Информационное общество и власть

ЭМОЦИИ В КОММУНИКАЦИОННЫХ МЕХАНИЗМАХ УПРАВЛЕНИЯ

Статья рекомендована к публикации членом редакционного совета Е. Н. Ивахненко 26.08.2024.

|  |
| --- |
| Василенко Людмила Александровна |
| Доктор социологических наук, профессор  |
| Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт государственной службы и управления, профессор |
| Москва, Российская Федерация |
| vasilenko-la@ranepa.ru  |
| Скачилова Елена Александровна |
| Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт государственной службы и управления, аспирант |
| Москва, Российская Федерация |
| ulraso@bk.ru |

Аннотация

Цель статьи: представить инновационные составляющие управленческих механизмов, трансформирующегося медиапространства в условиях кризисных ситуаций. На основании теоретического анализа кейс-стади по преодолению чрезвычайной ситуации в микрорайоне Климовск, авторы демонстрируют возможности изменения методов и подходов к управлению. Включение эмоциональной энергии в коммуникационные механизмы изменяет медийный фон и порождает конструктивную сопричастность граждан в процессах преодоления кризиса. Управленческие механизмы при этом вызывают потребность пересмотра полномочий и регламента субъектов государственного и муниципального управления.

Ключевые слова

эмоции, новые медиа; социально-управленческие механизмы; медиапорядок; коммуникативные инструменты управления; цифровая трансформация; кризис; обратная связь; эмпатия

Введение

Проблематика статьи состоит в том, что в условиях цифровой трансформации и становления нового медиапространства управленческие механизмы, применяемые органами власти, остаются традиционными, практически не изменяются, а, значит, все более проявляют свойство неадекватности и несоответствия реальным потребностям социума. Востребованность позитивных эмоций в политике и управлении демонстрирует так называемая «политика радости», используемая Камалой Харрис, в период избирательной кампании в США. Это объективно связано с формированием у избирателей мотивационного основания через эмоции, обусловливают ощущение у граждан сопричастности и удовлетворенности. Известный ученый Никлас Луман связывает эмоциональную наполненность действия с его когнитивной ориентацией, используемыми средствами коммуникации [16]. Американский ученый Р. Коллинз вводит понятие «эмоциональная энергия», которая накапливается в результате совместных социальных действий [5, 69]. Она «заряжает индивидов подобно электрическим батареям, давая им соответствующий уровень энтузиазма по отношению к ритуально созданным символическим целям, когда эти индивиды находятся вне группы», а «успешные взаимодействия в сфере статус-власть порождают такие эмоции как энтузиазм, веру и ощущение значимого присоединения к группам, в которых была получена эмоциональная энергия», в то время как «неудачные взаимодействия порождают депрессию, затруднение и отчуждение от группы и её интересов».

Саратовские ученые М.Ю. Горбунова и Л.А. Фиглин эмпирически подтверждают, что «человеческая рациональность и принятие решения зависят от эмоций», которые выступают своеобразной связкой, соединяющей «микро- и макроуровни социальной действительности» [3, 18]. Авторы настоящей статьи солидарны с выводом М.Ю. Горбуновой и Л.А. Фиглин в том, что «эмоцию (эмоциональное состояние) можно рассматривать как характеристику информационного потока, проходящего в данный момент через контактную границу индивидуума и социума», а также в том, что эмоциональный интеллект, «эмоциональное состояние и поведение людей используются недостаточно» в современном управлении, а принятые решения зачастую «игнорируют чувства людей» и могут вызвать «неблагоприятные последствия» [3, 21].

Народ и власть в социальном пространстве, к которому мы по умолчанию относим и медиапространство, стали ближе друг другу за счет появления новых коммуникационных каналов (новых медиа) – чатов, telegram-каналов, аккаунтов госструктур в социальных сетях, сущностей искусственного интеллекта, но всегда ли эта близость полезна для обеих сторон? Эта же проблема характерна и для социальных институтов. Данные аспекты представлены в ряде публикаций, в которых подчеркивается, что электронное взаимодействие» рассматривается как один из важнейших «способов информационной деятельности органов государственной власти» [9, 126], партисипация рассматривается как важнейшая модель гражданского участия, «основанная на культуре соучастия и согласованности целей различных социальных групп и субъектов» [1, 4]. При этом остается нерешенным вопрос о содержании формата взаимодействия в новых медиа, субъекты управления не могут в сетевом пространстве применять старые приемы «командного стиля управления и административного давления», требуются иные «форматы коммуникации в процессах осуществления публичного управления» [21].

Несмотря на большое количество публикаций, на фундаментальном уровне в полной мере не решены вопросы корректной реализации публичности и рефлексивного преодоления рисков и вызовов. Можно констатировать наличие высокого уровня вероятности негативных сценариев в функционировании органов власти разного уровня, связанных с диспропорциями в применении возможностей новых медиа общественностью и неиспользованию таковых органами власти в полноценном объеме [4]. Цель настоящей статьи – показать, каким образом даже небольшая оперативная корректировка существующего несовершенного социально-управленческого механизма позволяет более эффективно разрешать застарелые проблемы, которые своевременно не были предусмотрены. Еще важнее обратить внимание на смену парадигм государственного управления.

Проблемы изменения парадигм государственного управления рассматриваются во многих публикациях. На фундаментальном уровне мы наблюдаем достаточно быстрые, но вполне обоснованные смены парадигм государственного управления и последствий, что скрупулезно и последовательно в широком спектре рассмотрено в работе Anil Kumar Gupta и Bishnu Prasad Lamsal [14] от традиционного государственного управления, переходя к New Public Management [18], New Public Service [13], New Public Governance [19], Public Value Management [2], а затем с наступлением цифровой эры к электронному правительству и современному подходу, имеющему множество названий и имплементаций: «объединенное правительство» в (Joined-up Government) в Великобритании [17], «горизонтальное правительство» (Horizontal Government), в Канаде, «сетевое правительство» (Network Government) в Соединенных Штатах, «все правительство» (Whole of Government) в Австралии [11], «интегрированное правительство» (Integrated Government) в Новой Зеландии [15].

Указанные тенденции направлены как правило на проблемы интеграции [17], координации, «ведомственной разобщенности, «туннельного видения» и излишней иерархичности, обозначенные авторами термином «vertical silos» [12], т.е. сочетание как вертикального, так и горизонтального сотрудничества для достижения общей цели. Это связано с высокой потребностью установления такого социального порядка, при котором принимается комплексный взгляд на управление через гармонизацию политики и действия в различных секторах и на разных уровнях управления. Становится возможной четкая координация на всех уровнях и полноценное совместное управление, сотрудничество не только власть предержащих, но и всех субъектов ради достижения общей цели (внутри и межведомственной, межуровневой, между структурами власти и гражданами). По сути это как раз тот искомый многие годы формат управления, «тонкая настройка» в рамках стратегии «организованности и порядка», «стратегии самоорганизации и самореализации социальных субъектов» [8, 134].

В то же время с наступлением информационного общества, как нас предупреждал Элвин Тоффлер, под влиянием технологического прогресса меняется восприятие нашего внутреннего мира и наше поведение [20, 6]. Российский исследователь Александр Никифоров в работе «Особенности формирования гибридных рисков в российской публичной сфере» поднимает вопрос об эффектах гибридизации рисков под влиянием архитектуры политических институтов и моделей государственного управления, и связанных с ними ролей новых медиа и неформальных практик [7, 219-220]. Соглашаясь с последним тезисом, авторы настоящей статьи в отличие от позиции А. Никифорова связывают такие эффекты не столько с плюрализмом, цифровым авторитаризмом или публичным соперничеством, сколько с отставанием социально-управленческих механизмов, которые не успевают изменяться, т.е. риски сегодня не cтолько «взламывают традиционные, внутридисциплинарные возможности обработки ошибок» [10, 241-243], сколько требуют нового практико-ориентированного управленческого подхода к риск-рефлексии в публичной сфере, используя «тихоновские» механизмы тонкой настройки по устранению коммуникационных разрывов «между субъективным, ментальным и реальным социальным мирами» через механизмы «рациональной регуляции действия людей в управляемых системах» [8, 173]. При этом важно обеспечивать устойчивость системы (управляемого объекта), опираясь на принципы гуманизации управления, «нацеленного на достижение интерфейса динамичного, «текущего» с долгоживущим и стабильным, …опираясь на содержащиеся в них гуманистические компоненты». Такая синергия позволяет сбалансировать традиции и инновации, обеспечивая не только «сбережение человеческого капитала и природных ресурсов» [6, 18], но и полноценное их встраивание в систему управления.

Опираясь на представленные методологические основания, в статье используется следующее определение: «социально-управленческий механизм» представляет собой комплекс управленческих инструментов информационной экосистемы (властно-гражданственных новых медиа) по обеспечению требуемого социального порядка, включая: каналы коммуникации в социальных сетях в формате официальных и неофициальных аккаунтов госструктур; специализированные инструменты эмоционального воздействия, порождающие эмоциональную энергию; организационные форматы взаимодействия с населением, сопряженные с конструктивными формами самоорганизации и саморегулирования граждан, а также механизмы парирования манипулятивных влияний акторов, недружественных как для органа власти, так и для социума.

Рассмотрим предлагаемый научный подход и представим его частичную апробацию на примере анализа кейс-стади с участием одного из авторов настоящей статьи Скачиловой Елены Александровны в процесс ликвидации чрезвычайной ситуации в подмосковном микрорайоне Климовск Подольского городского округа в январе 2024 года в роли руководителя пресс-службы Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области. Суть кейс-стади: кризисная ситуация выражена аварией системы теплоснабжения жилых домов, которые остались в зимние морозы без тепла. Причинами аварии стали многочисленные прорывы магистральных труб котельной на территории специализированного патронного завода (КСПЗ), а также и за пределами завода в трубах Подольской теплосети. Без теплоснабжения в период зимних морозов остались 173 многоквартирных дома (21 тыс. человек, из них 5,1 тыс. детей), и семь социально значимых объектов, включая Климовскую центральную городскую больницу. Цель кейс-стади – демонстрация включения позитивных эмоций в практику социально-управленческого механизма, направленных на снижение риска роста социальной напряженности и паники.

1 Возможно ли управлять чрезвычайной ситуацией?

Отметим наиболее острую коммуникационную проблему на первом этапе – отсутствие у жителей оперативной информации решения задач по выходу из кризиса. Все пользуются интернетом и наблюдают, что руководители региона оперативно выкладывают в своих аккаунтах плановую сводку о поступлении тепла в дома. При этом руководители не были до конца честны. Они недоговаривали, что при подключении тепла сети не выдерживают гидравлического удара и происходит очередной прорыв, после которого тепловики снова вынуждены отключать дом от тепла, а бригады снова в режиме «срочно» выезжают на тот же дом, который, вроде бы, по отчетам, подключили к теплу. Разница между отчетом «наверху» и реальностью «внизу» могла составлять до недели, а локально – и более. Отсутствовала согласованность между модераторами чатов, созданных органом власти), рабочими на местах и участниками этих чатов со стороны жителей. По этой причине модераторы стали использовать фразы, повышающие неопределенность: «ваша проблема передана, ожидайте» или «ваш вопрос передан в управляющую компанию». Такие ответы вызывали обострение негативной реакции жителей – непонимание, куда передано их SOS-сообщение и когда сообщат результат решения проблемы. Региональный руководитель провел несколько офлайн встреч с жителями. В то же время регулярно взаимодействовать с жителями должны специалисты в рамках своего регламента, который в стандартном варианте на обязывает их использовать публичные коммуникации.

Решение коммуникационных вопросов стихийно складывалось в противоречивом процессе разрешения кризисной ситуации. Для ликвидации аварии на помощь службам Подольского городского округа были доставлены рабочие бригады из Москвы и подведомственных учреждений Министерства ЖКХ Московской области. Понимание неадекватности применяемого существующего социально-управленческого механизма, предполагающего управление чрезвычайной ситуацией в «ручном режиме», потребовало от соответствующих специалистов и Скачиловой Елены Александровны (специалиста по связям с общественностью) создать инновационный вариант интуитивно, чтобы противостоять справедливому росту эмоционального протеста граждан в новых медиа с целью снизить уровень социальной напряженности.

1.1 Краткое описание стихийно сформированного социально-управленческого механизма

Оперативное создание единого чата для жителей территории, оставшихся без отопления: чат был организован Министерством информационных и социальных коммуникаций правительства Московской области (МИСК), ссылки на чат распространялись по тематическим социальным сетям городского округа. Коммуникационная служба модераторов чата выступила единым окном для сбора и передачи информации по широкому кругу проблемных направлений – подача тепла в жилые дома, затопление общего имущества многоквартирных домов, обеспечение жителей обогревателями и пледами, помощь продуктами маломобильным, лежачим и пожилым гражданам, приоритетная помощь семьям с детьми и другие. Следствием этого стало массовое единовременное включение в чат более пяти тысячи человек. Жители обменивались информацией о ситуации, сообщали конкретные факты происходящего, описывали индивидуальные истории, взывали к помощи.

Устранение разрыва коммуникативных связей: поскольку единый чат не содержал ответы о действиях ремонтных бригад, т.е. не выполнял функцию оперативного информирования граждан, специалист по связям с общественностью стал оперативно информировать жителей домов о состоянии работ на вверенном ему участке. Для этого потребовалось выйти за границы своих полномочий и организовать непосредственное взаимодействие с рабочими бригадами, заручившись поддержкой назначенного ответственного управленца, назначения специального человека в каждой бригаде рабочих, который будет снимать видео-фото хода работ на конкретном адресе и размещение в рабочем внутреннем чате отснятого материала.

Частью управленческого механизма стало включение в медиапространство новых медийных технологий, охватывающих как поле деятельности органа власти, так и информационное поле граждан. Специалист по связям с общественностью столкнулся с серьезным коммуникационным вызовом негативно настроенной аудитории, которая не верит, что ей помогут, так как их попытки достучаться до органа власти через прежние каналы коммуникации оставались вовлечения жителей в процесс преодоления чрезвычайной ситуации, не мешая при этом работе ремонтных бригад. Она отстроила двухсторонний диалог внутри чата и отслеживала эмоциональную составляющую обращаемой информации. Эмоциональная энергия жителей выразилась во взаимной поддержке. Все вместе включились в спасение друг друга от холода, делились друг с другом одеялами, передавали теплые вещи одиноким старикам, соседи писали в чаты за тех, кто не умел пользоваться интернетом.

1.1.1 Кейс-стади (начало)

Рассмотрим кейс по формированию коммуникационного механизма с целью получения неофициального потока информации по состоянию теплоснабжения того или иного дома для оперативного руководства. Данным механизмом управлял специалист по связям с общественностью, уполномоченный напрямую обмениваться информацией с курирующими аварийные работы специалистами. Он воспользовался инструментом эмпатии, т.е. доводил жалобы жителей напрямую до тех, кто работал на конкретном объекте, размещая в чате и получая моментальную реакцию от того или иного бригадира в зависимости от адреса жилого дома. Первая информация, которая сообщалась жителю, – работает или нет бригада по данному адресу. Вторая информация касалась видов исполняемых ремонтных работ и срок выполнения. Если «нет», то указывался срок, когда по данному адресу будет направлена ремонтная бригада. В приведенном кейсе потребовалось устранение информационного разрыва, так как отсутствовала связь со штабом. Таким образом был апробирован стихийно складывающийся социально-управленческий механизм, включающий эмоционально окрашенный коммуникативный компонент, который:

* во-первых, локализовал информационный поток в чате до конкретного адреса и конкретной семьи в границах «вопрос-ответ» через соединение жителей и рабочих бригад. До этого чат использовался только для размещения общих постов о мероприятиях по ликвидации аварии – о месте и времени встречи с главой региона, о возможности получить горячее питание, о пункте выдачи обогревателей и другое. Конкретные адреса и локальные проблемы модераторами не отрабатывались, что вызывало эмоциональный протест у жителей;
* во-вторых, формировал позитивный эмоциональный фон, снимал напряженность в чате через периодическое продолжение диалога. Без причины жители уже не включались в дискуссии, не реагировали сверхэмоционально на негативные информационные вбросы;
* в-третьих, изменил роль жителей с патерналистской на партнерскую, объединяя людей общей радостью и надеждой, что ситуация хоть и медленно, но исправляется. Эмпатия и честность стали той самой дверью, которая открыла доступ к сердцам людей.

1.1.2 Кейс-стади: социально-управленческий механизм, включающий коммуникативный компонент

Запуск объединяющего коммуникационного флешмоба «Скажи доброе слово тем, кто пришел тебе помочь!» выступил эмоциональным инструментом социально-управленческого механизма. Жител обратили внимание на то, какую тяжелую работу выполняют рабочие, начали выражать благодарность комментариями, стихами в отношении работников Мособлгаз, аварийных бригад Московской области, ГБУ ГОРМОСТ, Мосводоканала и других предприятий. Сообщения носили эмоциональный, адресный характер, одобряющие ответные эмодзи. Общая лента сообщений (https://t.me/nash\_klimovsk/) стала менять настроение:

* [@Rensek](https://t.me/pressRena) in [Наш Климовск](https://t.me/nash_klimovsk)
Южный поселок  [Пресс-служба МинЖКХ](https://t.me/nash_klimovsk/5075)Дом 22 - в доме требуется полностью перекладка систем отопления замена радиаторов Работы начнутся утром в течение 3 часов и будут выполняться подрядной организацией Фонда капитального ремонта Московской области.
* [@Rensek](https://t.me/pressRena) in [Наш Климовск](https://t.me/nash_klimovsk)
Южный поселок  [Пресс-служба МинЖКХ](https://t.me/nash_klimovsk/5075)ВНИМАНИЕ!
Дом 28 – парни спасают дом
Прямо сейчас: прогрев верхнего слива на чердаке.
Конечно, результат в итоге будет для жителей положительным, скорее бы пришло тепло в дом 28 поселка Южный
Подари доброе слово тем, кто пришел тебе на помочь!!
* Вера Чуркина
Хочу выразить огромную благодарность бригаде из Электростали!! Она три дня провела в доме по Холодова 6. Устанавливали батареи, варили протекающую трубу в квартире почти вслепую (дыра была не видна). Запомнила имена сварщика Андрея, слесаря Андрея, и еще двое работников. И старший по технадзору Руслан. Спасибо им огромное!!!
* [@Rensek](https://t.me/pressRena) in [Наш Климовск](https://t.me/nash_klimovsk)
Южный поселок  [Пресс-служба МинЖКХ](https://t.me/nash_klimovsk/5075)Спасибо, передала ваши слова ребятам, которые работали на вашем доме. Поселок Южный - самый сложный, но люди сферы ЖКХ - крепкие ребята. Найдите добрые слова, скажите им ❤️

1.1.3 Кейс-стади: нейтрализация фейковых «вбросов»

Отметим еще один важный аспект, ставший традиционным в условиях трансформации медиапространства – обязательное появление фейков и коммуникативных деструкций в новых медиа, включение в коммуникации политически ангажированных сил. Отсутствие информации в первые несколько дней аварии спровоцировало деятельность против власти эмоционально возбужденной группы. Появились вбросы с призывами организовать обращение к Президенту РФ требованию перерасчета платы за коммунальные услуги, данные действия сопровождались конкретными услугами (ссылкой на форму для написания обращений к органам власти, размещение контактов юристов и т.п.). Эти авторы актуализировались с заданной периодичностью одновременно в разных ветках обсуждений, вбрасывали новые темы, разжигающие негативный настрой, без продолжения логики обсуждения, идентифицировать их было невозможно. Они не являлись ни пострадавшими от аварии жителями, ни представителями тех, кто ликвидирует последствия чрезвычайной ситуации, ни модераторами. Организованность вторжения проявлялось во владении навыками общения с населением в социальных медиа, в применении специализированных информационных баз, из которых подбирались выглядевшие правдоподобными одинаковые по стилю видеофрагменты и фото, смазанные аватарки-селфи telegram-аккаунтов. Отметим, что специалисту по связям с общественностью удалось распознать и нейтрализовать вбрасывание фейковых тем, преодолеть общий негативный настрой, обращая внимание жителей на такие враждебные действия (рис. 1). Жители Климовска в чате видели конкретные ответы; специалист сопровождал комментарии жителей словами поддержки, не скрывая сострадания и проявляя эмпатию, а сами климовчане все более становились партнерами и участниками преодоления кризисной ситуации.



Рис.1. Фрагмент из ленты сообщений ( <https://t.me/nash_klimovsk/5075/21542>).

2 Инфраструктура властно-гражданственных новых медиа

Анализ всей ситуации показывает, что управленческий механизм органа власти несколько запаздывает, свое присутствие в инфраструктуре новых медиа необходимо выстраивать не в период кризиса, а формировать постоянно взаимодействующее с гражданами общее медийное поле, включающее как официальные государственные ресурсы, порталы, платформы, так и негосударственные. Наиболее результативными выступают экосистемы, в которых взаимодействие проходит по общим правилам и этическим нормам, что дает возможность влиять на ситуацию даже тогда, когда формально участники находятся вне управленческой иерархии.

Взаимопроникновение новых медиа и органа власти предполагает также правильное распределение ролей в коммуникационной системе. В таком социально-управленческом механизме новые медиа могут стать инструментом для регулирования напряженности. Усиление социально-управленческого механизма возможно за счет построения транс-коммуникации, при которой коммуникативный компонент, включенный в регламент деятельности каждого чиновника, будет пронизывать всю систему органа власти – от управленца до рядового специалиста и привлеченных рабочих бригад. Только в этом случае возможна эффективная организация взаимодействия с населением и может быть достигнута целевая установка по формированию позитивных настроений.

3 Решение проблемы – создание инновационного управленческого механизма

На основании полученного опыта сформулируем принципы построения конструктивной коммуникационной системы:

* личная вовлеченность управленца-модератора, наделенного необходимыми полномочиями по ликвидации аварийной ситуации, обязанность которого конструктивно и честно реагировать на болевые точки граждан, с которыми они обращаются;
* адекватная численность управленцев-модераторов внутри контура коммуникационной территории, что связано с их физиологическими возможностями по полноценному охвату всех участников;
* введение критерия эффективности коммуникаций с общественностью на основе специализированного анализа и оценки деятельности служб на местах ликвидации аварийных ситуаций с учетом степени удовлетворенности населения;
* обязательное сопряжение самоорганизации и управления на основе освоения. специальных компетенций специалистами-управленцами.

Более кардинальным решением может стать создание единого центра по сбору информации, ведению фото или видеосъемок в местах коммунальной аварии, организация специалистом-управленцем совместного честного эмпатичного взаимодействия с жителями (рис. 2).



Рис. 2 Схема коммуникативных действий специалиста-управленца в общем коммуникационном мессенджере.

Заключение

Социально-управленческие механизмы в условиях нового медиапространства формируют новый социальный медиапорядок. Эти механизмы включают комплексные инструменты реализации полномочий государственного управления: компоненты властно-гражданственных новых медиа (каналов коммуникации в формате аккаунтов госструктур в социальных сетях, около государственных и народных telegram-каналов и др.), конструктивные формы самоорганизации и саморегулирования граждан, а также когнитивные инструменты формирования эмоционального коммуникативного фона и парирования недружественных манипулятивных вбросов.

Трансформация медиапространства диктует необходимость решать значимые для социальных институтов задачи через договоренности органа власти с аудиторией (гражданами) и негосударственными организациями, постоянного диалога и равноценного честного обмена информацией. Создание социально-управленческого механизма, пронизанного эмоционально окрашенными коммуникационными технологиями на всех этапах реализации, позволяет корректно и полноценно вовлечь аудиторию в решение кризисной ситуации.

Отметим, что социально-управленческие механизмы должны быть настроенными на конкретные условия чрезвычайных ситуаций. В то же время требование включения эмоционально окрашенных коммуникационных компонентов относится ко всем из них.

Благодарности

Выражаем признательность за поддержку предложений автора по использованию новых коммуникационных инструментов во время ЧС заместителю министра ЖКХ МО Евсееву Д.М., советнику министра ЖКХ МО Беневольской Д.С.

Литература

1. Абрамова С.Б. Цифровая партисипация: концептуализация понятия в зарубежной практике гражданской активности // Цифровая социология. 2022. Т. 5. № 4. С. 4-14. DOI: 10.26425/2658-347X-2022-5-4-4-14.
2. Василенко Л.А. [Концепт "умное государственное управление" в контексте цифровизации "public governance"](https://elibrary.ru/item.asp?id=47943455): материалы Всероссийской научной конференции XV Ковалевские чтения / Социолог: образование и профессиональные траектории.  Санкт-Петербург, 2021. С. 261-262.
3. Горбунова М.Ю., Фиглин Л.А. [Эмоции как объект социологических исследований: библиографический анализ](https://www.elibrary.ru/item.asp?id=14870238) // [Социологические исследования](https://www.elibrary.ru/contents.asp?id=33588488). 2010. [№ 6 (314)](https://www.elibrary.ru/contents.asp?id=33588488&selid=14870238). С. 13-22.
4. Зотов В.В., Василенко Л.А. [Влияние цифровизации на трансформацию методологии публичного управления](https://elibrary.ru/item.asp?id=46343783) // [Управленческое консультирование](https://elibrary.ru/contents.asp?id=46343774). 2021. [№ 5 (149)](https://elibrary.ru/contents.asp?id=46343774&selid=46343783). С. 98-109. DOI: [10.22394/1726-1139-2021-5-98-109](https://doi.org/10.22394/1726-1139-2021-5-98-109).
5. Коллинз Р. Социология философий. Глобальная теория интеллектуального изменения. Новосибирск: Сибирский хронограф, 2002.
6. Кравченко С.А. Востребованность «поворота ригидности» // Социологические исследования. 2021. № 10. С. 12-22.
7. Никифоров А.А. Особенности формирования гибридных рисков в российской публичной сфере» // Социология власти. 2023. Том 35. № 1. С. 219 – 241. DOI: 10.22394/2074-0492-2023-1-219-241.
8. Тихонов А.В. Социология управления: Теоретические основы / 2-е изд., доп. и перер. М. , 2007. 350 с.
9. Устинович Е. С. Политико-административное электронное взаимодействие власти и общества: теоретический аспект // Известия Юго-Западного государственного университета. Сер.: История и право. 2019. Т. 9. № 1 (30). С. 126–132.
10. Beck, Ulrich. Risk Society: Towards a New Modernity. London: SAGE Publications, 1992. 264 p.
11. Christensen, T. and Lægreid, P. The whole-of-government approach–regulation, performance, and public-sector reform. 2006. Stein Rokkan Centre for Social Studies. URL: https://bit.ly/3wz1Jjt (accessed 10 May 2024).
12. Christensen, T. and Lægreid, P. ‘Democracy and administrative policy: Contrasting elements of new public management and post-NPM’. // European Political Science Review. 2011. № 3(1), pp. 125–146. DOI: 10.1017/s1755773910000299.
13. Denhardt, R.  B. and Denhardt, J. V. ‘Th e new public service: Serving rather than steering’, Public Administration Review, 2000. № 60(6), pp. 549–559. DOI: 10.1111/0033-3352.00117
14. Gupta, A. K. and Lamsal, B. P. From traditional to innovative public service: A review of paradigm shifts // Public Administration Issue. 2023. № 6 , pp. 137–156. Electronic edition (in English). DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-6-137-156.
15. Halligan, J. ‘Horizontal coordination in Australian government’, Journal for Comparative Government and European Policy, 2007. № 5(2), pp. 203–217. DOI: 10.1515/ZSE.2007.011ю
16. Luhmann, Niclas. Social\_Systems. Stanford: Stanford University Press, 1995. 635 p.
17. Mulgan , G. ‘Joined-up government: Past, present, and future’, in: V. Bogdanor (Ed.), Joined-up government. Oxford University Press, 2005.
18. Osborne, D. and Gaebler, T. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison-Wesley Reading, 1992.
19. Osborne, S. P. ‘The new public governance?’, Public Management Review, 2006. № 8(3), pp. 377–388. DOI: 10.1080/14719030600853022.
20. Toffler, Alvin. The Third Wave: The Classic Study of Tomorrow.  [New York: William Morrow](https://en.wikipedia.org/wiki/William_Morrow_%28publisher%29) & Company, 1980. 537 р. [ISBN](https://en.wikipedia.org/wiki/ISBN_%28identifier%29)  [0-517-32719-8](https://en.wikipedia.org/wiki/Special%3ABookSources/0-517-32719-8).
21. Vasilenko L., Meshcheryakova N., Zotov V. Digitalization of Global Society: From the Emerging Social Reality to its Sociological Conceptualisation // WISDOM. 2022. № 21 (1). pp.
22. 123–129. DOI: [10.24234/wisdom.v21i1.720](https://doi.org/10.24234/wisdom.v21i1.720)  EDN: [LDULWS](https://elibrary.ru/ldulws).

EMOTIONS IN COMMUNICATION MECHANISMS OF management

|  |
| --- |
| Vasilenko, Liudmila Alexandrovna |
| Doctor of sociological sciences, professor  |
| Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Institute of civil service and management, professor |
| Moscow, Russian Federation |
|  vasilenko-la@ranepa.ru |
| Scachilova, Elena Alexandrovna  |
| Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Institute of civil service and management, PhD student |
| Moscow, Russian Federation |
| ulraso@bk.ru |

Abstract

Based on the theoretical analysis of the case study on overcoming the emergency situation in the Klimovsk microdistrict, the authors demonstrate the possibilities of emotional energy in communication mechanisms and the need to revise the powers of subjects of administration.

Keywords

emotions, new media, social and managerial mechanisms, media order, communication management tools, digital transformation, crisis, feedback, empathy

References

1. Abramova S.B. Cifrovaya partisipaciya: konceptualizaciya ponyatiya v zarubezhnoj praktike grazhdanskoj aktivnosti // Digital Sociology. 2022. Vol. 5, №. 4, pp. 4–14. DOI: 10.26425/2658-347X-2021-5-4-4-14.
2. Vasilenko L.A. Koncept "umnoe gosudarstvennoe upravlenie" v kontekste cifrovizacii "public governance": materialy Vserossijskoj nauchnoj konferencii XV Kovalevskie chteniya / Sociolog: obrazovanie i professional'nye traektorii. Sankt-Peterburg, 2021. S. 261-262.
3. Gorbunova M.YU., Figlin L.A. Emocii kak ob"ekt sociologicheskih issledovanij: bibliograficheskij analiz // Sociologicheskie issledovaniya. 2010. [№ 6 (314)](https://www.elibrary.ru/contents.asp?id=33588488&selid=14870238). S. 13-22.
4. Zotov V.V., Vasilenko L.A. Vliyanie cifrovizacii na transformaciyu metodologii publichnogo upravleniya // Upravlencheskoe konsul'tirovanie. 2021. [№ 5 (149)](https://elibrary.ru/contents.asp?id=46343774&selid=46343783). S. 98-109. DOI: [10.22394/1726-1139-2021-5-98-109](https://doi.org/10.22394/1726-1139-2021-5-98-109).
5. Kollinz R. Sociologiya filosofij. Global'naya teoriya intellektual'nogo izmeneniya. Novosibirsk: Sibirskij hronograf, 2002.
6. Kravchenko S.A. Vostrebovannost' «povorota rigidnosti» // Sociologicheskie issledovaniya. 2021. № 10. S. 12-22.
7. Nikiforov A.A. Osobennosti formirovaniya gibridnyh riskov v rossijskoj publichnoj sfere» // Sociologiya vlasti. 2023. № 35 (1), pp. 219 – 241. DOI: 10.22394/2074-0492-2023-1-219-241.
8. Tihonov A.V. Sociologiya upravleniya: Teoreticheskie osnovy / 2-e izd., dop. i perer. Moscow., 2007. 350 p.
9. Ustinovich E. S. Politiko-administrativnoe elektronnoe vzaimodejstvie vlasti i obshchestva: teoreticheskij aspekt // Izvestiya YUgo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Ser.: Istoriya i pravo. 2019. № 9 (1–30). pp. 126–132.
10. Beck, Ulrich. Risk Society: Towards a New Modernity. London: SAGE Publications, 1992. 264 p.
11. Christensen, T. and Lægreid, P. The whole-of-government approach–regulation, performance, and public-sector reform. 2006. Stein Rokkan Centre for Social Studies. URL: https://bit.ly/3wz1Jjt (accessed 10 May 2024).
12. Christensen, T. and Lægreid, P. ‘Democracy and administrative policy: Contrasting elements of new public management and post-NPM’. // European Political Science Review. 2011. № 3(1), pp. 125–146. DOI: 10.1017/s1755773910000299.
13. Denhardt, R.  B. and Denhardt, J. V. ‘Th e new public service: Serving rather than steering’, Public Administration Review, 2000. № 60(6), pp. 549–559. DOI: 10.1111/0033-3352.00117
14. Gupta, A. K. and Lamsal, B. P. From traditional to innovative public service: A review of paradigm shifts // Public Administration Issue. 2023. № 6 , pp. 137–156. Electronic edition (in English). DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-6-137-156.
15. Halligan, J. ‘Horizontal coordination in Australian government’, Journal for Comparative Government and European Policy, 2007. No 5(2), pp. 203–217. DOI: 10.1515/ZSE.2007.011ю
16. Luhmann, Niclas. Social\_Systems. Stanford: Stanford University Press, 1995. 635 p.
17. Mulgan , G. ‘Joined-up government: Past, present, and future’, in: V. Bogdanor (Ed.), Joined-up government. Oxford University Press, 2005.
18. Osborne, D. and Gaebler, T. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison-Wesley Reading, 1992.
19. Osborne, S. P. ‘The new public governance?’, Public Management Review, 2006. № 8(3), pp. 377–388. DOI: 10.1080/14719030600853022.
20. Toffler, Alvin. The Third Wave: The Classic Study of Tomorrow.  [New York: William Morrow](https://en.wikipedia.org/wiki/William_Morrow_%28publisher%29) & Company, 1980. 537 р. [ISBN](https://en.wikipedia.org/wiki/ISBN_%28identifier%29)  [0-517-32719-8](https://en.wikipedia.org/wiki/Special%3ABookSources/0-517-32719-8).
21. Vasilenko L., Meshcheryakova N., Zotov V. Digitalization of Global Society: From the Emerging Social Reality to its Sociological Conceptualisation // WISDOM. 2022. 21 (1). pp. 123–129. DOI: [10.24234/wisdom.v21i1.720](https://doi.org/10.24234/wisdom.v21i1.720)  EDN: [LDULWS](https://elibrary.ru/ldulws).