

Укрепление общественного доверия в кризисных ситуациях: ключевую роль играет эффективная коммуникация

Анн-Софи Февр Ле Кадр

В случае чрезвычайных ситуаций атмосфера страха нагнетается за считанные минуты. По всему миру люди полагаются на социальные медиа, слухи, любые обрывки информации, которые им удастся найти. Проблема заключается в том, что зачастую доверять таким сообщениям нельзя. По мере распространения слухов, недостоверной информации или даже дезинформации возникает паника и заявления официальных лиц воспринимаются с недоверием.

Проблема заключается в том, что в условиях кризисной ситуации обрести доверие общественности невозможно — им необходимо заручиться заранее. В 1986 году в Чернобыле и в 2011 году в Фукусиме быстрое распространение недостоверной информации создало дополнительный хаос и привело к задержкам в принятии мер реагирования. В этих случаях и во время других инцидентов осуществление мер реагирования было затруднено из-за отсутствия на ранних этапах проверенных официальных данных, а также в некоторых случаях — из-за поступления противоречивой информации. Ситуация дополнительно осложнялась тем, что необходимо было объяснять общественности сложные понятия в области радиационной защиты и обосновывать решения о принятии защитных мер. Несмотря на усилия по информированию общественности, в некоторых случаях люди пытались, как им казалось, защитить себя, но это не всегда было наилучшим решением.

Чтобы укрепить доверие населения с учетом маловероятного сценария массового бедствия, правительства и ведомства, занимающиеся вопросами ядерной безопасности, должны подготавливать и осуществлять четкие и прозрачные стратегии

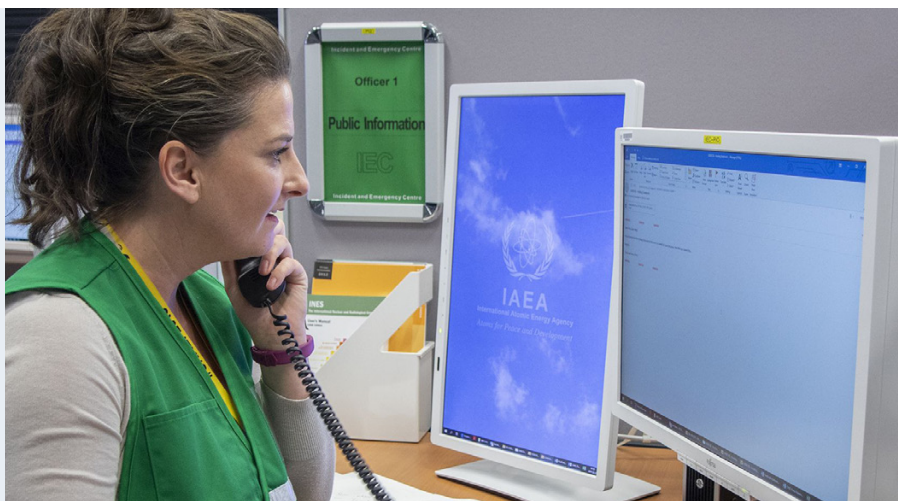
информирования. Необходимо, чтобы люди были знакомы с официальными источниками и знали, где можно найти достоверные сведения. Информирование о порядке действий в условиях аварийной ситуации должно осуществляться регулярно, а не только во время кризиса. Точность — это необходимое условие, но его соблюдения недостаточно. Ключевую роль играет также согласованность: если из разных ведомств поступают противоречивые сообщения, то это создает путаницу и подрывает доверие общественности. В этой связи решающее значение играют меры по координации действий заинтересованных сторон, которые требуется регулярно отрабатывать.

«В условиях кризиса доверие к властям может стать решающим фактором, который определит, наступит ли хаос или будут приняты эффективные меры реагирования, — рассказывает директор Центра МАГАТЭ по инцидентам и аварийным ситуациям (ЦИАС) Карлос Торрес Видаль. — В ЦИАС мы неустанно работаем над тем, чтобы правительства были готовы оперативно предоставлять населению понятную и достоверную информацию, ведь в случае радиологической аварийной ситуации на счету каждая секунда. Укрепление общественного доверия путем предварительной подготовки — это не только наилучшая практика, это необходимость».

Осознавая важность такой работы, МАГАТЭ сотрудничает со странами в области совершенствования мер коммуникации в кризисных ситуациях. ЦИАС проводит обучение, семинары-практикумы и имитационные учения в целях проверки и совершенствования национальных планов противоаварийных мероприятий. В частности, такие противоаварийные учения, как ConvEx-2g

В ходе противоаварийных учений в Центре МАГАТЭ по инцидентам и аварийным ситуациям сотрудники по общественной информации и технические эксперты совместно используют различные платформы для управления коммуникациями в условиях кризиса.

(Фото: МАГАТЭ)



позволяют властям отработать меры реагирования на кризисы в контролируемых условиях, выявить слабые места и устранить их до того, как они приведут к возникновению проблем в реальной обстановке.

Одна из основных задач в области кризисной коммуникации — обеспечить оперативное предоставление общественности точных сведений. Благодаря Унифицированной системе обмена информацией об инцидентах и аварийных ситуациях МАГАТЭ правительства могут доводить актуальную информацию в режиме реального времени — это важный инструмент по борьбе с распространением недостоверной информации и координации мер реагирования. В условиях быстро развивающейся чрезвычайной ситуации решающее значение имеет наличие единой системы связи.

Недостоверная информация и дезинформация передаются быстро, зачастую быстрее фактов. Социальные медиа лишь способствуют распространению слухов, поэтому властям важно реагировать без промедления. Правительства должны не только своевременно обновлять информацию, но и следить за тем, чтобы их сообщения были основаны на фактах и понятны. Заблаговременно укрепить доверие можно путем взаимодействия с местным населением, налаживания связей с журналистами и регулярного информирования в некризисные периоды.

Повышение устойчивости к недостоверной информации и дезинформации — это вопрос не только использования передовых технологий, но и укрепления доверия общественности. Люди с меньшей вероятностью будут полагаться на вводящую в заблуждение информацию, если у них уже сформировалось доверие к официальным источникам. Этого можно с течением времени добиться благодаря согласованности, прозрачности и взаимодействию.

Что касается перспективы на будущее, то МАГАТЭ предпринимает дальнейшие шаги по совершенствованию

механизмов коммуникации в случае аварийных ситуаций по всему миру. «Технологии коммуникации в случае аварийных ситуаций постоянно развиваются, — объясняет Наяна Джаяраджан, сотрудник ЦИАС по вопросам информационно-просветительской деятельности и научный секретарь запланированного на июнь 2025 года технического совещания “Новые разработки: коммуникация в аварийных ситуациях и смягчение последствий распространения недостоверной информации, включая роль искусственного интеллекта”. — Нам нужно быть на шаг впереди, чтобы бороться с недостоверной информацией и дезинформацией, изучать опыт других отраслей и использовать новые возможности — от применения искусственного интеллекта до проведения целевого обучения. Наша цель — помочь государствам-членам сформировать соответствующие навыки, системы и почувствовать уверенность, чтобы в случае острой необходимости коммуникация осуществлялась понятным и эффективным образом».

Информационная работа с населением также станет ключевой темой международной конференции «Ядерные и радиологические аварийные ситуации», которая состоится 1–4 декабря 2025 года в Эр-Рияде, Саудовская Аравия. В рамках этой конференции экспертам, политикам и специалистам в области коммуникации будет предоставлена возможность обменяться мнениями и информацией о своих стратегиях. По мере развития методов кризисной коммуникации решающую роль в обеспечении обмена наилучшей практикой и ее внедрения во всем мире будет играть международное сотрудничество.

Ставки высоки. В любой чрезвычайной ситуации неопределенность порождает страх. Направляя свои усилия на обеспечение готовности уже сегодня, в кризисный момент правительства и международные организации смогут сохранить доверие общественности, которое станет основой для принятия мер реагирования, а значит — и для спасения жизней.

