

Интеграция внешних и внутренних корпоративных стратегических коммуникаций предприятий атомной промышленности

Важнейшими задачами корпоративных коммуникаций являются завоевание доверия к компании, кризисные коммуникации, взаимодействие с общественностью, а также управлением знаниями организации [5; 6; 9]. Особенности эксплуатации атомных станций, связанные с экологической безопасностью и влиянием на здоровье населения, предъявляют особые требования к корпоративным стратегическим коммуникациям. Для профилактики и регулирования внештатных ситуаций они должны компетентно реагировать для предупреждения как настроений беспечности, так и распространения панических слухов.

Драматические события на АЭС «Фукусима» вновь подтвердили особую актуальность данных задач для предприятий АП. В докладе МАГАТЭ отмечается, что «на национальном уровне существовали процедуры, в которых была учтена необходимость координации соответствующими организациями экстренного реагирования вопроса предоставления информации населению, включая содержание, сроки и способы передачи» [1, с. 121]. Вместе с тем, «одним из главных факторов, способствовавших аварии, стало широко распространенное в Японии мнение, что атомные электростанции страны настолько безопасны, что авария подобного масштаба просто немыслима. Это мнение поддерживали сами операторы атомных электростанций, и его не ставили под сомнение ни регулирующие органы, ни правительство. В результате Япония оказалось недостаточно подготовленной к тяжелой ядерной аварии, происшедшей в марте 2011 года» [1, с. iv]. Далее говорится, что «до аварии базовая исходная предпосылка в Японии сводилась к тому, что конструкция АЭС и предусматриваемые меры безопасности являются достаточно надежными и позволяют станциям выдерживать воздействие маловероятных внешних событий. Вследствие этой базовой предпосылки ... в организациях и у работающих в них сотрудников сформировалась тенденция не подвергать сомнению уровень безопасности» [1, с. 9]. Авторы делают вывод: «В целях содействия развитию и укрепления культуры безопасности необходимо, чтобы как отдельные лица, так и организации постоянно критически оценивали или пересматривали сложившиеся предпосылки относительно ядерной безопасности и последствия решений и действий, могущих повлиять на ядерную безопасность. [1, с. 10]. В настоящее время уже опубликованы документы Организации по ядерной безопасности Японии (Japan Nuclear Energy Safety Organization), подтверждающие, что риск возникновения цунами и разрушения

реакторов из-за отсутствия водоохлаждения обсуждался специалистами уже в 2006 году, однако миф о безопасности, барьеры технократического сознания и бюрократическая косность воспрепятствовали принятию соответствующих решений [7, pp. 4–10].

Информирование общественности начиная с первого часа после землетрясения осуществлялось Агентством по ядерной и промышленной безопасности по телевидению, радио, интернету, горячим телефонным линиям. В период с 11 марта по 31 мая 2011 года Агентство опубликовало свыше 150 пресс-релизов и провело 182 пресс-конференции. Однако, в первые дни аварии обнаружилась недостаточность подготовки информирующих специалистов – спикеров. После первого заявления об аварии, сделавший заявление спикер ушел в отставку, и такая смена спикеров происходила несколько раз. В отдельный период в течение двух дней спикерами были четыре разных человека, причем они не имели достаточных навыков и опыта взаимодействия со СМИ, в результате чего на пресс-конференциях были представлены противоречивые интерпретации событий. Однажды четырнадцать брифингов для прессы были даны в течение одного дня [8, pp. 84–88]. Такое взаимодействие со СМИ существенно снижало уровень доверия и эффективность предоставляемой информации. Несмотря на тревожные оценки специалистов, в первоначальных оценках был обозначен третий уровень опасности, на следующий день уже четвертый, затем – пятый, а через месяц – самый высокий уровень опасности – седьмой [8, pp. 91–93]. Противоречия в оценках, данные для разных блоков и для объекта в целом, также снижали уровень доверия общественности к информирующим организациям.

В России, в связи с памятью о трагедии Чернобыля, проблема доверия к деятельности атомных объектов имеет особую актуальность. История развития проекта строительства АЭС в Нижегородской области показывает, что основной фактор сопротивления строительству со стороны общественных организаций проистекает из-за недостаточной информированности. Предприятия, ответственные за реализацию проекта – потенциальные субъекты корпоративных коммуникаций – ведут закрытую информационную политику, что, в свою очередь, способствует недоверию и развитию страха перед атомными объектами у населения. [4, с. 57–59].

О недоверии населения к официальным структурам свидетельствуют и последствия технического инцидента нулевого уровня опасности на ЛАЭС 18.12.2015 г., когда из-за парения трубопровода энергоблок был остановлен, а персонал дневной смены отправлен домой. Вследствие того, что выступление директора АЭС по ТВ состоялось лишь спустя несколько часов, в г. Сосновый Бор через социальные сети начали распространяться панические настроения и призывы к эвакуации, а население бросилось в аптеки. Опоздание с официальным информированием представители ЛАЭС объяснили необходимостью

согласовывать текст официальных сообщений с Москвой [9]. Данное событие показало актуальность разработки регламента информационного реагирования на нестандартные ситуации в атомной промышленности. Для предупреждения распространения стихийных сетевых коммуникативных процессов и компетентного оповещения как населения, так и персонала должна быть усовершенствована имеющаяся система МАГАТЭ (2008; 2010) по инцидентам и аварийным ситуациям. Примером организации такой деятельности может служить межведомственная рабочая группа при предприятиях сосновоборского атомного комплекса, которая займется вопросами оптимизации системы оповещения в нестандартных ситуациях на предприятиях атомной промышленности [10]. Создание такой группы имеет особое значение, поскольку при строительстве ЛАЭС-2 уже имелся ряд серьезных аварий, хотя и получивших общественный резонанс, но не нашедших отражения в пересмотре практики руководства проектом.

Трудности с PR реагированием атомных предприятий на инциденты имеют как психологические, так и организационные причины. Согласно анализу МАГАТЭ, 2004 [9], поддержание компетенций персонала в области реагирования на чрезвычайные ситуации затрудняется тем, что нестандартные ситуации, происходят довольно редко, а из-за ухода опытных специалистов на пенсию, происходит потеря корпоративной памяти о реагировании на нестандартные и редкие события, а также потеря знаний и навыков относительно действий специалистов в чрезвычайных ситуациях. Для специалистов в области стратегических коммуникаций предприятий атомной промышленности должны быть разработаны специальные планы сохранения знаний и умений о реагировании на разнообразные инциденты. Положение по определению критических знаний МАГАТЭ, 2012 [6] к таким знаниям относит планы и алгоритмы реагирования в особых социальных ситуациях, а также описания допущенных ошибок, имевших место при подобном реагировании.

Таким образом, решение задач корпоративных коммуникаций по обеспечению безопасного производства формированию общественного доверия должно осуществляться путем тесного взаимодействия внутренней и внешней среды организаций атомной промышленности.

Литература

1. Авария на АЭС «Фукусима-дайити». Доклад Генерального директора. / Вена, МАГАТЭ, 2015. – 278 с.
2. Апокалипсис не сегодня. / 47news.ru – Новости Ленинградской области, 18.12.2015. <http://47news.ru/articles/97279/> (дата обращения: 20.03.2016).

3. Инцидент на ЛАЭС оптимизирует систему оповещения о нестандартных ситуациях. / Сосновый Бор 24.рф, 25.12.2015. [http:// www.сосновый-бор24.рф/news/block-137](http://www.сосновый-бор24.рф/news/block-137) (дата обращения: 20.03.2016).
4. Корчагина, Ю.С. PR как инструмент поддержки науки в российском обществе. / Вестник НГТУ им. Р.Е. Алексеева. Серия «Управление в социальных системах. Коммуникативные технологии». – 2012. – № 1. – Н. Новгород: НГТУ, 2012. – С. 56–62.
5. Стратегические коммуникации и связи с общественностью. / Grayling. 2011. <http://www.marketing.spb.ru/mr/media/pr.htm> (дата обращения: 20.03.2016).
6. Knowledge Management for Nuclear Research and Development Organizations. IAEA, Vienna, 2012. – 74 p.
7. Lessons Learned from the Fukushima Dai-ichi Accident regarding Safety Culture of Regulatory Body. NEA/CNRA/CSNI/CRPPH Joint Workshop on Challenges and Enhancements to Safety Culture of the Regulatory Body UICP. – Paris, 2015. <https://www.nsr.go.jp/data/000122179.pdf> (дата обращения: 20.03.2016).
8. The Fukushima Daiichi Accident. /Technical Volume 3/5. Emergency Preparedness and Response. IAEA, Vienna, 2015. – 210 p.
9. The nuclear power industry's ageing workforce: Transfer of knowledge to the next generation. IAEA, Vienna, 2004. – 102 p.

Анна Маркелова

Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина
(Россия)

Специфика взаимодействия государственной власти и СМИ в России

Журналистика как особый субъект общественно-политической жизни возникла в России в начале XVIII века по инициативе Петра I. Царь, стремясь укрепить свою власть и ограничить церковное влияние на общество, положил конец монополии церкви на печать и книгоиздание. Как следствие, светская власть сконцентрировала в своих руках практически всю материальную базу печатного дела.

Понимая значимость периодической печати для формирования лояльного государственной власти общественного мнения, Петр I осуществлял пристальный контроль над книгопечатным и издательским делом. Так, в «Ведомостях» – первой русской печатной газете, мог публиковаться только тот материал, который был одобрен государем. Кроме того, в газете запрещено было размещать публикации о военных неудачах царя, сообщения из иностранных газет, которые подавали Россию, ее армию в невыгодном свете и т. д.

Возникнув по желанию власти, отечественные СМИ на протяжении столетий являлись по преимуществу выразителями установок государства. Именно государственная власть регулировала и развивала печатное и книжное дело, проводила определенную информационную политику, способствовала просвещению, развитию самих средств массовой информации [3, с. 204].