

Министерство образования и науки Российской Федерации

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПЕТРА ВЕЛИКОГО

Гуманитарный Институт

Кафедра «Социально-политические технологии»

Работа допущена к защите

Заведующий кафедрой

_____ И.Е. Тимерманис

«__» _____ 2015 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
PR-СОПРОВОЖДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ПОЛИТИКИ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕСС-СЛУЖБЫ АДМИНИСТРАЦИИ Г.
МАГНИТОГОРСКА)

Специальность: 030602 – Связи с общественностью

Выполнил студент гр. 53812/1 _____ В.В. Кашин
(подпись) (Ф.И.О.)

Руководитель _____ И.Б. Орлов
доктор полит. наук, профессор (подпись) (Ф.И.О.)

Рецензент

СПбГПУ, _____
доцент кафедры СПТ (подпись) (Ф.И.О.)

Санкт-Петербург

2015

Содержание

Введение	3
Глава 1. PR-сопровождение государственной политики на муниципальном уровне	13
1.1. Государственная политика как основа деятельности PR-специалиста	13
1.2. PR-инструментарий в политической деятельности....	34
1.3. Понятие конфликтного взаимодействия и PR-технологии предотвращения конфликтов	46
Глава 2. Место и роль пресс-службы администрации г. Магнитогорска в осуществлении государственной информационной политики	74
2.1. Характеристика деятельности пресс-службы администрации г. Магнитогорска	74
2.2. Организация деятельности пресс-службы администрации г. Магнитогорска в условиях конфликтного взаимодействия	83
2.3. Предложения по повышению эффективности деятельности пресс-службы администрации г. Магнитогорска.....	97
Заключение	104
Список использованной литературы.....	107

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

(ФИО)

Введение

Актуальность темы исследования. Бурное развитие средств массовой коммуникации, процессы либерализации и демократизации российского общества за последние годы существенным образом изменили уровень и качество взаимоотношений между государством и российскими гражданами. В системе государственного управления все большее значение приобретают методы политического анализа и прогнозирования, позволяющие учесть и согласовать интересы различных групп общества. Разрабатываются и находят свое применение модели повышения эффективности решений, принимаемых в органах государственной власти.

Современная обостренность проблемы PR-сопровождения государственной политики в местных органах власти вызвана необходимостью трансформации местной власти в сторону большей открытости, поиска новых форм коммуникативных отношений местных органов власти и граждан в конфликтных ситуациях и повышением роли связей с общественностью в местных органах власти.

Целью является исследование PR-сопровождения государственной политики в условиях конфликтного взаимодействия на муниципальном уровне.

Достижение поставленной цели предполагает решить следующие **исследовательские задачи:**

- проанализировать нормативно-правовую и методологическую базы PR-сопровождения государственной политики;
- обозначить специфические характеристики муниципальной государственной политики в условиях конфликтного взаимодействия;
- разработать модель информационного и PR-сопровождения государственной политики, способную

повысить эффективность ее на муниципальном уровне в условиях конфликтной среды

Объект исследования – PR–сопровождение государственной политики пресс– службой Администрации г. Магнитогорска

Предмет исследования – технологии PR - сопровождения государственной политики на муниципальном уровне на примере деятельности пресс-служба администрации г. Магнитогорска.

Методологической базой исследования является системный подход, в границах которого были использованы структурно-функциональный анализ, сравнительно-исторический и сравнительно-социологический методы, разработанные такими авторами, как О. Конт, Г. Спенсер, М. Вебер, Э. Дюркгейм, К. Маркс, В. Ленин, Т. Парсонс. Это позволило обеспечить междисциплинарное (на основе интеграции политологических, социологических, культурологических, философских подходов) видение роли PR-сопровождения в системе подготовки и реализации государственной политики на региональном уровне.

Сложность и недостаточная разработанность поставленных проблем заставляет обратиться к целому ряду методологических приемов междисциплинарного исследования. Неотъемлемым компонентом методологической базы исследования стали положения и методы теории коммуникации, теории журналистики, теории информационного общества, теории государственной службы и др.

Степень научной разработанности проблемы. Необходимо отметить, что коммуникационный взгляд на природу власти и политики в целом, признание сущностной роли коммуникации в политических процессах является одной из давних традиций в гуманитарной науке. Начало

этой традиции политического анализа было положено Аристотелем, характеризовавшим политику как особого рода общение между людьми.¹ Впоследствии такой взгляд на политические процессы получил развитие в трудах более поздних мыслителей, укоренился как в западной, так и в российской политической теории. Научные труды, так или иначе затрагивающие исследуемую проблему, можно классифицировать следующим образом. Первую группу составляют работы теоретико-методологического плана, в которых авторы раскрывают природу коммуникации как результат общественного развития, определяют категориальный аппарат, специфику процесса коммуникации в политической сфере. К ним относятся работы отечественных (Н.В. Анохина, В.П. Конечкая, О.А. Малаканова, Л.Р. Посикера, А.И. Соловьев и др.)² и зарубежных (П. Бурдые, Т.А. ван Дейк, Г. Лассуэлл, М. Маклюэн, Ю. Хабермас и др.)³ ученых. Вторую группу

¹ Аристотель Политика. Афинская полиция Текст. / Аристотель; Предисл. Е.И.Темнова. М.: Мысль, 2010. С. 460.

²Анохина Н.В., Малаканова О.А. Политическая коммуникация / Политический процесс: основные аспекты и способы анализа / Под ред. Е.Ю. Мелешкиной. – М.: Инфра-М, 2009; Богомолова Н.Н. Массовая коммуникация и общение. – М.: Знание, 2008; Буданцев Ю.А. Социология массовой коммуникации. – М.: МНЭПУ, 2011; Конечкая В.П. Социология коммуникации. – М.: Межд. ун-т бизнеса и упр-я, 2007; Посикера Л.Р. Политическая коммуникация в условиях избирательных кампаний: анализ концепций и технологий: Автореф. дис. ... канд. полит. наук. – М., 2013; Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации. – М.: Центр, 2008; Соловьев А.И. Коммуникация и культура: противоречия поля политики // Полис. – 2011. - №1; Соловьев А.И. Политическая коммуникация: к проблеме теоретической идентификации // Полис. – 2012. - №3; Шарков Ф.И. Истоки и парадигмы исследований социальной коммуникации // Социс. – 2011. - № 8.

³ Бурдые П. Социология политики. – М.: Sociologos, 2013; Дейк Т.А. ван. Язык. Познание. Коммуникация. – М.: Прогресс, 2009; Маклюэн Г.М. Понимание Медиа: Внешние расширения человека. – М.; Жуковский:

представляют работы, посвященные основам анализа политических систем и определению места и роли информационно-коммуникационных процессов в их развитии. Данную проблематику изучали как в зарубежных научных кругах (Г. Алмонд, И. Винер, К. Дойч, Т. Парсонс и др.)⁴, так и в отечественных (М.Г. Анохин, М.Н. Грачев, М.С. Вершинин, Л.Н. Тимофеева и др.)⁵.

“КАНОН-пресс- Ц”, “Кучково поле”, 2013; Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. – СПб.: Наука, 2010; Шварценберг Р.-Ж. Политическая социология. – М.: Рос. акад-я упр-я, 2012; Lasswell H. Propaganda, Communication, and Public Opinion: A Comprehensive Reference Guide. – Princeton, Princeton University Press, 1946. – vii,

⁴Винер Н. Индивидуальный и общественный гомеостазис. // Общественные науки и современность. – 2014. - №6; Дойч К. Нервы управления. Модель политической коммуникации. – М.: Наука, 2013; Парсонс Т. Система современных обществ / Под ред. М.С. Ковалевой. – М.: АспектПресс, 2011; Almond G., Coleman J. The Politics of The Development Areas. – Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1960.

⁵Анохин М.Г. Политические системы: адаптация, динамика, устойчивость. – М.: Инфомарт, 2013; Грачев М.Н. Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития. – М.: Прометей, 2014; Грачев М.Н., Ирхин Ю.В. Актуальные проблемы политической науки. – М.: Экономическая демократия, 2012; Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе. – СПб.: Изд-во Михайлова, 2011; Землянова Л.М. Современная американская коммуникативистика: Теор. концепции, проблемы, прогнозы. – М.: Изд-во МГУ, 2013; Кармак П.Н. Политическая коммуникация как фактор легитимации политической власти: Дис. канд. полит. наук - СПб., 2010; Лобанова Е.А. Политическая коммуникация в контексте политологического анализа: Дис. канд. полит. наук. – М., 2011; Миронов Д.В. Социально-политическая коммуникация: структура, проблемы, акторы: Дис. канд. социол. наук – Н.Новгород, 2013; Паулов С.В. Политическая коммуникация как способ формирования социальных связей: Дис. канд. полит. наук – СПб., 2009; Тимофеева Л.Н. Политическая коммуникативистика: проблемы становления. // Полис. – 2009. - №5.

Третью группу образуют работы, выделяющие в качестве предмета современные средства массовой информации. Авторы этих работ определяют их место и роль в политическом пространстве в условиях переходного периода, состояние и тенденции развития (Я.Н. Засурский, И.И. Засурский, Г.С. Мельник, Е.П. Прохоров и др.)⁶. К этой группе можно отнести и труды о развитии информационных технологий, открывающих новые возможности политической коммуникации (Ю.А. Нисневич, М.С. Вершинин, А.В. Чугунов и др.)⁷.

⁶ Грабельников А.А. Массовая информация в России: от первой газеты до информационного общества. – М.: Изд-во РУДН, 2011; Груша А.В. СМИ в информационном взаимодействии субъектов политики: структурно-функциональные особенности: Дис. канд. филолог. наук. – М., 2009; Дьякова Е.Г., Трахтенберг А.Д. Массовая коммуникация и проблема конструирования реальности: анализ основных теоретических подходов. – Екатеринбург: Уро РАН, 2009; Засурский И.И. Масс-медиа второй республики. – М.: Изд-во МГУ, 2009; Засурский Я.Н. Журналистика и общество: балансируя между государством, бизнесом и общественной сферой. / Средства массовой информации пост-советской России. / Под ред. Я.Н. Засурского. – М.: Аспект-Пресс, 2012; Зимин А.Е. Взаимодействие государственной власти и средств массовой информации в современной России: Дис. канд. полит. наук / Ставроп. госуд. ун-т. – Ставрополь, 2010; Мельник Г.С. Mass-Media: психологические процессы и эффекты. – СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2013; Прохоров Е.П. Журналистика и демократия. – М.: РИП-холдинг, 2011; Федотова Л.Н. Массовая информация: стратегия производства и тактика потребления. – М.: Изд-во МГУ, 2013.

⁷ Землянова Л.М. Медиадискурсы и новостные фрейминги // Вест. МГУ им. М.В. Ломоносова. Сер.10. Журналистика. 2010 №2; Интернет и российское общество. / Под ред. И. Семенова. – М.: Гендальф, 2012; Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденции развития. – М.: Изд-во МГУ, 2010; Михайлова А.М. Политическая Интернет-коммуникация в современном региональном пространстве: на материалах республики Бурятия: Дис. канд. полит. наук. – Улан-Удэ, 2010; Нисневич Ю.А. Информация и власть. – М.: Мысль, 2010; Павлютенкова М.Ю. Новые информационные технологии в современном политическом процессе // Власть. 2010. №8; Чеснаков

Особую группу составляют работы, посвященные PR в политической сфере. Стоит отметить, что исследование феномена PR прошло ряд этапов в отечественной историографии — от рассмотрения предмета как буржуазно-пропагандистской системы связей с общественностью, подчиненной задаче манипулирования общественным мнением в 60–70 гг. XX в. (И. Зяблюк, А.И. Власов, М.И. Скуленко и др.)⁸, до фактического умолчания о предмете в 80-е гг. В начале 90-х гг. PR был по-новому раскрыт в работах российских исследователей (И.В. Алешина, Е.А. Блажнов, В.М. Горохов, В.С. Комаровский, О.Н. Савинова, А.Н. Чумиков и др.)⁹. Для этих работ

А.А. Ресурсы INTERNET и российские политические технологии: состояние и перспективы развития // Вестник МГУ. Сер.18. Социология и политология. 2009. №4; Чугунов А.В. Политика и Интернет: политическая коммуникация в условиях развития современных информационных технологий: Дис. канд. полит. наук – СПб., 2010.

⁸ Власов А.И. Политические манипуляции: История и практика средств массовой информации США. – М.: Международные отношения, 1982; Зяблюк Н.Г. Индустрия управляемой информации. – М.: Изд-во МГУ, 1971; Массовая информация в советском промышленном городе: Опыт комплексного социологического исследования. / Под ред. Б.А. Грушина, Л.А. Ониква. – М.: Политиздат, 1980; Поклад А.Б., Юдина Н.И. Массовая информация: международное общение или подрывная пропаганда. – М.: Межд. отн-я, 1987; Скуленко М.И. История политической пропаганды. – Киев: Лыбидь, 1990; Федякин И.А. Общественное сознание и массовая коммуникация в буржуазном обществе. – М.: Наука, 1988.

⁹ Алешина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров и маркетеров. – М.: Тандем, 1997; Блажнов Е.А. Паблик рилейшнз: Приглашение в мир цивилизованных рыночных и общественных отношений. – М.: ИМА-пресс, 1994; Варакута С.А., Егоров Ю.Н. Связи с общественностью. – М.: Инфра-М, 2001; Власть и общественность: социальные аспекты взаимодействия. / Сост. и науч. ред. О.Н. Савинова. – Н.Н.: Нижполиграф, 1997; Горохов В.М., Комаровский В.С. Паблик рилейшнз: сущность, функции, тенденции современного развития. – М.: РАГС, 1996; Крылов А.Н. Коммуникационный менеджмент & PR. – М.: Нац. ин-т бизнеса, 2000; Лебедева Т.Ю. Искусство обольщения: Паблик

характерно стремление рассматривать проблему PR в широком социальном контексте. Авторы подробно анализируют принципы проведения PR-кампании, особое внимание уделяют предвыборным технологиям, проблеме имиджа власти, политического лидера, дают рекомендации по взаимодействию со средствами массовой информации. В отечественной традиции PR рассматривается учеными не только в узком смысле (как технология связей с общественностью), но и в широком — как неотъемлемый элемент политики, политического управления (В.С. Комаровский, О.Н. Савинова, О.Ф. Шабров и др.)¹⁰. Этот

рилейшнз по- французски. – М.: Изд-во МГУ, 1996; Пашенцев Е.Н. Паблик рилейшнз: от бизнеса до политики. – М.: Финпресс, 2000; Савинова О.Н. Власть и общество: Деятельность служб по связям с общественностью в российских региональных органах управления: Дис. докт. полит. наук в форме науч. доклада – М., 1998; Связи с общественностью в политике и государственном управлении. / Под ред. В.С. Комаровского. – М.: Изд-во РАГС, 2001; Федотова Л.Н. Паблик рилейшнз и общественное мнение. – СПб.: Питер, 2003; Чумиков А.Н. Связи с общественностью: Учеб. пособие. – М.: Дело, 2001.

¹⁰ Комаровский В. С. Государственная служба и СМИ. – Воронеж: Прадс, 2013; Комаровский В.С., Оболонский А.В. Проблемы реформирования государственной службы России в свете международного опыта и отечественных традиций. // Вест. МГУ. Сер. 12: Полит. науки. 2013. №4; Морозова Е.Г. Политический рынок и политический маркетинг. – М.: РОССПЭН, 2009; Плешакова Е.А. Информационное и PR-сопровождение политических решений в системе государственного управления. Дис. ...канд. полит. наук – Саратов, 2012; Подболотова Н.Б. Связи с общественностью в государственных органах власти и управления: Дис. канд. полит. наук. / Гос. ун-т упр. – М., 2011; Пономарев Н.Ф. Информационная политика органа власти: пропаганда, антипропаганда, контрпропаганда. – Пермь: Изд-во Пермского гос. техн. ун-та, 2013; Семенова Л.Г. Политическая коммуникация государственных органов региональной исполнительной власти: Проблемы прямой и обратной связи: Дис. канд. полит. наук – Уфа, 2010; Смолева С.С. Службы по связям с общественностью муниципальных органов власти и управления в современной России: проблемы становления и функционирования: Дис.

подход является наиболее продуктивным, так как соединяет проблематику PR с теоретическими изысканиями в области политологии. Анализ научной литературы по проблемам PR подтверждает тезис о том, что предмет исследования многогранен и находится на стыке нескольких дисциплин: политологии, теории коммуникации, социальной психологии, теории средств массовой информации. Вместе с тем, явно заметен все возрастающий интерес политологов к проблематике PR. По сути дела, речь идет об изменении статуса самой проблемы в рамках политической науки. Реальная практика PR значительно опережает динамику развития теоретических исследований, и многие аспекты заявленной темы в теоретических исследованиях зафиксированы недостаточно или вовсе отсутствуют.

Эмпирическую базу исследования составили:

- материалы социологических исследований, проведенных совместно информационно-аналитическим отделом и пресс-службой администрации города Магнитогорска, экспертных опросов;
- контент-анализ периодических изданий, научных публикаций и сообщений;
- программы, решения и другие официальные документы администрации г. Магнитогорска, связанные с практическим взаимодействием властных структур с общественностью;
- статистические данные, характеризующие городскую социальную проблематику.

Научная новизна работы состоит в комплексном теоретико-прикладном исследовании недостаточно изученных вопросов влияния и роли PR-сопровождения политической коммуникации на политический процесс в

канд. полит. наук.– М., 2009; Шабров О.Ф. Политическое управление: проблема стабильности и развития. – М.: Интеллект, 2009.

современной России: — уточнены роль и место PR-сопровождения государственной политики в политической системе современной России; — проанализированы сущность, специфика политико-коммуникационных составляющих в деятельности пресс-службы администрации г. Магнитогорска; — сформулированы функции, цели и задачи политико-коммуникационной работы пресс-службы администрации г. Магнитогорска в условиях конфликтного взаимодействия; — на основе введенного в научный оборот нового эмпирического материала проанализирована политико-коммуникационная модель взаимодействия органов муниципальной власти и населения в условиях конфликтной среды; — классифицированы технологии политико-коммуникационной работы администрации г. Магнитогорска с населением; — сформулированы и проанализированы основные проблемы становления и развития связей с общественностью на уровне муниципального управления; — определены основные пути и направления оптимизации функционирования пресс-службы администрации г. Магнитогорска.

Практическая значимость результатов исследования. Результаты исследования могут иметь достаточно широкий спектр применения. Полученные результаты могут быть использованы при планировании, прогнозировании, управлении единым информационным пространством как Российской Федерации в целом, так и ее территориальных структур, в работе над совершенствованием информационно-коммуникационной работы органов государственного управления. Материалы дипломной работы и содержащиеся в ней выводы могут способствовать дальнейшей разработке круга проблем, связанных с изучением деятельности служб по связям с общественностью в местных органах власти. Основные

положения дипломной работы, а также библиография могут быть использованы в образовательных программах по повышению квалификации государственных служащих, журналистов, специалистов в области социокультурной сферы; в учебном процессе студентов специальностей «Государственное и муниципальное управление», «Политология», «Связи с общественностью».

Структура дипломной работы. Данная дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы.

Глава 1. PR-сопровождение государственной политики на муниципальном уровне

1.1. Государственная политика как основа деятельности PR-специалиста

Трансформация российского общества за последние десятилетия потребовала принятия ряда важных политических решений. Изменения затронули различные социально-экономические и социально-политические сферы общественной жизни (здравоохранение, систему жилищно-коммунального хозяйства, образование, электроэнергетику и др.), проводится модернизация государственного устройства: введены федеральные округа, объединяющие несколько субъектов Российской Федерации, реализуется административная реформа, началось реформирование системы местного самоуправления; усиливается роль политических партий в жизнедеятельности общества. Под пристальным вниманием населения и органов государственной власти находятся борьба с коррупцией и выстраивание взаимовыгодных международных отношений.

Имеющийся в России опыт социально-экономических преобразований показал, что отсутствие адекватного понимания и поддержки реформ со стороны граждан способно свести усилия государственной власти к нулевому результату, а иногда привести и к негативным последствиям. Примером может служить реализация на региональном уровне решения о замене социальных льгот «монетизации льгот» в начале 2005 года спровоцировало в масштабах страны ряд массовых акций материальными выплатами. Введение Закона о протестах граждан и негативным образом отразилось на доверии и репутации власти. Государственная власть, ориентированная на

социально значимые результаты, не может позволить себе подобных ошибок, так как, теряя кредит доверия, окажется неспособной реализовать эффективные механизмы взаимодействия с гражданами.

Коренные преобразования поставили федеральные и региональные органы власти в принципиально новые условия функционирования, потребовали существенного пересмотра принципов и методов реализации государственной политики. Появился и активно развивается новый вид государственного политического решения – приоритетные национальные проекты. Многие эксперты считают, что теперь у государственной политики появилась реальная социальная направленность, она приобрела «человеческое лицо».¹¹

Одним из факторов, в наибольшей степени влияющих на качество реализации государственной политики, выступает рациональная организация коммуникативных и информационных процессов, или PR-сопровождение государственных решений. Эффективное использование подобных технологий становится возможным в силу того, что методы манипулирования общественным мнением не приводят к желаемым долгосрочным результатам. Органы государственной власти сегодня переходят к ответственной государственной информационной политике, базирующейся на принципах информационной открытости для граждан деятельности государственных структур, гармонизации интересов всех участников информационного обмена.

«GR (Government relations) представляет собой деятельность по выстраиванию отношений между различными общественными группами (бизнес-

¹¹ Горшков М.К. Российское общество в условиях трансформации (социологический анализ) Текст. / М.К. Горшков; Рос. независимый ин-т соц. и нац. проблем. М.: РОССПЭН, 2010. С. 383.

структурами, профессиональными союзами, добровольческими организациями и пр.) и государственной властью, включающую в себя сбор и обработку информации о деятельности правительства, подготовку и распространение информации о позициях представляемых групп, влияние на процессы принятия политических и административных решений (лоббизм)»¹²

В отечественном дискурсе встречается и другая точка зрения на понятие GR — когда GR рассматривается как PR государственных структур. Так, по мнению эксперта в области PR, Ю. М. Михайлова, «субъектом PR-процесса служат органы государственной власти, а указанную разновидность связей с общественностью можно обозначить как стэйт-PR или GR».¹³

К технологиям GR-коммуникаций следует отнести: медиарилейшнз, участие в обсуждении органами государственной власти интересующих вопросов, технологии реализации программ корпоративной социальной ответственности, политический фандрайзинг и спонсорские программы, участие в экспертных советах и т.п.¹⁴

Само понятие GR появляется в 1970-е гг. в США и в 1980—1990-е гг. в Европе. Связано это было, прежде всего, с возросшим вниманием общественности и СМИ к деятельности корпораций, с изменением публичного пространства, в котором коммуникация заняла центральное место. В американской корпоративной среде в 1970-е гг. зародилось еще одно близкое к GR понятие—issues

¹² Аги У., Кэмерон Г., Олт Ф., Уилкок Д.. Самое главное в PR / с. СПб. : Питер, 2008. С. 362—363.

¹³ Михайлов Ю. М. Связи с общественностью по-русски. М. : Бератор, 2009. С. 6.

¹⁴ Шатилов А. Б., Никитин А. С. GR для эффективного бизнеса. М.: ФОРУМ, 2011. С. 17.

management (в дословном переводе — «решение проблемных вопросов») — как ответная мера на ряд проигранных кейсов по формированию публичной политики в пользу активистских групп. В 1968—1972 гг.¹⁵

Конгресс принял ряд важнейших законопроектов и законов, касающихся защиты экологии, охраны труда, здравоохранения и защиты прав потребителей. Наряду с увеличивающимся влиянием ведущих корпораций на формирование государственно-общественной политики, росло недоверие к государственным органам и их политике среди населения. Прежние приемы PR-сопровождения государственной политики начали давать сбой. Требовалась новая модель влияния на формирование публичной политики. Именно тогда государственные органы местной власти начали брать на вооружение методы, ранее считавшиеся прерогативой активистских групп: создание коалиций, grassroots-кампании, работа с местными сообществами. Новая форма государственного активизма, получившая название «issues management», основана на идее решения проблемных вопросов, имеющих отношение к деятельности организации, а также затрагивающих общественные интересы за счет превентивных мер по управлению повесткой дня и предложению опций по решению проблемы. В обязанности issues-менеджеров входит выработка стратегий решения по конкретной теме (issue) или превентивная борьба с потенциальными рисками до того, как они стали проблемой и переместились в законодательное поле.¹⁶

¹⁵ Mack C. Business, Politics, and the Practice of Government Relations. Quorum Books. London, 1997. P. 12.

¹⁶ Mack C. S. Business, Politics, and the Practice of Government Relations. Westport : Greenwood Publishing Group, 1997. P. 22.

Представляется важным привести здесь определение public relations, выработанное в рамках Петербургской школы PR и используемое нами как базовое.

«Паблик рилейшнз — управленческая коммуникативная деятельность (совокупность социальных практик), направленная на оптимизацию взаимодействий социального субъекта со значимыми сегментами социальной среды — с его общественностью».¹⁷

Связи с общественностью – необходимая функция государственного института в условиях демократической политической системы. Развитие гражданского общества требует участия населения при принятии важных политических решений, а, следовательно, информационное и PR-сопровождение в государственных структурах выступает не только определенной гарантией их легитимного существования, но и влияет на эффективность деятельности.

Связи с общественностью в местных органах власти призваны обеспечить стабильность и согласие в обществе. Поэтому деятельность служб по связям с общественностью в местных органах власти не должна носить политического характера. Она призвана способствовать развитию демократии и расширению информированности общественности, а не быть на службе интересов отдельных партий. При этом власть должна четко себе представлять, какое общество она намерена строить, трансформировать, возвышать.¹⁸

Связи с общественностью в муниципальных органах власти необходимы для создания и поощрения позитивного отношения населения к деятельности

¹⁷ Кривоносов А. Д., Филатова О. Г., Шишкина М. А. Основы теории и практики связей с общественностью. СПб., 2011. С. 12.

¹⁸ Кривоносов А. Д., Филатова О. Г., Шишкина М. А. Основы теории и практики связей с общественностью. СПб., 2011. С. 13.

администрации, главе администрации и т.д. Связи с общественностью, в этом смысле, являются мощным институтом социального управления, суть которого – достижение гармонии в обществе. Совокупность задач социального управления, решается путем согласования противоречивых интересов индивидов, социальных групп, организаций с общественными интересами.

Связи с общественностью в органах местной власти нацелены на завоевание властного доверия у населения. Это доверие зависит большей частью от самих результатов деятельности местных органов власти, но и в немалой степени – от активности специалистов по связям с общественностью. Связи с общественностью создают исключительно положительный образ власти, усиливает и акцентирует позитивную информацию об органах местной власти, их практической деятельности.

Демократическое государство не может работать эффективно без хороших связей с общественностью. Демократия определяет как власть народа, избранная народом и для народа. Граждане должны знать, как работает власть, иметь информацию о принятых от их имени решениях.¹⁹

Сущность связей местной власти с общественностью можно определить как науку и искусство гармонизации общественных отношений, достижения местной властью своих стратегических целей посредством двусторонних социально-информационных коммуникаций, зондирования общественного мнения, влияния на него и адаптации к нему, посредством формирования управляемого положительного образа власти, завоевания доверия общественности, развития взаимопонимания и

¹⁹ Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии XX века Текст. / Г.Г. Почепцов.-М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер»2011.С. 352.

сотрудничества с ней. Речь идет, по сути, об управлении репутацией местных органов власти, управлении информационными потоками, о понимании связей с общественностью как науке об управлении общественным мнением.²⁰

Таким образом, связи местной власти с общественностью – это управленческая деятельность, предполагающая: работу властных структур с общественным мнением; гармонизацию отношения между властью и обществом путем совместного решения общих проблем, коммуникативный характер отношений, систематическое распространение органами власти и управления своих сообщений через личные неформальные контакты, через СМИ, через иные каналы среди общественности с целью информирования и оказания воздействия на мнения, оценки и поведения людей; двустороннее общение и равноправные отношения; исключительно позитивные усилия, направленные на достижение взаимопонимания, согласия, доверия и сотрудничества; частные этические отношения между властью и общественностью, основанные на правде и максимальной информированности.²¹

Таким образом, Е.Ю. Бикметов, Ю.Н. Дорожкин выделяют следующие функции связей с общественностью в местных органах власти:²²

- функция коммуникационных взаимодействий органов власти и управления с целевыми группами граждан, организациями;
- управленческая функция, являющаяся

²⁰ Тикер Э PR : учебник. М., 2010. С. 73.

²¹ Кривонос А. Д., Филатова О. Г., Шишкина М. А. Основы теории и практики связей с общественностью. СПб., 2011. С. 14.

²² Бикметов Е.Ю., Дорожкин Ю.Н. Связи с общественностью в государственном и муниципальном управлении. Уфа, 2013. С. 51-52

системообразующей генеральной функцией, заключается в воздействии на общественное мнение. В то же время она подчинена целевой функции управления, предусматривающей постоянную параметрическую и структурную адаптацию власти к изменяющимся условиям и требованиям внешней социальной среды. В рамках управления осуществляется оценка отношений общественности к местным органам власти, соотнесение принципов и приемов деятельности власти с общественными интересами, планирование и проведение в жизнь действий, рассчитанных на понимание со стороны общественности;

- исследовательская функция, которая связана со сбором, обработкой и интерпретацией экономической, правовой, политической, социологической информации, отражающей мнения целевых аудиторий местных органов власти о характере и результатах деятельности власти. Сюда относится мониторинговое исследование, экспертиза программ деятельности и информационной политики администрации, их коммуникационной эффективности, выявление новых проблем, требующих решения;

- планирующая функция, предполагающая определение целей, задач и разработку плана мероприятий по их реализации, прогнозирование социальных процессов как внутри организации, так и в среде ее целевых аудиторий;

- информационно-просветительская и воспитательная функция, отличающаяся использованием различных методов и средств личной (прямой) и опосредованной коммуникации, нацеленной на улучшение информирования населения о социально-экономическом, общественно-политическом и культурно-духовном развитии города, о политике местного руководства. Данная функция направлена на духовное, нравственное и патриотическое

воспитание граждан, прежде всего детей, молодежи, формирование у них правовой, политической культуры, чувства гражданской гордости, уважения к государственной символике и национальным ценностям, на закрепление в сознании положительных духовно-нравственных ориентиров, а также на оказание помощи населению в информационном пространстве;

- консультирующая функция, обеспечивающая руководство местных органов власти аналитическими разработками, соответствующими ожиданиями целевых аудиторий;

- имиджевая функция, обеспечивающая формирование положительного образа власти и ее руководства.

Основная цель контактов власти с населением, ведение деятельности по связям с общественностью – это создание социально-политико-психологической среды, благоприятной для местной власти, обеспечение необходимого поведения этой среды в отношении местных органов власти. Последние достигают своих целей путем распространения разъяснительного материала, развития обмена информацией, оценки общественной реакции, завоевание хорошей репутации, создание позитивного имиджа власти.²³

Для того чтобы общество адекватно реагировало на прямые регулирующие воздействия власти, быстрее адаптировалось к новым условиям и правилам, определяемым этими воздействиями, для формирования соответствующего морально-психологического, нравственного и эмоционального состояния муниципальные органы государственной власти должны

²³ Блэк К. Конкретный и конкурентный PR. Прямое и эффективное руководство для специалистов по PR, имиджу и рекламе. М., 2009. С. 32—42.

постоянно проводить работу по обеспечению максимальной открытости государственной деятельности, поиску новых путей доведения информации до граждан и использования современных технологий при реализации государственных политических решений.

Вместе с тем научное изучение особенностей информационного и PR-сопровождения как факторов эффективности государственной политики осуществляется фрагментарно, разобщенно, не носит системного характера. А это, в свою очередь, ограничивает возможности использования наиболее результативных информационных и PR-технологий в деятельности органов государственной власти при принятии и реализации политических решений.²⁴

Период наиболее масштабного применения информационных технологий в политике — время предвыборных кампаний, поскольку выборы в демократических системах служат институционализированным способом передачи власти от одних групп влияния другим. Однако сегодня ситуация меняется. Как отмечает Ю. А. Нисневич, «если раньше работа политического консультанта носила сезонный характер, то теперь профессионалы переходят на режим «непрерывной кампании». Непрерывная информационная поддержка политической жизни ставит вопрос о выработке медийной или информационной политики в GR-деятельности. Информационная политика субъекта GR сводится к выработке систематизированного свода правил и принципов медиарилейшнз. Основные виды информационной политики выделяются по степени информационной открытости, т.е. доступности и полноте данных организации для представителей СМИ.

²⁴ Нисневич, Ю. А. Информационная политика России: проблемы и перспективы Текст. /Ю. Нисневич. М.: Ноосфера, 2011. С. 176.

Комаровский выделяет такие виды информационной государственной политики, как:

- закрытость и повышенная секретность;
- реактивная открытость;
- систематическая открытость.²⁵

Информационная закрытость свойственна многим организациям в России. Так, особенно тревожная ситуация в данной области сложилась в органах государственной власти, где «...примерно половина госслужащих считает пустой тратой времени усилия, направленные на налаживание диалога и взаимодействия с гражданами и их объединениями. Они в принципе против всяческого общественного контроля за деятельностью госслужбы. Еще примерно четверть в принципе за сотрудничество, за определенные формы контроля со стороны граждан, но считает это преждевременным для нынешних российских условий. И лишь четверть не только безоговорочно “за”, но и пытается что-то сделать в этом направлении»²⁶. Проблема информационной закрытости в России вызвана целым рядом причин: от исторической памяти и пресловутого менталитета, до простых обстоятельств производственного плана, когда организации, испытывающие массу проблем с осуществлением своих уставных целей, предпочитают ограничивать утечку негативной информации в СМИ.

Политика *реактивной открытости* характеризуется несистематическим, вынужденным открытием информации, когда организация по тем или иным причинам попадает в фокус внимания СМИ. Такая политика зачастую выбирается в качестве менее затратной альтернативы постоянной информационной открытости.

²⁵ Комаровский В. С. Связи с общественностью в политике и государственном управлении. М.: РАГС, 2011. С. 15.

²⁶ Комаровский В.С. Связи с общественностью в политике и государственном управлении. М.: РАГС, 2011. С. ИЗ.

Политика *систематической открытости* признается наиболее эффективной и верной практикой в связях с общественностью. Она характеризуется систематическими коммуникациями с целевыми аудиториями, основанными на максимальной открытости и достоверности информации.

Согласно автору, довольно часто пресс-службы государственных органов местного самоуправления сталкиваются с проблемами в построении взаимоотношений со СМИ и общественностью из-за своего низкого статуса.

Согласно данным, опубликованным В. С. Комаровским, каждая четвертая пресс-служба муниципальных органов власти занимает такое положение в системе властных отношений, обладает таким статусом, который в принципе позволяет ей успешно решать поставленные задачи. Более чем в половине (в 60%) регионов этих полномочий у служб оказывается не вполне достаточно, в 15% – совершенно не достаточно. Если же пресс-служба и ее руководитель не обладают необходимыми полномочиями и статусом, то им трудно эффективно работать.²⁷

По мнению В.С. Комаровского, руководители служб, не обладающие соответствующими полномочиями и статусом, фактически «выключаются» из процесса принятия решений, выработки мер по коррекции программ и направлений деятельности администрации в соответствии с теми предложениями, которые исходят от общественности.²⁸ Причины – это недооценка руководством значимости связей с общественностью (одновременно и служб, обеспечивающих эту связь) в своей

²⁷ Комаровский В.С. Государственная Служба и СМИ. – Воронеж. Издательство ВГУ, 2013. С. 98.

²⁸ Комаровский В.С. Государственная Служба и СМИ. – Воронеж. Издательство ВГУ, 2013. С. 112.

повседневной работе. Нередко эти службы выступают для руководителей такого рода всего лишь в качестве «пожарных команд», необходимых во время выборов, забастовок и так далее. Такие руководители не вникают в работу службы по связям с общественностью, часто не могут четко сформулировать и поставить перед ней задачи. Вторая причина – кадры руководителей PR-служб. Если руководство регионом считает, что руководитель достаточно авторитетен и компетентен, а нередко просто близок к высшему руководству, ему предоставляются соответствующие полномочия. Насколько такой подход правомерен, судить трудно. С одной стороны, расхождение формального и реального статуса можно наблюдать в любой организации. С другой – вряд ли оправдана «легализация» этого расхождения, построение организации «под человека».

Еще более важно, по мнению автора, отношение высшего руководства к предложениям служб (рис. 1): в 40% случаев оно вполне благожелательное, предложения PR-служб оказываются востребованными, учитываются при выработке властных решений, контроле за их исполнением; в 28% случаев – сравнительно благожелательное, а в 32% случаев – неблагоприятное, предложения фактически игнорируются, остаются без внимания. Конечно, вряд ли можно назвать нормальным положение дел, при котором почти треть служб по связям с общественностью региональных органов власти работает по некоторым важным направлениям фактически вхолостую.

Отношение высшего руководства к предложениям пресс-служб в государственных органах власти, %

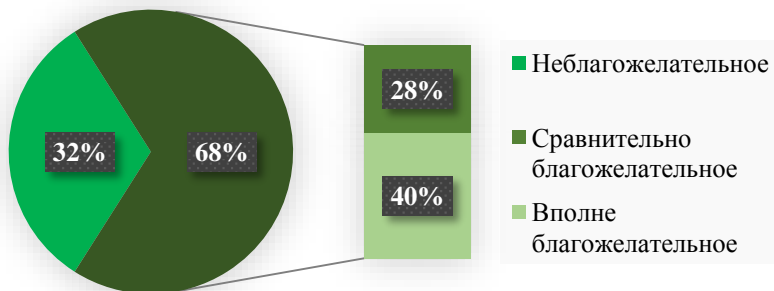


Рис. 1. Отношение руководства к предложениям пресс-служб в государственных органах власти

Как отмечают Чумиков и Бочаров, «основная цель медиарилейшнз — регулярная связь с средствами массовой информации, наличие открытых и доброжелательных отношений с медиа-сообществом, создание положительной репутации в среде журналистов»²⁹. Именно на этом базируется политика информационной открытости, которая облегчает решение главной задачи GR-деятельности.

Использование СМИ в GR носит двойной характер. Основой влияния выступает убеждение.

«Убеждение — деятельность или процесс, в котором коммуникатор пытается вызвать изменение в убеждениях, отношении или поведении другого индивидуума или группы индивидуумов через передачу сообщения в таком контексте, где убеждаемый имеет некоторую степень

²⁹ Чумиков А.Н. Бочаров М. П. Актуальные связи с общественностью. М. : Дело, 2009. С. 195.

свободного выбора», — указывает Р. Перлофф.³⁰ Убеждение применяется для следующих задач:

- изменение или нейтрализация враждебных общественных настроений;
- кристаллизация латентных мнений и позитивных установок;
- поддержание благоприятных мнений.

При помощи закрытой информационной политики невозможно решить ни одной из перечисленных задач. Реактивная открытость может решить только первую из них. Не удивительно, что в специальной литературе доминирующей точкой зрения стало убеждение о необходимости внедрения политики информационной открытости. Разумеется, не стоит думать, что информационная открытость означает раскрытие информации, относящейся к разряду государственной тайны или технологий производства.

Еще раз подчеркнем, поддержание благоприятного мнения — наиболее простая задача в связях с общественностью. И она решается с помощью политики информационной открытости. «Непрерывные усилия по поддержанию запаса доброжелательности называются профилактическими связями с общественностью и они самые эффективные из всех. Организации стремятся поддерживать хорошую репутацию — она превращается в доверие со стороны населения».³¹

Важнейшим содержательным элементом стратегии GR-коммуникаций выступают ключевые сообщения или то, что в зарубежной литературе получило название месседж (англ, *message*). Как указывают авторы книги «Самое

³⁰ Аги У., Кэмерон Г., Олт Ф., Уилкок Д.. Самое главное в PR / с. СПб. : Питер, 2008. С. 345.

³¹ Аги У., Кэмерон Г., Олт Ф., Уилкок Д.. Самое главное в PR / с. СПб. : Питер, 2008. С. 370.

главное в PR», «в стратегическом плане программы должны быть обозначены ключевые темы и сообщения, которые будут повторяться в течение всей кампании PR-сопровождения государственной политики во всех информационных материалах».³² Необходимость в ключевых сообщениях продиктована узостью восприятия информации массовыми аудиториями. В информационном обществе имеют место информационные перегрузки и другие коммуникативные барьеры. Для того чтобы привлечь внимание массовых аудиторий, PR-специалистам приходится формулировать в рамках GR-кампаний наиболее важные моменты. Ключевые сообщения обладают несколькими характеристиками.

Во-первых, ключевые сообщения должны хорошо сочетаться с базовыми представлениями целевых аудиторий. Убеждение происходит гораздо легче, если сообщение совместимо с общей позицией по отношению к предмету.

Во-вторых, ключевые сообщения должны быть выражены в простых терминах.³³ В специальной литературе существует методика, помогающая сформулировать основное послание политической кампании.³⁴ Можно адаптировать эту методику для выработки ключевых сообщений в GR-коммуникациях (рис. 2).

³² Аги У., Кэмерон Г., Олт Ф., Уилкок Д.. Самое главное в PR / с. СПб. : Питер, 2008. С. 370.

³³ Уилкок Д. Как создавать PR-тексты и эффективно взаимодействовать со СМИ. СПб. : Питер, 2009. С. 220.

³⁴ Забурдаева Е. В. Политическая кампания. Стратегии и технологии. СПб. : Питер, 2013. С. 13

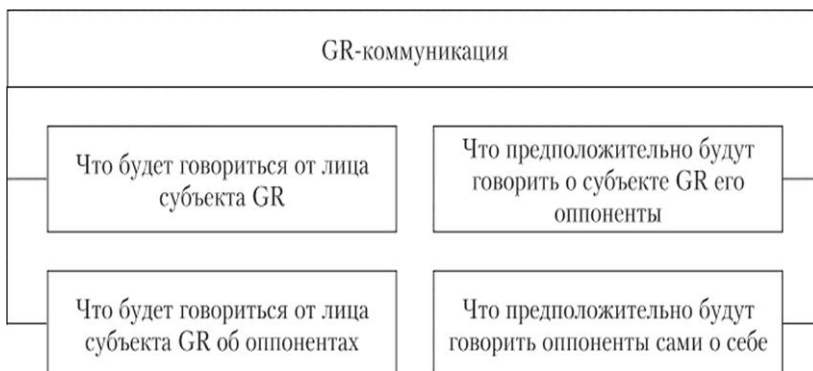


Рис. 2. Выработка ключевых сообщений GR-коммуникаций

В-третьих, ключевое предложение должно повторяться в ходе кампании различными способами, но концепция должна оставаться ясной и простой.

Повтор ключевых сообщений повышает шансы того, что оно будет услышано и запомнено целевыми аудиториями. Чумиков и Бочаров подчеркивают: «...если вы постоянно информируете средства массовой информации о своей деятельности, это не ведет к тому, что любой материал попадает на полосу или в эфир. Но эти материалы пригодятся, когда появится значимый информационный повод и потребуется развернутый сюжет об организации».³⁵

Тема PR-сопровождения государственных государственной политики тесно связана с информационной политикой в области государственного управления.

Информационное и PR-сопровождение государственной политики является одним из наиболее важных факторов, влияющих на взаимодействие власти и гражданского общества. А рациональная организация

³⁵ Чумиков А. Н. Бочаров М. П. Актуальные связи с общественностью. М. : Дело, 2009.С. 195.

информационных потоков позволяет повысить степень социальной интеграции и взаимодействия при решении проблем общества.

Применение PR-сопровождения имеет решающее значение для повышения конкурентоспособности экономики государства, расширения возможностей ее интеграции в мировую систему хозяйства, повышения эффективности государственного управления и местного самоуправления. Важным результатом распространения информационного сопровождения и его проникновения во все сферы общественной жизни является создание правовых, организационных и технологических условий для развития демократии за счет реального обеспечения прав граждан на свободный поиск, получение, передачу, производство и распространение информации.³⁶

Несмотря на высокие темпы развития PR-технологий в сопровождении государственных решений в последнее десятилетие, Россия не смогла сократить отставание от промышленно развитых стран в уровне информатизации экономики и общества. Отчасти такое положение вызвано общеэкономическими причинами (длительный кризис в экономике, низкий уровень материального благосостояния большинства населения). Вместе с тем недостаточное развитие информационного сопровождения государственных решений в России усугубляется целым рядом факторов, создающих препятствия для широкого внедрения и эффективного использования информационного сопровождения государственных решений на муниципальном уровне. К числу таких негативных факторов относятся:

³⁶Гельман В.Р. Россия регионов: трансформация политических режимов. М.: Весь Мир, 2010. С. 376.

- несовершенная нормативная правовая база, разрабатывавшаяся без учета возможностей современных технологий в области связей с общественностью;

- недостаточное развитие информационного сопровождения в области государственного управления, неготовность органов государственной власти к применению эффективных технологий управления и организации взаимодействия с гражданами и хозяйствующими субъектами;

- отсутствие целостной информационной инфраструктуры и эффективной информационной поддержки государственных решений;

- недостаточный уровень подготовки кадров в области создания и использования PR-технологий.³⁷

Процессы информатизации уже активно идут на всех уровнях, многие мероприятия, направленные на развитие PR-сопровождения государственных решений, реализуются или планируются к реализации в рамках федеральных, региональных и ведомственных программ.

Информационное и PR-сопровождение государственной политики влияет на развитие информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, обеспечение эффективного взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и хозяйствующими субъектами на основе широкого внедрения информационного сопровождения государственных решений.³⁸

³⁷ Столыпин П. А. Развитие партнерских отношений государства, гражданского общества и бизнеса Текст. : сб. науч. трудов / Поволж. акад. гос. службы им. Саратов: ПАГС, 2011. С. 249.

³⁸ Фомин О. Н. Политический анализ: методика определения центров сил Текст. / О. Н. Фомин, Н. В. Иванова. Саратов: ПАГС, 2013. С 43.

Активное использование PR-сопровождения в работе органов государственной власти позволит расширить объем открытой информации о деятельности этих органов и обеспечить гражданам возможность ее оперативного получения из информационных систем, в том числе по таким важным вопросам, как законопроектная деятельность, бюджетный процесс, закупки продукции для федеральных государственных нужд, управление государственной собственностью, конкурсное замещение вакантных должностей.

Основной задачей развития системы информационного сопровождения государственных решений является повышение эффективности работы органов государственной власти и органов местного самоуправления путем обеспечения совместимости стандартов хранения информации и документооборота, подключения к компьютерным сетям органов государственной власти и органов местного самоуправления, бюджетных учреждений, реализации отраслевых программ информатизации, создания межведомственных и местных информационных систем и баз данных. Использование PR-сопровождения государственной политики позволит обеспечить реализацию прав граждан России на свободное получение открытой информации из информационных систем, а также на использование других услуг, предоставляемых этими системами.³⁹

На базе развития современных методов информационного взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и организациями появятся принципиально новые возможности для обеспечения

³⁹ Анохина М.А. Технологии в политике и политическом управлении; Рос.акад.гос.службы. М.: РАГС, 2010. С.301.

открытости и гласности принятия решений, повышения уровня доверия и взаимодействия, сокращения затрат времени на реализацию гражданами России своих конституционных прав и обязанностей.

Вместе с тем вопросам информационного сопровождения уделяется несопоставимо меньше внимания, чем регулированию других составляющих обеспечения реализации государственных программ. Автор дипломной работы подчеркивает, что PR-сопровождение государственной политики призвано способствовать гласности и открытости реализации государственных программ. Регулирование информационного сопровождения государственных программ должно включать определение целей и задач информирования, принципы проведения информирования, выявление субъектов информирования, форм и методов осуществления информирования. Целями информирования является доведение до сведения субъектов государственных программ всей полноты информации о реализации данных программ, а задачи информационного сопровождения заключаются в обеспечении получения населением объективной и максимальной по объему информации о ходе реализации государственных программ.⁴⁰

Таким образом, в целом, реализация системы PR-сопровождения государственной политики в целом и государственных решений в частности позволяет существенно повысить конкурентоспособность экономики страны за счет снижения издержек и повышения качества продукции и услуг, эффективности государственного управления и местного самоуправления, обеспечивает рост качества жизни граждан, сокращает отставание от развитых

⁴⁰ Соловьев А. И. Принятие государственных решений / А. И. Соловьев ; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2011. С. 343.

стран мира, позволяет избежать информационной и экономической изоляции от мировой экономики и мирового сообщества, обеспечивает развитие процессов международной интеграции.⁴¹

Сложный, комплексный характер задач, постоянно решаемых государством, требует построения моделей грамотного информационного сопровождения государственных решений.

Отражая специфику государственной политики и современные условия социально-политической жизни общества, автор приходит к выводу, что эффективность всех государственных решений будет определяться степенью мобилизации социальных ресурсов общества, которая будет включать в себя моральное одобрение и активное соучастие граждан в процессе принятия и реализации решений.

1.2. PR-инструментарий в политической деятельности

Общественная поддержка является одним из главных условий результативности государственных преобразований в гражданском обществе. Поэтому чрезвычайно важно постоянно поддерживать связь с населением, которое ценит в первую очередь не четкое выполнение всех поставленных задач, а то обстоятельство, что к его мнению прислушиваются, и оно активно вовлечено в процесс изменения и улучшения социального климата в своей стране.

Эффективными с точки зрения генерирования желаемых информационных потоков являются

⁴¹ Панарин, И.Н. Информационная война и власть Текст. / И.Н. Панарин. -М.: Мир безопасности, 2011. С. 223.

мероприятия для СМИ, апробированные в ходе реализации информационного сопровождения государственных программ: пресс-конференции, выставки, конкурсы для СМИ, презентации, пресс-туры.⁴²

Мощным инструментом информационного сопровождения на местном муниципальном уровне выступают средства массовой информации.

С позиций политологии, средства массовой информации являются представителями гражданского общества, призванными представлять интересы общества и контролировать деятельность органов государственной власти. Зачастую СМИ называют четвертой властью, дополнительной к законодательной, исполнительной и судебной ветвями власти. В идеальном случае, с точки зрения развитой демократии, средства массовой информации не принадлежат органам государственной власти (как в США, где внутренние СМИ не работают на национальную аудиторию) или управляются через посредника в форме общественного средства массовой коммуникации (как BBC в Великобритании). Однако известна практика (в некоторых странах Европы), когда в демократических странах существуют государственные СМИ, но при этом они не занимают доминирующего положения в медиа-пространстве. В России сложилась другая практика, связанная с собственностью на средства массовой информации.⁴³

СМИ имеют важнейшее значение в GR-коммуникациях, так как формируют общественное мнение не только у рядовых граждан, но и у таких приоритетных групп, как корпоративная элита и бюрократия. Являясь

⁴² Гельман В.Р. Россия регионов: трансформация политических режимов. М.: Весь Мир, 2010. С. 315.

⁴³ Кислицын С.А. Российская историческая политология Текст. : Курс лекций. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. С. 606.

посредником между сценами действительности и ее восприятием аудиторией, средства массовой информации формируют так называемую повестку дня. Как пишут авторы классического учебника по связям с общественностью, «Управление повесткой дня приводит к тому, что сначала пробуждается интерес аудитории к определенной тематике, затем меняются общественные приоритеты, затем, если тема затрагивает интересы и эмоции людей, наступает мобилизация аудитории, которая начинает предпринимать какие-то действия (рис.3). В конечном итоге «освещение проблем в средствах массовой информации может повлиять на восприятие программ ряда определенных (и весьма важных) общественных групп, например, законодателей, государственных чиновников и политиков».⁴⁴

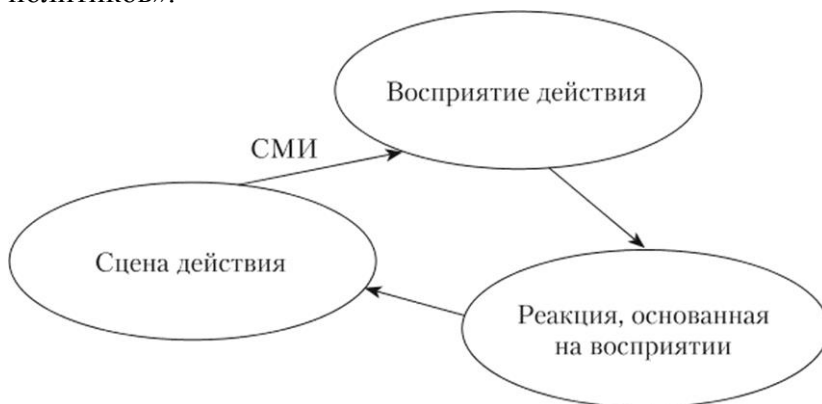


Рис. 3. Роль средств массовой информации в формировании общественного мнения

⁴⁴ Катлип С. М., Сентер А. Х., Брум Г. М. Паблик рилейшенз. Теория и практика. М. : Вильямс, 2008. С. 293.

По данным исследования⁴⁵ (рис.4), СМИ являются основным источником получения населением информации о государственных решениях (74% людей получает информацию о деятельности органов власти из новостных сюжетов), поэтому они играют ключевую роль в процессе PR-сопровождения государственной политики на любом уровне. При этом 39,9 % населения очень интересуется, а 32,7% - скорее интересуется, чем нет, деятельностью органов государственной власти федерального и регионального уровней. На основании данных различных исследований автор дипломной работы приходит к выводу о высокой степени востребованности населением информации о ходе реализации государственно значимых программ.

Заинтересованность населения в деятельности органов государственной власти федерального и регионального уровней, %

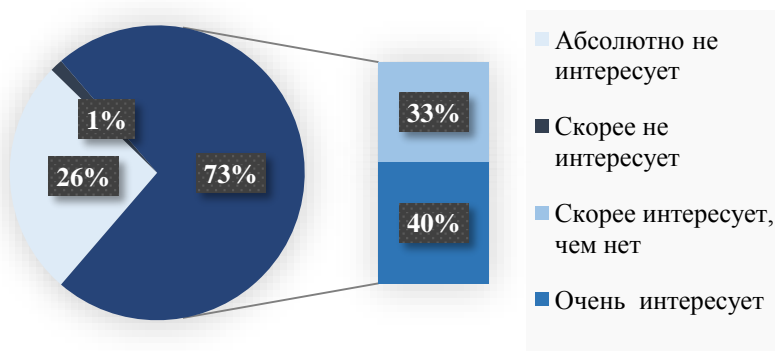


Рис. 4. Востребованность населением информации о деятельности органов государственной власти

⁴⁵ Исследование проводили доценты СПбГУ А. Ю. Дорский и И. А. Быков весной 2014 г

В оценке населением эффективности деятельности органов государственной власти и востребованности социальных проектов, которые ими инициируются, важнейшую роль играет информированность граждан. По данным социологических опросов⁴⁶, у населения ярко выражена потребность в такой информации. Однако уровень открытости, полноты, конкретности социально-политической информации, представляемой органами государственной власти о принимаемых решениях, недостаточен. В большинстве случаев информация касается персоналий первых лиц, межорганизационных, внутрибюрократических и областных контактов. Остро недостает информации о ходе реализации принятых решений, о санкциях в отношении лиц, принявших некомпетентные решения или препятствующих эффективной реализации государственных политических решений. Основным источником получения информации о деятельности органов государственной власти и принимаемых ими решениях являются федеральные и региональные СМИ, поэтому структурным подразделениям соответствующих органов власти, отвечающим за взаимодействие с населением и СМИ, необходима срочная корректировка представляемой ими информации в сторону увеличения доли сообщений о ходе и результатах реализации наиболее значимых государственных политических решениях.⁴⁷

Именно поэтому так важны регулярные контакты со СМИ, которые получили в специальной литературе название медиарилейшнз. Как указывают авторы петербургской школы PR, «медиарилейшнз — это система

⁴⁶ Исследование проводили доценты СПбГУ А. Ю. Дорский и И. А. Быков весной 2014 г

⁴⁷ Гавра Д. П. Основы теории коммуникации : учеб. пособие : в 2 ч. СПб. : Роза мира, 2009. С. 115.

управляемых эффективных взаимоотношений со средствами массовой информации».⁴⁸ Среди обязательных и наиболее распространенных направлений медиарилейшнз выделяются следующие:

- мониторинг СМИ;
- система регулярного информирования СМИ о деятельности субъекта PR;
- мероприятия, организуемые для журналистов;
- подготовка выступлений представителей субъекта PR;
- подготовка и выпуск корпоративных средств массовой информации.⁴⁹

Известный отечественный специалист по лоббизму П. Толстых указывает на специфические черты практики GR-медиарилейшнз в России.⁵⁰

1. В отечественных СМИ существует практика освещения проблемы под нужным углом, когда необходимые информационные материалы размещаются на платной основе. По имеющейся у Толстых информации, «заказные материалы принимают абсолютно все средства массовой информации от печатных изданий до телевидения. Стоимость размещения заказных материалов может достигать до 50 тысяч долларов».

2. Весьма удобной формой представляется размещение информации в информационных агентствах под нужным углом. «С точки зрения проведения PR-кампаний наиболее дешевым и эффективным способом является работа с информационными агентствами. Дело в

⁴⁸ Кривоносов А. Д., Шишкина М. А., Филатова О. Г. Основы теории связей с общественностью. СПб., 2011. С. 166.

⁴⁹ Кривоносов А. Д., Шишкина М. А., Филатова О. Г. Основы теории связей с общественностью. СПб., 2011. С. 169.

⁵⁰ Толстых П. Л. GR. Практикум по лоббизму в России. Москва, 2011. С. 150.

том, что для большинства журналистов они являются первоисточником информации».⁵¹ Автор отмечает, что расценки информационных агентств ниже.

3. Широкое распространение получили социологические опросы, исследования и рейтинги, объективность выводов которых относительна. Авторитетные заявления экспертов и научных работников прибавляют солидности GR-информации.

4. Точно так же, как после пресс-конференции требуется дополнительная работа с журналистами, точно так же после появления GR-информации в СМИ необходимо отследить включение «полезных публикаций» в подготавливаемые пресс-службами органов власти обзоры СМИ.

5. Часто проводятся пресс-конференции, научные семинары, профессиональные конференции и другие мероприятия, на которых обсуждаются и обосновываются необходимые с точки зрения GR-решения.

6. Традиционным явлением стала организация митингов, забастовок, показательного голодания, перекрытие автомагистралей и т.п. К этим инструментам чаще прибегают отраслевые лоббисты или группы, имеющие слабые позиции во властных структурах.

7. Проведение парламентских слушаний или включение вопроса в повестку дня заседания органов исполнительной власти.

Налаживание коммуникационных связей крайне важно в системе местного самоуправления. Отсутствие информации о состоянии дел в курируемых сотрудником (отделом, департаментом) отраслях или территориях и

⁵¹ Толстых П.Л. GR. Практикум по лоббизму в России. Москва, 2011. С. 179.

несовершенство их взаимодействия является одним из существенных недостатков управления.⁵²

Одним из способов достижения эффективного функционирования организации - это следование следующим методологическим принципам:

- Системность. Деятельность специалистов по связям с общественностью представляется собой систему успешно апробированных приемов, методов и процедур взаимодействия с общественностью.

- Адекватность. Это соответствие структуры службы по связям с общественностью, предмета и технологий ее деятельности поставленным перед организацией целям и задачам.

- Мобильность. Возможность структуры изменяться и корректировать направления работы в условиях появления новых факторов и обстоятельств.

Координация между отделом по связям с общественностью и другими подструктурами местных органов власти может осуществляться следующим образом:⁵³

- четким определением и разделением функций реализаций принципа "взаимной дополняемости", когда служба по связям с общественностью не дублирует действия других органов, а качественно дополняет ее;

- согласование планирования и контроля с учетом перемещения между отделами, учебы и роста квалификации и профессионализма сотрудников, выработкой критериев их аттестации;

⁵² Чумиков А. Н., Бочаров М. П. Актуальные связи с общественностью. М.: Дело, 2009. С. 605.

⁵³ Сморгун Л.В., Тимофеева Л.Н. GR-связи с государством. Теория, практика и механизмы взаимодействия бизнеса и гражданского общества с государством. М.: Российская политическая энциклопедия, 2012. С. 12.

- соблюдением правил "паритетного управления" и арбитражем в межкорпоративных спорах и координирующим влиянием на деятельность различных структур организации;

Модель эффективного PR-сопровождения государственной политики должна состоять из долгосрочных PR-кампаний с разработкой антикризисных коммуникационных программ для наиболее рискованных этапов внедрения изменений в социально-политическую ситуацию.⁵⁴

Основными направлениями PR-сопровождения программ, принимаемых органами государственной власти, должны стать: деятельность, способствующая осознанию социальной проблемы, требующей принятия государственного политического решения; формирование представлений о результатах реализации программ; активное вовлечение граждан в осуществление изменений; демонстрация текущих и предъявление окончательных результатов реализованного государственной политической программы с оценкой ее эффективности.⁵⁵

Использование технологий PR-сопровождения в современных условиях является одним из ключевых факторов реализации государственных программ. Механизм управления PR-сопровождением государственных программ основан на действующих информационных технологиях, функционирующих в рамках информационной системы государственного управления. Оптимальность управления информацией оказывает значительное влияние на успешность реализации

⁵⁴ Толстых П. А. Профессиональный словарь лоббистской деятельности // Центр по изучению проблем взаимодействия бизнеса и власти. Москва, 2009. С.122.

⁵⁵Василик М.А. Политология Текст. : Хрестоматия.: Гардарики, 2010. С.843.

государственной политики в целом. Понятие эффективности PR-сопровождения государственных программ можно раскрыть через информационные технологии, такие как:

- Брифинг - встреча официальных лиц с представителями средств массовой информации, на которой вкратце излагается официальная позиция по определенному вопросу или согласованная сторонами, участвующими в международных переговорах, заседаниях, конференциях, информация об их ходе, взглядах сторон и т.д.

- Горячая телефонная линия - форма организации связи органов власти с общественностью, посредством сообщения органами власти номера телефона, по которому специалист ответит на вопросы, касающиеся государственных реформ, либо, записав вопрос, требующий более подробного изучения, даст ответ в течение оговоренного периода времени.⁵⁶

Информационное и PR-сопровождение государственной политики - комплекс мероприятий, направленных на повышение эффективности взаимодействия власти и общества путем повышения информированности общественности об основных мероприятиях государственных реформ с широким привлечением средств массовой информации, проведением брифингов, круглых столов, семинаров, пресс-конференций и пр.

- Круглый стол - форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов.

- Мониторинг - проведение исследований системы информационного сопровождения с целью контроля,

⁵⁶ Соловьев А. И. Политические коммуникации. М.: Аспект Пресс, 2009.С 332.

прогнозирования развития системы и выработки обоснованных рекомендаций по ключевым проблемам проведения государственных реформ.

- «Обратная связь» - обмен информацией в процессе взаимодействия власти и общества с целью изучения мнения населения по проводимым преобразованиям в сфере государственного управления для обеспечения оперативного реагирования и внесения, в случае необходимости, корректировки в государственную политику.

- Пресс-конференция - собрание представителей средств массовой информации, проводимое официальными лицами, с целью информирования представителей прессы по актуальным вопросам реализации государственных программ; встреча государственных, общественных деятелей, ученых и др. с журналистами для беседы и ответов на их вопросы.

- Семинар - вид обучающих групповых занятий по какой-либо проблеме (по реализации государственных программ), обсуждение участниками заранее подготовленных сообщений, докладов и т.п.⁵⁷

Связи с общественностью в органах государственного управления - целенаправленная деятельность по формированию общественного мнения по отношению к экономическому субъекту, физическому лицу, мероприятию с широким привлечением средств массовой информации.⁵⁸

Исследование сущностных черт одной из составных частей технологий информационного обеспечения

⁵⁷ Климанова В.Д., Зубаревич Н.И. Политика и экономика в региональном измерении. М.: ИГПИ; СПб.: Летний сад, 2010. С.255.

⁵⁸ Панарин, А.С. Политология Текст. / А.С. Панарин. М.: Проспект, 2009. С.448.

государственной политики на муниципальном уровне - информирование субъектов - населения региона.

Управление реализацией государственных программ осуществляется на базе функционирования информационной системы.

Проведенный анализ выявил следующие основные проблемы, связанные с неэффективностью функционирования PR-сопровождения:

- информационное обеспечение не имеет научно-методического обеспечения, вследствие чего отсутствует концепция построения и развития, приводящая к отсутствию целостности. Технологии PR-сопровождения представляют собой набор связанных между собой информационных ресурсов и процедур управления ими, что приводит к снижению эффективности реализации государственных программ;

- использование многообразных информационных технологий и передачи информации, отличие их от общемировых приводит к сдерживанию процессов интеграции информационных потоков между различными уровнями государственного управления;

- отсутствие профессионально подготовленных к использованию новейших информационных технологий специалистов, связанных с основной деятельностью предприятия, низкая мотивация персонала при совершенствовании бизнес-процессов отражается на неэффективном использовании аналитической информации.⁵⁹

Данные проблемы приводят к срыву сроков выполнения утвержденных планов по реализации государственных программ, снижению качества

⁵⁹ Ольшанский Д. В. Политический PR Текст. / Д.В. Ольшанский. СПб.: Питер, 2013. С.540.

показателей программ, дополнительным согласованиям изменений на разных уровнях государственной власти и, вследствие этого, к уточнениям технологического процесса.

Таким образом, технологии PR-сопровождения государственной политики включает в себя следующие аспекты:

- разработка эффективных стратегий коммуникации с государственными органами и общественными организациями;
- информационное сопровождение государственных программ и проектов;
- организация взаимодействия между государственными органами, общественными организациями, общественностью, представителями делового сообщества;
- формирование позитивного имиджа государственных органов и общественных объединений.

1.3. Понятие конфликтного взаимодействия и PR-технологии предотвращения конфликтов

Главной задачей в процессе исследования явлений социально-политической действительности является раскрытие их внутреннего содержания и определение их природы, что позволяет разграничить анализируемое явление от других, одним из таких явлений является социально-политический конфликт.

Конфликт - способ взаимодействия людей, при котором преобладает тенденция противоборства, вражды, разрушения достигнутого единства, согласия и сотрудничества. В состоянии конфликта могут находиться отдельные люди, социальные общности и гражданские институты, культуры и цивилизации, исторические

системы и тенденции общественного развития.⁶⁰ Основу политического конфликта составляет категория власти - это борьба социальной группы (политической партии, нации и др.) за обладание теми или иными правами и свободами в ущерб прав и свобод другой социальной группы.⁶¹ Так, например, борьба за права одной этнической группы предполагает увеличение социальных и политических прав данной группы иногда за счет прав других этнических групп. Предметом политического конфликта является «позиционный дефицит (дефицит социальных позиций - социальных статусов, ролей и т. д.) и дефицит источников (определенных материальных или духовных ресурсов)».⁶²

Вопрос о том, какова природа социально-политического конфликта, кажется на первый взгляд очень ясным и простым. Но, как это часто бывает, он содержит в себе несколько проблемных вопросов. Это, во-первых, причины конфликтов, во-вторых, их роль в жизни общества и в жизни отдельного человека и, в-третьих, возможности регулирования и разрешения конфликтов. Во многом ответы на эти вопросы зависят от более общих мировоззренческих установок, которые принимаются в качестве исходной базы в рамках соответствующих социологических теорий. Одна из первых точек зрения восходит к Аристотелю (384 - 322 до н.э.), к его трактату «Политика». Важнейшие источники конфликтов или распрей, устанавливаемые в трактате «Политика»

⁶⁰ Ольшанский Д. В. Политическая психология Текст. / Д.В. Ольшанский. -СПб.: Питер, 2012. С. 575.

⁶¹ Мангейм Дж.Б. Политология. Методы исследования Текст. / Дж.Б. Мангейм; Общ. ред. А.К.Соколова; Пер.с англ. Т.Л.Ветошкина, Н.И.Лауфер. М.: Весь Мир, 2009.С.544.

⁶² Мангейм Дж.Б. Политология. Методы исследования Текст. / Дж.Б. Мангейм; Общ. ред. А.К.Соколова; Пер.с англ. Т.Л.Ветошкина, Н.И.Лауфер. М.: Весь Мир, 2009.С.546.

Аристотеля, состоят в имущественном неравенстве людей и неравенстве получаемых ими почестей. Дело даже не в самом факте неравенства, а в том, что нарушается мера и справедливость в распределении имущества и почестей. С одной стороны, это способствует возрастанию своекорыстия и тщеславия, что, в конце концов, приводит к перерождению государственного строя; с другой стороны, чрезмерное стремление к богатству и почестям знатных мужей приводит к тому, что возникает недовольство со стороны простых людей, граждан государства, что становится причиной государственных переворотов. Названные две причины конфликтов и мятежей дополняются, по Аристотелю, целым рядом побуждений. «Причиной распрей, - пишет он, - бывают также наглость, страх, превосходство, презрение, чрезмерное возвышение; с другой стороны - пренебрежительное отношение, мелкие унижения».⁶³

Преобладание несправедливого начала над справедливым, стремление государственных деятелей заботиться, прежде всего, о своем благе, а затем уже о нуждах государства и подданных - в этом главная причина политических конфликтов, по Аристотелю. Аналогичным образом решает обозначенную проблему и Платон (427 - 347 до н.э.).⁶⁴

К решению вопроса о соотношении общества и личности в пользу человека как отдельного самоценного существа общественная мысль приходит гораздо позже. Это связано с зарождением и становлением либеральных экономических и социальных теорий.

Одним из первых мыслителей, предложивших концепцию общественного договора, был английский

⁶³ Аристотель Политика. Афинская полития Текст. / Аристотель; Предисл. Е.И.Темнова. М.: Мысль, 2010. - 462 с.

⁶⁴ Платон Полн собр. соч. в 4-х т. Т.III.-М.: Мысль, 2009. С 265.

философ Томас Гоббс (1588 - 1679), известный своим трактатом «Левиафан, или Материя, форма и власть» государства церковного и гражданского (1651).

Т. Гоббс тщательно анализирует вопрос о причинах неустойчивости государства и полагает, что естественное состояние общества — это «война всех против всех»⁶⁵. Хотя по Гоббсу исходной точкой построения общественного устройства является равенство, но равенство людей само по себе он рассматривает как антиблаго и источник раздоров. «Из этого равенства способностей возникает равенство надежд на достижение целей. Вот почему, если два человека желают одной и той же вещи, которой, однако, они не могут обладать вдвоем, они становятся врагами». Естественное состояние общества имеет, по Гоббсу внутри самого себя тенденцию самоуничтожения. Чтобы эта тенденция не реализовалась полностью, люди приходят к выводу о необходимости заключить между собой договор, результатом которого и является государство. Таким образом, государство по Гоббсу существует не от природы, а в силу общественного договора, смысл которого заключается в обеспечении интересов самосохранения и в возможности насильственного преодоления конфликтов.

Именно договор между людьми это действительное благо, потому что участники договора передают государству свое право на свободу, ограничивая себя законом. Степень законопослушания и инициативы - особенно в делах обмена и обогащения - неодинаковы, поскольку в общественном положении, имуществе, знатности, богатстве, доступе к властным функциям и во многих других отношениях люди не равны.⁶⁶

⁶⁵ Гоббс Т. Левиафан: Пер. / Т. Гоббс; [Федер. прогр. книгоизд. России]. -М. : Мысль, 2011. С. 476.

⁶⁶ Гоббс Т. Левиафан: Пер. / Т. Гоббс; [Федер. прогр. книгоизд. России]. -М. : Мысль, 2011. С. 490.

В марксистской теории конфликтные противоречия формулировались в предельно абстрактной и обезличенной форме: между производством и потреблением; производительными силами и производственными отношениями; между производительными силами и отдельными сторонами производственных отношений. Основная методологическая установка состояла в том, чтобы подчеркнуть значение единства сторон, целостности социально-политической системы, а это в свою очередь мешало перейти к конкретному анализу социальных процессов, к поведению социальных групп и лиц, решающих конкретные задачи.⁶⁷ В современной политологической литературе вопрос о связи между противоречием и конфликтом рассматривается известным английским социологом Антони Гидденсом. «Под конфликтом, - пишет он, - я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон. В отличие от конфликта, понятие противоречия относится к некоторой структуре. Оба эти понятия весьма близки между собой, так как противоречие выражает уязвимое место, слабое звено в конструкции социальной системы. Вместе с тем, противоречие указывает на разделение интересов между различными группами и категориями людей».⁶⁸

Другой ракурс проблемы конфликта выявляется при попытках вывести социальную напряженность из уровня удовлетворения базовых потребностей людей и социальных групп. Такой подход к проблеме демонстрирует П. Сорокин, выясняя вопрос о причинах социальных

⁶⁷ Маркс К. Манифест Коммунистической партии Текст. / К. Маркс, Ф. Энгельс; Ин-т политики. М.: Вагриус, 2008. С. 175.

⁶⁸ *Giddens A. The constitution of society. Cambridge: Polity Press, 1989. P. 198—199.*

конфликтов и революций. «Непосредственной предпосылкой всякой революции, - пишет он, - всегда было увеличение подавленных базовых инстинктов большинства населения, а также невозможность даже минимального их удовлетворения ... Если пищеварительный рефлекс доброй части населения «подавляется» голодом, то на лицо одна из причин восстаний и революций; если подавляется инстинкт самосохранения деспотическими экзекуциями, массовыми убийствами, кровавыми зверствами, то на лицо другая причина революций ...».⁶⁹ Как видно, указание на связь потребностей и конфликтов, рассмотрение источника конфликтов в подавлении базовых потребностей человека, без удовлетворения которых он не может существовать позволяет более детально анализировать социально-политические конфликты.

Помимо трех названных подходов к объяснению социальных конфликтов, существует еще четвертый, который может быть охарактеризован как нормально-ценностный. Согласно этой концепции, которая идет от Э. Дюркгейма и Т. Парсонса, несовпадение целей и интересов людей или соответствующих групп есть главная причина конфликтов. «Социальный конфликт, - утверждает Л. Крисберг, - существует в том случае, когда две или большее количество сторон убеждены в том, что цели их деятельности несовместимы».⁷⁰ Таким образом, методы политического анализа конфликтов заключается, прежде всего, в том, чтобы выяснить, как сами конфликтующие стороны воспринимают конфликт и как они его оценивают.

⁶⁹ Сорокин П. А. Человек, цивилизация, общество. М., Политиздат, 2012. С. 272-273.

⁷⁰ Здравомыслов А. Г. Социология конфликта Учеб.пособие для студентов высших учебных заведений. — 3-е изд. Перераб. И доп. — М.: Аспект Пресс, 2012. С.45.

В современной политологической и социологической литературе можно выделить две точки зрения на соотношение понятий «социальная напряженность» и «социальный конфликт». Приверженцы первой точки зрения утверждают, что конфликты происходят непрерывно, они являются причиной социальной напряженности, ее фоном. А.Н.Чумиков определяет конфликт, как «тип социальных отношений, постоянно присутствующий и не поддающийся устранению, как перманентно существующую реальность».⁷¹

Другая точка рассматривает конфликт как результат социальной напряженности, высшей формой ее проявления и выделяет следующие структурные элементы конфликтного процесса:

1. Осознание потенциальными субъектами конфликтных отношений;
2. Обособление, ограничение, снижение интенсивности связей и контактов;
3. Осознание противоположности своих отношений с объектом потенциального конфликтного взаимодействия по сравнению с другим субъектом подобных отношений;
4. Осознание неразрешимости сложивших субъектно-субъектных отношений по поводу Объекта потенциального конфликта в рамках существующих институтов и установлений.
5. Конфликтная ситуация представляет собой момент завершения процессов взаимного прояснения позиций, «персонализацией» ответственности, одновременно выступающая завершающим этапом

⁷¹ Чумиков А.Н. Связи с общественностью: Учеб. пособие. – М.: Дело, 2010.С. 121.

процесса осознания неразрешимости сложившихся отношений в рамках существующих институтов.⁷²

«Исследование особенностей протекания социальных конфликтов в исторических, национальных, политических условиях отдельных стран приводит к выводу о существовании тесной зависимости между общим состоянием социальной конфликтности и культурным наследием, традициями народного развития. Будет ли конфликт сопровождаться кровавыми событиями или ограничится парламентскими дебатами, во многом зависит от традиций культурного характера, привычных особенностей поведения сторон в конфликтной ситуации. Поэтому вполне естественно ставить и изучать вопрос о самобытных особенностях российской конфликтности, о восприятии конфликтной ситуации русским человеком и представителями тех народов, историческая судьба которых тесно связана с Россией».⁷³

Структурно политический конфликт состоит из следующих элементов:

- источник конфликта - разногласие, возникающее между сторонами будущего конфликта;
- повод - конкретное событие, которое может послужить началом развития конфликта;
- стороны политического конфликта - субъекты политики, которые непосредственно или косвенно участвуют в политических событиях; их восприятие и позиции;
- средства политического конфликта - применяемые сторонами в противоборстве друг с другом ресурсы, способы и приемы; характер политического конфликта -

⁷² Соловьев А.И. Политическая идеология: логика исторической эволюции // Полис. 2011. № 2.

⁷³ Охотский Е.В. Государственное управление в современной России. М., 2008. С. 121.

наиболее характерные типичные отношения сторон друг к другу и занимаемые ими позиции.⁷⁴

Типологии политического конфликта разнообразны. В самом широком смысле выделяют два основных политических конфликта: системные и внесистемные. Системные политические конфликты развиваются в нормативном пространстве, при их развитии и разрешении используется централизованный аппарат государственной власти, а также законные средства диалога между субъектами политической сферы. Внесистемные конфликты развиваются стихийно, они в своем развитии и разрешении игнорируют нормы действующего законодательства. Эта классификация дополняется разделением политических конфликтов на институциональные и внеинституциональные. По форме протекания политические конфликты могут быть разделены на насильственные и мирные, а по стратегии противоборствующих сторон - на рациональные и иррациональные. В зависимости от степени освещения политического конфликта, он может быть публичным или закрытым, по продолжительности - краткосрочным или долгосрочным. Данная типология политических конфликтов основывается главным образом на критерии политической системы.⁷⁵

Существует также типология политических конфликтов с точки зрения иерархии.⁷⁶ Она основывается на представлении о том, что любой конфликт является борьбой за доминирование, и политический конфликт в

⁷⁴ Пронин Э.А. Социально-политические конфликты современности: теоретические модели и национальная практика. М., 2014. С. 18.

⁷⁵ Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие. М.: ИД «ФОРУМ». - М.: ИНФРА-М, 2010. С. 76.

⁷⁶ Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие. М.: ИД «ФОРУМ». - М.: ИНФРА-М, 2010. С. 80.

данном случае не является исключением. Однако специфика политического конфликта исключает прямое личностное доминирование - речь может идти лишь о доминировании идеи или политической программы. По критерию иерархичности политические конфликты традиционно разделяют на горизонтальные (развертывающиеся внутри властных структур) и вертикальные («власть - общество»). Исходя из степени нормативного регулирования, институционализации - борьбу в рамках политического режима и борьбу за режим. Вместе с тем в рамках политического режима выделяются разные конфликты по горизонтали власти: парламентские дебаты, конфликты большинства и меньшинства, правительственные, парламентские, конституционные кризисы, и т. д. - их можно обобщенно назвать государственно-правовыми конфликтами. Вертикаль «власть - общество» включает в себя статусно-ролевые конфликты, где происходит борьба за достижение целей отдельных социальных групп, как правило - не имеющих отношения к политической элите.

Помимо этого, политические конфликты могут быть классифицированы по источнику возникновения. Выделяют три основных типа источников политических конфликтов:

- внесоциальные источники конфликта;
- социальные источники конфликта;
- комбинированные источники конфликта.⁷⁷

Внесоциальные источники также называют иррациональными, такие конфликты основываются на инстинктивных импульсах и протекают внеинституционально. Социальные источники являются

⁷⁷ Горелов А.А. Политология в вопросах и ответах: учебное пособие. М.: Эксмо, 2009. С. 115.

рациональными, они предполагают зарождение, протекание и разрешение социально-политического конфликта в рамках организованных структур. Комбинированные источники возникают, к примеру, когда конфликт зарождается стихийно, однако впоследствии его протеканием руководит тот или иной общественный институт.⁷⁸

Иными словами, конфликт - это следствие нарушенного консенсуса, а консенсус - результат улаженного конфликта. Итак, понимая управление как наиболее общий, концептуальный подход к социально-политическому конфликту, рассмотрим его возможные составляющие. Исследователи выделяют в этом плане несколько подходов. Один из них носит название морально-правового или нормативного.⁷⁹ При таком подходе присутствует желание уладить конфликт, используя набор правовых или моральных норм. Эффект же зависит от того, есть ли между сторонами согласие относительно этих норм, т.е., что правила игры принимаются всеми, речь идет лишь об их применении к конкретному случаю. Если же по поводу правил игры имеется скорее разногласие, чем консенсус, то нормы отвергаются как неподходящие одной или всеми сторонами и возникает необходимость их навязывания.

Может, использоваться и другой подход, называемый методом торга, принудительно-переговорным.⁸⁰ Суть конфликта в данном случае понимается как врожденное стремление человека к господству либо как отсутствие материального достатка. Поскольку все господствовать не

⁷⁸ Вартумян А.А. Региональный политический процесс: динамика, особенности, проблемы. М., 2009.С. 42.

⁷⁹ Шеллинг Т. Стратегия конфликта. М., 2011. С.201.

⁸⁰ Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие. М.: ИД «ФОРУМ». - М.: ИНФРА-М, 2010. С. 121.

могут, осуществляется принуждение со стороны тех, кто господствует, в отношении тех, над кем господствует. Сторонники данного подхода признают, что длительной стабильности он не приносит, однако с их точки зрения, мира не может быть никогда - только перемирие, в ходе которого достигается не разрешение, а временное урегулирование проблемы. Здесь необходимо уточнить особенности таких понятий как «развитие конфликта» и «урегулирование конфликта». Урегулирование, в частности, предполагает снятие остроты противоборства, снятие остроты противоборства сторон, а также стремление субъекта управления избежать наиболее негативных последствий конфликта.

Исследователи выделяют следующие стадии развития и протекания политического конфликта:

- скрытая стадия - стороны конфликта не предпринимают никаких действий, которые могли бы нанести ущерб противнику. Конфликт протекает в основном за счёт изменения внутреннего состояния сторон. Стороны оценивают ситуацию и выдвигают на уровне гипотез возможные пути развития событий;

- открытое противостояние - воплощается в конкретных действиях противоборствующих сторон, направленных друг против друга. Это может встречаться в различных формах.⁸¹

В этих формах возможно аналитическое исследование политического конфликта. Исследование скрытого конфликта возможно в обществе с развитой системой социальных и политических информационных служб. В целях выявления подобных конфликтов и своевременного их решения, соответствующие аналитические службы

⁸¹ Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юнити, 2012. С. 56.

производят регулярный мониторинг общественных настроений. В Российской Федерации этим занимается, к примеру, Левада-центр. Подобные службы могут заниматься широким кругом проблем, наблюдая за состоянием общества в целом, либо ориентироваться на узкий круг вопросов, к примеру - наблюдать за динамикой состояния свободы совести в Российской Федерации. Аналитическое изучение конфликтов в открытом состоянии, как правило (однако - не всегда), осуществляется правительственными комиссиями, наделенными соответствующими полномочиями. Однако начало работы с конфликтом, когда он находится в открытой фазе, нередко свидетельствует о недостаточном уровне аналитической поддержки в социально-политической сфере.

Существующее многообразие политических конфликтов на местном уровне в современной России можно типологизировать по критерию доступа к ресурсам власти субъектов муниципального политического процесса. В этой связи целесообразно выделять четыре типа политических конфликтов.⁸²

Первый тип - это конфликты между региональной властью и региональной оппозицией, которая представлена или не представлена в законодательном собрании региона и в органах исполнительной власти. Очень часто эти конфликты носят наиболее интенсивный характер в период избирательных кампаний, могут проявляться в форме различных противоборств между партиями или политическими лидерами.

Второй тип - это конфликты между ветвями местной власти. Чаще всего они возникают между законодателями и

⁸² Белоусова А.С. Социально-политические конфликты и технологии их урегулирования. Волгоград. 2009. С. 141.

исполнительной властью, но возможно участие в них судебной власти и прокуратуры.

Третий тип – это конфликты между местной политической и экономической элитами, которые проявляются в большинстве случаев как противоборство между органами государственной власти и регионообразующими предприятиями, холдингами, акционерными обществами (многие из подобных столкновений носят ярко выраженный персонифицированный характер).

Четвертый тип - это конфликты между органами государственной власти и управления региона и местным самоуправлением. Как правило, этот тип конфликтов на практике сводится к противостоянию губернатора (президента) и мэра города.

Институциональные условия возникновения и протекания политических конфликтов, их управляемость зависят обычно от многих факторов: политических традиций, менталитета населения, типа политического режима. Плюралистические режимы предполагают, как правило, наличие процедур и специалистов по управлению политическими конфликтами, готовность к компромиссу большинства социальных групп и слоев общества. В частности, свою эффективность в управлении конфликтами демонстрирует политика взаимных уступок и договоренностей между правящими и оппозиционными элитами, механизмы социального партнерства, судебные и досудебные процедуры урегулирования споров и т.п. Для переходных режимов характерно наличие некоторых из демократических институтов и процедур, иначе просто невозможна их эволюция в сторону плюрализма.

Ненасильственное управление политическими конфликтами возможно лишь в плюралистических режимах, при авторитаризме они также управляемы, но за

счет прямого или скрытого насилия со стороны действующей власти, которая делает данный процесс исключительно манипулятивным, а иногда скрывает различные политические противоборства от широких масс населения. Классическим механизмом управления конфликтами при авторитаризме является «поиск врага» за пределами сферы влияния режима. Конфликты возможны в других регионах, странах, между данным режимом и другими субъектами политического процесса. Тем самым формируется политическое единение масс в борьбе с настоящими и мнимыми врагами.⁸³

Продолжая анализировать проблему политизации социальных конфликтов переходного периода, необходимо рассмотреть проявление данной тенденции в сфере общественного производства. Нельзя не отметить, что отдельные частные конфликты в связи с недостатками в организации и условиях труда поначалу выражались в критических выступлениях, коллективных заявлениях, обращениях в СМИ, центральные государственные органы, т.е. носили характер жалоб в поисках справедливости. Но, начиная с 1988 года, наблюдалось новое явление: коллективные отказы от работы, забастовки, когда трудящиеся перешли к активным формам отстаивания своих прав и интересов.⁸⁴

Конфликтное поведение или борьба за перераспределение экономических выгод проявляет себя через групповое давление, принимающее формы прямых акций, выдвижение политических требований. Массовое недовольство — исходная точка конфликта, а групповой

⁸³ Большаков А.Г. Политические конфликты в российских регионах: институциональные условия и возможности управления - Казань, 2010. С.55.

⁸⁴ Гришина Н.В. Производственные конфликты и их регулирование. // Промышл. социальная психология. Спб.: Питер, 2011. С. 155.

негативизм - его следствие. И то, и другое может проявляться в социальном протесте, т.е. массовом несогласии с существующим порядком вещей. Протест относится к активным формам конфликтного поведения и подразделяется на: индивидуальный, коллективный, организованный, стихийный, открытый, скрытый, прямой, косвенный.⁸⁵

Чтобы проанализировать формы массовых недовольств граждан, необходимо более подробно остановиться на понятийном аппарате данных процессов и их классификации. В ходе идущей до сих пор дискуссии сложились два подхода к понятию «забастовка». Согласно первому, забастовкой следует считать любое прекращение социально регламентированной деятельности, вызванное внешним поводом или внутренним противодействием ее субъектам.⁸⁶ Другая позиция исходит из положения, что социальный протест рабочих на производстве не следует всегда сводить к забастовкам, так как существуют разнообразные скрытые формы сопротивления несправедливым действиям администрации.⁸⁷

Одни исследователи видят конфликт необходимой частью общественного и политического развития, другие - исходят из того, что свойством развития является избежание конфликта. Актуальность того или иного подхода определяется структурой политической системы страны в целом. Так, в странах, где политическая модель является традиционной и исторически сложившейся, морально-этический подход может быть актуальным,

⁸⁵ Глухова А.В. Политические процессы: учебное пособие. Воронеж: ВГУ, 2009. С.14.

⁸⁶ Запрудский Ю.Г. Конфликт// Политология. Словарь под ред. В.Н. Коновалова. М: РГУ, 2010. С. 56.

⁸⁷ Клименко А.В., Румынина В.В. Обществознание. М.: Дрофа, 2011.С. 73.

однако в странах, общество которых находится в состоянии переходного периода, конфликт представляется необходимой формой разрешения общественных противоречий. Следует также учитывать и то обстоятельство, что традиционные политические и социальные ценности в разных странах различны, а, следовательно, различаются также и исторические традиции разрешения возникающих в обществе противоречий, модели протекания социальных и политических конфликтов, нормативные как с точки зрения морали и этики, так и с точки зрения действующего законодательства, модели взаимодействия субъектов политики. Иными словами, различаются общепринятые традиции решения политических проблем.⁸⁸

Политические проблемы достаточно динамичны, и любая проблема может стать политической, если она затрагивает интересы всего общества. Так, вопросы религии в современном обществе являются политической проблемой, т.к. затрагивают прямо или косвенно интересы всех граждан. Динамичность политических проблем объясняется также широкой интеграцией и многоаспектностью различных общественных явлений. Исследователи полагают, что данная многоаспектность связана с большим количеством социальных ролей человека: «многоаспектность различных общественных объединений объясняется, в конечном счёте, многообразием качеств и социальных ролей человека, который есть одновременно существо и экономическое - производитель и потребитель материальных ценностей, и политическое - гражданин государства, член партии или другой ассоциации, и социальное - представитель социальной группы, и культурное - носитель определенных

⁸⁸ Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, переговоров, разрешение конфликтов. - Казань, 2012. С.49.

идей, ценностных ориентаций и традиций, и религиозное - приверженец определенных религиозных верований или атеист».⁸⁹

Возникновение конфликта вводит проблему в политическую сферу, давая субъектам реализации государственной власти знать о наличии актуальной проблемы. Открытое столкновение интересов различных социальных групп в политической сфере в демократическом обществе является реализацией гражданами их прав и свобод с целью упрочнения положения этих социальных групп и приобретения больших прав и свобод. Как отмечает Р.Дарендорф, человеческая свобода и свобода политического выбора в частности «существует лишь в мире регулируемого конфликта», т.е. развитие конфликта должно происходить публично и подконтрольно (институционально) - только в случае контролируемости можно говорить о политическом конфликте как о способе социального и политического развития общества. Дарендорф подчеркивает, что «позитивная роль конфликтов особенно заметна в современную эпоху, поскольку непримиримые конфликты (в частности раннеклассовые противоречия между буржуазией и пролетариатом, о которых писал К. Маркс) относятся к политическому контексту XIX века».⁹⁰

Исследователь полагает, таким образом, что современные политические и социальные конфликты в значительной степени детерминированы кооперацией и конкуренцией, а не собственно ценностными столкновениями, что в целом позволяет решать их без ущерба для политической системы общества. Это

⁸⁹ Желтухин А.И. Социологическая концепция конфликта. Социол. исслед. 2014 - №4 - С. 140-141.

⁹⁰ Дарендорф Р. Конфликт и сотрудничество // Политология вчера и сегодня. Вып. 2. М, 2010. С. 124.

наблюдение представляется актуальным для развитых стран, в которых демократия является традиционной формой политической системы, однако в государствах, находящихся в состоянии перехода политической системы, данный вывод сомнителен. Примером тому могут служить такие страны как Иран, где после смены политической платформы сформировалось теократическое государство.

Таким образом, можно предположить, что любые социальные и политические конфликты в Российской Федерации являются, во-первых - актуальными, а во-вторых - необходимыми. Необходимость социальных и политических конфликтов обусловлена фактором переходного периода. Тоталитарный режим Советской власти не предполагал наличия нормативного пространства для разрешения социальных и политических конфликтов, они протекали внеинституционально. Принятие демократической платформы и Конституции, основанной на демократических ценностях, требует создание новых нормативных моделей реализации социальных и политических конфликтов. Уже сейчас мы можем наблюдать данную динамику: систематические несогласованные митинги и погромы с привлечением футбольных болельщиков уступили место деятельности в рамках правового поля - проекты Роспил и Росяма, а также размещение билбордов с цитатами из Конституции Российской Федерации.

Формирование гражданского общества и политического самосознания нации невозможно без создания нормативных моделей общественного и политического конфликта. К сожалению, мы можем наблюдать рассинхронизацию в деятельности субъектов политической сферы. Институты государственной власти поддерживают и расширяют права конкретных социальных групп, в то время как социальное пространство в целом

остаётся вне этого поля деятельности. Так, ярким примером может служить защита прав социальной группы «верующие», к которой отнесены исключительно православные христиане. Непроработанность данной проблемы наглядно показана в соответствующем законопроекте. Можно предполагать, что подобная инерционность государственного аппарата определена обширной территорией нашей страны и в дальнейшем будет выработана более целостная стратегия разрешения политических конфликтов и социальных противоречий.

В переходных обществах, где смена политической модели произошла относительно недавно, общественно-политические конфликты являются необходимым залогом становления целостной политической системы. Подобная значимость конфликта обусловлена особенностями в национальном менталитете: приспособление нации к непривычной для неё политической модели, как правило, сопровождается также и адаптацией этой модели к культурным традициям общества.

На материале социально-политических конфликтов в Российской Федерации мы можем наблюдать это явление. С одной стороны - конфликты необходимы, поскольку отсутствует демократическая модель диалога между властью и обществом. С другой стороны - традиции этого диалога в нашей стране отсутствуют. Институты государственной власти традиционно характеризуются консервативностью, и создание новых структур в социально-политической сфере происходит медленно, значительно отставая от развития средств массовой коммуникации. Сегодня мы можем наблюдать процесс создания нормативного диалога между властью и обществом, причем создания «снизу», со стороны народных масс. Характерно, что наиболее активные субъекты политической сферы, выступающие от имени масс,

подчёркивают необходимость оставаться в рамках законности, т.е. призывают к созданию нормативной коммуникации и гражданского контроля.

Существует группа причин, которые порождают недоверие граждан к органам местной власти. Прежде всего, это так называемые "технические" причины, когда местные органы власти вследствие отсутствия структур и специалистов в сфере связей с общественностью не умеют разъяснять гражданам цели и мотивы своей деятельности, не дают адекватного представления о ее характере и тех условиях, в которых они вынуждены работать и решать проблемы. Следующие причины "культурно-исторического" типа, суть которых заключается в традиционно высокой степени политической и социальной активности российских граждан, предрасположенности нашего общества к противостоянию населения и власти.

"Организационные" причины связаны с недостаточностью квалифицированных и компетентных профессионалов, что вызвано переходом к новой модели организации общества и изменением характера работы с общественностью.⁹¹

Эти проблемы могут решаться в следующих конкретных направлениях деятельности связей с общественностью в органах местной власти:

1. Установление, поддержание и расширение контактов с гражданами и организациями.

2. Постоянное информирование общественности о деятельности местных органов власти (успехи, проблемы, планы), о характере их позиций по тем или иным проблемам, разъяснение текущей работы, необходимости и

⁹¹ Сморгун Л.В., Тимофеева Л.Н. GR-связи с государством. Теория, практика и механизмы взаимодействия бизнеса и гражданского общества с государством. М.: Российская политическая энциклопедия, 2012. С. 152.

мотивов принятия тех или иных решений или инициатив; снятие информационных угроз;

3. Систематическое изучение общественного мнения, влияния на него и адаптация к нему;

4. Отслеживание и анализ общественной реакции на предпринимаемые действия и политику, инициативы должностных лиц и органов власти, сбор и обобщение информации по поводу действий других политических субъектов и общественных сил;

5. Прогнозирование развития социальных и общественно-политических процессов, моделирование социально-политической обстановки, определение основных целей, методов и способов коммуникаций;

6. Обеспечение местных органов власти, должностных лиц информацией, аналитическими разработками, рекомендациями по поводу предпочитаемых форм и методов деятельности, использования тех или иных каналов и форм связей с общественностью, с другими субъектами политики;

7. Деятельность по формированию благоприятного имиджа власти, ее структур и лидеров, защита имиджа контрпропагандистские акции, корректировка имиджа местных органов власти на основе изучения общественных ожиданий;

8. Формирование организационной культуры работников местных органов власти.

Урегулирование конфликта предполагает снятие остроты противоборства сторон с целью избежания негативных последствий конфликта. Однако, если причина конфликта не устраняется, тем самым сохраняется вероятность нового обострения уже урегулированных отношений. Разрешение конфликта предусматривает исчерпание предмета спора, изменение ситуации и обстоятельств, которое бы приводило к отношениям

партнерства и исключало бы опасность рецидива противостояния.⁹²

Наиболее распространенным методом достижения примирения сторон являются переговоры. В процессе переговоров стороны обмениваются мнениями, что снимает остроту противостояния, помогает понять интересы оппонента, более точно оценить соотношение сил, условия примирения, выявить суть взаимных претензий, альтернативные ситуации, ослабить «нечестные трюки» соперника. Таким образом, «переговорный процесс включает соблюдение специальных правил, приемов, позволяющих каждой их сторон добиться поставленных целей через принятие решений, обеспечить их выполнение и воспрепятствовать обострению постконфликтных отношений. Переговоры - ритуал, отражающий соотношение сил. Наиболее эффективным методом их проведения является соглашение на основе компромисса. Это особо актуально в тех случаях, когда срыв переговоров будет иметь для конфликтующих сторон неблагоприятные последствия».⁹³

Предпочтение отдается концепции разрешения конфликта, когда «он завершается посредством соглашения и взаимного анализа сторонами его причин. Происходит осознание обстоятельств, обусловивших возникновение острых разногласий, и устанавливаются отношения равновесия, удовлетворяющие партнеров (оппонентов)».⁹⁴ В такого рода концепцию органично вписывается вмешательство в социально-политический конфликт третьей стороны - формальных или неформальных

⁹² Коваленко Б.В., Пирогов А.И., Рыжов О.А. Политическая конфликтология. М., 2012. С. 115.

⁹³ Соловьев Э.Я. Искусство проведения переговоров. М., 2010. С. 23.

⁹⁴ Коваленко Б.В., Пирогов А.И., Рыжов О.А. Политическая конфликтология. М., 2012. С. 117.

государственных или частных органов примирения и посредничества. Медиация – эффективный метод урегулирования социально-политических конфликтов на местном уровне, который позволяет обеспечить строгое регулирование поведения участников конфликта и направление их действий в русло законодательства. Любая организация, выступающая медиатором в данном случае призвана содействовать разрешению конфликтов не только путем организации примирительных процедур, предусмотренных законодательством РФ, но и путем непосредственного участия в таких процедурах.

Помимо формирования правовой базы для урегулирования социально-политических конфликтов в обществе, институализация предлагает научное обоснование и разработку механизмов взаимодействия пресс-службы органов местного самоуправления в условиях конфликтного состояния социальной среды:

- как защитный механизм социального партнерства, (налаживание механизма коллективных переговоров; демонстрация готовности институтов власти к конструктивному диалогу на соответствующем уровне социального партнерства; консультирование сторон социального партнерства по совершенствованию актов согласительного-договорных процессов - коллективных переговоров, соглашений);

- как механизм реализации принципов законности и равенства социальных партнеров в случаях возникновения конфликтов - на основании и в пределах закона;

- как механизм подсистемы влияния, непосредственно выполняющей задачу разрешения определенного рода социальных конфликтов (иллюзорные конфликты, конфликты интересов и пр.) и задачу перевода нелегитимных действий сторон конфликта в рамки

цивилизованного, правового механизма его протекания, разрешения («дикие» забастовки и пр.);

- как механизм непосредственного взаимодействия государственных органов с представительными органами работодателей, их объединений и такими же органами работников (профсоюзами, стачками и пр.) на разных уровнях социального партнерства.⁹⁵

Наиболее желательный вариант развития с точки зрения обычного социального субъекта - предотвращение конфликта. Но можно ли предотвратить конфликт в действительности? Однозначно утвердительно ответить на этот вопрос вряд ли можно, так как это зависит от множества факторов, которые включены в конфликтный процесс. Длительное восприятие социально-политического конфликта с социально-классовых позиций способствовало формированию в обществе стремления в обществе разрешать возникающие противоречия насильственными методами, путем ликвидации «врага». В таком обществе сложились определенные стереотипы поведения, основанные на избегании, либо затушевывании лежащего в основании конфликта, противоречия.

Таким образом, высокая деструктивность происходящих сегодня социальных конфликтов в значительной мере обусловлена неадекватным восприятием в массовом сознании самого факта возникновения конфликта, а также нерациональным поведением сторон, которые стремятся либо избежать его, тем самым лишь затягивая и усугубляя его по следствия, либо разрешить с применением насильственных мер воздействия на конфликтную ситуацию. С целью противостоять насилию со стороны оппонента и добиться превосходства в

⁹⁵ Лысенко Г.В. Взаимодействие власти и СМИ: стратегия и технологии ее реализации (региональный аспект) // Социологические исследования, № 4, Апрель 2008.

конфликтной ситуации отвечают на насилие еще большим насилием.

Именно в эскалации насилия состоит внутренняя пружина развертывания деструктивного потенциала конфликтности. По этому поводу Р. Дарендорф писал: «В той мере, в какой социальные конфликты пытаются подавить, возрастает их потенциальная злокачественность, вместе с этим стремятся к еще большему насильственному подавлению, пока, наконец, ни одна сила на свете не будет в состоянии подавить энергию конфликта».⁹⁶

Любой конфликт в социально-политической сфере не может иметь однозначно позитивной или негативной трактовки. Попытки окончательного предотвращения или устранения конфликта, независимо от его типа, просто абсурдны. Но в тоже время, необходимо говорить о предотвращении еще большего конфликта, открытого конфликта, затяжного и так далее. Задачи этого типа могут быть решены как в рамках общего предупреждения любых социально негативных явлений в обществе, так и в каждом конкретном случае. Но и здесь присутствуют определенные сложности объективного характера. Например, как частное, индивидуальное дело сторон. С позиций невмешательства и гуманизма принуждать стороны к согласию или определенному поведению - неэтично, антигуманно, неправомерно. Поэтому получается, что вмешательство в конфликт возможно лишь тогда, когда конфликт по своим масштабам становится общественно значимым событием.

Отсюда вытекает, что главная установка - это управление конфликтом, которое подразумевает урегулирование, разрешение или подавление конфликта в интересах общества. Позитивные предпосылки

⁹⁶ Дарендорф Р. Конфликт и сотрудничество // Политология вчера и сегодня. Вып. 2. М, 2010. С. 145.

закljučаются не в конфликте как таковым, а также не в не мнимой бесконфликтности, а в умении влиять на конфликт в нужном направлении. Можно согласиться с замечанием К. Боулдинга: «...конфликт есть диссонанс... Прогрессивная функция заключается не в самом конфликте - диссонансе, а в его переходе в консенсус. Конфликт, который продолжается бесконечно, теряет даже драматический интерес, превращаясь в обычный шум и беспорядок. Только продвижение конфликта к разрешению определяет его конструктивную значимость».⁹⁷

Проанализировав данную главу, мы пришли к следующим выводам:

Связи с общественностью в государственных органах местного самоуправления представляют собой функцию в управленческой деятельности, специализированную и профессионально подготовленную, которая направлена на создание и поддержание устойчивых и динамичных отношений между организацией и населением с заранее намеченной обратной связью.

Местное самоуправление как часть правового демократического государства должно постоянно поддерживать отношения с общественностью на основе взаимопонимания и обмена информацией по всем аспектам жизни общества.

Коммуникационные возможности государственной власти на муниципальном уровне заключаются не только в наличии эффективных информационных каналов, но и в способности общаться с населением, объяснять обществу свои решения, слышать запросы различных социальных групп.

Цели PR-сопровождения государственной политики на муниципальном уровне:

⁹⁷ Boulding K. E. Conflict and Defence: A General Theory, 1962. P. 122.

-обеспечение гласности, прозрачности и открытости в работе;

-обеспечение связей с гражданами и их объединениями.

Функции для достижения этих и других целей:

- нахождение контактов с гражданами и организациями, их расширение и поддержание;

- изучение общественного мнения и доведение до общественности информации о сущности принимаемых решений;

- анализ общественного мнения на действия должностных лиц и органов власти.

Система коммуникации (система PR) как организаций вообще, так и органов муниципального государственного самоуправления в частности опирается в своем становлении на закономерности политического, экономического и коммуникационного характера, и в своей деятельности – на ряд принципов:

- общего плана,
- специфических для органов власти,
- этических.

Все принципы в системе Public Relations взаимосвязаны между собой. Для успешного сопровождения государственной политики на любом уровне специалистам по связям с общественностью необходимо их комплексное применение на практике. В результате достигается системность управления, а также гармоничность и комплексность общественной жизни в целом и отдельных ее сфер и областей.

Глава 2. Место и роль пресс-службы администрации г. Магнитогорска в осуществлении государственной информационной политики

2.1. Характеристика деятельности пресс-службы администрации г. Магнитогорска

Базируясь на существующей в России трехуровневой организации государственного управления, можно выделить три уровня PR, каждый из которых обладает собственной характеристикой, связанной с преобладанием тех или иных ресурсов - это федеральный, субъектный и местный уровни.

Каждый из них имеет собственную законодательную базу, которая определяет способы взаимодействия государственных структур, находящихся на определенном уровне, с общественностью.⁹⁸ Следование законодательным нормативным актам - специфика государственных структур, во многом ограничивающая их потенциал и способы его реализации.

Исходя из тематики дипломной работы, рассмотрим подробнее механизмы PR-сопровождения государственной политики на местном уровне.

Централизация, господствующая в государственном управлении России, выражается в том, что PR-структуры субъектного уровня заведомо обладают более широкими функциями и полномочиями, но функционирование PR-структуры муниципальной власти зачастую более эффективно, что обусловлено меньшим масштабом

⁹⁸ Скуба Р.В., Лунева М.И. Средства и методы PR в системе государственной и муниципальной службы // Электронный журнал ВлГУ, 2012. №18. С. 10.

деятельности, более конкретизированным характером.⁹⁹ Более того, PR-структуры разных уровней отличаются характером ответственности перед общественностью: требования, предъявляемые к региональным структурам, в несколько раз превосходят требования к муниципальным, кроме того, основная проблема, с которой сталкиваются PR-структуры муниципального уровня - это необходимость отвечать за решения, входящие в компетенцию организаций регионального уровня.

Во многом организация работы PR-структур на местном уровне дублирует работу органов регионального уровня с различием в масштабах деятельности. Государственные органы муниципального уровня могут также являться учредителями государственных местных СМИ. Кроме того, что работа государственных структур муниципального уровня урегулирована федеральными законодательными актами, она также регулируется и региональными законами, и постановлениями.

Создание PR-отделов в законодательных и исполнительных органах муниципального уровня основывается на стадии развития соответствующей республики, края, области и прочих субъектов, обладание необходимыми ресурсами, степенью поддержки областным центром и заинтересованностью общественности в функционировании подобной структуры.

Во многих регионах PR-отделы в органах местного самоуправления создаются лишь на периоды выборов. Нередко муниципальные государственные органы более склонны к сотрудничеству с независимыми PR-агентствами, что объясняется краткосрочным характером целей, которые преследуются местной властью.

⁹⁹ Чумиков А. Н. "Связи с общественностью". М, "Дело", 2010. С. 56.

Рассмотрим более подробно деятельность пресс-службы администрации города Магнитогорска. Пресс-служба администрации г. Магнитогорска является структурным подразделением администрации г. Магнитогорска. Правовую основу ее деятельности составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, законы Челябинской области, постановления и распоряжения губернатора Челябинской области и главы г. Магнитогорска. Положение о пресс-службе, структура и штатное расписание утверждается главой администрации г. Магнитогорска по представлению заместителя главы администрации города по работе со средствами массовой информации.

Основными функциями пресс-службы являются:¹⁰⁰

- обеспечение связи главы администрации города со средствами массовой информации;
- предоставление средствам массовой информации материалов о деятельности главы администрации города;
- организация информационного обеспечения мероприятий с участием главы администрации как на территории города, так и за его пределами;
- осуществление контроля за реализацией критических выступлений в городских средствах массовой информации и обеспечение информированности населения по принятым решениям;

Основными задачами пресс-службы являются:

- организация пресс-конференций главы администрации города и его заместителей, выступлений в средствах массовой информации, встреч главы

¹⁰⁰ Официальный сайт администрации г. Магнитогорска [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://www.magnitogorsk.ru/>

администрации с представителями средств массовой информации, других мероприятий, связанных с выполнением функций пресс-службы;

- взаимодействие с региональными, центральными и федеральными средствами массовой информации и журналистами в целях полного и объективного освещения деятельности главы администрации города и губернатора Челябинской области;

- формирование через средства массовой информации общественного мнения о деятельности главы администрации;

- участие в подготовке и проведении официальных и рабочих поездок главы администрации по городу, области и за ее пределы в целях их освещения в средствах массовой информации;

- подготовка и передача средствам массовой информации в установленном порядке теле-, фото-, и аудиоматериалов, связанных с деятельностью главы администрации;

- подготовка заявлений и сообщений для средств массовой информации, брифингов и пресс - конференций по вопросам деятельности главы администрации;

- обобщение проблемных материалов и критических замечаний и предложений в адрес администрации, ее структурных подразделений, городских и районных администраций, осуществление контроля за их реализацией и информирование населения о принятых мерах;

- обеспечение областных, городских и районных газет, телерадиокомпаний и информационных агентств информацией, поступающей по каналам электронных средств массовой информации;

- взаимодействие с пресс-службами субъектов Федерации, Законодательного Собрания Челябинской области, организаций федерального подчинения.

Проанализировав функции и задачи пресс-службы администрации г. Магнитогорска, наиболее уместно будет рассмотреть местные средства массовой коммуникации, с которыми наиболее активно сотрудничает городская администрация. Используя интернет-ресурсы, можно выделить несколько изданий, которые наиболее часто освещают деятельность исполнительных органов.

«Магнитогорский рабочий» - ежедневная городская газета, публикует новости, освещает события общественной, политической и экономической жизни г. Магнитогорска и Челябинской области. На страницах «Магнитогорского рабочего» можно найти как отраслевую аналитику, прогнозы экспертов, оценку динамики и уровня развития различных сегментов бизнеса, интервью с первыми лицами региона, руководителями предприятий, деятелями культуры, искусства, так и исторические факты, любопытные экскурсы в прошлое. Осуществляет информационное взаимодействие с Администрацией г. Магнитогорска, магнитогорским городским Собранием депутатов. Одной из важнейших задач газеты является создание на своих полосах условий для открытого и демократичного диалога власти и бизнеса, общественных сил, политических партий, профессиональных и творческих союзов.

Внешнеэкономическое общественно-политическое издание администрации г. Магнитогорска «Магнитогорский рабочий»:

- нацелен на решение социально-экономических проблем, привлечение интереса инвесторов и компаний, работающих на территории России.

- содержит социально-экономическую информацию, рассказывает о природных ресурсах, инвестиционном потенциале, туристско-рекреационных возможностях, строительном и транспортном комплексах, а также других сферах экономики и индустрии, культурном наследии, подготовке к Сурдлимпиаде-2015 и многом другом.

«Магнитогорский рабочий» - единственная официальная городская ежедневная газета, учредителем которой является администрация города. Только после публикации в «Магнитогорском рабочем» официальные документы Администрации и городского Собрания депутатов вступают в силу. На страницах газеты публикуются новости социально-экономической, политической и культурной жизни города, аналитические материалы, репортажи и фотосессии с инвестиционных площадок.

Распространение газеты способствует формированию благоприятного инвестиционного климата и популяризации как города, так и компаний, работающих на его территории.

«Магнитогорский металл» - наиболее рейтинговое из городских изданий. Читательская аудитория газеты широкая, массовая. По результатам социологического исследования, проведенного кафедрой социологии Магнитогорского Государственного Технического Университета, более 2/3 читателей «Магнитогорского металла» относятся к социально активной возрастной группе. Газету внимательно читают руководители предприятий и организаций, предприниматели и бизнесмены.¹⁰¹

«ТВ-ИН» - государственное учреждение, находящееся в ведомственном управлении департамента по

¹⁰¹ Исследование проводили доценты кафедры журналистики и речевой коммуникации МГТУ им. Носова Ю.Г. Полякова и Л.Д. Пономарева осенью 2014 г.

делам СМИ, печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций г. Магнитогорска. Его основные задачи определены в трёх направлениях:

1. Организация работы по содержанию, обеспечению сохранности, эффективному, рациональному использованию и бесперебойному функционированию объектов государственной муниципальной передающей сети телерадиовещания г. Магнитогорска.

2. Выполнение работ по администрированию, информационному наполнению и сопровождению Портала администрации г. Магнитогорска.

Портал администрации г. Магнитогорска www.magnitogorsk.ru создан в июне 2009 года и является официальным информационным представительством органов государственной муниципальной власти г. Магнитогорска в сети Интернет. Портал интегрирует информационное поле местных органов власти, муниципальных образований, представительств региональных и федеральных структур.

Основное назначение Портала: повышение уровня полноты и достоверности информирования пользователей сети Интернет о городе Магнитогорске, как субъекте Российской Федерации, о его политическом, социально-экономическом развитии, инвестиционной привлекательности и прочих значимых факторах, оперативное и объективное освещение наиболее значимых событий, происходящих в городе, интеграция информации органов власти, предприятий, учреждений, информационное обеспечение реализации прав, обязанностей и законных интересов граждан, предоставление возможностей для информационного взаимодействия исполнительных органов государственной местной власти с населением и организациями города.

Организована работа виртуальной приемной главы администрации г. Магнитогорска, ежедневно обновляется раздел новостей города и муниципальных образований, размещается информация о вакансиях органов государственной службы и анонсы мероприятий, проводимых в городе. Представлены: общая и историческая информация о г. Магнитогорске, о событиях в нем – культурных, спортивных и иных мероприятиях региона, календарь праздничных дней, памятных дат и знаменательных событий г. Магнитогорска, сведения об известных городе, видеозаписи ежедневных итоговых выпусков новостей, информация о целевых программах, национальных проектах.

Нами была рассмотрена лишь часть средств массовой информации, посредством которых пресс-служба администрации г. Магнитогорска освещает и комментирует информацию об администрации, о знаковых событиях и мероприятиях, в которых задействованы и участвуют официальные лица, а также о политике, проводимой государственными органами федерального, регионального и местного уровня в г. Магнитогорске.

Для осуществления вышеперечисленных задач, пресс-служба имеет право:

- запрашивать в установленном порядке необходимые аналитические, информационные и справочные материалы от руководителей самостоятельных подразделений администрации города, органов местного самоуправления, а также средств массовой информации;

- пользоваться в установленном порядке информационными базами и банками данных администрации города;

- использовать в установленном порядке государственные, в том числе, правительственные, системы связи и коммуникации;

- привлекать в установленном порядке к работе на договорной основе научные учреждения и организации, а также специалистов;

- информировать руководителей структурных подразделений, глав администраций районов города о публикуемых в средствах массовой информации критических и проблемных материалах, устанавливать сроки рассмотрения критических выступлений, обеспечивать в необходимых случаях согласование ответов с городскими департаментами и управлениями и публикацию итогов рассмотрения сообщений критического характера в средствах массовой информации.

Руководитель пресс-службы администрации г. Магнитогорска выполняет представительскую роль в отношениях с пресс-службой губернатора Челябинской области, аналогичными по функциям подразделениями других региональных органов власти, органов представительной и исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, средствами массовой информации.

Довольно часто государственные органы местного самоуправления сталкиваются с проблемами в построении взаимоотношений со СМИ и общественностью. Проблемы возникают из-за отсутствия профессионалов в PR-области, желанием местных властей навязывать собственную линию поведения и контролировать все сферы массовых коммуникаций.

Проанализировав деятельность пресс-службы администрации г. Магнитогорска, мы пришли к выводу, что администрация города в целом готова сотрудничать со средствами массовой информации, обеспечивая их необходимой и достоверной информацией, но вопросы у общественности на этом не исчерпываются, всегда остаются проблемы, которые остаются «за кадром». Да и во

взаимоотношениях власти и СМИ нередко возникают недопонимания, основывающиеся на несвоевременности поданной информации, отказе некоторых государственных структур (которое почти всегда основывается на личностных взаимоотношениях) сотрудничать с каким-либо СМИ.

Проблемы PR-деятельности на муниципальном уровне являются более существенными, так как органы государственной власти в субъектах более близки к населению, более тесно сотрудничают с целевыми аудиториями, нежели органы региональные и федеральные органы государственной власти. В основном только пресс-служба администрации города занимается взаимодействием со СМИ, освещая события и мероприятия, в которых участвует глава администрации. Среди городских органов, освещающих свою деятельность в средствах массовой администрации, можно так же выделить городское законодательное собрание депутатов. Оно регулярно публикует статьи о проведенных заседаниях, о принятых или отклоненных городских законопроектах, формирует положительный образ председателя МГСД – А.О. Морозова и, соответственно, всего законодательного собрания в целом.

Остальные местные государственные структуры либо не взаимодействуют со СМИ вовсе, либо дают какие-либо публикации время от времени.

2.2. Организация деятельности пресс-службы администрации г. Магнитогорска в условиях конфликтного взаимодействия

Сегодня очевидно, что местной власти нужны организованные и хорошо налаженные связи с общественностью, поскольку не информированные

граждане не могут содействовать развитию демократии, местная администрация и депутаты не могут выполнять наказания своих избирателей, не могут рассчитывать на их доверие и помощь. Только самостоятельные структуры по связям с общественностью в состоянии эффективно решать коммуникативные задачи местной власти, повышать ее роль в сознании граждан.

Как известно, местная власть – это коллективная ответственность, требующая делового партнерства и сотрудничества между общественностью и избранными или назначенными в органы власти лицами. Связи с общественностью – это наиболее эффективное средство достижения такого сотрудничества. Главная цель состоит в том, чтобы развивать гражданское самосознание и воспитывать у людей активный интерес к проблемам местного самоуправления.¹⁰²

Сотрудники службы связей с общественностью обязаны обеспечивать корректность поведения аппарата администрации с гражданами, учтивость и непринужденность контактов – личных, переписки, общения по телефону. Обеспечение удобства общения в администрации с населением – также забота службы по связям с общественностью (наличие указателей, отсутствие очередей, четкий график работы). Важная часть работы связей с общественностью – связь с местными СМИ как наиболее эффективным средством связи и общения между администрацией города и гражданами.

Такие темы как, как жилье, здравоохранение, забота о детях и престарелых таят в себе массу возможностей для конфликтов, так как затрагивают разум и эмоции людей, порождают жалобы и скандалы. В этих случаях самое разумное для службы связей с общественностью –

¹⁰² Охотский Е.В. Государственное управление в современной России. М., 2012. С. 46.

предоставлять журналистам необходимые условия, информацию и возможности для современного, объективного изучения проблемы.

Существенная часть работы службы связей с общественностью – грамотное управление конфликтными отношениями с местным населением, благодаря которому обеспечивается поддержка власти жителями территории, доверие к власти.

Анализируя практику деятельности пресс-службы городской администрации г. Магнитогорска в конфликтных отношениях с населением, подчеркиваем, основными принципами их работы стали открытость, диалог власти с широкой общественностью, с прессой. Это выражается:

- в открытости заседаний коллегии администрации, заседаний магнитогорского городского Собрания депутатов; гласном обсуждении вопросов, связанных с жизнеобеспечением города: бюджетной системы, плана социально-экономического развития и т.д.;

- в организации прямых телефонных линий, встреч руководства города с населением по месту жительства, с трудовыми коллективами;

- в гарантии доступа граждан к необходимой информации;

- в работе с наказами жителей города, регулярном анализе жалоб и предложений горожан в адрес городских властей;

- в создании системы работы с прессой и общественностью, выразившейся в поведении систематических общественных консультаций по социально-значимым вопросам; встречах руководства города с представителями средств массовой информации, установлении диалоговых, партнерских отношений власти и прессы.

Для наглядной иллюстрации применения этих PR-технологий стоит рассмотреть социально-политический конфликт, возникший в г. Магнитогорске в 2011 году из-за заморозки долевого строительства жилья компанией «ВоенЖилСтрой».

ООО «ВоенЖилСтрой» - краткая справка

Компания была зарегистрирована 11 апреля 2008 года регистратором Инспекция Федеральной налоговой службы по Правобережному району г. Магнитогорска Челябинской области. Директор организации - Середа Василий Анатольевич. Компания ООО «ВоенЖилСтрой» находилась по адресу 455030, Челябинская область, г. Магнитогорск, пер. Ленинградский, д. 30, основным видом деятельности являлось «Производство общестроительных работ по строительству прочих зданий и сооружений, не включенных в другие группировки».

Компания ООО «ВоенЖилСтрой» была ликвидирована 28 февраля 2015 года.

В 2009 году компания собрала стопроцентную оплату за будущие квартиры более чем со 130 семей, пообещав им получение жилья в III квартале 2010 года. При этом на руках большинства дольщиков не оказалось договора долевого участия, а был лишь предварительный договор, не имеющий юридической силы.

В городе оказались обманутыми дольщики двух домов по улице Жукова. Многие из них внесли в строительство домов стопроцентную оплату, однако застройщик оказался в тяжёлом финансовом положении и заморозил строительство жилья. В итоге 138 семей, вложившихся в строительство домов по Жукова, остались без обещанных квартир.

При возникновении противоречия городская администрация не вмешивалась в данный конфликт. Это было связано с тем, что обманутые дольщики домов по

улице Жукова не делали никаких официальных заявлений о сложившейся ситуации и не просили у властей помощи. Представители муниципальной власти не были намерены вмешиваться в коммерческие отношения отдельных субъектов, то есть застройщика и их клиентов, без официального заявления одной из сторон.

Тем не менее, мэрия была готова предложить несколько вариантов решения проблемы: просить о помощи областной бюджет, привлечь инвесторов или использовать федеральное финансирование (часть тех денег, которые город получит из Фонда содействия реформированию ЖКХ).

Конфликт перешел в активную фазу в 2011 году, когда в Магнитогорске состоялся первый митинг протеста клиентов фирмы «ВоенЖилСтрой». На площадь перед городской администрацией вышло около семидесяти человек. Также горожане обратились в администрацию с просьбой о помощи и написали письмо президенту России Дмитрию Медведеву. Таким образом, митингующие привлекли внимание к своей проблеме со стороны общественных организаций, политических партий и СМИ.

В рамках антикризисной работы навстречу обманутым дольщикам вышли действующий глава города Евгений Тефтелев, председатель городского Собрания депутатов Александр Морозов и руководитель управления капитального строительства и благоустройства городской администрации Александр Шишков.

Председатель МГСД Александр Морозов напомнил протестующим, что они стали жертвами недобросовестной рекламы, в которую сами поверили.

Реклама фирмы «ВоенЖилСтрой», действительно, была недобросовестной. Еще в 2010 году управление Федеральной антимонопольной службы по Челябинской области оштрафовало фирму на 40 тысяч рублей. ФСК

«ВоенЖилСтрой», публикуя рекламу в СМИ, не имело разрешения на строительство многоквартирного дома, а также подтверждающих государственную регистрацию права собственности или права аренды на земельный участок документов. Кроме того, компания не публиковала в СМИ или Интернете проектную декларацию.

В завершение митинга представители муниципальной власти описали план дальнейших действий администрации.

- провести независимую аудиторскую оценку деятельности компании «ВоенЖилСтрой», которая ответит на вопрос, куда ушли деньги инвесторов, и в случае обнаружения мошеннических действий позволит возбудить уголовное дело;

- написать официальное обращение председателю Законодательного собрания Челябинской области Владимиру Мякушу и областному прокурору Александру Войтовичу для ускорения процесса привлечения к ответственности застройщика;

- выкупить у недобросовестного застройщика объект незавершенного строительства и, достроив его за счет бюджетных средств, отдать людям их жилье.

В качестве основного направления PR-сопровождения действий администрации города пресс-службой было выбрано налаживание эффективно действующей обратной связи посредством информирования обманутых дольщиков о текущей деятельности органов местной власти управления и ее наиболее значимых решениях.

Исходя из этого, по инициативе администрации был организован прием граждан руководителями как городского, так и районного уровня, а также была создана комиссия для реализации проекта по строительству десятиэтажных жилых домов по улице Жукова. В задачи комиссии входил расчет объема выполненных работ и затрат, необходимых для завершения строительства.

Технический надзор за ходом строительства было поручено вести муниципальному предприятию «МагнитогорскИнвестСтрой».

Также для привлечения внимания к конфликту, пресс-службой администрации г. Магнитогорска была организована горячая линия и почта для мониторинга сообщений с замечаниями и предложениями по работе структурных подразделений администрации, организаций и предприятий города, которая функционировала в течение месяца. Многие обращения касались локальных проблем, в решении которых со стороны пресс-службы велась оперативная работа.

За первую неделю поступило свыше полутысячи звонков и писем. Характер обращений: предложения, жалобы, консультации. В период с 26 января по 15 февраля 2011 года большое количество звонков было посвящено теме благоустройства (это жалобы на уборку дорог и тротуаров, вырубку деревьев при строительстве новых объектов, просьбы по благоустройству остановок, плохое освещение, строительство новых объектов). Также часть звонков была посвящена работе социальной сферы. В центре внимания – качество обслуживания населения и нехватка кадров в учреждениях здравоохранения, а также отсутствие в достаточном количестве учреждений школьного, дошкольного и дополнительного образования в южной части города, начисление льгот и выплата пособий отдельным категориям граждан, в том числе задержка по таким выплатам.

Также горожане были обеспокоены высокими ценами на продукты питания, поступали предложения разрешить торговлю сельхозпродукцией и молочной продукцией фермерам и садоводам в специально отведенных местах. Но при этом часть горожан наоборот жалуется, что торговля с «земли», с «рук» портит внешний облик Магнитки.

Также в обращениях прозвучали основные проблемы жителей левобережья: изношенный жилфонд, плохое качество воды, недостаток детских площадок. А жители поселков были обеспокоены вопросами газификации, строительства дорог и ревизии освещения.

Население южной части города уповали на скорейшее развитие социальной инфраструктуры и транспорта. Особое неравнодушие люди проявляли к судьбе скверов и парков, памятников.

Содержание основных вопросов, задаваемых населением следующее (рис.5): благоустройство улиц, дворов (12%); работа общественного транспорта (10,5%), строительство и благоустройство дорог (8,5%), вопросы здравоохранения (6,7%), строительство объектов соцкультбыта (6,7%), благоустройство жилья (4,5%); реформа ЖКХ, повышение стоимости коммунальных услуг (4%), работа ГАИ (3,6%), льготы (2,2%) и др. Все поступившие обращения были направлены по подведомственным управлениям и районным администрациям. При этом почти треть звонков начиналась с благодарности за оперативное решение по ранее озвученным обращениям и сопровождалась новыми просьбами.

Содержание обращений, поступивших от населения, %

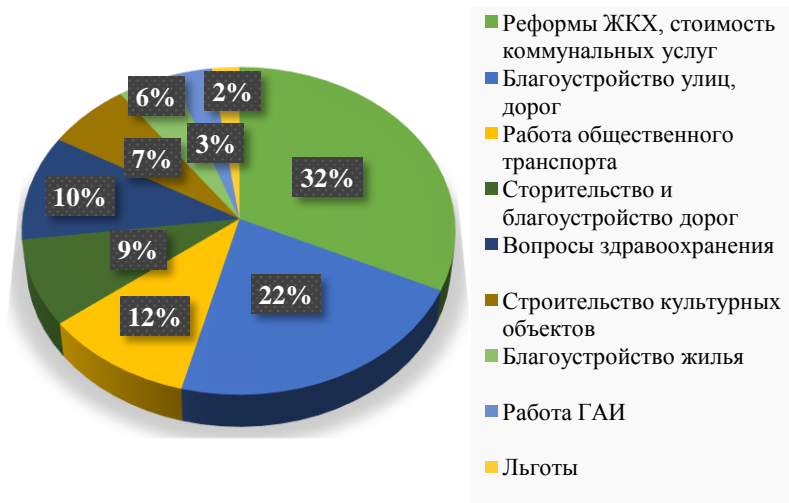


Рис. 5. Содержание обращений от населения, поступивших за время работы «горячей линии»

Все поступившие обращения в течение всего времени аккумулировались и направлялись для принятия оперативных решений в подведомственные структурные подразделения администраций города и районов.

За весь период было принято почти 700 звонков, также специалисты администрации принимали обращения на электронную почту: на нее поступило около 60 e-mail писем.

Подводя итог работы «горячей линии», можно отметить, что новый опыт оказался успешным: все обращения были обработаны, вопросы оперативно решены, а часть предложений были приняты для осуществления управленческих решений.

После решения городских властей вступить за права магнитогорцев, дело сдвинулось с мертвой точки. Только в 2012 году после обращения пресс-службы администрации города в ряд государственных органов - от прокуратуры до Федеральной антимонопольной службы - действия бывших застройщиков были приведены в соответствие с законом.

За год работы правового управления администрации удалось добиться главного – снятия ареста с недостроенного дома: 12 июня 2012 года судебное производство по делу было прекращено. До этого об оформлении договоров долевого участия не могло быть и речи. Власти также добились того, что с 22 июня 2012 года компания-застройщик начала заключать договоры долевого строительства с гражданами, внесшими всю сумму.

Одним из направлений деятельности пресс-центра администрации г. Магнитогорска являлись содержательные и организационные аспекты взаимодействия органов власти со средствами массовой информации.

В период активной стадии конфликта, сложилась система работы городской администрации и прессы: это проведение регулярных информационных интервью с главой города Евгением Тефтелевым, брифинги по актуальным и оперативным вопросам социальной жизни магнитогорцев, еженедельные пресс-релизы по важнейшим принимаемым в администрации решениям касательно сложившейся ситуации с обманутыми дольщиками, ежедневный контакт пресс-службы городской администрации с представителями местного телевидения.

Действия пресс-службы администрации г. Магнитогорска в рамках антикризисного PR-сопровождения государственной политики в условиях конфликтного взаимодействия:

1. Организация инициативной группы «Равноправие» среди участников долевого строительства

для поддержания связи с администрацией г. Магнитогорска;

2. Направление официального обращения к старшему прокурору города с просьбой разобраться, каким образом расходовались средства дольщиков;

3. Объявление конкурса на привлечение нового инвестора для выкупа недостроенного дома;

4. Организация встречи инициативной группы дольщиков с директором треста «Магнитострой» и ответственными представителями мэрии Магнитогорска для увеличения прозрачности действий новых застройщиков и администрации города;

5. Заключение и регистрация договоров с новыми инвесторами долевого участия в строительстве в установленном законом порядке;

6. Донесение официального ответа о сроках сдачи домов до участников долевого строительства;

Концептуально вопрос обманутых дольщиков был разрешен в декабре 2012 года, когда Евгений Тефтелев договорился с трестом «Магнитострой» о его участии в завершении строительства проблемных домов. В результате были составлены графики работ и определены сроки сдачи объектов в эксплуатацию. Правовое управление урегулировало все юридические моменты, связанные с получением горожанами "зеленок", и недострой перешли в руки строителей.

В январе 2013 года пресс-служба администрации города организовала встречу представителей мэрии, застройщиков и дольщиков с руководителями налоговой инспекции Правобережного района, в рамках которой была разработана схема, по которой каждому дольщику был предоставлен налоговый вычет. Согласно смете, стоимость работ по завершению строительства оценивалась в сто семьдесят миллионов рублей. Больше половины этой

суммы тресту «Магнитострой» выделил Магнитогорский Metallургический Комбинат, после официального обращения пресс-службы администрации города совместно с инициативной группой дольщиков «Равноправие» к Виктору Рашникову, директору ОАО «ММК».

Договоры долевого участия были заключены по старым ценам. Семьдесят квартир еще оставались без хозяев, и право собственности на них переходило к тому же тресту «Магнитострой».

В начале апреля 2013 года глава Магнитогорска Евгений Тефтелев вновь проверил выполнение распоряжения по строительству домов обманутых дольщиков. Застройщик подтвердил перед градоначальником крайние сроки сдачи - конец 2013 года.

Пресс-служба администрации города, заявила, что в мэрии будут вести проблему до её окончательного решения. В еженедельном формате градоначальник получал всю информацию относительно темпов строительных работ. 12 апреля он побывал непосредственно на стройплощадках.

Таким образом, при совместном сотрудничестве администрации г. Магнитогорска, ОАО «ММК» и треста «Магнитострой» удалось урегулировать конфликтное взаимодействие обманутых дольщиков города и ООО «ВоенЖилСтрой».

Наряду с городской администрацией, федеральные и региональные власти пытались переломить сложившуюся в стране ситуацию, так, на осенней сессии Государственной Думы РФ, осенью 2009 года были приняты поправки в Федеральный закон № 214 от 2004 г. «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости».¹⁰³ Поправки были подготовлены в рамках

¹⁰³ Официальный интернет-портал правовой информации России [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>

рабочей группы партии «Единая Россия» по защите прав вкладчиков и дольщиков. В частности, предусматривается, что с вступлением в силу поправок все сделки с привлечением средств граждан на рынке жилья будут регулироваться только этим законом.

16 декабря 2013 г. Министерство юстиции РФ зарегистрировало (регистрационный номер 30598) приказ Минрегиона России № 403 от 20.09.2013 г.¹⁰⁴, в котором утверждены критерии отнесения граждан к числу обманутых дольщиков. Таким образом, в конце 2013 года вступили в силу единые для всех регионов России критерии отнесения граждан к числу обманутых дольщиков. С 1 февраля 2014 года Москомстройинвест приступил к приему заявлений и документов для включения в Реестр пострадавших граждан. Реестр формируется по новым правилам и критериям Минрегиона России.

Законодательным Собранием Челябинской области был одобрен закон от 04 июля 2012 года № 344-ЗО «О мерах государственной поддержки граждан, пострадавших от действий застройщиков долевого строительства жилья на территории Челябинской области»¹⁰⁵, определяющий меры государственной поддержки граждан, пострадавших от действий (бездействия) застройщиков и (или) иных лиц, привлекавших денежные средства граждан на строительство (создание) многоквартирных домов на территории Челябинской области, которые на момент привлечения денежных средств не введены в эксплуатацию в порядке, установленном законодательством о градостроительной деятельности. Согласно закону,

¹⁰⁴ Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

¹⁰⁵ Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации Челябинской области [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/453119856>

определены следующие формы государственной поддержки граждан:

1) Предоставление в собственность бесплатно земельных участков из земель, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для индивидуального жилищного строительства;

2) Предоставление по договору социального найма жилых помещений государственного жилищного фонда Челябинской области;

3) Предоставление единовременной социальной выплаты на:

а) приобретение жилого помещения;

б) оплату первоначального взноса при получении ипотечного жилищного кредита (займа) на приобретение жилья;

в) оплату жилищного кредита (займа) и процентов за пользование кредитными (заемными) средствами, в том числе ипотечного, взятого обманутым дольщиком или членом его семьи для приобретения жилого помещения;

Таким образом, можно сделать вывод о поддержке государством обманутых дольщиков на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Реализация поддержки происходит посредством внесения поправок в существующие федеральные законы для регулирования отношений между участниками долевого строительства и застройщиком. Соответственно, происходит минимизация возможности реализации застройщиком «серых схем» или совершения основных нарушений, взятых на себя обязательств («двойная продажа» прав на одну и ту же квартиру нескольким дольщикам, затягивание сроков или приостановка строительства и передачи объекта, несоответствие качества выполненных работ на объекте недвижимости стандартам).

2.3. Предложения по повышению эффективности деятельности пресс-службы администрации г. Магнитогорска

Для определения текущего положения и стратегических перспектив пресс-службы администрации г. Магнитогорска на уровне местных взаимоотношений автору представляется необходимым произвести SWOT-анализ пресс-службы мэрии г. Магнитогорска.

В ходе выполнения SWOT-анализа были выявлены сильные стороны и потенциальные внутренние слабости, характеризующие внутреннюю среду пресс-службы г. Магнитогорска, а также факторы внешней среды, представленные внешними благоприятными возможностями и угрозами (Таблица 1).

Таблица 1. SWOT-анализ пресс-службы администрации г. Магнитогорска

	Положительное влияние	Отрицательное влияние
Внутренняя среда	<ul style="list-style-type: none">• Большой опыт работы на муниципальном уровне (с 2003 года)• Высокий уровень квалификации сотрудников	<ul style="list-style-type: none">• Высокая текучесть кадров (15% за последние полгода)• Частые конфликты между подразделениями

Продолжение табл. 1

	<ul style="list-style-type: none"> • Адекватные финансовые источники и государственная поддержка • Социальная корпоративная ответственность • Четко сформулированные цели и функции отдела 	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие корпоративной культуры • Низкая оперативность реагирования на местные конфликты
<p>Внешняя среда</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Хорошие отношения с представителям и местных СМИ • Привлечение инвестиций на региональном и федеральном уровне • Приоритет в получении информации в сравнении с другими городскими СМИ • Высокий уровень поддержки местного населения 	<ul style="list-style-type: none"> • Давление со стороны представителей областной администрации • Недостаточное количество ежедневных городских информационных поводов • Низкий уровень оперативности и ответственности местных СМИ

Основываясь на результатах SWOT-анализа, можно сделать следующие выводы:

- Большой опыт работы и высокая квалификация сотрудников пресс-службы позволяют обеспечивать целевую аудиторию качественными и интересными материалами;
- Доверительные отношения с местными СМИ, а также высокий уровень поддержки государственной политики населением указывают на устойчивые позиции пресс-службы на муниципальном информационном пространстве;
- Необходимо наладить более жесткую координацию деятельности местных СМИ во взаимодействии с пресс-центром администрации города, муниципальными предприятиями и учреждениями;
- PR-специалистами пресс-службы должно быть осуществлено более полное и оперативное освещение городских событий, деятельности администрации города и местных учреждений;
- Особое внимание стоит уделить улучшению корпоративного имиджа пресс-службы и налаживанию внутрикorporативного климата.

Учитывая имеющийся отечественный опыт, можно предложить следующие практические рекомендации по повышению эффективности взаимодействия пресс-службы администрации г. Магнитогорска со структурами гражданского общества:

- главным условием развития служб по связям с общественностью в местных органах власти г. Магнитогорска следует считать не только процесс их институционализации, но и динамичное

совершенствование деятельности, связанное с их превращением из вспомогательных в полноправные управленческие структуры, способные реализовывать цели связей с общественностью в полном объеме;

- необходимо повышать роль пресс-службы, поэтому первым шагом на пути к этому является назначение начальника пресс-центра мэрии г. Магнитогорска заместителем главы администрации. Опыт администрации других городов на практике доказывает целесообразность такого положения служб по связям с общественностью в своих организационных структурах. Такое выстраивание служб по связям с общественностью в структуре местных органов власти является наиболее правильным и говорит о значимости этих служб;

- при подготовке встреч информационных групп администрации города в пресс-службе необходимо предварительно всесторонне анализировать основные проблемы в текущей социально-политической ситуации;

- сократить срок рассмотрения обращений на «горячую линию» в кабинетах чиновников и ускорить решение проблем заявителей, как минимум до четырех-пяти дней со дня обращения;

- создать информационный центр (бюро), который будет отвечать на личные, письменные или телефонные запросы граждан;

- расширить спектр изучаемых проблем;

- повысить практическую отдачу от исследований;

- повысить оперативность в проведении исследований;

- создать компьютерную базу данных, чтобы администрация могла получать информацию по любым исследованиям, проведенным в городе или районе.

Проанализировав данную главу, мы пришли к следующим выводам:

Деятельность пресс-службы администрации г. Магнитогорска сфокусирована на освещении актуальных городских тем, оказании содействия в работе журналистов, участии в разработке и воплощении в жизнь федеральных, областных, городских программ, проведении мониторинга общественного мнения.

Служба внешних связей и молодежной политики в своей деятельности подчиняется главе города и руководствуется Конституцией РФ, Законом РФ «О средствах массовой информации», нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, администрации города и Магнитогорского городского Собрания депутатов, Уставом города Магнитогорска и положением о службе внешних связей и молодежной политики (ПО № 23-02 от 01.02.2011)

Основными задачами пресс-служба администрации г. Магнитогорска являются:

- координация деятельности средств массовой информации во взаимодействии с руководством города, руководителями структурных подразделений администрации города, муниципальными предприятиями и учреждениями;
- обеспечение взаимодействия главы города, заместителей главы города, начальников структурных подразделений администрации города с общественными и общественно-политическими организациями;
- осуществление специалистами службы информационного освещения деятельности администрации города;
- организационное обеспечение мероприятий, проводимых с участием или по поручению главы города, руководства администрации города Магнитогорск;
- создание экономических, социальных, правовых условий для духовнонравственного,

физического развития и реализации способностей молодых граждан.

Для реализации задач пресс-служба администрации г. Магнитогорска выполняет следующие функции:

- контролирует процесс освещения в средствах массовой информации деятельности администрации города Магнитогорска;

- подготавливает и распространяет в СМИ информацию о деятельности администрации города в виде оперативных сообщений, обзоров, пресс-релизов, специальных информационных выпусков;

- подготавливает необходимые документы и организационное обеспечение мероприятий, проводимых с участием или по поручению главы города, руководства администрации города Магнитогорска;

- разрабатывает и выполняет муниципальные программы в области государственной молодежной политики в соответствии с основными направлениями государственной политики в городе Магнитогорске;

- проводит анализ и прогноз социальных процессов в городе, их воздействия на состояние и развитие социально-экономической ситуации, подготовку на их основе докладов и сообщений для главы города;

- рассматривает заявления и обращения граждан и юридических лиц - по вопросам осуществления государственной политики и принимает по ним решения в пределах своей компетенции.

В рамках своей деятельности пресс-служба администрации г. Магнитогорска наиболее активно сотрудничает с городскими средствами массовой коммуникации: ежедневные городские газеты «Магнитогорский рабочий» и «Магнитогорский металл», государственное

телерадиовещательное учреждение «ТВ-ИН», а также поддерживает связь с целевой аудиторией через официальный портал г. Магнитогорска.

Пресс-служба администрации г. Магнитогорска занимает активную позицию в общественной жизни города, при совместном сотрудничестве администрации г. Магнитогорска, ОАО «ММК» и треста «Магнитосрой» удалось урегулировать конфликтное взаимодействие обманутых дольщиков города и ООО «ВоенЖилСтрой».

Заключение

На основе реализации поставленных задач, можно сделать следующие выводы:

Связи с общественностью в местных органах власти нацелены на создание позитивного отношения населения к деятельности администрации, главе администрации и т.д. Связи с общественностью, в этом смысле, являются мощным институтом социального управления, суть которого – достижение гармонии в обществе.

Связи с общественностью в местных органах власти выполняют следующие функции: функция коммуникационных взаимодействий органов власти с целевыми группами; управленческая функция; исследовательская функция; планирующая функция; информационно-просветительская функция; консультирующая функция; имиджевая функция.

Среди причин, которые порождают недоверие граждан к органам местной власти следует выделить: «технические» причины, причины «культурно-исторического» типа, «организационные» причины.

Местные органы власти взаимодействуют со следующими целевыми аудиториями: население; политические партии и выборные должностные лица; профессиональные союзы; гражданские объединения; сотрудники.

Основными задачами пресс-центра администрации г. Магнитогорска являются: сбор и обработка аналитической, социологической, статистической и иной информации по актуальным вопросам жизни города; организация информирования населения, том числе через сеть Интернет, о социально-экономическом, общественно-политическом и культурно-духовном развитии города, о деятельности администрации города по проблемным вопросам; анализ и

координация деятельности СМИ города; изучение общественного мнения; анализ деятельности общественно-политических объединений в городе; организация работы информационных групп в городе; участие в создании единой системы информационно-коммуникационного взаимодействия органов государственной власти и управления.

Для реализации возложенных на него задач пресс-центр мэрии г. Магнитогорска осуществляет следующие функции: проводит сбор, обработку, хранение и анализ информации по широкому кругу вопросов жизнедеятельности города; организует проведение социальных исследований по актуальным проблемам социально-экономической и общественно-политической городской проблематике; осуществляет анализ деятельности партий и общественных организаций; участвует в разработке стратегии и тактики PR-сопровождения государственной политики на муниципальном уровне; осуществляет информационное обеспечение заседаний, семинаров, совещаний и других мероприятий; изучает реакцию общественного мнения на принимаемые решения и действия руководства города, региона, страны; участвует в подготовке и экспертизе проектов решений администрации города по вопросам своей компетенции; осуществляет контроль и проверку исполнения распоряжений главы администрации города и готовит соответствующую информацию по вопросам, входящими в компетенцию антикризисного управления.

Главной задачей пресс-центра администрации города стало планирование и организация связей с общественностью посредством широкого информирования населения о текущей деятельности органов власти и установления диалоговых, партнерских отношений власти и прессы в процессе конфликтного взаимодействия.

Любые проявления конфликтных взаимодействий на муниципальном уровне могут быть нивелированы путем проведения следующих мероприятий со стороны пресс-службы администрации г. Магнитогорска: установление, поддержание и расширение контактов с гражданами и организациями; постоянное информирование общественности о деятельности местных органов власти; систематическое изучение общественного мнения, влияния на него и адаптация к нему; отслеживание и анализ общественной реакции на предпринимаемые действия и политику, инициативы должностных лиц и органов власти; прогнозирование развития социальных и общественно-политических процессов, моделирование социально-политической обстановки, определение основных целей, методов и способов коммуникаций; деятельность по формированию благоприятного имиджа власти, ее структур и лидеров, защита имиджа, контрпропагандистские акции, корректировка имиджа местных органов власти на основе изучения общественных ожиданий; формирование организационной культуры работников местных органов власти.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации. – М: Айрис-пресс, 2011. С. 112-115.
2. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (закон о МСУ) от 06.10.2003 №131-ФЗ – М: Омега-Л, 2011. – С. 1-22.
3. «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»: федеральный закон от 30.12.2004г. № 214-ФЗ – М: Проспект, 2011. С. 2-8.
4. «О мерах государственной поддержки граждан, пострадавших от действий застройщиков долевого строительства жилья на территории Челябинской области»: закон Челябинской области от 04.07.2012 г. № 344-ЗО // Собрание законодательства Челябинской области. – 2012. №7. – С. 1-11.
5. Аги У., Кэмерон Г., Олт Ф., Уилкок Д.. Самое главное в PR / с. СПб. : Питер, 2008. С. 362—363.
6. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, переговоров, разрешение конфликтов. - Казань, 2012. С.49-55.
7. Анохин М.Г. Политические системы: адаптация, динамика, устойчивость. – М.: Инфомарт, 2013. С. 30-32.
8. Анохина Н.В., Малаканова О.А. Политическая коммуникация / Политический процесс: основные аспекты и способы анализа / Под ред. Е.Ю. Мелешкиной. – М.: Инфра-М, 2009. С. 66-70.
9. Аристотель Политика. Афинская полития Текст. / Аристотель; Предисл. Е.И.Темнова. М.: Мысль, 2010. С.462-466.

10. Белоусова А.С. Социально-политические конфликты и технологии их урегулирования. Волгоград. 2009. С. 141.
11. Бикметов Е.Ю., Дорожкин Ю.Н. Связи с общественностью в государственном и муниципальном управлении. Уфа, 2013. С. 51-52
12. Блэк К. Конкретный и конкурентный PR. Прямое и эффективное руководство для специалистов по PR, имиджу и рекламе. М., 2009. С. 32—42.
13. Богомолова Н.Н. Массовая коммуникация и общение. – М.: Знание, 2008. С.20-24.
14. Большаков А.Г. Политические конфликты в российских регионах: институциональные условия и возможности управления - Казань, 2010. С.55.
15. Буданцев Ю.А. Социология массовой коммуникации. – М.: МНЭПУ, 2011.С. 90-98.
16. Бурдые П. Социология политики. – М.: Sociologos, 2013. С. 23-25.
17. Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юнити, 2012.С. 56.
18. Вартумян А.А. Региональный политический процесс: динамика, особенности, проблемы. М., 2009.С. 42.
19. Василик М.А. Политология Текст. : Хрестоматия.: Гардарики, 2010. С.843.
20. Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе. – СПб.: Изд-во Михайлова, 2011.С. 55-62.
21. Винер Н. Индивидуальный и общественный гомеостазис. // Общественные науки и современность. – 2014. - №6. С. 12-17.
22. Гавра Д. П. Основы теории коммуникации : учеб. пособие : в 2 ч. СПб. : Роза мира, 2009. С. 115.

23. Гельман В.Р. Россия регионов: трансформация политических режимов. М.: Весь Мир, 2010. С. 376.
24. Глухова А.В. Политические процессы: учебное пособие. Воронеж: ВГУ, 2009. С.14.
25. Гоббс Т. Левиафан: Пер. / Т. Гоббс; [Федер. прогр. книгоизд. России]. -М.: Мысль, 2011.С. 476.
26. Горелов А.А. Политология в вопросах и ответах: учебное пособие. М.: Эксмо, 2009. С. 115.
27. Горшков М.К. Российское общество в условиях трансформации (социологический анализ) Текст. / М.К. Горшков; Рос. независимый ин-т соц. и нац. проблем. М.: РОССПЭН, 2010. С. 383.
28. Грабельников А.А. Массовая информация в России: от первой газеты до информационного общества. – М.: Изд-во РУДН, 2011. С. 75-82.
29. Грачев М.Н. Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития. – М.: Прометей, 2014. С. 115-122.
30. Грачев М.Н., Ирхин Ю.В. Актуальные проблемы политической науки. – М.: Экономическая демократия, 2012. С. 46-58.
31. Гришина Н.В. Производственные конфликты и их регулирование. // Промышл. социальная психология. Спб.: Питер, 2011. С. 155.
32. Груша А.В. СМИ в ин- формационном взаимодействии субъектов политики: структурно-функциональные особенности: Дис. канд. филолог. наук. – М., 2009. С.44-49.
33. Дейк Т.А. ван. Язык. Познание. Коммуникация. – М.: Прогресс, 2009. С. 58-62.
34. Дойч К. Нервы управления. Модель политической коммуникации. – М.: Наука, 2013. С. 123-126.

35. Дьякова Е.Г., Трахтенберг А.Д. Массовая коммуникация и проблема конструирования реальности: анализ основных теоретических подходов. – Екатеринбург: Уро РАН, 2009. С. 74-77.
36. Желтухин А.И. Социологическая концепция конфликта. Социол. исслед. 2014 - №4 - С. 140-141.
37. Забурдаева Е. В. Политическая кампания. Стратегии и технологии. СПб. : Питер, 2013. С. 13.
38. Запрудский Ю.Г. Конфликт// Политология. Словарь под ред. В.Н. Коновалова. М: РГУ, 2010. С. 56.
39. Засурский И.И. Масс-медиа второй республики. – М.: Изд-во МГУ, 2009. С. 79-85.
40. Засурский Я.Н. Журналистика и общество: балансируя между государством, бизнесом и общественной сферой. / Средства массовой информации пост- советской России. / Под ред. Я.Н. Засурского. – М.: Аспект-Пресс, 2012. С. 12-16.
41. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта Учеб.пособие для студентов высших учебных заведений. — 3-е изд. Перераб. И доп. – М.: Аспект Пресс, 2012. С.45.
42. Землянова Л.М. Современная американская коммуникативистика: Теор. концепции, проблемы, прогнозы. – М.: Изд-во МГУ, 2013. С. 44-49.
43. Зимин А.Е. Взаимодействие государственной власти и средств массовой информации в современной России: Дис. канд. полит. наук / Ставроп. госуд. ун-т. – Ставрополь, 2010
44. Дарендорф Р. Конфликт и сотрудничество // Политология вчера и сегодня. Вып. 2. М, 2010. С. 124.
45. Кармак П.Н. Политическая коммуникация как фактор легитимации политической власти: Дис. канд. полит. наук - СПб., 2010. С. 140-146.

46. Катлип С. М., Сентер А. Х., Брум Г. М. Паблик рилейшенз. Теория и практика. М. : Вильямс, 2008. С. 293.
47. Кислицын С.А. Российская историческая политология Текст. : Курс лекций. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. С. 606.
48. Климанова В.Д., Зубаревич Н.И. Политика и экономика в региональном измерении. М.: ИГПИ; СПб.: Летний сад, 2010. С.255.
49. Клименко А.В., Румынина В.В. Обществознание. М.: Дрофа, 2011.С. 73.
50. Коваленко Б.В., Пирогов А.И., Рыжов О.А. Политическая конфликтология. М., 2012. С. 117.
51. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие. М.: ИД «ФОРУМ». - М.: ИНФРА-М, 2010. С. 80.
52. Комаровский В. С. Связи с общественностью в политике и государственном управлении. М.: РАГС, 2011. С. 15.
53. Комаровский В.С. Государственная Служба и СМИ. – Воронеж. Издательство ВГУ, 2013. С. 98.
54. Конечкая В.П. Социология коммуникации. – М.: Межд. ун-т бизнеса и упр-я, 2012. С. 155-159.
55. Кривоносов А. Д., Филатова О. Г., Шишкина М. А. Основы теории и практики связей с общественностью. СПб., 2011. С. 13.
56. Лобанова Е.А. Политическая коммуникация в контексте политологического анализа: Дис. канд. полит. наук. – М., 2011. С. 130-132.
57. Лысенко Г.В. Взаимодействие власти и СМИ: стратегия и технологии ее реализации (региональный аспект) // Социологические исследования, № 4, Апрель 2008. С.22-28.

58. Маклюэн Г.М. Понимание Медиа: Внешние расширения человека. – М. Межд. ун-т бизнеса и упр-я, 2010. С. 118-125.
59. Мангейм Дж.Б. Политология. Методы исследования Текст. / Дж.Б. Мангейм; Общ. ред. А.К.Соколова; Пер.с англ. Т.Л.Ветошкина, Н.И.Лауфер. М.: Весь Мир, 2009.С.546.
60. Маркс К. Манифест Коммунистической партии Текст. / К. Маркс, Ф. Энгельс; Ин-т политики. М.: Вагриус, 2008. С. 175.
61. Миронов Д.В. Социально-политическая коммуникация: структура, проблемы, акторы: Дис. канд. социол. наук – Н.Новгород, 2013. С.58-63.
62. Михайлов Ю. М. Связи с общественностью по-русски. М. : Бератор, 2009. С. 6.
63. Нисневич, Ю. А. Информационная политика России: проблемы и перспективы Текст. /Ю. Нисневич. М.: Ноосфера, 2011. С. 176.
64. Ольшанский Д. В. Политический PR Текст. / Д.В. Ольшанский. СПб.: Питер, 2013. С.540.
65. Охотский Е.В. Государственное управление в современной России. М., 2008. С. 121.
66. Панарин А.С. Политология Текст. / А.С. Панарин. М.: Проспект, 2009. С.448.
67. Панарин И.Н. Информационная война и власть Текст. / И.Н. Панарин. -М.: Мир безопасности, 2011. С. 223.
68. Парсонс Т. Система современных обществ / Под ред. М.С. Ковалевой. – М.: АспектПресс, 2011. С. 44-53.
69. Паулов С.В. Политическая коммуникация как способ формирования социальных связей: Дис. канд. полит. наук – СПб., 2009. С.56-59.

70. Платон Полн собр. соч. в 4-х т. Т.Ш.-М.: Мысль, 2009. С 265.
71. Посикера Л.Р. Политическая коммуникация в условиях избирательных кампаний: анализ концепций и технологий: Автореф. дис. ...канд. полит. наук. – М., 2013. С. 44-51.
72. Почепцов Г.Г Теория и практика коммуникации. – М.: Центр, 2009. С. 63-67.
73. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии XX века Текст. / Г.Г. Почепцов.-М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер»2011.С. 352.
74. Пронин Э.А. Социально-политические конфликты современности: теоретические модели и национальная практика. М., 2014. С. 18.
75. Рос.акад.гос.службы. М.: РАГС, 2010. С.301.
76. Скуба Р.В., Лунева М.И. Средства и методы PR в системе государственной и муниципальной службы // Электронный журнал ВлГУ, 2012. №18. С. 10.
77. Сморгунов Л.В., Тимофеева Л.Н. GR-связи с государством. Теория, практика и механизмы взаимодействия бизнеса и гражданского общества с государством. М.: Российская политическая энциклопедия, 2012. С. 12.
78. Соловьев А. И. Политические коммуникации. М.: Аспект Пресс, 2009.С 332.
79. Соловьев А. И. Принятие государственных решений / А. И. Соловьев ; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2011. С. 343.
80. Соловьев А.И. Коммуникация и культура: противоречия поля политики // Полис. – 2011. - №1. С. 12-22.

81. Соловьев А.И. Политическая идеология: логика исторической эволюции // Полис. 2011. № 2. С. 11-17.
82. Соловьев А.И. Политическая коммуникация: к проблеме теоретической идентификации // Полис. 2012. №3. С. 20-25.
83. Соловьев Э.Я. Искусство проведения переговоров. М., 2010. С. 23.
84. Сорокин П. А Человек, цивилизация, общество. М., Политиздат, 2012. С. 272-273.
85. Стольпин П. А. Развитие партнерских отношений государства, гражданского общества и бизнеса Текст. : сб. науч. трудов / Поволж. акад. гос. службы им.. Саратов: ПАГС, 2011. С. 249.
86. Тикер Э PR : учебник. М., 2010. С. 73.
87. Тимофеева Л.Н. Политическая коммуникативистика: проблемы становления. // Полис. – 2009. №5. С. 32-36.
88. Толстых П. А. Профессиональный словарь лоббистской деятельности // Центр по изучению проблем взаимодействия бизнеса и власти. Москва, 2009. С.122.
89. Толстых П.А. GR. Практикум по лоббизму в России. Москва, 2011. С. 179.
90. Уилкокс Д. Как создавать PR-тексты и эффективно взаимодействовать со СМИ. СПб. : Питер, 2009. С. 220.
91. Фомин О. Н. Политический анализ: методика определения центров сил Текст. / О. Н. Фомин, Н. В. Иванова. Саратов: ПАГС, 2013. С 43.
92. Чумиков А. Н. "Связи с общественностью". М, "Дело", 2010. С. 56.
93. Чумиков А.Н. Бочаров М. П. Актуальные связи с общественностью. М. : Дело, 2009. С. 195.

94. Шарков Ф.И. Истоки и парадигмы исследований социальной коммуникации // Социс. 2011. № 8. С. 17-22.
95. Шатилов А. Б., Никитин А. С. GR для эффективного бизнеса. М.: ФОРУМ, 2011. С. 17.
96. Шварценберг Р.-Ж. Политическая социология. – М.: Рос. акад-я упр-я, 2012. С.53-64.
97. Шеллинг Т. Стратегия конфликта. М., 2011. С.201.
98. Almond G., Coleman J. The Politics of The Development Areas. – Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1960. P. 22-25.
99. Boulding K. E. Conflict and Defence: A General Theory ,1962. P. 122.
100. Guldens A. The constitution of society. Cambridge: Polity Press, 1989. P. 198—199.
101. Lasswell H. Propaganda, Communication, and Public Opinion: A Comprehensive Reference Guide. – Princeton, Princeton University Press, 1946. – VII.
102. Mack C. Business, Politics, and the Practice of Government Relations. Quorum Books. London, 1997. P. 12.
103. Официальный интернет-портал правовой информации России [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>
104. Официальный сайт администрации г. Магнитогорска [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://www.magnitogorsk.ru/>
105. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
106. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации Челябинской области [Электронный ресурс]-режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/453119856>

Дипломная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано в ____ экземплярах.

Библиография 106 наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру СПТ.

Студент 5 курса _____ (подпись) _____ (ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.
(дата)