

УДК 316.772:005.334

Риск и рисковые коммуникации

Т. В. Купчинова, кандидат социологических наук, доцент

В статье представлены теоретические подходы к исследованию феномена риска и рисковых коммуникаций, описаны некоторые модели и стратегии рисковых коммуникаций.

Risk and risk communications

T. Kupchinova, PhD in Sociology, Associate Professor

The paper reviews theoretical approaches to research of risk phenomenon and risk communications. Several models and strategies of risk communications are described.

Исследования феномена риска, интерес к изучению которого появился еще во второй половине XIX — начале XX в., имеют междисциплинарный характер. Первоначально риск являлся предметом изучения точных наук: математики, статистики и затем экономики. Приблизительно к 60-м гг. XX в. феномен риска попадает в центр внимания социальных наук.

С экономической точки зрения риск есть измеряемая неопределенность (Ф. Найт), риск есть ущерб, который наносится осуществлением данного решения, риск «может быть измерен и его можно регулировать только в том случае, если он будет выявлен и идентифицирован» [1, с. 27]. В области права имеют место объективная и субъективная концепции риска. В рамках субъективной концепции риск характеризует психологическое отношение субъекта к результату собственных и чужих действий. В объективной концепции содержание термина «риск» сводится к возможному ущербу, потерям, опасностям [2, с. 80—81]. Психологические исследования в области риска представлены тремя основными направлениями: исследование индивидуальных предпочтений относительно вероятностей; исследование по восприятию вероятностей в процессе принятия решений; исследование различных смысловых значений риска в зависимости от контекста, в котором используется этот термин [3, с. 88—89]. Социологический подход делает акцент на процедурах принятия решений в ситуациях риска, связывает суждения, существующие в обществе относительно риска, с личными или общественными интересами. Так, например, О. Ренн полагает, что действия человека или результаты его деятельности могут привести к последствиям, которые повлияют на человеческие ценности.

Таким образом, в научной литературе представлено два основных направления в исследовании феномена риска [4]:

- реалистическое (техническое): риск рассматривается как объективный и познаваемый факт, определяется потенциальный физический вред по отношению к людям, а при оценке риска используются количественные показатели;
- социокультурное: акцент делается на проблеме восприятия риска, отношения к риску, процедурах принятия решения с учетом не только психологического, но и социального, культурного, политического контекстов (М. Дуглас, У. Бек, Э. Гидденс, Н. Луман).

Существующие риски многообразны, их можно классифицировать по различным основаниям: по источнику возникновения, по объекту воздействия, по степени влияния и т. д. На наш взгляд, социальные науки должны уделять особое внимание социальным рискам, которые являются индикатором уровня социальной напряженности в обществе. Субъектами риска могут выступать все акторы социальной действительности: индивиды, социальные группы и институты. Социальный риск представляет собой опасность, потенциальную угрозу, которая возникает и проявляется в рамках социальной сферы. Источники таких опасностей, угроз и, следовательно, риска могут быть связаны с политическим и экономическим кризисом, терроризмом, реконструкцией системы ценностей, снижением уровня жизни, увеличением числа заболеваний, имеющих социальную этиологию. Опираясь на идеи конструктивизма в исследовании социальных проблем (Р. Фуллер, Р. Майерс, Г. Беккер, Э. Лемерт), можно предположить, что риск является таковым, когда он осознается и принимается людьми, а в основе конструирования рисков лежит сам процесс ком-

муникации социальных акторов. Так, например, Д. Липтон полагает, что сторонники социального конструктивизма склонны утверждать, что «риск не является чем-то объективно существующим или познаваемым, вне системы убеждений и моральных взглядов человека: то, что мы расцениваем как риск и с чем пытаемся справиться, — это наше знание о риске и дискурс» [5, с. 25]. У. Бек в своей работе «Общество риска. На пути к другому модерну» отмечает, что риск создается в социальной системе, его объем есть функция качества социальных отношений и процессов, а степень риска зависит от экспертов и экспертного знания [6, с. 23].

Таким образом, социальная теория риска включает положение о том, что риск имеет социальную основу и социально структурирован, что в корне опровергает односторонний характер передачи информации о риске от экспертов к группам общественности.

По утверждению Н. Лумана, в основе процесса коммуникации лежит понятие избирательности (селекции) информации, сообщения этой информации и понимания или непонимания этого сообщения [7]. Это означает существование вероятности отклонения передаваемой информации. В ситуации неопределенности и риска возможность неприятия информации особенно возрастает, что делает актуальной собственно проблему выбора стратегии коммуникации. «В обыденных контекстах, — пишет Н. Луман, — индивиды, как правило, недооценивают риск — например, потому, что дела до сих пор шли хорошо, и применительно к еще не испытанным ситуациям они переоценивают свои собственные возможности контроля и недооценивают размер [возможного] ущерба. Но тогда можно задать вопрос: какой же должна быть коммуникация, в намерение которой входит повысить сознание риска?» [8, с. 137].

Обратимся к некоторым определениям понятия «рисковые коммуникации». В. Т. Ковельо под рисковыми коммуникациями понимает обмен информацией среди заинтересованных сторон о природе, величине риска и контроле над ним [9]. В стандарте Российской Федерации, устанавливающем термины и определения понятий в области менеджмента риска, рисковые коммуникации трактуются как «обмен информацией о риске или совместное использование этой информации между лицом, принимающим решение, и другими причастными сторонами» [10]. Я. Д. Вишняков и Н. Н. Радаев под коммуникацией риска понимают «целенаправленный процесс обмена сведениями о различных видах риска между заинтересо-

ванными сторонами (правительственные учреждения, организации, профсоюзы, общественные организации, СМИ и др.)» [11, с. 235].

Как мы видим, главной отличительной особенностью рисковых коммуникаций является наличие диалога между лицами, принимающими решения, и группами общественности. Речь идет не просто об одностороннем процессе информирования о риске, о причинах, характере, возможной величине потерь, предпринимаемых действиях (источник — реципиент), но и об установлении обратной связи. Таким образом, рисковая коммуникация представляет собой диалоговый процесс обмена информацией между людьми, группами, учреждениями по поводу характера и природы риска, реакций на сообщения о риске и возможности управления риском.

Ранее уже был сделан акцент на двух направлениях в исследовании феномена риска. На наш взгляд, при определении роли рисковых коммуникаций в общем процессе управления рисками следует опираться на технический (либо технократический) и социокультурный подходы.

Технический (технократический) подход к рисковым коммуникациям. Основной акцент делается на необходимости информирования, просвещения населения, что соответствует линейной модели коммуникаций. Нельзя отрицать важности информирования о риске, поскольку это способствует повышению уровня образованности индивидов, формированию определенных навыков, которые могут быть полезными, жизненно необходимыми в рисковых ситуациях (правила поведения человека при стихийных бедствиях, информация относительно инфекционных заболеваний, средствах защиты, самообороны, информация о возможности различных видов страхования и т. д.). Пассивность получателя сообщения, абстрагирование от контекста, в котором происходит коммуникация, делают технократический подход односторонним, исключая из обсуждения группы общественности.

Социокультурный подход к рисковым коммуникациям расширяет границы исследования. Индивид рассматривается и как отправитель, и как получатель сообщения (т. е. важен не только факт передачи информации, но и то, как информация будет понята, воспринята и какие решения будут приняты на основе данной информации). Также следует сделать акцент на значимости контекста как социального, так и культурного, политического. Дж. Брэдбери утверждает, что переход от стратегии информирования к диалогу позволяет привлечь внимание не только к контексту, в котором происходит коммуникация, обмену информаци-

ей, но и к подразумеваемым участниками коммуникации смыслам.

Стоит отметить некоторую условность в разделении этих подходов. Они, скорее, должны дополнять друг друга, а не противопоставляться, поскольку в управлении риском важен как факт его научной оценки, так и учет психологических, социальных аспектов восприятия риска, формирования определенного отношения к риску и стратегий поведения.

В. Т. Ковельо предпринял попытку описания теоретических моделей рискованных коммуникаций, в которых отражается процесс восприятия информации о риске, оценки информации и формирования определенного отношения к ней: модель восприятия риска, модель когнитивного шума, модель негативного доминирования, модель доверия [9].

Модель восприятия риска. Отношение, знания и поведение социальных акторов относительно различных рисков, которые являются, по сути, частью их повседневной жизни, обусловлены как объективной реальностью, т. е. природой самих рисков, так и их психологическим восприятием, в котором смешиваются индивидуальные особенности личности, опыт, предубеждения, формальные и неформальные общественные сообщения (технические отчеты, новости, слухи и т. д.). Риск воспринимается по-разному и в зависимости от подготовленности индивидов. Так, например, в результате своих исследований П. Словик, Б. Фишхофф (1980) пришли к выводу, что специалисты качественно иначе оценивают риск, используя следующие показатели: контролируемость, добровольность, степень страха, осведомленность о риске. Беспокойство, страх, раздражительность, неуравновешенность могут повлиять на выбранную в дальнейшем стратегию поведения. В этой связи в организации процесса рискованных коммуникаций важно:

- во-первых, собрать и оценить эмпирическую информацию, полученную в результате различных исследований: анкетных опросов, интервью, фокус-групп, контент-анализа и др.;
- во-вторых, постоянно взаимодействовать, обмениваться информацией с заинтересованными группами с целью идентификации наиболее проблемных зон, повышающих уровень беспокойства социальных акторов;
- в-третьих, выработать эффективные стратегии рискованных коммуникаций.

Модель когнитивного шума. Акцентируется внимание на том, как индивиды обрабатывают информацию под «давлением» (психологическим, социальным) и какие происходят изменения в по-

ведении в результате процесса коммуникации. Утверждается, что находясь в состоянии повышенного уровня тревожности, беспокойства, способность человека эффективно обработать информацию ослабевает. Оценивая информацию, в которой присутствует элемент угрозы (например, когда в сообщениях описываются участвовавшие случаи заражения редкими заболеваниями в каком-то регионе, рост наркомании среди подростков и т. д.), используются чрезмерно эмоциональные фразы, сложно сформировать адекватное представление о возможном риске, поскольку создается эмоциональный шум.

Модель негативного доминирования. Данная модель описывает процесс обработки негативной и позитивной информации в ситуации риска. В целом отношения между негативной и позитивной информацией, по мнению В. Т. Ковельо, — асимметричны (при этом негативная информация, как правило, преобладает). Основным тезисом данной модели — люди придают большую ценность (значение) потерям (негативным результатам), чем позитивному результату. Один из практических выводов модели негативного доминирования состоит в том, что отрицательные сообщения должны уравниваться (компенсироваться) большим количеством позитивно ориентированных. Другой вывод состоит в том, что сообщения, в которых преобладают слова-отрицания, такие как «нет», «никогда», «ничего» и др., дольше остаются в памяти, оказывают большее влияние, чем позитивные сообщения. Таким образом, в ситуации риска излишнее использование слов-отрицаний в процессе коммуникации между заинтересованными группами может повысить уровень беспокойства и привести к нерациональным действиям.

Модель доверия. Все коммуникационные стратегии риска объединяет одно — стремление к установлению необходимого уровня доверия к источникам распространения информации и лицам ее представляющим. Это важная задача, от решения которой во многом зависит дальнейший процесс коммуникации (вряд ли вы объективно можете оценить информацию, использовать ее, если отсутствует доверие к источнику, ее предоставляющему). Большую роль в процессе формирования доверия играют независимые эксперты, лидеры мнений, которые берут на себя определенные обязательства при освещении тех или иных проблем, связанных с риском, т. е. являются своего рода посредниками между источником информации и аудиторией, для которой она предназначена. При установлении уровня доверия более эффективен обмен информацией в малых группах и между отдельными индивидами.

Представленные теоретические модели позволяют выделить следующие цели рискованных коммуникаций:

- повышение уровня знания (образованности) общественности относительно того или иного вида риска посредством информирования;
- моделирование стратегий поведения индивидов в рискованных ситуациях;
- создание диалоговой среды между субъектами социального взаимодействия, обеспечение условий для обсуждения проблем риска с участием лидеров мнений;
- снижение культурных различий в восприятии риска;
- минимизация, а по возможности, нейтрализация негативных последствий рискованных ситуаций (предотвращение паники, беспорядков, оценка вероятных потерь, страхование).

Исходя из указанных целей, определим круг наиболее важных задач при организации процесса рискованных коммуникаций: диагностика и анализ сложившейся ситуации риска, определение заинтересованных сторон (аудитории), подготовка доступных всему кругу общественности информационных сообщений, выбор стратегии коммуникаций, организация диалога, обмена мнениями с общественностью, оценка проведенных мероприятий по управлению риском.

Стратегии рискованных коммуникаций можно условно разделить на три вида: стратегия минимальной коммуникации, стратегия умеренной или сдержанной коммуникации, стратегия максимальной коммуникации.

Стратегия минимальной коммуникации. Основным принципом данной стратегии является максимальная сдержанность в предоставлении информации о рисках общественности. Например, при строительстве атомных станций, как правило, говорится о преимуществах и выгодах, а не о возможных потерях и угрозах. Хорошим примером, на наш взгляд, может служить и та информация, которая предоставляется банками населению об условиях кредитования. Степень осознания риска в результате такой коммуникации достаточно слабая, что приводит к выбору нерациональной стратегии поведения.

Стратегия умеренной коммуникации. Наиболее эффективная и разумная стратегия, в основе которой лежит принцип дозированного предоставления информации и доминирования позитивно-направленной информации. Изучая информаци-

онные потребности аудитории, можно выделить наиболее проблемные зоны, организовать дискуссию, привлечь к обсуждению экспертов, ученых. Избирательность, характерная для данной стратегии, позволяет избежать или, во всяком случае, минимизировать информационный шум.

Стратегия максимальной коммуникации. С точки зрения последствий эта стратегия не менее опасна, чем стратегия минимальной коммуникации. В большом потоке информации не всегда удается выделить главное. Вследствие этого может повыситься уровень тревожности населения, возникнуть паника. В такой ситуации осознание риска, процесс принятия решений становится затруднительным.

В целом важность рискованных коммуникаций в общей системе управления рисками очевидна. Отсутствие или недостаточность коммуникаций может негативно сказаться на развитии ситуации риска и способствовать наступлению кризиса.

Список цитированных источников

1. Човушян, Э.О. Управление риском и устойчивое развитие: учеб. пособие для экон. вузов / Э.О. Човушян, М.А. Сидоров. — М., 1999.
2. Альгин, А.П. Риск и его роль в общественной жизни / А.П. Альгин. — М., 1989.
3. Ренн, О. Три десятилетия исследования риска: достижения и новые горизонты / О. Ренн // *Вопр. анализа риска*. — 1999. — Т. 1, № 1.
4. Яницкий, О.Н. Социология риска: ключевые идеи / О.Н. Яницкий // *Мир России [Электронный ресурс]*. — 2003. — Т. XII, № 1. — Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/mirros/msg/175085.html>.
5. Lupton, D. Risk / D. Lupton. — London, 1999.
6. Beck, U. Risk Society. Toward a New Modernity / U. Beck. — London, 1992.
7. Луман, Н. Понятие риска / Н. Луман // *TESIS*. — 1994. — Вып. 5.
8. Луман, Н. Что такое коммуникация? / Н. Луман // *SOC [Электронный ресурс]*. — Режим доступа: http://www.soc.pu.ru/publications/pts/luman_3.shtml.
9. Covello, V.T. Risk communication the West Nile Virus Epidemic, and Bioterrorism / V.T. Covello, R.G. Peters // *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine [Electronic resource]*. — 2001. — Vol. 78, № 2. — Mode of access: <http://www.centerforriskcommunication.com/>
10. Менеджмент риска. Термины и определения [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.skonline.ru/doc/10135.html>.
11. Вишняков, Я.Д. Общая теория рисков / Я.Д. Вишняков, Н.Н. Радаев. — М., 2007.

Дата поступления статьи в редакцию: 14.01.2009 г.