

УДК 316.772: 005.34

Риск-коммуникация как механизм эффективного управления рисками*



Бурганова Л.А.

Доктор социологических наук, профессор кафедры государственного, муниципального управления и социологии Казанского национального исследовательского технологического университета

Исхакова Э.И.

Главный специалист – эксперт отдела защиты прав потребителей
Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан



В статье исследуется состояние научной разработанности проблемы риск-коммуникации. Представлена авторская трактовка риска как субъективно-объективной реальности, являющейся результатом объективации в институциональных и индивидуальных практиках восприятия и обсуждения индивидами потенциальных угроз и опасностей. Обосновывается актуальность методологического подхода к управлению социальными рисками не в координатах риск-менеджмента, а как риск-коммуникации. Это коммуникативный процесс, нацеленный на организацию взаимодействия различных акторов, институтов и практик гражданского общества, в рамках которого осуществляется обмен информацией о разнообразных рисках, разрабатываются механизмы принятия управленческих решений по минимизации неопределенности рисков, повышению их предсказуемости и управляемости.

Ключевые слова: риск, риск-коммуникации, коммуникативный процесс, информирование, условия эффективности риск-коммуникации, визуализация риска, не экспертное сообщество, Дж. Туллох, У. Лейсс, В. Ковелло, Т. Раков, Ш.М. Эмберг, Т.Е. Холл, Н.Б. Андерсон, К.Д. Уорнер.

Рискогенность современного общества, появление новых видов угроз и опасностей, оказывающих влияние на повседневную жизнь людей, актуализирует проблему коммуникации рисков, которая в современных быстро меняющихся условиях является действенным механизмом управления рисками. Авторский подход к трактовке рисков основан на интеграции, а не на противопоставлении объективной (риск как объективно существующая опасность) и субъективной (как результат социального конструирования реальности) природы риска. Риски представляют собой субъективно-объективную реальность, возникающую при принятии

решений в определенном социокультурном контексте и являющуюся результатом объективации в институциональных и индивидуальных практиках восприятия и обсуждения индивидами потенциальных угроз и опасностей. Они являются объектом дискурсивного конструирования и организации знания о них, прежде всего масс-медиа, а также различных агентов дискурсивного взаимодействия. При этом отметим важность учета дискурса, отражаю-

* Статья подготовлена на основе выступления на Всероссийской научной конференции XI Ковалевские чтения «Глобальные социальные трансформации XX – начала XXI вв. (к 100-летию Русской революции)». Ноябрь 2017 г.

щего, по мнению Дж. Туллоха, собственный опыт индивида, его личных убеждений и суждений о рисках и пр. [1, р. 117].

В настоящее время управление социальными рисками актуализирует методологический подход к риску, предполагающий отказ от восприятия его как риск-менеджмента, то есть как одностороннего процесса влияния субъекта на рисковый объект, и понимания его сущности как коммуникативного процесса. Управление социальными рисками представляет собой коммуникативный процесс, что отражено в англоязычной литературе в таких названиях, как «*risk governance*» и «*risk-communication*». В первом случае речь идет о соединении «научного знания» о рисках с демократической формой принятия решений, связанных с ними [2, р. 171], что особенно актуально на фоне того, что содержание «небезопасного» [3, р. 50] во многом конструируется самим государством и растет значимость экспертов в определении и управлении рисками [4, р. 242].

Термин «риск-коммуникация» нам представляется более точным для понимания того, что основу этого процесса составляет организация взаимодействия различных акторов, институтов и практик, представляющих в том числе и гражданское общество, в рамках которого осуществляется обмен информацией о разнообразных рисках и ее анализ, разрабатываются механизмы принятия управленческих решений, социальные технологии их реализации, направленные на минимизацию неопределенности рисков, повышение их предсказуемости и управляемости.

Научная традиция исследования риск-коммуникации восходит к интерпретации ее как простого информирования. В собственно научном смысле этот концепт появился в 1984 г., согласно У. Лейссу [5, р. 86], хотя, как отмечает В. Ковелло, различные формы коммуникации риска как составной части управления ими были известны на протяжении всей истории человечества (религиозные запреты на употребление отдельных видов пищи, запреты на небрежность и слишком опасную деятельность в обычном праве и т.п.) [6]. В настоящее время в интерпретации феномена «коммуникация рисков» акцент делается не столько на понимании его как однонаправленного процесса распространения информации, сколько на интерпретации данного феномена как многосубъектного средства «взаимного обучения и обдумывания», включающего «глас народа» в виде мнения граждан о рисках, а также предполагающего их причастность к оценкам риска, процессам принятия решений и контролю за их исполнением [7]. При этом вовлечение в данный процесс публики может быть обусловлено как ее ролью в конструировании социальной реальности, так и стремлением государства легитимизировать продвигаемые им представления о рисках с помощью

народной поддержки. [8, р. 706]. Таким образом, конечной целью риск-коммуникации является достижение консензуса, принятие коллегиального решения относительно механизма управления риском, разделяемого всеми участниками коммуникативного процесса.

Исследования показывают, что на эффективность коммуникации рисков влияет целый ряд факторов. По мнению Т. Ракова с коллегами, для эффективной коммуникации рисков необходимо соблюдать ряд требований. Во-первых, требуется правильное объяснение феноменологии риска (его природы, механизмов появления и предотвращения) и корректное использование численных данных о вероятности риска, для чего необходимо использовать сообщения с вариативной точностью, поскольку неточные сообщения ведут к двусмысленности, а слишком точные зачастую оказываются весьма сложными для понимания аудитории. Соответственно, необходима такая точность подачи информации, которая не будет ни двусмысленной, ни слишком сложной для восприятия. Во-вторых, важно продумывать эмоциональный аспект сообщения о рисках (эмоциональные сообщения оказывают большее влияние на поведение человека, чем цифры, однако слишком сильный акцент на эмоциях может привести к непреднамеренным последствиям информационного сообщения о рисках, например, вызвать страх вместо осторожности) [9].

Следует иметь в виду, что точность коммуникации рисков должна идти рука об руку с минимальным использованием различных риторических формулировок. В исследовании Ш.М. Эмберг и Т.Е. Холла, в частности, обращено внимание на то, что формулировки в сообщениях СМИ, увеличивающие сенсационность и драматичность материалов о рисках употребления в пищу выращенного в неволе лосося, даже при наличии конкретных, например, статистических и научных данных, нередко приводят к возникновению у читателей путаницы относительно тех опасностей, которые могут им угрожать [10].

Эффективной коммуникации рисков способствует их визуализация, которая позволяет наглядно представить те или иные риски целевой аудитории. При этом речь идет не только о визуализации в масс-медиа. Например, для уменьшения риска утонуть, попав в обратное течение, с начала 2000-х гг. на австралийских пляжах был запущен проект «*The Science of the Surf (SOS)*», в рамках которого использовалась стратегия визуализации обратного течения посредством красителя. Исследования, проведенные через 10 лет с момента запуска указанного проекта, оценивают его как эффективное средство повышения информированности населения о рисках обратного течения [11]. К слову сказать, визуализация также относится к эмоциональной составляющей коммуникации рисков, и интерпретация визуальной ин-

формации может быть альтернативной и отличающейся от авторских намерений. Так, исследование фотографий, размещенных в журнале «*National Geographic*», которые репрезентировали проблему рисков окружающей среды, выявило, что они вызывают двойные чувства. С одной стороны, они ставят людей перед выбором между технологическим развитием и сохранением природы, демонстрируют необходимость принятия мер с констатацией недоверия относительно их эффективности, сообщают о рисках на местах, с другой – позиционируют их как нечто географически и социально отдаленное [12].

Помимо эффекта визуализации действенности коммуникации рисков зависит от непротиворечивости дискурсов, используемых не экспертным сообществом (населением в целом), от уровня доступности информации для разных слоев населения [13]. Отметим также, что в основе эффективной коммуникации рисков лежит и фактор доверия к источнику коммуникации [14]. Кроме того, было выявлено, что зачастую более эффективная коммуникация рисков осуществляется не государственными органами и не специалистами по связям с общественностью. Гораздо более результативна деятельность так называемых «неформальных коммуникаторов риска» – это различные работники, которые информируют население о рисках, выходя за рамки своих профессиональных компетенций и которые зачастую не осознают свою роль в повышении соответствующей осведомленности граждан (сотрудники магазинов, автомеханики и т.д.) [15]. Исследования Н.Б. Андерсона и К.Д. Уорнера убеждают, что в условиях неэффективной коммуникации рисков со стороны правительства и наличия рассогласованной позиции ученых местное население и группы активистов могут добиваться успехов в продвижения собственного понимания рисков в противовес доминирующему [16; 17]. Соответственно, можно предположить, что эффективность сопротивления доминирующим дискурсам риска является переменной величиной, зависящей как от обстоятельств, так и от действий индивидов и групп, которые продвигают различные контр-дискурсы риска.

Результаты всех этих исследований в целом наглядно демонстрируют условия эффективных риск-коммуникаций. Это, с одной стороны, расширение субъектов риск-коммуникации, в том числе представителей гражданского общества, неэкспертов в процесс обсуждения и выработки управленческих решений о минимизации рисков и управления ими. Во-вторых, это простота и однозначность информации о рисках, доступность способов и языка ее подачи, наглядность, правильный «эмоциональный заряд» сообщения, использование косвенного информирования.

Литература:

1. Tulloch J. Landscapes of fear' Public places, fear of crime and the media // *Environmental Risks and the Media*. – London: Routledge, 2000. – 148 p.
2. De Marchi B. Public participation and risk governance // *Science and Public Policy*. – 2003. – Vol. 30. – № 3. – P. 171-176.
3. Vail J., Wheelock J., Hill M. *Insecure Times: Living with Insecurity in Contemporary Society*. – London: Routledge, 1999. – 234 p.
4. Abbott-Chapman J., Denholm C., Wyld C. Pre-service professionals' constructs of adolescent risk-taking and approaches to risk management // *Journal of Sociology*. – 2007. – Vol. 43(3). – P. 241-261.
5. Leiss W. Three phases in the evolution of risk communication practice // *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. – 1996. – Vol. 545. – P. 85-94.
6. Covello V.T., Mumpower J.L. Risk analysis and risk management: A historical perspective // *Risk Analysis*. – 1985. – Vol. 2. – P. 103-120.
7. Renn O. Risk communication: towards a rational discourse with the public // *Journal of Hazardous Materials*. – 1992. – № 29. – P. 465-519.
8. Engdahl E., Lidskog R. Risk, communication and trust: Towards an emotional understanding of trust // *Public Understanding of Science*. – 2014. – Vol. 23 (6). – P. 703-717.
9. Rakow T., Herd C.L., Newell B.R. Meeting Three Challenges in Risk Communication: Phenomena, Numbers, and Emotions // *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*. – 2015. – Vol. 2(1). – P. 147-156.
10. Amberg S.M., Hall T.E. Precision and Rhetoric in Media Reporting About Contamination in Farmed Salmon // *Science Communication*. – 2010. – Vol. 32(4). – P. 489-513.
11. Brander R.W., Drozdowski D. Dominey-Howes D. "Dye in the Water": A Visual Approach to Communicating the Rip Current Hazard // *Science Communication*. – 2014. – Vol. 36 (6). – P. 802-810.
12. Remillard C. Picturing environmental risk: The Canadian oil sands and the 'National Geographic' // *The International Communication Gazette*. – 2011. – Vol. 73 (1-2). – P. 127-143.
13. Hanson-Easey S. Speaking of Climate Change: A Discursive Analysis of Lay Understandings / S. Hanson-Easey [et al.] // *Science Communication*. – 2015. – Vol.37(2). – P. 217-239.
14. Bakir V. Policy Agenda Setting and Risk Communication: Greenpeace, Shell, and Issues of Trust // *The Harvard International Journal of Press // Politics*. – 2006. – Vol. 11 (3). – P. 67-88.
15. Rickard L.N. In backyards, on front lawns: examining informal risk communication and communicators // *Public Understanding of Science*. – 2011. – Vol. 20 (5). – P.642-657.
16. Anderson N.B. "Dioxins are the easiest topic to mention": Resident activists' construction of

knowledge about low-level exposure to toxic chemicals // *Public Understanding of Science*. – 2016. – Vol. 25 (3). – P. 303-316.

17. Warner K.D., Kinslow F. Manipulating risk communication: Value predispositions shape public understandings of invasive species science in Hawaii // *Public Understanding of Science*. – 2011. – Vol. 22 (2). – P. 203-218.

Risk-communication as an effective condition of risk management

Burganova L.A.

Kazan National Kazan National Research Technological University,

Iskhakova E.I.

Office of Rospotrebnadzor in the Republic of Tatarstan

The article examines the state of scientific investigation of the risk communication problem. The author's interpretation of risk as a subjective-objective reality, resulting from the objectification in institutional and individual practices of perception and discussion by individuals of potential threats and dangers, is presented. The relevance of the methodological approach to social risk governance is justified not in the coordinates of risk management, but as risk communication. It is considered as a communicative process aimed at organizing the interaction of various actors, institutions and practices of civil society, within which information on various risks is exchanged, management decision-making mechanisms are developed to minimize the uncertainty of risks, increase their predictability and controllability.

Key words: risk, risk communication, communication process, informing, conditions for the effectiveness of risk communication, risk visualization, non-expert community, J. Tulloch, W. Leiss, V. Covello, T. Rakov, Sh. M. Amberg, T.E. Hall, N.B. Anderson, K.D. Warner.

