ имени М.В.  
Ломоносова, Москва, РФ.

# Как выглядит кризисная ситуация

- Внезапность
- Дефицит информации
- Заметная эскалация событий
- Ощущение временной утраты контроля за ситуацией при постоянном нахождении объекта кризиса в фокусе внимания СМИ
- возможное подключение к ситуации оппозиции и/или экстремистских групп
- Нарастание ажиотажа (возможно, паники)

# Как возникает и нарастает кризисная ситуация в глазах массовой аудитории?

- Может сложиться впечатление, что кризис возник спонтанно, буквально из ничего
- Любое незначительное действие может приобрести этническую окраску в информационном пространстве и в результате – к протестам, беспорядкам, столкновениям
- По мере развития этнического кризиса происходит взрывной рост количества интерпретаций в СМИ, что приводит к быстрой накрутке информационной спирали
- В результате формируется токсичная информационная среда, которая начинает подпитывать эскалацию кризиса
- Важная задача ответственного за взаимодействие со СМИ – информационный детокс, оздоровление информационного пространства

**Применимость теории «Спирали молчания» к сети Интернет и новым медиа**  
**Текст научной статьи по специальности «СМИ (медиа) и массовые коммуникации»**

Лукашевич Денис Анатольевич

Проведен анализ влияния эффекта «спирали молчания» на пользователей в сети Интернет, прослежена динамика изменения характера данного влияния в зависимости от типа анонимности пользователя и возможности применения к нему социального давления. Сделаны выводы о «нормализующем» влиянии социальных сетей на реализацию эффекта «спирали молчания».

Лукашевич Денис Анатольевич *Применимость теории «Спирали молчания» к сети Интернет и новым медиа* // Вестник НГУ. Серия: История, филология. 2013. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenimost-teorii-spirali-molchaniya-k-seti-internet-i-novym-media> (дата обращения: 03.11.2020).

# Формы деструктивной репрезентации этнической информации

- Язык вражды (hate speech)
- Fake news
- Теории заговора

# Язык вражды. Определение ООН

- В мае 2019 г. ООН приняла Стратегию и план действий в отношении языка вражды, в котором содержится следующее определение:
- Форма речевой, письменной или поведенческой коммуникации, которая использует уничижительный или дискриминационный язык в отношении личности или группы на основе их религиозной, этнической, расовой, гендерной, гражданской принадлежности, цвету кожи или другим признакам идентичности

# Язык вражды. Определение

## научное – Оксана Мороз 2017

<https://postnauka.ru/video/68876>

- Высказывания, которые основаны на этнической или религиозной нетерпимости и провоцируют как минимум неприязнь
- Проявление дискриминации на уровне общения по отношению к какому-то человеку, который принадлежит к группе, недостойной доброжелательного или равноправного отношения

# Проблема распространения языка

## вражды

### Заявления Генсека ООН Антониу Гутерреш

<https://www.un.org/sg/en/content/sg/speeches/2020-05-08/appeal-address-and-counter-covid-19-hate-speech>

- «...пандемия COVID-19 вызвала «цунами ненависти и ксенофобии, поиски виноватых, подстрекательств к панике и страха перед другими. Стали распространяться антисемитские теории заговора, произошли выпады против мусульман. Мигрантам и беженцам присваивается ярлык источника вируса».
- Он призвал СМИ, особенно социальные медиа, в соответствии с международным законодательством о правах человека, предпринять меры по маркировке и удалению расистского и проповедующего ненависть контента.

# Заявления Генсека ООН Антониу Гутерреш

<https://www.un.org/sg/en/content/sg/speeches/2020-05-08/appeal-address-and-counter-covid-19-hate-speech>



# Группы языка вражды

- Мягкий
- Средний
- Жесткий

# МЯГКИЙ ЯЗЫК ВРАЖДЫ

1. Создание негативного образа этнической или религиозной группы;
2. Упоминание названия этнической или религиозной группы в уничижительном контексте;
3. Утверждения о неполноценности (недостаток культурности, интеллектуальных способностей, неспособность к созидательному труду) той или иной этнической группы как таковой;
4. Утверждения о моральных недостатках той или иной этнической группы;
5. Упоминание этнической или религиозной группы или её представителей в уничижительном или оскорбительном контексте;
6. Цитирование без должного комментария ксенофобных высказываний и текстов.

# средний язык вражды

1. Оправдание исторических случаев насилия и дискриминации;
2. Публикации высказывания, подвергающие сомнению общепризнанные исторические факты насилия и дискриминации;
3. Утверждения об исторических преступлениях той или иной этнической или религиозной группы как таковой;
5. Указание, с целью дискредитации, на связь этнических и религиозных групп с иностранными политическими и государственными структурами;
6. Утверждения о той или иной этнической или религиозной группы криминальности;
7. Рассуждения о непропорциональном превосходстве той или иной этнической или религиозной группы в материальном положении, представительстве в органах власти, в бизнесе, в прессе и т.д.
8. Обвинение в негативном влиянии той или иной этнической или религиозной группы на общество, государство;
9. Призывы не допустить закрепления в регионе (районе, городе и т. д.) мигрантов, принадлежащих к той или иной этнической или религиозной группе.

# Жесткий язык вражды

1. Прямые и непосредственные призывы к насилию;
2. Призывы к насилию в виде общих лозунгов;
3. Прямые и непосредственные призывы к дискриминации;
4. Призывы к дискриминации в виде общих лозунгов;
5. Завуалированные призывы к насилию и дискриминации.

# Пример жесткого языка вражды

## Стена, которая уже с нами

09.07.2013 Глеб Черкасов о силе мечты отгородиться от Северного Кавказа

Жесткий язык вражды совсем необязательно предполагает использование грубой лексики. Наоборот, его можно встретить в виде респектабельных аналитических комментариев или авторских колонок в солидной прессе. В качестве примера можно привести статью заместителя главного редактора газеты «Коммерсант» для издания Газета.Ru с заголовком «Стена, которая уже с нами» и подзаголовком «О силе мечты отгородиться от Северного Кавказа» (2013 г.), общая тональность которой позволяет отнести ее к жесткому языку вражды.



# Формы языка вражды

## контекстуальный язык вражды

- элементы текста приобретают уничижительное или оскорбительное значение лишь в общем контексте высказывания («дешевая рабочая сила», «гастарбайтер»), или с помощью иронии и сарказма
- отрицание гражданства, то есть упоминание российских граждан как иностранцев в зависимости от их этнической идентификации. Например, «москвич и два кавказца»; человек, который сдавал квартиру «азербайджанцам, дагестанцам и прочим иностранцам».

## метаконтекстуальный язык вражды

- можно обнаружить только в результате комплексного анализа всей информации, в которой упоминаются представители тех или иных этнических групп
- Пример - указание в сообщениях на то, что преступление совершено представителем этнической группы, национальной республики или вероисповедания, поддерживает негативный стереотип об опасности, исходящей от соответствующей этнической или религиозной группы. Если же аналогичное преступление совершено местным жителям, то акцент на его этнической или религиозной идентичности не делается.

- В России стали хуже относиться к мигрантам после конфликтов с цыганами

- **Трудовых мигрантов признали «питательной средой роста криминала»** (Каждый второй гастарбайтер остался без работы в результате пандемии)

- Мигранты и криминал: полиция Германии представила годовой отчет

- **Москвичи бесят жителей регионов деньгами и снобизмом**
- Главная претензия: ресурсы распределяются несправедливо

- **Определены города России с ненавидящими мигрантов жителями**

# Пример языка вражды

освещение конфликта, который произошел в городе Пугачев Саратовской области в 2013 г. Драка между двумя мужчинами, один из которых был этническим чеченцем, привела к стихийным митингам на городской площади. Жители были недовольны работой городских властей. Для приема жалоб со стороны горожан в Пугачеве была открыта выездная приёмная Следственного комитета России. Что касается освещения событий в СМИ, то в прессе активно использовались элементы контекстуального языка вражды: «чеченские мигранты», «чеченская диаспора» и т.д.

# Что такое fake news?

- Fake news (фейковые новости) - сфальсифицированные события, сгенерированные таким образом, чтобы быть похожими на правду и привлечь максимальное внимание аудитории.
- «постправда» («post-truth») - информационной среде, в которой решающее влияние на формирование общественного мнения имеет воздействие на эмоции, личные убеждения, ценности, а не предоставление аудитории объективных фактов.
- Среди обитателей мира «постправды» преобладают так называемые «фактоиды» — события, ставшие таковыми только в результате их

# Особенности восприятия fake news?

- Когда человек получает эмоционально заряженное сообщение, то в процессе его обработки он добавляет в него свое понимание того, что с его точки зрения является самым важным. В результате информационный ком нарастает, и разобраться в том, где правда, а где – ложь, становится все сложнее.
- На распространение Fake news влияет контекст. Два разрозненных и несвязанных друг с другом сообщения в новостной ленте под влиянием контекста могут сложиться в сознании человека в единый сюжет (единую картину) в сознании пользователя. Эта картина – фейк, но пользователь в нее верит и начинает ею делиться со своими друзьями и подписчиками.

# fake news в российском

## законодательстве

### **Недостовечно общественно значимая информация**

- Информация, распространяемая под видом достоверных сообщений, которая создает угрозу причинения вреда жизни и (или) здоровью граждан, имуществу, угрозу массового нарушения общественного порядка и (или) общественной безопасности либо угрозу создания помех функционированию или прекращения функционирования объектов жизнеобеспечения, транспортной или социальной инфраструктуры, кредитных организаций, объектов энергетики, промышленности или связи

### **Противодействие распространению недостоверной информации**

- Генпрокуратура обращается в Роскомнадзор с требованием ограничения доступа к ресурсам, распространяющим недостоверную информацию. Роскомнадзор обращается к редакции интернет-издания с требованием удалить фейк. Если удаления не происходит, Роскомнадзор направляет операторам связи требования по ограничению доступа к сетевому изданию.

# fake news. Пример №1

Конфликт в селе Чемодановка Пензенской области (лето 2019 г)

- Видеозапись с горящей машиной, якобы принадлежавшей цыганской семье в Заводском районе Пензы. На самом деле видеозапись была снята в г.Черноморске Одесской области Украины за два месяца до конфликта.
- В Чемодановку из других регионов едут сотни машин с цыганами.
- В Чемоданчике глушат Интернет.
- Цыгане назначили день мести на 1 июля. Этот фейк сопровождался призывами ехать в цыганские поселения и устраивать погромы. Данная информация распространялась через мессенджеры, в частности, посредством WhatsApp.
- В Пензе в 7 утра будет введен комендантский час и по всем, кто выйдет на улицу, будет открыт огонь на поражение.

# fake news. Пример №2

## Распространение видеозаписей с бронетехникой, якобы идущей в г. Пугачев

- 16-летний подросток в драке смертельно ранил 20-летнего бывшего военнослужащего. В городе проходят митинги, жители требуют выселить всех приезжих.

В ряде СМИ и в интернет-блогах появилась информация о якобы имевшем место вводе войск и бронетехники в Пугачев. Данная информация не соответствует действительности. Распространенное в качестве иллюстрации видео не имеет отношения к событиям в Пугачеве

# Теории заговора

Теория заговора представляет собой **способ интерпретации происходящих в окружающем мире событий**, который отличается наличием следующих утверждений:

- о существовании тайного плана;
- о наличии тайной организации;
- об ухудшении условий жизни «жертв заговора»;
- о стремлении организаторов «заговора» к приобретению еще большей власти

# Теории заговора



# Почему теории заговора востребованы?

- Вера в теории заговора – не результат «параноидальной» установки отдельных личностей, а симптом значительного разрыва между жизненным опытом людей, с одной стороны, и информацией, которые они получают из авторитетных (официальных) источников, – с другой.
- Вера в теории заговора создает иллюзорное ощущение контроля над реальностью.
- Склонность к вере в теории заговора среди членов сообщества возрастает в условиях, при которых коллективная идентичность сообщества подвергается угрозе.
- Межэтнические конфликты – питательная среда для теорий заговора, которые могут использоваться экстремистами и сепаратистами для выдвижения обвинений против «угнетателей» или «внутренних врагов», чтобы привлечь на свою сторону большинство населения.

# Различия между fake news и теориями заговора

- **fake news** представляют собой обман, в то время как **теории заговора**, наоборот, строятся вокруг определенной коллекции реальных фактов, однако, при этом фактов тщательно подобранных и подогнанных под основные идеи теории заговора.
- В то время как **fake news** можно уничтожить с помощью фактчекинга (**избегают проверки на истинность**), то **теории заговора ищут новые подтверждения своей правде** - набирают вес с помощью квазинаучных объяснений, погружения в исторические источники, другие языки и культурные пласты.
- Теории заговора возникают в зонах неизвестности и непонимания, и представляют собой простой для восприятия и понимания **нарратив, который выстраивается вокруг специально подобранных коллекций фактов.**

# Классическим примером теории заговора является антисемитская теория «еврейского заговора».

- Из числа наиболее **актуальных примеров** можно привести размышления о том, что за начавшимися в конце мая 2020 года массовыми беспорядками в США, возникшими на расовой почве и спровоцированными гибелью от рук полицейских афроамериканца Джорджа Флойда в Миннеаполисе, может стоять Россия. Сьюзан Райс, советник президента США по национальной безопасности в администрации Барака Обамы, в интервью телекомпании CNN заявила: «У нас есть мирные протестующие, которые обращают внимание властей на реальные болевые точки и проблемы неравенства. И есть экстремисты, которые стремятся использовать протесты для достижения своих целей. Есть вероятность (на основе моего собственного опыта, у меня нет информации от разведывательных служб), что экстремисты непосредственно следуют указаниям российских методичек».

# Коммуникационные ошибки

- **Ошибки установки**

- Разговор с позиции «превосходства» или с позиции «слабости»

- **Ошибки – уклонения**

- Позиционирование себя в роли «жертвы», демонстрация непричастности, обвинения, бюрократический язык и отсутствие конкретики, отрицание наличия проблемы, банальные утверждения, демонстрация растерянности / неосведомленности, опровержение до проверки обстоятельств

- **Ошибки – самопиар**

- Личность спикера привлекает к себе больше внимания, чем предоставляемая им информация
- Спикер делает заявления, превышающие его полномочия как официального представителя

# Примеры: ошибка – с позиции «слабости»

- «Вот пример: начальник колонии – это пару недель назад было -головой в унитаз окунает заключённого, а после этого становится исполняющим обязанности первого заместителя управления, в котором больше десятка таких колоний. Скажите честно, как это комментировать? Со стыда хочется под землю провалиться».
- «мы и дальше ничего не

заместитель директора  
ФСИН Валерий  
Максименко, 15 ноября  
2019 г.



**17 ноября 2019 г.  
Валерий  
Максименко подал  
в отставку**

# Примеры: ошибка – самопиар

Комментарий высказывания Председателя  
Правительства Д. А. Медведева

«Очень странно было услышать комментарии, не только оскорбляющие следователей СК, но и подрывающие авторитет всех правоохранительных органов страны» (2.12.2012г.)

- 21.09.2016 г. официальный представитель Следственного комитета России (СКР) генерал-майор юстиции Владимир Маркин подал рапорт об отставке.



# Ошибки - уклонения связаны с попытками снять с себя ответственность, стремлением скрыть или оправдать допущенные ошибки

Формы уклонения:

- демонстрация непричастности («мы здесь ни при чем»);
- позиционирование себя в роли жертвы («все это происки деструктивных сил»);
- втягивание в спор («вы не правы»);
- обвинения («вы неправильно интерпретировали» по принципу «во всем виноваты журналисты»);
- «бюрократический язык» и отсутствие конкретики («отрицательно относимся к факту», «эти процессы подлежат более глубокой проработке»);
- проявление растерянности («не представляю, как это могло получиться»);
- опровержение до проверки фактов («это невозможно»);
- отрицание наличия проблемы («обычная ситуация, ничего неординарного не происходит»);
- прямое перекалывание ответственности («это проблема местных

# Принципы взаимодействия со СМИ

- Установка на конструктивный диалог
- Поддержание постоянного контакта с журналистами
- Подготовка и передача ключевых сообщений

# Ключевые сообщения

- Ключевые сообщения – это исчерпывающий и убедительный ответ спикера на информационный запрос журналистов. Этот запрос отражает основные общественные потребности: безопасность, материальное благополучие, этнокультурные потребности

## **Оптимальная структура ключевого сообщения:**

- Что? (мы делаем)
- Для кого? (мы делаем)
- Зачем? (мы делаем)

## **Свойства ключевого сообщения:**

- Краткость
- Тройственность
- Простота
- Подкрепление фактами
- Непротиворечивость и согласованность

# Типы этнических кризисов

- Конфликтные события
- Ситуативный информационный взрыв

# Конфликтные события

## определение

- Конфликтные события – это преступления, несчастные случаи, столкновения, бытовые ссоры, имеющие ярко выраженную этническую (конфессиональную) окраску и вызвавшие массовые волнения (возможно, беспорядки).

## особенности

- внезапность,
- широкий общественный резонанс,
- быстрое распространение информации через соцсети,
- значительная роль правоохранительных органов и региональных органов государственной власти.

# Конфликтные события -

## примеры

- Пример 1. «17 марта 2019 г. выходец из Кыргызстана похитил и изнасиловал жительницу Якутска. Это происшествие вызвало массовые акции протеста, в которых приняли участие несколько тысяч человек».
- Пример 2. «13 июня 2019 г. в селе Чемодановка Пензенской области произошла массовая драка между жителями и цыганами, в которой приняли участие 150 человек. На следующий день 1,5 тыс. жителей села приняли участие в митинге и перекрыли федеральную трассу М-5 «Урал» с требованиями к властям обеспечить защиту и выселить всех цыган».

# Как правильно действовать в условиях конфликтных событий?

- Оперативно предоставить комментарии, быть доступным для журналистов.
- Если информации нет или она не проверена - говорить о том, что информация проверяется (фраза «комментариев нет» недопустима).
- Изложить собственный взгляд доступным языком.
- Проявить личное участие и сопереживание пострадавшим, акцент – на необходимость легализации/интеграции/социализации (в случае, если массовое недовольство направлено против мигрантов) вне зависимости от этнической принадлежности.
- Предоставить сведения о том, что ведется объективное и всестороннее расследование, не обвинять никого до обнародования итогов расследования.
- Рассказать о мерах, предпринимаемых для того, чтобы подобные ситуации не повторялись.
- Сделать акцент на взаимодействии с правоохранительными органами и подчеркнуть сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами.
- Выразить благодарность СМИ и институтам гражданского общества за сотрудничество.

# Варианты ключевых сообщений в условиях конфликтных событий

# Варианты ключевых сообщений в условиях конфликтных событий

потребности	ключевые сообщения	факты
<ul style="list-style-type: none"><li>• Безопасность</li><li>• Экономическое благополучие</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ЧТО? ДЛЯ КОГО? Мы ставим безопасность жителей города во главу угла</li><li>• ЧТО? ЗАЧЕМ? Мы гарантируем бесперебойную работу транспорта и торговли в целях обеспечения социальной стабильности и экономической устойчивости города</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Все виновные будут наказаны</li><li>• Вместо мигрантов, работавших на незаконных основаниях, будут наняты новые сотрудники, обеспечен дополнительный общественный транспорт, открыты новые торговые точки</li></ul>

# Как правильно действовать в условиях ситуативного информационного

## взрыва?

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

# Варианты ключевых сообщений в условиях ситуативного информационного взрыва

Потребности	Ключевые сообщения	Факты
Защита чувства собственного достоинства	ЧТО? ЗАЧЕМ? Оскорбления или пренебрежительные высказывания в отношении любой национальности недопустимы, так как межнациональный мир – основополагающая ценность	Допустивший оскорбление должен извиниться, корректно объяснить свою позицию, в противном случае он будет наказан
Свобода слова и высказываний	ЧТО? ДЛЯ КОГО? Каждый человек имеет право открыто высказывать свое мнение	Никаких дополнительных административных и законодательных ограничений на высказывания в СМИ и в Интернете не будет, каждый случай будет рассматриваться отдельно
Культура языка	ЧТО? ЗАЧЕМ? Мы стремимся к соблюдению и распространению культурных норм русского языка для сохранения и приумножения культурного наследия	Запрет на использование оскорбительной/ обценной лексики в государственных СМИ

# **пять направлений противодействия деструктивным формам репрезентации этнических кризисов в СМИ**

- 1. Составление и распространение информационных сообщений, содержащих проверенные, достоверные и исчерпывающие сведения о ситуации.
- 2. Создание специальных информационных ресурсов, регулярно и оперативно предоставляющих официальную информацию.
- 3. Разоблачение фейков во взаимодействии с правоохранительными органами, содействие журналистам в распознавании недостоверной информации и в предотвращении использования языка вражды.
- 4. Сотрудничество с институтами гражданского общества.
- 5. Недопущение дискриминации и обеспечение гражданских прав всех этнических групп.

# Как противодействовать распространению недостоверной информации?

- Лучший способ борьбы со слухами – предотвращение возникновения информационного вакуума. Молчание властей – это коммуникационный барьер, по ту сторону которого информационное пространство начинает спонтанно наполняться самыми разнообразными сведениями, вне зависимости от того, насколько они достоверны. В случае, если широкое распространение слухов предотвратить не удалось, сначала необходимо оценить масштаб и уровень «поражающей силы» слухов, а также определить причины, мотивы и источники распространения недостоверной информации. Затем необходимо предоставить общественности детализированную информацию, по возможности предъявляя фактические доказательства (документы, результаты экспертизы, фото- и видеоматериалы). Кроме того, необходимо выявить источники и цепочку распространения недостоверной информации, заявить о намерении привлечь к ответственности виновных в распространении ложных сведений.