

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций
Факультет прикладных коммуникаций

На правах рукописи

Дариенко Дарья

Коммуникации государства в условиях миграционного кризиса

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по специальности «Связи с общественностью»
(научно-исследовательская работа)

Научный руководитель –
Ст. преподаватель, кандидат политических наук,
Побединский Игорь Михайлович
Кафедра связей с общественностью в политике
и государственном управлении
Очная форма обучения

Вх. № _____ от _____
Секретарь ГАК _____

Санкт-Петербург
2017

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретическая модель коммуникации в работе органов государственной власти	6
1. Функции государственной коммуникации. Кризисные коммуникации в работе органов государственной власти.....	6
2. Особенности миграционной политики стран Европейского союза.....	25
Глава 2. Коммуникации государства в условиях миграционного кризиса на примере ФРГ	33
2.1. Каналы коммуникации правительства Германии.....	33
2.2. Анализ информационной политики правительства Германии по вопросам миграции в новых медиа.....	36
Заключение	73
Список использованной литературы	76

Введение

На сегодняшний день в политологии и социологии политические коммуникативные процессы чаще представляют интерес и изучаются в рамках предвыборного периода. Именно в это время происходит активное взаимодействие политических лидеров и электората. Однако не так много внимания уделяется не менее важному аспекту коммуникации власти. А именно действиям, формирующим регулярный конструктивный диалог государственных структур и общества. Этот диалог необходим для создания и поддержания легитимности действующего порядка, а также обеспечения его стабильности.

Особенно такой диалог востребован сегодня, когда в мире регулярно происходят обострения политических, экономических, социокультурных противоборств. Причиной многих из них, в частности, могут стать масштабные миграционные движения, примером которых служит на данный момент поток беженцев в страны Европы. Уже в 2016 году более 1,8 млн мигрантов и беженцев пересекли границы Европы, став причиной кризиса в ряде стран, оказавшихся неспособными справиться с таким наплывом людей¹.

Очевидным трендом развития кризисной ситуации во многих странах Европейского союза, можно назвать активизацию оппозиционных сил и появление возможности вытеснения ими действующей власти. Примером подобного явления стала Австрия: президент Х. Фишер утратил поддержку

¹ Миграционный кризис в Европе в цифрах и графиках // BBC Русская служба [Электронный ресурс] URL: http://www.bbc.com/russian/international/2016/02/160219_migrant_crisis_charts (дата обращения: 01.04.17).

населения и соратников на фоне своей миграционной политики и был вынужден уйти в отставку. Аналогичные тенденции наблюдаются в Германии: партия «Альтернатива для Германии», выступающая против миграционной политики Германии, на местных выборах в 2016 году опередила правящую партию Ангелы Меркель.

Так, миграционный кризис может стать началом кризиса политического. Поэтому необходимы определенные действия в рамках государственных коммуникаций для поддержания устойчивого имиджа властных структур.

Сегодня государства активно используют современные интернет-технологии в процессе политической коммуникации. Это позволяет более эффективно управлять информацией, потому что традиционные СМИ уступают digital-каналам в объемах и оперативности передачи сообщений.

В данной дипломной работе рассматривается и анализируется тактика информационной политики государств в условиях Европейского миграционного кризиса на примере коммуникаций правительства Германии в новых медиа.

Объект исследования – коммуникации правительства в условиях миграционного кризиса.

Предмет исследования – освещение правительством событий, связанных с миграционным кризисом.

Цель исследования – выявить закономерности и характеристики коммуникаций органов государственной власти в условиях миграционного кризиса.

Задачи:

1. Рассмотреть теоретические подходы к понятию государственной коммуникации.
2. Рассмотреть методологический дискурс современной теории кризисных коммуникаций.
3. Рассмотреть основные принципы миграционной политики стран Европейского союза.

4. Выявить и изучить каналы коммуникации правительства Германии в новых медиа.
5. Проанализировать сообщения правительства ФРГ по теме миграции в период Европейского миграционного кризиса.
6. Определить характерные черты коммуникации органов государственной власти в условиях миграционного кризиса.

Методы научного исследования, используемые в ходе написания работы: описательный, аналитический, метод обобщения и классификации.

Для создания теоретической части данной работы использовались идеи таких зарубежных исследователей как Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. и их труд «Эффективная кризисная коммуникация», подход М. Кореуса «Менеджмент знаний», работа Р. Шварценберга «Политическая социология». Также в основу данной работы вошли труды российского социолога и политолога, доктора социологических наук, профессора СПбГУ Гавры Д.П. «Особенности коммуникации в ситуациях общественно-политических и экономических кризисов, техногенных катастроф [Авторский семинар]», «Основы теории коммуникации» и Грызуновой Е. А. «Модели кризисных коммуникаций и управления информацией в работе органов государственной власти».

В ходе эмпирической работы по анализу коммуникаций государства был использован метод качественного контент-анализа информационных сообщений.

Дипломная работа состоит из введения, главы «Теоретическая модель коммуникации в работе органов государственной власти», главы «Коммуникации государства в условиях миграционного кризиса на примере ФРГ», заключения.

Глава 1. Теоретическая модель коммуникации в работе органов государственной власти

1. Функции государственной коммуникации. Кризисные коммуникации в работе органов государственной власти

Процесс коммуникации власти и общества представляет широкий спектр возможностей для исследований. Наиболее универсальным, среди используемых дефиниций этого процесса, представляется понятие «государственная коммуникация».

На тему взаимодействия власти и общества рассуждали еще древнегреческие философы, идеи которых впоследствии были развиты в работах Н.Макиавелли, Ж.-Ж.Руссо, Т.Гоббса, Дж.Локка. Активные споры по этому вопросу велись в рамках теорий массового общества (Г.Лебон, Г.Тард, Х.Ортега-и-Гассет, К.Маннгейм, Г.Блумер). В 90-х годах XX века поднялась волна демократических преобразований в бывших социалистических странах, в результате чего также началось активное обсуждение системы взаимоотношений «управляемых» и «управляющих» в рамках темы гражданского общества. Появление этих вопросов в повестке дня свидетельствует о необходимости изучения диалогов между властью и обществом и их информационной поддержкой.

Существует ряд методологических подходов к механизмам политических коммуникативных процессов, авторы которых внесли наибольший вклад в становление представлений о данном вопросе. Это бихевиористский подход и его авторы Г.Лассуэлл и П.Лазарсфельд²,

² Lasswell H. The Uses of Content Analysis Data in Studying Social Change // Science and Culture. - 1967. - Vol. 33. - No 4.

кибернетический подход Н.Винера и К.Дойча³, структурно-функциональный подход Г.Алмонда и Дж.Коулмана⁴, коммуникативистский подход Ю.Хабермаса, Х.Арендт и М.Фуко⁵.

Последовательно рассматривая развитие представлений о коммуникативных процессах в системе государственного управления, можно сделать вывод о том, что на смену одностороннему процессу государственной коммуникации, подразумевающему однонаправленность воздействия коммуникатора на аудиторию при помощи различных методов, пришел двусторонний процесс взаимодействия, включающий обратную связь от аудитории. Коммуникация стала необходимым условием для развития устойчивой, эффективной политической системы. Исследователи делают выводы, что такие понятия как взаимопонимание и согласие в обществе лежат в основе эффективного взаимодействия, продуктом которого является любая социальная система, в том числе политическая.

Итак, регулятором и координатором взаимоотношений государственной власти и общества выступает механизм государственной коммуникации. В литературе выделяется ряд основных функций, возложенных на государственную коммуникацию⁶:

- консервативная, направленная на сохранение статус-кво государственной системы, способствующая стабильному существованию социального организма;

- координирующая, призванная обеспечивать координацию властных воздействий субъекта управления в соответствии с параметрами объекта управления, и их возможными изменениями;

³ Wiener N. *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society*. - Boston: Houghton Mifflin; 2d Ed. Revised; NY: Doubleday Anchor, 1954. - 344 p.

⁴ *Almond G., Coleman J. The Politics of The Development Areas*. – Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1960. – xii, 591 p

⁵ Habermas J. *The theory of communicative action*. Cambridge. 2007.512 p.

⁶ Е.А. Грызунова. Модели кризисных коммуникаций и управления информацией в работе органов государственной власти.

- интегрирующая, связанная с осуществлением такой государственной политики, которая бы учитывала интересы всех элементов общественной системы, способствовала выработке и принятию согласованных управленческих решений;

- мобилизационная, направленная на обеспечение легитимности существующего общественного порядка, получение поддержки и одобрения общества по поводу принимаемых управленческих решений;

- социализирующая, связанная с усвоением в процессе информационного обмена социально-политических норм, ценностей и традиций государства, повышением уровня политической компетентности граждан.

Любой коммуникативный акт, в том числе акт коммуникации государства, включает в себя ряд стандартизированных элементов⁷:

- коммуникатор (органы государственного управления различных ветвей и уровней власти);

- сообщение (официальная и неофициальная информация, устная или письменная, вербальная и невербальная);

- получатель (общество в целом, различные институты гражданского общества, индивидуальный реципиент);

- каналы распространения информации (межличностные, институциональные и массовые);

- каналы обратной связи (просьбы, обращения граждан, различные формы политического участия и т.п.);

- процесс кодирования-декодирования информации (подготовка информационных сообщений, их адекватная интерпретация аудиторией и т.п.);

- различного рода помехи (технические, семантические, психологические).

⁷ Д. Гавра. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2011. — 288 с.: ил.

В зависимости от ветвей власти, будь то законодательная, судебная или исполнительная, в процессе государственной коммуникации выделяются также различные виды, уровни (федеральная, региональная, местная), направленности (вертикальная, горизонтальная) взаимодействия, каждый из которых характеризуется своими особенностями функционирования, методами и способами воздействия.

По разным признакам можно классифицировать используемые методы, существующие формы и каналы коммуникаций государства. Известный политолог, Р.-Ж. Шварценберг выделяет эти каналы⁸:

- коммуникация через неформальные каналы;
- коммуникация через организации;
- коммуникация через средства массовой информации.

Одним из самых первых примитивных каналов коммуникации, использовавшихся еще в древние времена, является метод взаимодействия через неформальные каналы. Но даже в нынешнее время, с очень развитой системой средств массовых коммуникаций, он играет большую роль. При этом необходимо выделить два важных момента. Во-первых, возможны ситуации, при которых коммуникация при межличностном общении выполняют роль основного канала передачи или получения сообщения. Часто он становится более эффективным по сравнению со средствами массовой информации, благодаря тесной эмоциональной связи между коммуникатором и получателем сообщения.

Во-вторых, не все сообщения, транслируемые средствами массовых коммуникаций, воспринимаются аудиторией непосредственно так, как было задумано коммуникаторами. Это отмечает в своей работе П. Лазарсфельд⁹, доказывая, что в процесс передачи и получения сообщений через массовые каналы коммуникации включено также и межличностное общение. В этом

⁸Шварценберг Р.-Ж. Политическая социология. Ч.1. - М., 1992. - 121 с.

⁹ Lazarsfeld P., Berelson B., Gaudet H. 1944. The People's Choice. How the Voter Makes up his Mind in a Presidential Campaign. N.Y.: Columbia University Press, 384 p

процессе участвуют «информационные посредники» – лидеры мнений. Обычно лидеры мнений лучше подготовлены к восприятию информационных сообщений, лучше осведомлены и всегда высказывают свое мнение по разным информационным поводам. По мнению П. Лазарсфельда, сообщения средств массовой информации получают лидеры мнений, которые впоследствии межличностного общения передают их широкой аудитории.

Еще один канал государственной коммуникации – взаимодействие с обществом через организации. Политические партии, группы интересов выступают в качестве связующего элемента между управляющими и управляемыми, являются посредниками между политической системой и обществом, предоставляя возможность обществу выражать свои интересы.

Средства массовой коммуникации – третий важнейший канал коммуникации государства с обществом, который играет основную роль в распространении информационных сообщений политического характера.

На ряду с возможными каналами государственных коммуникаций, важно выделить и способы коммуникативного взаимодействия. Политолог А.И. Соловьев среди всего многообразия действий в процессе государственной коммуникации выделяет два типа способов информационного воздействия на аудиторию: пропагандистские и маркетинговые¹⁰. Жесткие способы формирования мнения и контроля за ним относятся к пропагандистскому типу, представляя собой процесс манипуляции сознанием аудитории. К таким приемам воздействия относятся дезинформация, под которой понимается распространение ложной или вымышленной информации, диффамация – распространение порочащих сведений, технология «белого шума», при которой происходит намеренное перенасыщение информационного поля, спин-докторинг - изложение фактов в нужной трактовке, смещение смысловых акцентов.

¹⁰ Соловьев А. И. Политическая теория, политические технологии: Учебник для студентов вузов /А. И. Соловьев. — М.: Аспект Пресс, 2006. — 559 с.

По мнению российского журналиста А.А. Мирошниченко. маркетинговые способы коммуникативного взаимодействия государства призваны уменьшить возможные негативные последствия жестких пропагандистских методов. К подобным способам обычно относят связи с общественностью и политическую рекламу. В противовес пропагандистским способам коммуникации, в маркетинговых способах применяется более слабое косвенное влияние. Так, пиар технологии в государственных коммуникациях служит инструментом согласования, управления интересами общества. При согласовании интересов власти и общества либо интересы аудитории превращаются в ожидаемые, предполагаемые со стороны власти, либо инициативы власти приходят в соответствие с запросами аудитории¹¹.

Процессы принятия демократических решений поддерживаются государственными маркетинговыми кампаниями, в которых используются рекламные и пиар технологии.

Е.Г. Морозова в своей работе «Политический рынок и политический маркетинг: концепции, модели, технологии»¹² приводит следующий пример западной практики в проведении государством эффективных коммуникационных кампаний. «Так, во Франции в начале 70-х гг. XX века стартовала, ныне ставшая уже исторической, кампания за безопасность дорожного движения, которая длилась несколько лет и дала положительные результаты. К 1987 году французским правительством было проведено уже 37 подобных кампаний общей стоимостью 236,7 млн. франков».

Описанная теоретическая модель государственной коммуникации представляет собой обобщенное представление о взаимодействии власти и общества на любом этапе жизни общества и государства. Но современный мир характеризуется нестабильностью, существует большая вероятность нестандартных ситуаций, дезорганизации государственной системы, одним

¹¹ Мирошниченко А.А. Public relations в общественно-политической сфере. Провинциальная практика. - М.: Экспертное бюро, 1998. - 144 с

¹²Морозова Е.Г. Политический рынок и политический маркетинг: концепции, модели, технологии. - М.: РОССПЭН, 1998. - 247 с.

словом - кризисных явлений. Возможность их появления обуславливает необходимость разработки плана подготовки к кризисным ситуациям и реагированию на них, то есть кризисному менеджменту. Одной из главных ступеней в реализации стратегий кризисного менеджмента являются кризисные коммуникации¹³.

В основе теории кризисных коммуникаций лежит понятие «кризиса». Однако в связи с широким спектром применения этого понятия, научное сообщество не предлагает его единого определения.

Среди множества определений понятия «кризис» Д. П. Гавра выделяет наиболее авторитетные варианты¹⁴, предложенные К. Фирн-Бэнксом и Т. Кумбсом. К. Фирн-Бэнкс определяет кризис как «наиболее важное событие с потенциально негативным эффектом, оказывающим влияние на организацию, компанию или индустрию, так же, как и на общественность, продукт, источники снабжения или доброе имя. Оно прерывает нормальные коммерческие операции и иногда может угрожать существованию организации». Т. Кумбс в своем определении сделал попытку объединить важные особенности, отмеченные другими авторами: «непредсказуемое событие, основная угроза, которая может оказать негативное влияние на организацию, индустрию, или стейкхолдеров при неправильном урегулировании». Также Д. П. Гавра отмечает, что К. Фирн-Бэнкс работает в объективистском ключе, делая акцент на масштабах инцидента и его возможных негативных влияниях на социальные связи организации.

Но в то же время существуют и субъективистские подходы, согласно которым кризис – субъективное понятие. Например, подход Р. Литтлджона¹⁵,

¹³Coombs. T. Ongoing crisis communication. Planning, managing, and responding. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007. P. 16.

¹⁴Гавра Д.П. К переосмыслению категории кризисной коммуникации// Стратегические коммуникации в бизнесе и политике: материалы международной научной конференции. 2014. С. 23

¹⁵Littlejohn R.F. Crisis management and environmentalism: A natural fit//California Management Review. 1994. Vol. 36(2). P. 101-113.

при котором организации создают собственные представления о кризисных ситуациях, анализируя внешнюю среду, связанные с ней и свои слабые стороны.

В то время как одни авторы делают акцент на негативных эффектах кризиса, другие видят в нем «благоприятные возможности для извлечения уроков и улучшения процессов работы». Например, стоит отметить вариант известных исследователей Улмера Р., Селлнау Т., Сиджера М., которые определяют кризис как «специфическое, неожиданное и нестандартное событие или серия событий в жизни организации, которое создает высокий уровень неопределенности и угроз или осознаваемых угроз высокоприоритетным целям организации»¹⁶. Авторы утверждают, что опасные ситуации в работе организации могут сделать её сильнее, а также подчеркивают перцептивную природу кризисов: существование проблем зависит от нашего восприятия, событие становится кризисным тогда, когда воспринимается общественностью как кризис.

Майерс и Холуша даже выявили семь возможных позитивных эффектов кризисных ситуаций: появление героев, ускорение процесса изменений, выявление ранее скрытых проблем, изменение сознания людей, разработка нововведений, разработка системы предупреждения кризисов, новые конкурентные преимущества.¹⁷

Существует целый ряд классификаций кризисов по различным критериям. Одну из них предлагает классик теории кризисного менеджмента С. Финк. Автор группирует кризисы в парные блоки, и наиболее важными считает блоки оппозиционных кризисов (виновником кризисной ситуации

¹⁶Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация: от кризиса к возможности/ред. А.А. Киселева; пер.с англ. –Х.: Изд-во Гуманитарный Центр (Науменко А.А.), 2011)

¹⁷Meyers G.C., Holusha J. When it hits the fan: Managing the nine crises of business. Boston: Houghton Mifflin, 1986.

представляется организация) и неопозиционных (организация – жертва в кризисной ситуации).¹⁸

Более расширенную типологию предлагает эксперт по кризисным ситуациям О. Лербингер.¹⁹ Автор выделяет три типа кризисов:

- физической сферы (естественные, биологические, технологические);
- человеческих взаимоотношений. Делятся на конфронтационные (оказание давления группой общественности с целью отстаивания интересов), кризисы зланомерного поведения (криминал, экстремизм);
- кризисы управления (непредумышленные ошибки в управлении, пренебрежение общественными интересами, обман общественности, незаконные действия руководства).

Социолог Э. Карантелли выделяет следующие типы кризисов²⁰:

- кризисы конфликтного характера, где одна из сторон провоцирует обострение конфликта;
- консенсусные, при которых стороны стремятся решить проблему. Например, природные катаклизмы.

Данная типология кризисов не учитывает важную часть кризисных ситуаций, в ходе которых возникает разделение мнений, активные споры, но не конфликты. В современном обществе такие кризисы встречаются часто и могут касаться политических, экологических, правовых и других институтов, являющихся важной составляющей общественной жизни. Поэтому исследователи дополняют типологию Э. Карантелли полемогенным типом кризисов, требующим переговоров между множеством акторов.²¹

¹⁸Fink S. Crisis communications. The definitive guide to managing the message. Chicago:McGraw-Hill Education,2013. P. 14-16.

¹⁹Lerbinger O. The Crisis Manager: Facing Disasters, Conflicts, and Failures. New York, 2012. P. 215-298.

²⁰ Quarantelli E.L. Disaster crisis management: A summary of research findings//Journal of Management studies. 1998. Vol. 25. P.373-385.

²¹ Е.А. Грызунова. Модели кризисных коммуникаций и управления информацией в работе органов государственной власти // [Электронный ресурс] URL

Разные виды кризисов отличаются друг от друга по поведенческим реакциям сторон, представлением их в средствах массовой информации. В ходе консенсусных кризисов в обществе люди стремятся помочь друг другу, повышается самоорганизация и рациональность, уровень насилия не растет. Во время конфликтных кризисов население зачастую становится подвержено манипуляциям посредством информационного воздействия, зарождается паника, агрессивность, иногда мародерство.

В современном информационном обществе легитимность государственной власти зависит от ее коммуникативной деятельности. Кризисные явления требуют определенной реакции, направленной на группы общественности – кризисной коммуникации.

Выделяют два основных подхода к понятию «кризисная коммуникация», основанных на ее функциях: информационной и функции формирования мнения. В широком понимании кризисная коммуникация определяется «как сбор, обработка и распространение информации необходимой для воздействия на кризисную ситуацию».²² Цель кризисной коммуникации представляется в виде уменьшения негативного эффекта кризиса или вовсе его предотвращение.

Важно учитывать базовые правила эффективной коммуникации в условиях кризиса: оперативность, последовательность, согласованность, открытость. Информация должна быть понятной, легко воспринимаемой. Если субъект коммуникации не предоставляет информацию СМИ, то это сделают иные заинтересованные акторы. В результате общественность может быть неправильно информирована, что создаст угрозу для имиджа властных структур. Отложенная реакция или ее отсутствие – главная ошибка в кризисных коммуникациях. Отсутствие оперативных официальных комментариев по поводу кризиса будет говорить о неспособности власти контролировать ситуацию, а также воспримется как признание вины. Кроме

²² Coombs. T. Ongoing crisis communication. Planning, managing, and responding. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007. P. 6.

того, сообщения должны быть унифицированы, так как согласованная информация более правдоподобна и играет важную роль в построении доверительных отношений. Поэтому необходимо организовать коммуникацию таким образом, чтобы все официальные источники придерживались одной тактики. Открытость подразумевает, что официальные представители должны предоставлять информацию по требованию СМИ, а в отсутствии таковой – хотя бы ее фрагменты или комментарии, проявлять желание идти на контакт. Несоблюдение правила открытости может привести к агрессивному настрою средств массовой информации по отношению к власти, что повлечет за собой недовольство и вопросы со стороны общественности.

Рейнольдс и Сиджер предлагают следующую характеристику кризисной коммуникации: она обусловлена специфическим случаем; основана на известных фактах и предположениях; краткосрочна; к распространению информации привлекаются авторитетные люди; интересы общественности на первом месте; носит спонтанный характер; сопровождается пресс-конференциями, пресс-релизами, выступлениями.²³

В качестве универсальной модели коммуникации в кризисной ситуации представляется последовательное распространение информации трех видов.

Во-первых, это инструктирующая информация. Это вид информации призван убедить граждан в том, что у них есть возможность действовать и защищать себя от возможных последствий кризиса. Так государство создает платформу для вовлечения общественности в процесс разрешения кризисной ситуации.

На втором этапе кризисной коммуникации предоставляется адаптирующая информация. Цель этого этапа – снизить психологическую напряженность, обусловленную стрессом, неизвестностью. Гражданам необходимо дать понять, что безопасность и интересы общественности

²³Reynolds, B., Seeger, M.W. Crisis and emergency risk communication as an integrative framework// Journal of Health Communication. 2005. Vol. 10. P. 43-55.

находятся в приоритете у государства. Адаптирующая информация предоставляет ответы на общие вопросы, связанные с кризисной ситуацией. Общественность необходимо держать в курсе того, где, что и как происходит, необходимо говорить о причинах кризиса и действиях, предпринимаемые для его устранения и предотвращения повторения. Этот этап коммуникации также включает выражение сочувствия, сострадания и поддержки групп общественности, которых коснулась кризисная ситуация.

Третий этап кризисной коммуникации направлен на восстановление репутации власти. Особенно он важен в период ослабления кризиса. Существует ряд направлений в социальной психологии, положения которых лежат в основе коммуникационных стратегий, направленных на восстановление репутации субъекта коммуникации. Одним из них является теория атрибуции, на основе которой Т. Кумбс предложил ситуационную модель кризисных коммуникаций.

Современная теория основана на теории казуальных атрибуций Ф. Хайдера²⁴. Теория атрибуции отражает проблемы социального восприятия человеком себя и окружающих. На оценку индивидом тех или иных действий другого лица напрямую влияют субъективные характеристики, приписываемые индивидом этому лицу на основании его наблюдений. Информация об объекте, полученная ранее, влияет на восприятие новых явлений, связанных с этим объектом. Современная теория атрибуции объясняет, на основании чего человек присваивает определенные качества, мотивы или характеристики другим людям. Теория атрибуции является важным элементом в построении кризисной коммуникации, так как на ее основании можно объяснить предвзятое восприятие общественностью поведения отдельных людей, причин кризисных явлений и ответственных за них. Общественности свойственны внутренние атрибуции, когда она считает, что причиной кризисных событий являются действия органов

²⁴ Heider F. Attitudes and cognitive organization // Journal of Psychology. - 1946. - № 21. - P. 107-112.

государственной власти. В этом случае возрастает угроза для репутации власти. Однако в восприятии существуют и внешние атрибуции – независимые от субъекта действий внешние факторы. Сместив восприятие проблемы в сторону внешней атрибуции, появляется возможность минимизировать негативные эффекты кризиса относительно репутации и имиджа органов власти.

Т. Кумбс отмечает основные направления теории атрибуции и адаптирует их в свою ситуационную теорию кризисных коммуникаций. Автор демонстрирует эффективность взаимодействия организации с аудиторией. От того, какие отношения были выстроены с общественностью до кризисных событий, зависит репутация организации во время и после кризиса. Заведомо созданный благоприятный имидж организации и доверительные отношения с общественностью способствуют формированию снисходительного отношения к организации в период кризиса. И наоборот: докризисное негативное отношение общественности к организации усиливается в связи с кризисными событиями.²⁵

Т. Кумбс выявил несколько самых востребованных стратегий кризисной коммуникации и разделил их на четыре группы:

- Стратегии отрицания имеют цель разорвать связь организации с кризисной ситуацией в сознании групп общественности. Стратегии отрицания включают приемы: атака обвинителя, опровержение, «козел отпущения».

- Стратегии уменьшения представляют собой попытку частичного снятия ответственности с организации за кризис и его последствия. Включают приемы «оправдание» и «извинение».

- Стратегии восстановления направлены на реабилитацию имиджа организации или органов государственной власти. Коммуникация и действия должны указывать на выгоду для общественности, а также на компенсации за

²⁵ Coombs W. T., Holladay S. J. Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory // *Management Communication Quarterly*. 2002. № 16. P. 165–185

возможные негативные эффекты. Стратегии восстановления основаны на таких приемах как «просьба о прощении» и «компенсация».

- Стратегии усиления также необходимы для создания благоприятных отношений между организацией или властью и группами общественности. Но данная группа коммуникаций считается дополняющей остальные, поскольку в приемах напоминания, заискивания, представления себя как жертвы наблюдается достаточно эгоцентричный характер действий организации или власти, происходит явное фокусирование на интересах субъекта коммуникации.

Помимо перечисленных Кумбсом основных вариантов действий, теоретики считают необходимым выделить и другие достаточно распространенные стратегии кризисных коммуникаций.

Так, У. Линкугэл и Б. Уайер предлагают теорию риторической самозащиты в кризисной ситуации и описывают еще четыре коммуникативные стратегии²⁶.

Стратегия отрицания предполагает отрицание вины субъекта коммуникации в кризисной ситуации и ее последствиях либо отрицание злого намерения, отрицание обвинений общественности. Стратегия демпфирования связывает субъекта коммуникации с действиями или явлениями, которые воспринимаются общественностью положительно. Стратегия дифференциации имеет цель разграничить субъект коммуникации и негативные явления кризиса. Стратегия трансцендентности, напротив, выстраивает связь между организацией или властью с положительными явлениями.

Кроме того, авторы отмечают, что на практике зачастую коммуникация состоит из синтеза двух и более стратегий, образуя разные оборонительные тактики. Например, абсолютивную – включающую стратегии отрицания и дифференциации, защитную – состоящую из стратегий отрицания и

²⁶Ware B L, Linkugel W A. «They spoke in defense of themselves: on the generic criticism of apologia»// Quarterly Journal of Speech. 1973. Vol.59. 282 p

трансцендентности, также стратегии демпфирования и дифференциации образуют объяснительную тактику коммуникации, а стратегии демпфирования и трансцендентности – рождают оправдательную позицию.

В зависимости от типологии кризисов, описанных в данной главе, существуют следующие модели кризисных коммуникаций для разрешения кризисных ситуаций:

- Традиционная модель информационного управления (для конфликтных кризисов). Анализ кризисной ситуации происходит посредством мониторинга социальных проблем – причин напряженности, сравнительного анализа присутствия сторон в информационном пространстве, выявления социально- психологических угроз и манипуляций, придания ситуации определенного значения с целью сократить неопределенность и деструктивные действия сторон. Внешние коммуникации характеризуются распространением психокорректирующей информации с целью противодействия манипуляциям, а также управлением репутацией. Общество не принимает активного участия в процессе коммуникации;

- Партисипативная (для консенсусных кризисов). Свойственны гражданская самоорганизованность, солидарность в обществе, активное участие общественности в дискурсе. Вовлеченность общественности в процесс создания и анализа актуальной информации повышается благодаря развитию и распространению современных информационных технологий.

Граждане, обладающие личной мотивацией и необходимым знанием локальной специфики, не будучи профессиональными исследователями, способствуют сбору актуальной информации, участвуют в оценке рисков и слабых сторон в управлении ситуацией. Таким образом, формируются новые типы волонтерства, в кризисном управлении называемые «гражданской

наукой»²⁷. Например, в связи резким увеличением миграционного потока, активисты Германии создают интерактивные карты лагерей для беженцев. В данной ситуации задачей органов власти является интеграция официальной информации с данными, предоставляемыми местным сообществом, то есть построение эффективного взаимодействия власти с населением. Так, активные граждане становятся субъектами кризисного управления.

- Переговорно-диалоговая модель (для разрешения полемогенных кризисов). Говоря об обработке информации, одной из первых задач, которые должно решить государство – это определение групп общественности, попадающих под влияние кризиса, и тенденций развития кризиса в различных общественных системах. Далее следует определить причины возникновения кризисной ситуации, провести их прогнозирование, разработать антикризисную стратегию с учетом мнений экспертов, включающую практические меры и информационное сопровождение деятельности государства.

Выделяют также два подхода к коммуникативной стратегии для разрешения кризиса. Первый заключается в публичном обсуждении проблем: организации общественных диалогов, дискуссий, переговоров. Второй подход предполагает совместное решение проблемы: постановка практических задач, их обсуждение и решение.

Таким образом, специфика кризисных ситуаций в современном обществе требует внедрения культурного общественного диалога, посредством которого противоречащие интересы разрозненных групп могут трансформироваться в единую сеть обмена знаниями. Такая стратегия способствует снижению напряженности кризиса и развитию демократического института.

²⁷McCormick S. After the cap: risk assessment, citizen science and disaster recovery. *Ecology and society*, 2012, vol. 17, no. 4. Available at: <http://www.ecologyandsociety.org/vol17/iss4/art31/> (accessed 13 September 2013)

По мнению Р. Улмера, Т. Селлнау и М. Сиджера²⁸, кризисные коммуникации в первую очередь должны быть направлены на устранение неопределенности. Подобный ход эффективен при существовании хорошей коммуникационной стратегии и достаточно благоприятным имиджем государства и высоким уровнем доверия населения властным структурам.

В рамках моделей двусторонних коммуникаций власти и общества, современные коммуникационные стратегии требуют не только участия в процессе коммуникации специалистов по связям с общественностью, но и их активного взаимодействия с аналитиками, исследователями социальных преобразований. То есть на сегодняшний день необходимо интегрирование коммуникационного менеджмента в систему государственного управления.

Национальный центр изучения и обучения кризисному управлению «Крисмарт» Колледжа обороны Швеции предлагает определенный подход к кризисным коммуникациям – менеджмент знаний²⁹. Коммуникационный процесс в период кризисной ситуации напрямую связан с кризисным управлением. Исследователи центра утверждают: для того, чтобы уменьшить неблагоприятные последствия кризисной ситуации до того, как проблема достигнет своего пика, важно представить схему кризисного управления в виде пяти коммуникационных задач, которые необходимо осуществить: конструирование значений, принятие решения, конструирование содержания, завершение кризиса, изучение его последствий с использованием приобретенного опыта на практике.

1. Конструирование значений

Задача определения кризиса. В действительности решается уже на первых стадиях, но рекомендуется предусмотреть до возникновения кризисной ситуации.

2. Принятие решения

²⁸Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация. – Харьков. – 2011. С. 153–154.

²⁹ Koraeus M. Who Knows? The Use of Knowledge Management in Crisis. Elanders, 2008.

Задача относится к мерам, упрощающим коммуникативный процесс и делающим его более эффективным, и распространению рекомендаций. Решением задачи можно считать активное распространение официальных заявлений по теме проблемы и четкой точки зрения на нее.

3. Конструирование содержания

Данная задача непохожа на две предыдущие тем, что направлена на активные долговременные меры практического характера, используемые уже в ходе кризисной ситуации. Под конструированием содержания ситуации понимается создание и распространение информационных сообщений, соответствующих сегодняшнему положению дел в актуальном вопросе. М. Кореус приводит в пример трансляцию поддержки государства со стороны общественности, организаций, различных институтов. Эта мера предполагает, что будет проще осуществлять взятие на себя ответственности за кризис и, как следствие, будет легче принимать решения для выхода из ситуации.

Также М. Кореус отмечает, что в ходе реализации этой задачи на первое место в конструировании содержания ситуации должно встать завоевание доверия общественности.

Здесь же необходимо вспомнить систему кризисной коммуникации Р. Улмера, Т. Селлау и М. Сиджера, упомянутую выше. Данный механизм действий представляет собой предоставление непротиворечивой оценки ситуации, оперативное создание контактов с группами, которых коснулась кризисная ситуация, далее – уверенные практические меры с целью решения проблем, обусловленных кризисом, и как результат – снижение неопределенности. Успешный запуск этого механизма обеспечивает необходимый уровень доверия общественности.

4. Завершение кризиса

На данном этапе реализации стратегии авторы теории менеджмента знаний предлагают действовать на основании исследований в области политической психологии и проанализировать все риски, которые способны

привести к появлению нового кризиса на основании существующего. Следует разработать новые положения по ответственности за кризисную ситуацию, так как они могут пригодиться позже. В пример авторы приводят вопрос о том, как избежать или обыграть формулировки сообщений, обостряющих негативный настрой групп общественности по отношению к государству. Также обсуждаются способы усовершенствования коммуникации в условиях кризиса, обеспечение более высокого уровня безопасности, преодоление негативных последствий кризиса и ошибок в тактике коммуникаций.

5. Изучение последствий кризиса и изменения в стратегии

Здесь необходимо соблюдать баланс в реформах, связанный с тем, что антикризисное управление имеет цель вернуть систему в докризисное положение, но решение проблем кризиса и его последствий требует определенных реформ.

Важно организовать регулярный анализ текущего положения дел и возможных рисков для определения степени необходимости реформ, что подразумевает регулярную работу отдела коммуникационного менеджмента. В результате возможна частичная оптимизация системы государственного управления³⁰.

Стоит отметить, что при внедрении любой коммуникационной стратегии необходимо начинать с накопления нематериальных активов государства в глазах общественности. Система коммуникации должна быть целостной, комплексной, глубоко интегрированной в жизни общества и работу органов власти³¹. В.К. Белозеров отмечает, что любые акции, транслируемые популярными каналами, но не подчиненные общему замыслу, не будут эффективны³². Поэтому во все информационные сообщения

³⁰The Handbook of Crisis Communication / ed. by W.T. Coombs and S.J. Holladay. Southern Gate, UK, 2010

³¹Базаркина Д. Ю. Коммуникационный менеджмент и стратегическая коммуникация в государственном управлении // М., 2012. №32 (726)

³²Белозеров В.К. Смотри, слушай и удивляйся: Вооруженным силам нужна программа информационного обеспечения // Независимое военное обозрение. 2012. №32 (726).

необходимо вкладывать единый посыл. Также необходимо на первых этапах правильно определить аудиторию, которой будет направлена информация.

О серьезной проблеме неэффективного использования информации, влияющей на взаимодействие власти и общества, говорит в своем докладе

М. МакКинли. По мнению специалиста, в основе тактики коммуникации стран Запада заложена установка, в результате которой национальным дискурсам и концепциям войны отдается первый план при освещении конфликтов, потому что так легко создать «знание, управляемое законом». По словам автора, для освещения событий выбираются определенные сообщения, при помощи которых можно легитимизировать доминирующие, «привилегированные значения», из которых конструируется прозрачная, историческая действительность, но неизбежно трансформируемая коммуникаторами³³.

2. Особенности миграционной политики стран Европейского союза

В любое время и на любом этапе развития общества в мире наблюдались миграционные процессы разного рода. Поэтому вопросы миграционной политики всегда представляли интерес для научного сообщества.

Л. Абзалова отмечает в своей работе четыре главных фактора, которые влияют на формирование стратегии миграционной политики любого государства³⁴. Во-первых, это базовые внутренние потребности государства:

³³McKinley M. Explaining the Rejection of Data and Intelligence in the Information Age

³⁴Абзалова Л.Ф. Правовые аспекты иммиграционной политики в странах Европейского Союза / Л.Ф. Абзалова // Четвертые Валентеевские чтения: Сборник докладов (Книга 2). - М.: МАКС-Пресс, 2005. - 266 с.

территориальная целостность и политическая безопасность, которые можно обеспечить, поддерживая демографическую, национальную, социально-экономическую сферы жизни общества. Во-вторых, миграционная политика формируется на основании взглядов правящей элиты на общий курс развития государства, в результате чего строится определенный политический и правовой режимы в отношении внутренней и внешней миграции. Также на стратегический курс миграционной политики влияет третья группа факторов, которая включает положение других государств. А именно общую международную обстановку, уровень политического, социально-экономического напряжения соседних стран. К четвертому типу факторов автор относит природные и техногенные катастрофы, в результате которых образуются потоки вынужденной миграции. При этом отмечается, что последние факторы носят временный характер, поэтому обычно не оказывают сильного влияния на общий курс развития государства.

В последние годы в странах Европы наблюдается увеличение потока внешних мигрантов и беженцев из таких регионов как Ближний Восток, Африка, Восточная Европа. По утверждению Еврокомиссии, эта миграционная волна является самой большой со Второй мировой войны. С апреля по июнь 2015 года заявление на получение убежища подали 213,2 тыс. человек, что на 85% больше по сравнению с аналогичным периодом 2014 года. Причиной последних притоков беженцев является нестабильность в странах Средиземноморья и Ближнего Востока. От большого потока мигрантов напряженность в первую очередь испытывают государства южной полосы Европейского союза, такие как Мальта, Испания, Италия, Греция. Однако большая часть мигрантов стремится в Германию, Францию, Великобританию, что создает дополнительные нагрузки как на инфраструктуру стран, так и проблемы, связанные с трудовой и социальной интеграцией беженцев.

На территории стран Европейского союза миграционную политику регулируют национальное законодательство стран, законодательство

Европейского союза, Европейская конвенция о правах человека, Европейская социальная хартия, а также ряд новых соглашений и конвенций³⁵: Шенгенские соглашения 1985 г. и 1990 г. (свободное перемещение на территории ЕС), Дублинская конвенция 1990 г., Маастрихтский договор 1993 г., Амстердамский договор 1997 г. В 2003 г. Была введена единая политика ЕС о предоставлении убежища, в рамках которой в 2007 г. была учреждена единая пограничная служба охраны портов и побережья - международная организация, налаживающая и регулирующая работу служб иммиграции каждой страны. Лиссабонский договор 2009 г. предусматривает право на убежище, которое сегодня является базисом общей миграционной политики.

Решения по вопросам миграции принимаются такими институтами как Европарламент, Совет ЕС, Европейская комиссия.³⁶

Миграционную политику можно считать самостоятельным направлением, но при этом она является частью общей государственной политики. Аналогично миграционная политика Европейского союза представляет собой совокупность решений и действия всех членов союза относительно вопросов миграции. Поэтому главной задачей ЕС остается эффективно объединить и унифицировать миграционную политику, учитывая основные факторы развития стран-членов, описанные выше³⁷. Однако Экспрезидент Европарламента Мартин Шульц заявил³⁸, что кризис вызван не количеством беженцев, а противоречиями между странами ЕС по решениям об их учете и распределении. Согласно европейским законам страны-члены ЕС не могут отказать нуждающимся в укрытии, но в действительности

³⁵Малыха Мария Игоревна. Новые вызовы для современной миграционной политики Европейского Союза // *Studia Humanitatis*. 2015. №4.

³⁶ Справочник по европейскому законодательству об убежище, границах и иммиграции [Электронный ресурс] // *European Court of Human Rights*. 2014. - URL: <http://goo.gl/2D9LNU>

³⁷ Малыха Мария Игоревна. Новые вызовы для современной миграционной политики Европейского Союза // *Studia Humanitatis*. 2015. №4. С.8

³⁸ Мартин Шульц раскритиковал политику ЕС в отношении беженцев // *Deutsche Welle* [Электронный ресурс] URL: <http://p.dw.com/p/1H9OD> (дата обращения: 22.04.17).

принятие чрезмерного количества беженцев может быть губительным для экономики и национальной целостности отдельных стран.

Сегодня наблюдается политизация международной миграции – исполнение решений, принятых в отношении отдельных государств и организаций Европейского союза контролируются Европарламентом посредством различных мер³⁹.

Для эффективного решения миграционных вопросов Евросоюз разработал несколько принципов объединенной европейской миграционной политики:

- обеспечение легальной иммиграции посредством разработки прозрачных и понятных правил и требований. Этот принцип включает предоставление мигрантам полной информации о правовой базе и о правилах легального пребывания на территории стран Евросоюза;

- миграция должна способствовать экономическому росту стран-участниц ЕС. Необходимо учитывать особенности рынка труда стран Евросоюза и необходимость в определенном количестве и качестве профессионального состава;

- эффективная интеграция прибывающих мигрантов в их странах расселения является одной из приоритетных задач миграционной политики ЕС. В этом процесс должны быть вовлечены как иммигранты, так и местное сообщество;

- солидарность, подразумевающая справедливое распределение нагрузок и ответственности в отношении вопросов миграции между странами.

Главными задачами миграционной политики, на которые направлены действия европейских государств - поддержание экономического роста за счет иммиграции и обеспечение безопасности населения. Иммиграция способна удовлетворить потребность некоторых отраслей экономики в неквалифицированной рабочей силе, а также внести вклад в развитие

³⁹Там же.

экономики и за счет работников высокой квалификации. При этом в миграционных потоках специалисты видят также перспективу решения демографического кризиса⁴⁰. По данным Статистического комитета Европейского Союза (Евростата)⁴¹ демографическая ситуация в большинстве стран Европы такова, что если трудоспособное население стран Европы в 2012 году составляло 335, 6 млн., то по прогнозам к 2060 году оно составит только 290 млн. человек. Нагрузка на население пожилыми людьми к середине этого столетия практически удвоится, а доля рабочих возрастов постепенно снизится.

Исторический контекст Второй мировой войны поспособствовал созданию Германией наиболее космополитичного для себя имиджа. Немецкие ученые Х. Кельнер и Х. Зофнер отмечают, что призыв «Nie wieder!» («Никогда снова!») быстро стал популярным посредством различных форм коммуникации, программ политических партий, образовательной системы и интеллектуальных слоев общества⁴².

Несмотря на то, что в последнее время Германия отходит от бывшего курса мультикультурализма, повышая требования к беженцам, каждый третий мигрант оставляет прошение убежища в этой стране. Если в 2014 году зарегистрировано 202 тыс. заявлений о предоставлении убежища, то в 2015 году это число составило 900 тыс⁴³. По данным только за 2015 год в Германию прибыло рекордное для европейских стран количество беженцев - около 1,1 млн⁴⁴.

⁴⁰Малыха Мария Игоревна. Новые вызовы для современной миграционной политики Европейского Союза // *Studia Humanitatis*. 2015. №4. С.8

⁴¹Europe in figures // Eurostat yearbook [Электронный ресурс] URL: <http://www.lpb-bw.de/fluechtlingsproblematik.html>

⁴²Кельнер Х., Зофнер Х.-Г. Культурная глобализация в Германии // Многоликая глобализация / под ред. П. Бергера и С. Хантингтона. М., 2004.

⁴³Flüchtlinge in Deutschland // LPB [Электронный ресурс] URL: <http://www.lpb-bw.de/fluechtlingsproblematik.html> (дата обращения: 30.04.17).

⁴⁴В 2015 году Германия приняла более миллиона беженцев // DW [Электронный ресурс] URL: <http://p.dw.com/p/1HZ9N> (дата обращения: 30.04.17).

В связи с этим одним из главных приоритетов политики Германии является решение миграционных вопросов, связанных с приемом, социальными льготами, размещением и интеграцией беженцев.

Население Германии неоднозначно относится к наплыву мигрантов. По данным опроса исследовательских компаний Ifor и Populus⁴⁵ 36% жителей Германии опасаются, что иммиграция приведет к потере коренными жителями рабочих мест. 61% немцев считают, что иммиграция разъединяет общество, так как мигранты не стремятся усвоить европейские ценности. 68% респондентов считают, что правительство не объективно освещает преступления мигрантов в СМИ. Также более половины опрошенных озадачены перегрузкой государственных органов и обеспокоены угрозой терроризма. 48 % немцев не испытывают страха перед большим числом беженцев в стране. 60,3% респондентов не считают ислам частью Германии, а 46,1% опрошенных заявили, что опасаются исламизации страны⁴⁶.

Как отмечает руководитель Центра германских исследований Института Европы РАН В. Белов, А. Меркель критикуют «в основном за сентябрь 2015 года, когда она, не имея никакой программы по миграционному кризису, заявила: «Мы справимся». В то же время приобретает популярность партия «Альтернатива для Германии»⁴⁷, которая критикует миграционную политику правительства, хотя и выступает за интеграцию квалифицированных мигрантов. Более категоричную позицию высказывает ультраправая Национал-демократическая партия Германии (НДПГ), заявляя, что неоправданно большие затраты на решение миграционных проблем ставят под угрозу экономическое благосостояние

⁴⁵ Европейцы боятся за свои рабочие места из-за мигрантов, показал опрос // РИА Новости [Электронный ресурс] URL: <https://ria.ru/world/20160712/1463921659.html> (дата обращения: 30.04.17).

⁴⁶СМИ предвзято пишут о преступлениях мигрантов // Sputnik [Электронный ресурс] URL: <https://ru.sputnik.kg/opinion/20160419/1024475911.html> (дата обращения: 30.04.17).

⁴⁷ Выборы в Берлине: поражение Меркель и успех протестных партий // РИА Новости [Электронный ресурс] URL: <https://ria.ru/world/20160919/1477322168.html> (дата обращения: 30.04.17).

граждан. Согласно данным опроса агентства INSA, социал-демократическая партия Германии (СДПГ) опережает по популярности возглавляемых Ангелой Меркель консерваторов из Христианско-демократического союза. На данный момент социал-демократы бы получили 31% голосов, консерваторы - 30%. 12% избирателей проголосовали бы за евроскептиков из «Альтернативы для Германии»⁴⁸.

Ситуация обостряется увеличением числа преступлений, совершенных нелегальными мигрантами. По данным Федерального ведомства уголовной полиции Германии (ВКА), только в 2015 году мигранты совершили более 200 тысяч правонарушений, что на 80% больше показателя предыдущего года⁴⁹.

Однако партия Христианский демократический союз и ее председатель Ангела Меркель приняла и осуществляет обновленную программу миграционной политики под девизом «Содействовать и требовать». План по интеграции беженцев представляет собой систему жестких мер по содействию беженцам в вопросах изучения языка, трудоустройства, образования детей, воссоединения с семьей, при строгом контроле за выполнением ими обязательств. Правительство планирует обязать беженцев проходить различные курсы, способствующие интеграции, соглашаться на предлагаемую работу. В страну не допускаются лица без документов. Право на постоянное местожительство и работу в Германии будет в дальнейшем предоставляться только при условии прохождения беженцем интеграционной программы и достаточном знании немецкого языка. В противном случае им будет максимально урезана различного вида помощь⁵⁰.

⁴⁸ Опрос: социал-демократы в Германии популярнее консерваторов Меркель // BBC [Электронный ресурс] URL: <http://www.bbc.com/russian/news-38886094> (дата обращения: 30.04.17).

⁴⁹ Преступления мигрантов // Правда.Ру [Электронный ресурс] URL: <https://www.pravda.ru/news/world/europe/19-12-2016/1320626-german-0/> (дата обращения: 30.04.17).

⁵⁰ Евгений Григорьев. Германия наводит интеграционный порядок // [Электронный ресурс] URL: http://www.ng.ru/world/2016-05-27/8_germany.html (дата обращения: 30.04.17).

Корректировки курса А. Меркель нашли отклик у населения. По данным последнего опроса службы Emnid, 55% жителей ФРГ готовы поддержать ее кандидатуру на выборах в 2017 году. Хотя немногим ранее только 42% немцев одобрили её намерение в четвертый раз стать федеральным канцлером⁵¹.

Осенью этого года Германии предстоят очередные парламентские выборы. Обыграть соперников Меркель вполне по силам. Однако в политике возможны любые неожиданности, доказательством чему служат недавние выборы президента США. Все же на фоне усиления межкультурной напряженности личный рейтинг Ангелы Меркель колеблется. Какие коммуникативные тактики для защиты своей позиции использует действующее руководство Германии во главе с А. Меркель предстоит выяснить во второй главе данного исследования.

⁵¹ Соцопрос: граждане Германии хотят видеть Меркель Канцлером // ИА REGNUM [Электронный ресурс] URL: <https://regnum.ru/news/polit/2207450.html>

Глава 2. Коммуникации государства в условиях миграционного кризиса на примере ФРГ

2.1. Каналы коммуникации правительства Германии

Система аргументации кризисной коммуникации направлена на объединение общества вокруг политики, которую предлагает правительство. Цель коммуникации в условиях кризиса – устранение напряженности и тревожности в обществе. Этому способствует обращение к позитивному образу государства, формирование системы ценностей и картины мира и удовлетворение информационной потребности общества⁵². Н.Е. Гранкин отмечает, что в реализации политики правительства большую роль играют информационные технологии. При этом цифровой формат информации имеет особые свойства: неограниченное поле передачи, высокая скорость передачи и тиражирования, небольшие затраты на распространение, нивелирование социального статуса пользователя⁵³, что особенно важно при коммуникации в условиях кризиса, в том числе миграционного. Это позволяет государству создавать эффективные каналы коммуникации, формировать положительный репутационный капитал. Поэтому сегодня наблюдается активное распространение информации о позиции правительства по актуальным вопросам посредством Интернет-ресурсов.

⁵² Федякин А. В. Зарубежный опыт политики формирования позитивного образа государства: сравнительный анализ теории и практики. — М. : МИИТ, 2009.

⁵³ Рудакова Алевтина Эдуардовна, Гришин Олег Евгеньевич Информационно-коммуникационный базис формирования репутационного капитала государства: технологический аспект // PolitBook. 2015. №2. С.63-73

При этом увеличение числа всевозможных медиа каналов делает доступным большие объемы информации, что влечет за собой проблемы «информационного шума» – сложности в определении достоверности информации и ее надежных источников⁵⁴. Часто можно столкнуться с достаточно поверхностными сообщениями, пестрящими резкими заголовками, волнующими вопросами без ответов. Среди множества электронных источников политически ориентированной информации, официальные каналы коммуникации правительства предоставляют информацию об официальной позиции власти без комментариев представителей СМИ. Поэтому для анализа коммуникации государства в условиях миграционного кризиса были выбраны такие источники, как официальный сайт правительства Германии, официальный сайт президента Германии, официальные страницы правящих партий Германии и отдельных авторитетных политических деятелей в социальных сетях, портал национальной телерадиокомпании ARD и Deutsche Welle, онлайн-версия газеты Zeit online, а также иные государственные информационные порталы об иммиграции в Германии.

Большой приток лиц, далеких от европейской культуры, явился причиной проблем, обусловленных их социально-культурными различиями с жителями Германии. Поэтому необходимость успешной интеграции мигрантов в немецкое общество является одной из первостепенных задач государства. При этом, как отмечает проректор Дипломатической академии МИД России, доктор исторических наук Т. Закаурцева, восприятие новой культуры, налаживание социальных связей, достижение определенного экономического положения представляется не менее сложной задачей для самих мигрантов. И решение проблем интеграции между двумя общностями требует комплексного подхода к политическим, экономическим, социальным и культурным сферам жизни населения страны, причем приоритет в

⁵⁴ Лукина М. М. Интернет-СМИ: теория и практика : учеб. пособие. — М. : Аспект Пресс, 2013.

принятии этих решений принадлежит правительству⁵⁵. С одной стороны, требуется вовлечение принимающего общества в интеграционные процессы, с другой – вовлечение мигрантов в общественную жизнь. Поэтому, целесообразно изучить коммуникации государства в условиях миграционного кризиса как с местным сообществом, так и непосредственно с мигрантами.

Исследователи отмечают⁵⁶ постепенный переход политической системы Германии от «канцлерской демократии», где партийные структуры контролируют лидера, к «президиализации», под которой подразумевается увеличение влияния и автономности лидера по отношению к партии, лидера исполнительной власти по отношению к парламенту и партиям. В результате легитимность статуса лидера начинает определяться не партийной структурой, а общественным мнением. То есть наблюдается персонализация политического дискурса в Германии.

Среди представителей правящей коалиции Германии самые высокие рейтинги популярности имеют бывший министр иностранных дел Ф. Штайнмайер, канцлер Ангела Меркель, член СДПГ и вице-канцлер Зигмар Габриэль, нынешний глава СДПГ Мартин Шульц, министр финансов Вольфганг Шойбле⁵⁷.

Поэтому в рамках данного исследования в хронологическом порядке, начиная с 2015 года, были проанализированы официальные заявления, речи, интервью и комментарии ряда представителей правительства Германии по вопросам миграционного кризиса.

⁵⁵ Т. Закаурцева, С. Гаврилова. Культурно-социальная интеграция мигрантов в Европейском союзе (На примере Германии, Великобритании, Дании). - МИД РФ, Редакция журнала «Международная жизнь». 2009 – 2017

⁵⁶ Каширских О. Н. Политические партии Германии в контексте модернизации политической коммуникации. – Полис. Политические исследования. 2009. № 2. С. 108-129

⁵⁷Deutsche Welle. Каковы настроения немцев после теракта в Берлине? // [Электронный ресурс] URL: <http://p.dw.com/p/2VMRK> (дата обращения: 21.04.2017).

2.2. Анализ информационной политики правительства Германии по вопросам миграции в новых медиа

Среди особенностей коммуникации правительства Германии по вопросам миграционного кризиса был выделен характер представления образа беженцев как жертв, бегущих от насилия и смерти, при котором происходит частая апелляция к эмоциям людей. «Многие из этих беженцев буквально бегут от смерти. Само собой разумеется, что мы будем помогать им, и что мы будем принимать людей, которые ищут здесь убежище» – говорит А. Меркель⁵⁸.

Регулярные призывы к толерантности, сплочению и мирному существованию отражаются в обращениях к населению и беженцам. Правительство выражает аудитории благодарность за отказ от агрессии и насилия, что «чрезвычайно полезно для сосуществования различных религий». «Ислам является частью Германии и я - канцлер всех немцев. Независимо от веры и происхождения, все, кто уважают немецкие законы, живут здесь и изучают язык, будут приняты Германией», - уверенно заявляет А. Меркель⁵⁹.

Увеличение потока беженцев, имеющих большие культурные и религиозные различия, обуславливают подъем протестных анти-иммигрантских движений в Германии.

Так, PEGIDA - немецкое правопопулистское движение, выступающее против иммиграционной политики немецкого правительства. Привлекла

⁵⁸ The influx of refugees is „tomorrow’s opportunity“ // [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/12_en/2015-12-31-neujahrsansprache-bkin_en.html (дата обращения: 21.04.2017).

⁵⁹ Там же.

внимание общественности, когда её демонстрации протеста начали становиться массовыми и охватывать десятки тысяч человек. Число сторонников движения активно увеличивалось в течение 2015 года, что сопровождалось беспорядками⁶⁰.

Правительство Германии, с одной стороны, демонстрирует жесткую критику деятельности организации и призывает не вступать гражданам во враждебные к иностранцам движения, также используя эмоциональные высказывания. «Я обращаюсь к тем, кто выходит на демонстрации. Не следуйте за теми, кто призывает вас делать это! Зачастую их сердца холодные, полны предубеждений и даже ненависти», - заявляет канцлер в напутственном новогоднем обращении к гражданам⁶¹.

С другой стороны, категорично критикуя оппозиционные настроения, правительство подчеркивает принципы свободы слова и готовность к диалогу. Ангела Меркель заявила, что независимо от того, нравятся ли ей эти митинги или нет, она должна обеспечить свободу слова в стране⁶². При этом правительство подчеркивает, что люди имеют право на демонстрации, но в Германии нет места для разжигания ненависти и беспочвенных обвинений по отношению к иностранцам.

Этой тактики придерживается в своих выступлениях ряд авторитетных политических, выражая поддержку правительственного курса.

Например, министр по делам экономики Зигмар Габриэль обращается к гражданам, подчеркивая, что правительство учитывает все мнения мирных митингующих и намерено поддерживать конструктивный диалог⁶³: «Многие испытывают неуверенность и присоединяются к демонстрациям, считая, что

⁶⁰ Движение Pegida стало объектом внимания ученых ФРГ // DW [Электронный ресурс] URL: <http://p.dw.com/p/1EFFH> (дата обращения: 01.04.17).

⁶¹ There is no place in Germany for xenophobia says the Chancellor // Bundesregierung[Электронный ресурс] URL: https://www.bundesregierung.de/Content/EN/Artikel/2014/12_en/2014-12-15-pegida-fluechtlinge.html?nn=709674 (дата обращения: 10. 04.17).

⁶² BERLIN 24.RU // [Электронный ресурс] URL: <https://berlin24.ru/ru/news/tags/Pegida/page/2/> (дата обращения: 21.04.2017).

⁶³ Там же.

правительство не слышит их опасений по поводу чрезмерной миграции, но мы относимся к ним серьезно и будем вступать в диалог».

В ответ на демонстрации против миграционной политики правительства, последнее, в свою очередь, демонстрирует поддержку большинства населения сюжетами о маршах против деятельности «Пегиды», выступлениями граждан в пользу правительства⁶⁴.

В связи с ростом протестных движений, наблюдается увеличение заявлений видных спортивных деятелей, представителей бизнес-сообщества, представителей церквей, политиков и других знаменитостей, в том числе нескольких министров кабинета⁶⁵. Министры кабинета опубликовали бескомпромиссные заявления, осуждающие ксенофобию и призывая к толерантности. Бывший федеральный министр иностранных дел Ф. Штайнмаер подтвердил, что «Пегиды» вредит Германии, создавая негативный имидж страны. Министр по делам семьи М. Швесиг также дал категоричный комментарий: «Люди бегут к нам от варварского террора ИГ, спасая свои семьи. В Германии нет места для расизма, ненависти или анти-мусульманской агрессии. Поэтому я говорю: «Нет PEGIDA!».

Уполномоченный Федерального правительства по вопросам миграции, беженцев и интеграции, Аиден Озогус, также занял четкую позицию в отношении PEGIDA: «Никто не должен связывать свои страхи или опасения с другими людьми. Мы должны знать, что разнообразие помогает сделать эту страну процветающей».

На фоне протестных акций правительство дает положительную оценку влиянию притока беженцев, аргументируя это тем, что страна извлекает как экономическую, так и общественную пользу от переселения. В немецком

⁶⁴ Berlin24.ru. Меркель: «Ислам – часть Германии. Я канцлер всех немцев» // [Электронный ресурс] URL: <https://berlin24.ru/ru/news/novosti-germanii-segodnja-v-novostjah/3867-merkel-islam-chast-germanii-ya-kancler-vseh-nemcev.html> (дата обращения: 21.04.2017).1

⁶⁵ Taking a clear stance against Pegida // The Federal Cancellor [Электронный ресурс]URL: https://www.bundeskanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/01_en/2014-12-15-pegida-fluechtlinge_en.html?nn=645302#Start (дата обращения: 21.04.2017).

бундестаге канцлер А. Меркель периодически указывает на экономические достижения последних лет⁶⁶.

В том числе, демонстрируются успехи других стран, обусловленные солидарностью с другими странами ЕС и принятием беженцев. Так, в Испании и Ирландии уровень безработицы упал на 2% по сравнению с 2014 годом⁶⁷. Увеличение темпов роста экономики, снижение безработицы, повышение уровня безопасности - данные факторы имеют большую социальную значимость, и аргументация ими своей позиции способствует положительной корректировке общественного настроения по отношению к политическому курсу государства. «Честно говоря, Германия может учиться у Испании», - заявила Ангела Меркель. Подобные сообщения обращены как к широкой общественности, так и к политическим соратникам и оппонентам канцлера.

Некоторые характеристики коммуникации правительства, такие как лозунговость, свидетельствуют о наличии в ней элементов пропаганды. Фразы канцлера «Разумеется, мы поможем» и «Мы сможем это!» становятся самыми цитируемыми в немецких СМИ⁶⁸.

Обращение правительства адресовано не только гражданам Германии, но и людям в статусе беженцев. Об этом говорит тот факт, что федеральное телевидение ZDF предоставляет выступления федерального канцлера и федерального президента с субтитрами на арабском и английском языках. Сообщения, как правило, носят информационно-воспитательный характер. «Ценности, законы, традиции и язык немцев - это основные предпосылки для почтительного сосуществования и являются важными для каждого, кто хотел

⁶⁶ Там же.

⁶⁷ For a common European policy on asylum // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundeskanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/01_en/2014-12-15-pegida-fluechtlinge_en.html?nn=645302#Start (дата обращения: 21.04.2017).

⁶⁸ Там же.

бы остаться здесь» - обращается к беженцам А. Меркель и призывает уважать права и культуру граждан Германии для успешной интеграции⁶⁹.

Правительство Германии в своих обращениях периодически отсылается к «ошибкам прошлого», аргументируя этим помощь беженцам и представляя ее как «само собой разумеющееся»⁷⁰.

Правительство так же использует негативные явления миграционного кризиса в аргументации и подкреплении своего политического курса. Примером служит кораблекрушение в Средиземном море и гибель сотен людей. Представители правительства выразили шок и растерянность в связи с этим событием, при этом заявляя о большей необходимости спасения жизней людей. «Это не согласуется с нашими ценностями. Мы обязаны сделать все возможное, чтобы предотвратить смерти людей», - говорит А. Меркель⁷¹.

Уполномоченный Федерального правительства по вопросам интеграции в своем аккаунте в Facebook написал: «Мы не можем позволить себе упускать время»⁷². «Каждая смерть – это страшно. Гнусные преступления такого рода требуют нашего противостояния», -заявил федеральный министр внутренних дел Томас де Мезьер.

Обострение кризисных ситуаций сопровождается увеличением частоты сообщений, направленных на признание проблемы и констатации своей силы. Так, федеральный министр по экономическим вопросам Зигмар

⁶⁹ Praised for services to the Jewish people // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/12_en/2015-12-02-abraham-geiger-preis-merkel_en.html (дата обращения: 21.04.2017).

⁷⁰ Taking a clear stance against Pegida // The Federal Cancellor [Электронный ресурс]URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/01_en/2014-12-15-pegida-fluechtlinge_en.html?nn=645302#Start (дата обращения: 21.04.2017).

⁷¹ "Further loss of life must be prevented," says Chancellor // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/04_en/2015-04-20-fluechtlingsunglueck-mittelmeer_en.html (дата обращения: 21.04.2017).1

⁷² Цит. по: "Further loss of life must be prevented," says Chancellor // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/04_en/2015-04-20-fluechtlingsunglueck-mittelmeer_en.html

Габриель заявляет, что Германия столкнулась с огромной проблемой. Но он сделал оптимистичное заявление, что Германия проявит себя, как сильная и сострадательная страна. «Мы сделаем это», - скандирует З. Габриель⁷³.

Из всех стран Евросоюза больше всего средств национального бюджета, начиная с апреля 2015 г., на решение миграционных вопросов затратила Германия. При этом динамика расходов на решение проблем, связанных с мигрантами, по прогнозам немецких экономистов, будет стремительно расти⁷⁴. Этот факт вызывает ряд вопросов у населения Германии, связанный с социальной справедливостью и риском ухудшения качества жизни. Стоит отметить характер коммуникации, сопровождающий вопросы увеличения финансовых расходов, направленных на решение проблем миграционного кризиса. Сообщения подобного характера апеллируют к эмоциям аудитории, сводясь к тому, что деньги не могут играть значения, когда речь идет о человеческих жизнях. При этом всегда подчеркивается экономическая стабильность Германии, получаемые выгоды, например, предоставляются данные о созданных рабочих местах для населения. «За последние месяцы создано 650 новых позиций. Еще 1000 рабочих мест планируется открыть на 2016 год», - сообщает пресс-секретарь Федерального министерства внутренних дел⁷⁵. «Мы мобилизуем все кадровые резервы.» - говорит А.Меркель на заседании по обсуждению бюджета⁷⁶.

В 2015 году, в связи с резким увеличением потока беженцев, наблюдался рост обеспокоенности населения перегруженностью

⁷³ Investing to strengthen Germany // Bundesregierung [Электронный ресурс] URL: https://www.bundesregierung.de/Content/EN/Artikel/2015/01_en/2015-01-29-gabriel-regierungserklaerung_en.html?nn=709674 (дата обращения: 10. 04.17).

⁷⁴ А. П. Кошкин. Миграционный кризис в Европе // [Электронный ресурс] URL: <http://www.rea.ru/ru/Documents/Antiterror/Vestnik6.pdf>

⁷⁵ Refugee policy: finding common answers // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundeskanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/08_en/2015-08-16-merkel-interview-zdf_en.html (21.04.2017).

⁷⁶ Там же

административных органов и возможным ростом преступности. В этот период со стороны правительства наблюдается увеличение заявлений о предоставлении дополнительной финансовой и кадровой поддержки различных ведомств, в том числе полиции⁷⁷. Становится распространенной фраза «Мы приняли серьезный вызов, но мы не перегружены».

Увеличение миграционного потока с августа 2015 года породило волну беспорядков и насильственных действий в отношении беженцев. На это правительство дает категоричный ответ, апеллируя к эмоциям. Использование оппозиции «свой» – «чужой» относительно своих же граждан, демонстрация осуждения, стыда, неприятия - за счет лексических средств с негативной окраской удается дискредитировать демонстрантов и нарушителей порядка в глазах аудитории. Использование данной оппозиции позволяет оказать эмоциональное воздействие на аудиторию и сделать политическую коммуникацию более эффективной. Например, «Каждый, кто скандирует радикальные лозунги или бросает зажигательные бомбы, заслуживает только одного ответа «Вы не один из нас»⁷⁸. «Эта агрессивная, ксенофобская атмосфера абсолютно неприемлема». «Это отвратительно, как правые экстремисты и неонацисты пытаются распространить свою бессмысленную ненависть. Столь же позорно, что граждане, в том числе семьи с детьми, поддерживают это настроение против иностранцев», - заявила А. Меркель.⁷⁹

Кроме того, на протяжении всего кризиса анти-иммигрантские настроения дискредитируются за счёт апелляции к таким фундаментальным концептам, как религия, Конституция и законодательство, национальные

⁷⁷ Там же.

⁷⁸ Zero tolerance for xenophobia // Bundesregierung [Электронный ресурс] URL: https://www.bundesregiegrun.de/Content/EN/Artikel/2015/08_en/2015-08-26-merkel-besucht-fluechtlingsheim-heidenau_en.html?nn=709674 (дата обращения: 10. 04.17).

⁷⁹ Chancellor condemns violence // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundeskazlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/08_en/2015-08-24-fluechtlinge-heidenau_en.html (дата обращения: 21.04.2017).

ценности. А также противопоставлениями «нормального» большинства, которое помогает стране и беженцам, и незначительного меньшинства ксенофобов, которые грубо противоречат всем ценностям немецкого общества и понесут за это ответственность⁸⁰.

Правительство подчеркивает христианские ценности⁸¹, принцип Конституции, предусматривающий право на убежище для всех лиц, бегущих от политических преследований, принцип человеческого достоинства⁸². «Мы должны гордиться этими гуманными принципами, закрепленными в Основном законе», - подчеркивает канцлер.

Придерживаются этой тактики многие авторитетные представители правительства⁸³.

Антиподом приема отрицательной характеристики неугодных правительству явлений выступает прием периодического выражения благодарности и похвалы добровольцев, сотрудников организаций и федеральных ведомств на ряду с призывами к предотвращению насильственных действий⁸⁴.

Стоит отметить характер коммуникации правительства в период законодательных реформ, предполагающий демонстрацию положительных эффектов принимаемых мер на примере других стран⁸⁵. Причем эффектов

⁸⁰ Там же.

⁸¹ Angela Merkel advocates binding quotas for refugees // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Reiseberichte/2015/2015-09-03-merkel-besucht-schweiz_en.html (дата обращения: 21.04.2017).

⁸² "Flexibility is called for now" // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/08_en/2015-08-31-sommer-pk-der-kanzlerin_en.html (дата обращения: 21.04.2017).1

⁸³ Resolving the refugee problem at European level // Bundesregierung [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/09_en/2015-09-04-fluechtlinge-gesamt_en.html (дата обращения: 10. 04.17).

⁸⁴ Там же.

⁸⁵ For a common European policy on asylum // Bundesregierung[Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/09_en/2015-09-01-merkel-rajoy-pk.html (дата обращения: 10. 04.17).

большой социальной значимости, таких как снижение уровня безработицы и укрепление мер безопасности. А также подкрепление своих инициатив достигается предоставлением фактов, подтверждающих эффективность ранее принятых мер – то есть положительной оценкой собственных действий⁸⁶.

«Меры, принятые федеральным правительством для сокращения процедур приема беженцев оказываются эффективными. Мы должны совершенствоваться дальше», - глава ведомства федерального канцлера Питер Алтмаер в интервью немецкой телекомпании ZDF⁸⁷.

Моментом, отразившемся на характере коммуникации правительства Германии по вопросам миграционного кризиса, явилось представление в сентябре 2015 года первой общей стратегии по борьбе с растущим притоком беженцев⁸⁸. Основные направления деятельности, заявленные в стратегии, стали одними из самых освещаемых правительством тем.

Исходя из анализа заявлений представителей правительства в начале кризиса, можно сделать вывод, что государственная коммуникация имела больше адаптивный характер, реагируя на общественные настроения. В то время как с появлением стратегии действий, наряду с этой линией, правительство активно проводит линию своей миграционной политики.

Одной из основных составляющих эффективной антикризисной коммуникации является однонаправленность, непротиворечивость заявлений представителей власти. Однако в Германии этот принцип коммуникации соблюдается не всегда. Однопартийцы А. Меркель из блока ХДС/ХСС, а также ряд министров⁸⁹ выступили с критикой провозглашенной ею миграционной политики «открытых дверей», требуя закрытия границ страны

⁸⁶ Там же.

⁸⁷ZDF // [Электронный ресурс] URL // <https://www.zdf.de/suche?q=merkel&sender=alle+Sender&from=&to=&attrs=>. (дата обращения: 10. 04.17).

⁸⁸ Там же.

⁸⁹ Александр Добриндт призывает к закрытию границ // Berlim24.ru [Электронный ресурс] URL: <https://berlin24.ru/ru/news/novosti-germanii-segodnja-v-novostjah/5424-aleksandr-dobrindt-prizyvaet-k-zakrytiu-granic.html> (дата обращения: 21.04.2017).

для беженцев, которые прибывают в Германию из безопасных стран⁹⁰. Также министр финансов ФРГ Вольфганг Шойбле ставит в повестку дня вопрос о сокращении финансовой поддержки для беженцев, в то время как количество заявлений от канцлера об увеличении расходов по этой статье росло. Подобные противостояния вызывает недовольство населения миграционной политикой правительства⁹¹.

Анализ официальных сообщений правительства в период давления на исполняющую власть в лице А. Меркель и требований по ограничению потока беженцев, показал тенденцию увеличения сообщений, отражающих активную работу правительства по решению проблем кризиса: решение вопроса с нехваткой жилья для беженцев, упрощение административных процедур⁹² и особенно заявления о борьбе с нелегальной миграцией и депортации мигрантов из безопасных стран. «Для того, чтобы Германия могла помочь нуждающимся в защите, экономическим мигрантам придется покинуть страну», - заявляет канцлер⁹³. Распространяются сообщения, скандирующие о силе и крепкой экономической системе страны, а также лозунг канцлера «Мы справимся!»⁹⁴.

Одним из главных направлений коммуникации государства становится принятый интеграционный курс миграционной политики, а также агитация, направленная на развитие и поддержку добровольных инициатив: «Наш

⁹⁰ Политики из ХДС подписали против Меркель письмо // Berlin24.ru [[Электронный ресурс] URL: <https://berlin24.ru/ru/news/novosti-germanii-segodnja-v-novostjah/5131-politiki-iz-hds-podpisali-protiv-merkel.html> (дата обращения: 21.04.2017).

⁹¹ Ангела Меркель: «Мы справимся!» // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: <https://berlin24.ru/ru/news/novosti-germanii-segodnja-v-novostjah/5333-angela-merkel-my-spravimsa.html> (дата обращения: 22.04.2017).

⁹² Federal government provides more accommodation // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/11_en/2015-11-04-kab-unterbringung-fluechtlinge_en.html (дата обращения: 22.04.2017).1

⁹³ We should be proud of what we do" // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/11_en/2015-11-25-haushaltsrede-merkel_en.html (дата обращения: 22.04.2017).

⁹⁴ Там же.

юридический порядок и наши ценности должны быть сообщены в рамках этих интеграционных усилий», - заявляет А. Меркель⁹⁵.

А. Меркель от лица правительства проявляет уверенность и неуклонность от выбранного курса, аргументируя свою позицию законами Конституции ФРГ⁹⁶ и экономической мощью страны⁹⁷. «Третий национальный бюджет - без новых заимствований. Это является отражением нашего хорошего управления, что позволяет нам решать даже непредвиденные задачи», - заявляет А. Меркель на очередном заседании по обсуждению бюджета⁹⁸.

С конца 2015 года среди населения Германии наблюдалось увеличение напряженности, связанной с безопасностью и ростом террористической угрозы, обусловленной террористическими актами во Франции. Одной из задач государственной коммуникации в период кризиса является снижение напряженности в обществе. С этой целью правительство Германии распространяет информацию об усилении мер безопасности⁹⁹. Кроме того, можно наблюдать попытку остановить распространение негативного отношения населения к беженцам при помощи заявлений авторитетных политиков в их защиту, а также использования посыла «беженцы – завтрашняя возможность»¹⁰⁰. «На данный момент нет доказанных связей между актами террора в Европе и беженцами», - подчеркнул Федеральный

⁹⁵ Swifter procedure, standardised identity document // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/11_en/2015-11-06-kanzleramt-fluechtlingspolitik.html (дата обращения: 22.04.2017).1

⁹⁶ Там же.

⁹⁷ Там же.

⁹⁸ Там же

⁹⁹ Massive demonstration of solidarity // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/11_en/2015-11-16-anschlaege-reaktionen_en.html (дата обращения: 22.04.2017).

¹⁰⁰ Там же.

министр юстиции Хайко Маас¹⁰¹. Возмущение вызвало заявление мэра Кёльна Г. Рекер о том, что подвергшиеся насилию женщины сами виновны в «провоцировании» молодых мужчин-мигрантов к нападению на себя¹⁰².

Готовя общество к активному процессу интеграции, правительство увеличивает число обращений к беженцам, призывающих уважать ценности и соблюдать законы немецкого общества, и к населению, призывая к сплоченности¹⁰³: «сейчас нельзя позволить себе разделяться ни по социальным, ни по национальным или культурным признакам».

При этом правительство в своих заявлениях подчеркивает принцип свободы слова и важность разных мнений. «Дискуссии о миграционной политике необходимы. Но мы не можем позволить себе создавать разрозненное общество», - заявляет Штайнмаер¹⁰⁴.

2016 год сопровождался обострением кризиса в связи с громкими беспорядками в Кельне в новогоднюю ночь, терактом в Берлине, стрельбой в Мюнхене, нападениями на полицейских в Ганновере, на пассажиров пригородного поезда, терактом на музыкальном фестивале в городе Ансбах.

Рейтинг партийного блока канцлера ФРГ состоящего из Христианско-демократического союза (ХДС) и Христианско-социального союза (ХСС) упал до рекордно низкого уровня в этот период за последние три года. Согласно данным опросов¹⁰⁵, рейтинг ХДС/ХСС снизился на 2,5 пункта, достигнув 32,5 процента - самого низкого показателя с момента последних

¹⁰¹ Там же.

¹⁰² А. П. Кошкин. Миграционный кризис в Европе // [Электронный ресурс] URL: <http://www.rea.ru/ru/Documents/Antiterror/Vestnik6.pdf>

¹⁰³ Massive demonstration of solidarity // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundeskanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/11_en/2015-11-16-anschlaege-reaktionen_en.html (дата обращения: 22.04.2017)

¹⁰⁴ For a common European policy on asylum // Bundespräsidialamt [Электронный ресурс] URL: http://www.bundespraesident.de/DE/Home/home_node.html (дата обращения: 10.04.17).

¹⁰⁵ Рейтинг Ангелы Меркель ползет вниз // DW [Электронный ресурс] URL: <http://p.dw.com/p/1Hfxl> (22.04.2017).

выборов в Бундестаг в 2013 году. Основной причиной потери канцлером популярности стала ее позиция в вопросе с беженцами. Опрос также показал, что рейтинг немецкой партии евроскептиков «Альтернатива для Германии» (AfD) поднялся еще на один пункт, достигнув 12,5 процента.

В свою очередь, правительство дает категоричный ответ на подобные акты насилия. Канцлер потребовала «жесткой реакции правового государства», независимо от происхождения преступников¹⁰⁶. Одним из первых посылов в заявлениях представителей правительства стало привлечение виновных к ответственности¹⁰⁷. «Они должны быть быстро наказаны или наше конституционное государство потеряет свой авторитет», заявил Зигмар Габриэль.

Заявления правительства были также обращены к беженцам и носили отчасти угрожающий характер: «все, кто хочет жить здесь, должны уважать наши законы и наш социальный порядок, и интегрироваться. Те, кто не в состоянии сделать это, почувствуют всю силу закона», а также несли посыл о том, что «Германия не будет это терпеть», что с другой стороны, демонстрирует населению справедливость и защиту правительства Германии. «Это отвратительные преступные акты, которые не может терпеть ни одно государство, в том числе и Германия», - заявила А. Меркель¹⁰⁸.

Однако в первые дни инцидент был вяло освящен. Возмущение у немецких граждан вызвали попытки властей избежать громкого скандала в СМИ. Правительство предоставило данные о преступниках спустя 8 дней после инцидента¹⁰⁹. По мнению теоретиков в области кризисной

¹⁰⁶ Angela Merkel demands the full force of the law // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2015-01-05-merkel-zu-koeln_en.html (22.04.2017)

¹⁰⁷ Там же.

¹⁰⁸ Chancellor wants to tangibly reduce refugee numbers // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2016-01-11-konsequenzen-nach-koeln_en.html

¹⁰⁹ Там же.

коммуникации, отложенная реакция на кризисное событие дискредитирует имидж правительства, показывая неуверенность действий¹¹⁰. Примечательны и официальные заявления Федерального ведомства уголовной полиции Германии, в котором отмечается, что коренные немцы совершают не меньше преступлений, чем иммигранты, а может, и больше¹¹¹.

Авторитетные политики распространили предположение об организованном и спланированном характере беспорядков¹¹², что несет собой смысл частичного снятия ответственности за происходящее. «Когда собираются такие толпы, оказывается, что это было каким-либо образом организовано. Никто не может сказать, что это не было согласовано или подготовлено», - заявил министр юстиции ФРГ.

По отношению к беженцам правительство заняло ряд позиций. С одной стороны, предпринята попытка защитить большинство беженцев от возрастающей нетерпимости и агрессии к ним со стороны общества. Распространяются заявления о том, что будет неправильно относиться ко всем, как к преступникам¹¹³. Подчеркивается жертвенный образ беженцев, используется концепт миролюбивого «большинства»¹¹⁴. Одновременно с этим демонстрируется крайне категоричное отношения к нарушителям порядка. Тем самым отделяя невиновных от преступников.

¹¹⁰ Massive demonstration of solidarity // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2015/11_en/2015-11-16-anschlaege-reaktionen_en.html (дата обращения: 22.04.2017)

¹¹¹ А. П. Кошкин. Миграционный кризис в Европе // [Электронный ресурс] URL: <http://www.rea.ru/ru/Documents/Antiterror/Vestnik6.pdf>

¹¹² Angela Merkel demands the full force of the law // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2015-01-05-merkel-zu-koeln_en.html (дата обращения: 22.04.2017).

¹¹³ Там же.

¹¹⁴ Deportation law to be tightened // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2015-01-05-merkel-zu-koeln_en.html (дата обращения: 22.04.2017).

После беспорядков в городе Кельн¹¹⁵ в правительственной коммуникации особое значение приобретает тема сокращения числа беженцев. Правительство стало выступать за принятие активных мер по снижению потока беженцев, демонстрировать более низкие показатели по сравнению с недавним временем¹¹⁶. «Канцлер хочет существенно сократить число беженцев», - скандируют заголовки сообщений на официальных сайтах правительства¹¹⁷.

Ряд министров заявили, что все преступники будут значительно быстрее депортированы из страны¹¹⁸. «Это жесткая реакция, но это правильный ответ государства тем, кто считает, что они могут искать защиты здесь, а затем совершают преступления в нашей стране без ущерба для их присутствия здесь», - заявил федеральный министр внутренних дел Томас де Мезьер¹¹⁹. Бывший федеральный министр иностранных дел Штайнмайер демонстрирует, что правительство не намерено принимать беженцев так же активно, как в 2015 году¹²⁰.

С помощью данного коммуникативного приема осуществляется демонстрация совпадения интересов власти и общества, принятия стороны общественности в кризисной ситуации.

¹¹⁵ Deportation law to be tightened // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2016-01-18-flucht-und-asyl-aktuell_1_en.html (дата обращения: 22.04.2017).1

¹¹⁶ Chancellor wants to tangibly reduce refugee numbers // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2016-01-11-konsequenzen-nach-koeln_en.html (дата обращения: 22.04.2017).

¹¹⁷ Там же

¹¹⁸ Chancellor wants to tangibly reduce refugee numbers // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2016-01-18-flucht-und-asyl-aktuell_1_en.html (дата обращения: 22.04.2017). 1

¹¹⁹ Chancellor wants to tangibly reduce refugee numbers // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/01_en/2016-01-11-konsequenzen-nach-koeln_en.html (дата обращения: 22.04.2017).

¹²⁰ Там же.

Наблюдается увеличение заявлений правительства, демонстрирующих активную работу по защите внешних границ Европы, искоренению нелегальной миграции, борьбе с причинами, которые заставляют людей покидать свои дома¹²¹. «Мы работаем над способами» заметно и устойчиво сократить число беженцев, при этом будем продолжать помогать тем, кто действительно нуждается в нашей защите», - сообщается на сайте правительства¹²².

Правительство Германии в лице А. Меркель уверенно заявляет о продолжении своего курса, подчеркивая будущие выгоды: «Я абсолютно уверена, что путь, который я выбрала - это единственно верный. Я также могу сократить число беженцев»¹²³. В центр внимания правительства, общества и беженцев становится интеграция¹²⁴.

В ситуации обострения кризиса федеральные министры выражают поддержку курса А. Меркель¹²⁵ и подчеркивают цель правительства по снижению числа беженцев. При этом стоит отметить, что в условиях активизации процесса интеграции, правительство демонстрирует намерения защищать права и оказывать поддержку как населению, так и беженцам¹²⁶. Увеличивается число обращений к беженцам, потенциальным работодателям,

¹²¹ Там же.

¹²² Continuing along the European Path // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Regierungserklaerung/2016-02-17-regierungserklaerung-merkel_en.html (дата обращения: 23.04.2017).

¹²³ Там же.

¹²⁴ Thanks to refugee helpers // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/04_en/2016-04-18-merkel-bei-thw-bbk_en (дата обращения: 23.04.2017).

¹²⁵ Effective steps needed to protect Europe's external borders // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/03_en/2016-03-14-fluechtlinge-europa_en.html (дата обращения: 23.04.2017).

¹²⁶ Там же.

демонстрирующих необходимость и выгоду участия в двустороннем процессе интеграции, а также гарантию защиты прав¹²⁷.

Наряду с принятием федерального закона об интеграции¹²⁸, требующего участия всех сторон, в обществе сохраняется определенная доля напряженности, обусловленная угрозами безопасности. Для выполнения такой функции антикризисной коммуникации как «снятие напряженности», правительство Германии свои сообщения по теме интеграции сопровождает демонстрацией мер по усилению органов безопасности и по борьбе с терроризмом¹²⁹, также заявлениями о значительном сокращении числа беженцев¹³⁰ и прямыми призывами к терпению¹³¹.

Агитация среди беженцев в пользу участия в процессе интеграции происходит за счёт демонстрации риска лишения социальных льгот и выгод на основании принятых положений закона¹³². Особое значение в коммуникации правительства приобретает развитие и поощрение инициатив гражданского общества. На этом этапе правительство уделяет внимание такой целевой группе как молодежь. Анализ сообщений правительства показал увеличение частоты заявлений, отражающих работу органов власти в вопросе создания рабочих мест для молодежи¹³³. Для развития и поддержания

¹²⁷ Let's use the opportunities offered by digitalisation, says Chancellor // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/04_en/2016-04-12-forschungsgipfel-2016_en.html#e-europa_en.html (дата обращения: 25.04.2017).

¹²⁸ Там же.

¹²⁹ Angela Merkel announces first federal law on integration // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/04_en/2016-04-14-pressekonzernz-merkel_en.html (дата обращения: 25.04.2017).

¹³⁰ Там же.

¹³¹ Там же.

¹³² Integration Act is a milestone says Chancellor // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/05_en/2016-05-25-meseberg-gabriel-merkel-mittwoch_en.html#lernz-merkel_en.html (дата обращения: 25.04.2017).

¹³³ Post-Brexit impasse must be avoided // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/06_en/2016-06-27-brexit-montag_en.html (дата обращения: 25.04.2017).

добровольческих инициатив правительство часто обращается с благодарностью к волонтерам, работникам общественных организаций и административных органов. Также стоит отметить такой характер сообщений, где акцентируется внимание аудитории на примере большинства: «огромное количество людей оказывает помощь своей стране и беженцам». Правительство также аргументирует свою позицию примерами выгоды от успешной интеграции, которые страна получила в своем прошлом опыте¹³⁴.

В коммуникации с беженцами правительство также использует этот метод, приводя в пример успешное прохождение интеграционных курсов многими беженцами¹³⁵.

Процесс интеграции беженцев в общество требует увеличения финансовых расходов, что вызывает многие вопросы, неодобрение в обществе. В 2016 году наблюдался рост тревожности, связанный с возможным повышением налогов, ухудшением экономического положения в стране, социальной несправедливостью. На что правительство отреагировало соответствующими заявлениями о крепком экономическом положении страны, отсутствии финансовых заимствований: «Людам в Германии никогда не было так хорошо». Также апеллируя к жертвенному образу беженцев: «Это деньги, потраченные самым необходимым образом». А. Меркель заявила, что правительство работает для всех, а не только для беженцев¹³⁶.

¹³⁴ Reconciling the imperatives of freedom and security // [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/07_en/2016-07-28-bundestkanzlerin-sommerpressekonferenz_en.html (дата обращения: 25.04.2017).

¹³⁵ Integration Act to support and challenge // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/07_en/2016-05-25-integrationsgesetz-beschlossen_en.html (дата обращения: 28.04.2017).

¹³⁶ ANGELA MERKEL WELCOMES BARACK OBAMA // Bundespräsidialamt [Электронный ресурс] URL: https://www.bundestkanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/04_en/2016-04-22-hannover-messe-obama_en.html (дата обращения: 10. 04.17).

Кроме того, правительство активно связывает процесс интеграции с созданием новых рабочих мест, что может иметь цель оказать благоприятное воздействие на восприятие населением курса правительства¹³⁷.

На ряду с поддержкой населения, правительство Германии демонстрирует одобрение своего курса мировыми лидерами¹³⁸.

Таким образом, на основании официальных заявлений правительства по вопросам миграционного кризиса, можно выделить самые упоминаемые направления тем, которые фигурируют в процессе коммуникации государства и аудитории: призывы к толерантности, терпимости, объединению, финансирование миграционного курса правительства, вопросы обеспечения безопасности и уровня безработицы, анти-иммигрантские настроения, изменения в законодательстве, интеграционная программа правительства.

Официальные заявления правительства ориентированы больше на население страны. Частота сообщений, обращенных к беженцам, увеличивается в период обострения кризисных ситуаций и на этапе активной реализации интеграционного курса правительства. Осуществляются информационная, агитационная, убеждающая, пропагандистская функции правительственной коммуникации. На ряду с информационно-воспитательным характером обращения правительства к беженцем в начале кризиса, по мере реализации практических действий миграционного курса сообщения приобретают также принуждающий характер.

В связи с определенными факторами, характеризующими пребывание беженцев в Германии (отсутствие знаний немецкого языка, доступа к телевидению) перед правительством Германии встала задача наладить с ними коммуникацию. Помимо сотрудников и волонтеров центров размещения, печатных раздаточных материалов, для информирование огромного потока

¹³⁷Там же

¹³⁸ Focussing on the economy and civil society // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: https://www.bundeskanzlerin.de/Content/EN/Artikel/2016/09_en/2016-09-27-malaysischer-pm-bei-merkel_en.html (дата обращения: 28.04.2017).

беженцев правительство Германии целесообразно использует современные информационные технологии – Интернет.

Во всех центрах размещения беженцев и местах их проживания по плану предусматривается доступ к сети Интернет. Однако, по разным причинам организаторам не всегда удается вовремя предоставить беженцам доступ к интернету¹³⁹. Для решения этой проблемы распространяется информация о том, как люди могут решить этот вопрос самостоятельно и начать пользоваться мобильным интернетом, интернетом в общественных местах, наладить доступ к интернету в местах проживания¹⁴⁰. Разработан специальный сайт¹⁴¹, где можно найти информацию о местах с открытым доступом к WiFi в каждом районе.

Даже при налаженном доступе к интернету, беженцам необходимо предоставить конкретные источники цифровой информации, которые могут быть им полезны. Для этих целей разработана брошюра «Добро пожаловать в Германию»¹⁴², доступная на 13 языках, где правительство предлагает самую необходимую в начале пребывания в стране информацию и дает список источников информации разного характера. «Вам не следует забывать, что не все предложения в Интернете являются заслуживающими доверия и честными... И, напротив, заслуживающими особого доверия являются сайты министерств, ведомств и органов власти»¹⁴³, - сообщается в брошюре.

В условиях меняющейся социальной ситуации, органы власти адаптируют информацию, представленную на официальных источниках, как

¹³⁹ Guide for refugees Getting internet access // The Federal Cancellor [Электронный ресурс] URL: <http://www.br.de/mediathek/video/sendungen/nachrichten/guide-refugees-internet-100.html#&time=> (дата обращения: 26.04.2017).

¹⁴⁰ Там же.

¹⁴¹ Free hotspots // [Электронный ресурс] URL: <http://freie-hotspots.de/> (дата обращения: 26.04.2017).

¹⁴² Добро пожаловать в Германию. Информация для мигрантов // BAMF [Электронный ресурс] URL: http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/RU/Publikationen/Broschueren/willkommen-in-deutschland-ru.pdf?__blob=publicationFile (дата обращения: 26.04.2017).

¹⁴³ Там же.

для прибывающих людей, так и для населения Германии. В данном параграфе определены и проанализированы официальные сайты ведомств органов государственной власти, предоставляющие информацию по вопросам миграционного кризиса, а также социальные медиа для беженцев.

Правительство предлагает для ознакомления с необходимой информацией по миграционному кризису следующие источники:

- Сайт федерального ведомства по делам миграции и беженцев¹⁴⁴

На сайте представлен отдельный раздел, посвященный иммиграции, на английском, немецком, русском, турецком языках. Представлена информация и советы о том, где можно получить подробную информацию по различным темам, предложения интеграционных курсов, законодательные акты о пребывании в Германии, информация об образовании, работе, здравоохранении. «Это предложение поможет как можно быстрее почувствовать себя в Германии как дома», - сообщается на сайте.

В сообщениях транслируется обязательство соблюдать правила политического и правового порядка, изучать язык и проходить интеграционные курсы. «Если Вы хотите жить в Германии, Вы должны выучить немецкий язык. Это важно для того, чтобы найти работу, заполнять формуляры, помогать своим детям, знакомиться с новыми людьми», - сообщается на сайте¹⁴⁵. Также в данном блоке содержится информация, направленная на население Германии. Всячески выражается одобрение гражданской активности и общественно-полезной деятельности, отражается выгода от участия в процессе интеграции, например, в виде возможности проявления собственных талантов и способностей, получение личностного и профессионального развития, демонстрируется одобрение активной гражданской позиции.

¹⁴⁴ Федеральное ведомство по вопросам миграции и беженцев // [Электронный ресурс] URL: www.bamf.de/ehgattennachzug (дата обращения: 26.04.2017).

¹⁴⁵ Federal Office for Migration and Refugees // [Электронный ресурс] URL: <http://www.bamf.de/EN/Startseite/startseite-node.html> (дата обращения: 26.04.2017).

- Сайт федерального министерства внутренних дел¹⁴⁶

Сайт также содержит блок «Миграция и интеграция». Информация, представленная на немецком и английском языках, подкреплена выдержками из законодательных актов и отражает причины увеличения иммиграционных потоков, принципы и аргументацию (на основании положений законов) общей миграционной политики государства, принципы интеграции, предоставления убежища, борьбы с нелегальной миграцией, программы гуманитарной помощи¹⁴⁷». Закон о предоставлении убежища имеет особый приоритет в Германии», - сообщается на сайте.

Таким образом, информация направлена как на беженцев, так и на местное население. С одной стороны, происходит информирование беженцев о законах Германии, а с другой – демонстрация работы правительства и аргументация принятой миграционной политики.

- Сайт федерального агентства по гражданскому образованию¹⁴⁸

Задача портала заключается в содействии пониманию политических вопросов, укреплении демократического сознания и готовности к политическому сотрудничеству. Деятельность агентства основана «на принципах непредвзятости и фактической аргументации». В информационном блоке о миграции и беженцах, представлены семинары на тему миграции как для беженцев, так и для населения Германии. Примером может послужить семинар, в котором миграция в Германии представляется как «нормальное явление в рамках мировой истории», которое является «основой обычных социальных изменений». Семинары представлены на немецком и арабском языках.

¹⁴⁶ The Federal Ministry of the Interior // [Электронный ресурс] URL: http://www.bmi.bund.de/EN/Home/home_node.html (дата обращения: 26.04.2017).

¹⁴⁷ Migration and integration // [Электронный ресурс] URL: http://www.bmi.bund.de/EN/Topics/Migration-Integration/migration-integration_node.html (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁴⁸ Demokratie in Deutschland 2 // [Электронный ресурс] URL: <http://www.bpb.de/lernen/digitale-bildung/werkstatt/233297/demokratie-in-deutschland-2-livestream-fuer-syrische-gefluechtete> (дата обращения: 23.04.2017).

Описание проблемы беженцев сопровождается сюжетами об их жизни и преследованиях¹⁴⁹, таким образом, наблюдается апелляция к эмоциям, подчеркивание жертвенного образа беженцев с целью вызвать более благоприятное к ним отношение. «Они бегут от войны, голода, нищеты и преследований», - сообщается на сайте.

На сайте освещаются дискуссии на тему преступлений, совершенных беженцами. На ряду с этим приводятся статистики, согласно которым беженцы совершают гораздо меньше преступлений по сравнению с жителями Германии¹⁵⁰.

Часть материалов предлагается в таком формате: «Права беженцев в Германии простым языком», «Простая политика: убежище и беженцы» и сопровождаются иллюстрациями для облегчения восприятия материала¹⁵¹.

- Сайт государственного центра политического образования¹⁵²

Имеет страницы Facebook, Twitter, YouTube, Instagram. Язык материалов – немецкий, однако, стоит отметить, что материалы изложены «простым языком» для облегчения понимания (отмечено на сайте) в сочетании с иллюстрациями¹⁵³. Целью коммуникативной деятельности организации является привлечение аудитории к диалогу, развитие осведомленности и интереса в отношении политической жизни страны.

Сайт содержит информацию как по актуальным политическим вопросам, так и об историческом развитии законодательной и правовой

¹⁴⁹ Schwul, verfolgt, geflohen // [Электронный ресурс] URL: <http://www.bpb.de/gesellschaft/gender/homosexualitaet/223555/schwul-verfolgt-geflohen> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵⁰ Terroranschläge und die anhaltende Diskussion um kriminelle Geflüchtete // ВРВ[Электронный ресурс] URL: <http://www.bpb.de/gesellschaft/migration/kurzdossiers/242696/diskussion-um-kriminelle-gefluechtete> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵¹ Flucht und Asyl // ВРВ[Электронный ресурс] URL: <http://www.bpb.de/politik/grundfragen/informationen-in-leichter-sprache/226092/flucht-und-asyl> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵² Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg // LPB [Электронный ресурс] URL: http://www.lpb-bw.de/alleprodukte.html?&no_cache=1 (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵³ Unterrichtsmaterial für Orientierungskurse // [Электронный ресурс] URL: [http://www.lpb-bw.de/995.html?backPID=993&&tt_products\[product\]=3230](http://www.lpb-bw.de/995.html?backPID=993&&tt_products[product]=3230) (дата обращения: 23.04.2017).

системы Германии, разъяснения тех или иных ситуаций и законодательных актов. Особое внимание уделяется теме миграции и интеграции беженцев, волонтерскому движению. Подробно объясняются причины миграции и способы борьбы с ней. В открытом доступе находятся данные, статистики, исследования по вопросам миграции, информация о планируемых и прошедших мероприятиях в области интеграции. Предлагается программа «Помощь беженцам через гражданское участие и гражданское общество», которая предусматривает различные меры для интеграции и развитие волонтерства. Предлагаются учебные материалы для изучения миграции в школах, семинарские программы для обучения волонтеров, брошюры по принципам работы с беженцами («Жить вместе», «Иммиграция в Германию», «Мусульмане в Германии», «Научиться терпимости», «Политика в картинках», «Истории 40 иммигрантов», «Мы – новые»).

Как отмечается на сайте организации, мероприятия центра готовят беженцев к жизни в Германии, помогают открыть дорогу к образованию, обучению и профессиональной деятельности, период адаптации, обосноваться и найти свой путь в новой среде, разбавить напряженность и конфликты.

- Информационный портал политического образования¹⁵⁴

Портал содержит информацию как для беженцев, так и для граждан Германии и предлагает такие раздела как «Факты против предрассудков», «Жить вместе в Германии», «Факты о кризисе беженцев». Предоставляется информация о проектах помощи беженцам, объясняется, как можно к ним приобщиться и внести свои предложения.

Стоит отметить, что правительство инициирует конкурсы по проектам интеграции, стимулируя интерес населения к этому процессу.

- Сайт федерального агентства по вопросам труда¹⁵⁵

¹⁵⁴ Flüchtlingshilfe - Projekte, Kampagnen // [Электронный ресурс] URL: <http://www.politische-bildung.de/fluechtlingspolitik.html#c7010> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵⁵ BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT // [Электронный ресурс] URL: www.arbeitsagentur.de (дата обращения: 23.04.2017).

Правительство предлагает различные порталы поиска работы, с целью трудоустройства с учетом знания языка, квалификации и возможностей соискателя. «При этом мы ориентируемся на те темы, которые важны для клиентов из-за рубежа», -сообщается на сайте. Информация представлена на немецком, английском, французском, арабском языках¹⁵⁶. Специальный раздел для людей, прибывших из-за границы предлагает языковые и интеграционные курсы, стажировки, услуги по подтверждению квалификации, развитию бизнеса, разъясняются правовые вопросы. Стоит отметить, что получившим статус беженца предоставляется возможность пользоваться упрощенным поиском места занятости.

Кроме того, в рамках данной онлайн-платформы существует отдельная программа, ориентированная на интеграцию на рынок труда молодежи – беженцев до 25 лет¹⁵⁷. А также отдельное предложение, направленное на работодателей, которым предлагается «самый быстрый поиск новых сотрудников»¹⁵⁸.

Сообщения на сайте носят информационный характер, однако предложение программы языковых курсов и интеграции косвенно носит принуждающий характер. «Тот, кто хочет жить в Германии, должен принять участие в интеграционном курсе»¹⁵⁹, - сообщается на сайте.

¹⁵⁶Bundesagentur für Arbeit // [Электронный ресурс] URL: <https://www3.arbeitsagentur.de/web/content/DE/BuergerinnenUndBuerger/ArbeitundBeruf/ArbeitsJobsuche/ArbeitenDeutschland/Asylbewerber/Arabic/Detail/index.htm?dfContentId=L6019022DSTBAI791705> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵⁷ Angebot Perspektiven für junge Flüchtlinge // [Электронный ресурс] URL: <https://www3.arbeitsagentur.de/web/content/DE/BuergerinnenUndBuerger/ArbeitundBeruf/ArbeitsJobsuche/ArbeitenDeutschland/Asylbewerber/Detail/index.htm?dfContentId=L6019022DSTBAI819893> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵⁸ Der Arbeitgeber-Newsletter // [Электронный ресурс] URL: <https://www3.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Unternehmen/NewsletterService/index.htm> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁵⁹ So lernen Sie Deutsch // [Электронный ресурс] URL: <https://www.arbeitsagentur.de/fuer-menschen-aus-dem-ausland/deutsch-lernen-fuer-auslaender> (дата обращения: 23.04.2017).

- Видеоportal Федерального агентства занятости Verufe.tv¹⁶⁰

Целью проекта является помощь в карьерной ориентации и успешной интеграции беженцев на рынок труда Германии. Портал представляет сюжеты из жизни интернирующихся беженцев, охватывающие темы работы, карьеры, профессиональной подготовки и образования. Приводятся примеры успешной интеграции. Материал представлен на немецком языке с английскими субтитрами.

- Платформа федеральной добровольной службы¹⁶¹

Программа ориентирована на людей всех возрастов и привлекает людей к участию в различных волонтерских движениях для общего социального, экономического, интеграционного прогресса, предлагая выгоды в виде получения жизненного опыта, развития социальных и профессиональных навыков, получения карманных денег, вдохновения и поддержки. Также к участию в программе приглашаются беженцы.

Целью проекта является объединение как можно большего числа волонтеров.

- Консультационный онлайн-кабинет молодежной интеграционной службы¹⁶²

Молодежные миграционные службы (ММС) курируют молодых людей иммигрантского происхождения в возрасте от 12 до 27 лет в процессе их интеграции в Германии.

При этом к приоритетным задачам относятся: индивидуальная поддержка, профессиональные консультации, групповые и индивидуальные образовательные курсы, а также тесные контакты со школами и учебно-

¹⁶⁰ The Video Portal of the Federal Employment Agency // [Электронный ресурс] URL: <http://www.berufe.tv/en/> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁶¹ Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben // [Электронный ресурс] URL: <https://www.bundesfreiwilligendienst.de> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁶² JUGENDMIGRATIONSDIENSTE // [Электронный ресурс] URL: <https://www.jugendmigrationsdienste.de/ru/> (дата обращения: 23.04.2017).

производственными предприятиями, поощрения участия в интеграции. Ключевым пунктом является языковая, образовательная, профессиональная и социальная интеграция.

ММС помогают найти свое место в социуме Германии. В случае проблем в школе, поисков образовательного учреждения или же при возникновении вопросов в связи с формальностями сопровождают молодых мигрантов на их пути.

Целевые группы: дети, молодежь и взрослые иммигрантского происхождения от 12 до 27 лет. Родители детей и молодежи иммигрантского происхождения, в частности в вопросах обучения/образования их детей.

С аналогичным характером информации правительство предлагает также еще несколько сайтов органов государственной власти:

- Федеральное министерство по делам семьи, пожилых людей, женщин и молодежи: www.bmfsfj.de
- Информационная система по признанию иностранных документов об образовании: www.anabin.de
- Консультационный центр: www.jugendmigrationsdienste.de
- Федеральный совет по иммиграции и интеграции: www.bundesintegrationsrat.de

Помимо официальных государственных сайтов, для беженцев в Германии представлены средства массовой информации, которые адаптированы под нужды данной аудитории.

На сайте общественной телерадиокомпании Германии ARD представлен портал «Обзор помощи беженцам»¹⁶³ (refugees.ARD.de) на немецком, арабском, английском языках. Портал содержит следующие материалы.

¹⁶³ Guide for refugees // ARD [Электронный ресурс] URL: http://www.ard.de/home/ard/guide-for-refugees-wegweiser-fuer-fluechtlinge/Guide_for_refugees/2214428/index.html (дата обращения: 23.04.2017).

Руководство для беженцев и информацию для заинтересованных жителей Германии¹⁶⁴. В руководстве собрана информация о телевидении и радио на арабском и английском языках, которые будут полезны для беженцев, в том числе для детей.

В разделе «Первые шаги» представлены такие информационные блоки как «Понимание этой страны и ее народа», «Вещи, которые необходимо знать», «Убежище и поиск жилья», «Повседневная жизнь: от автобусных билетов до WIFI», «Прибытие: что дальше?» «Активный отдых и волонтерство». Беженцам объясняют правила дорожного движения¹⁶⁵, как получить доступ к Интернету, как пользоваться общественным транспортом, какие существуют возможности для заработка¹⁶⁶, где можно заниматься спортом и чем можно заняться в свободное время¹⁶⁷. Также разъясняется каким образом можно получить медицинскую помощь.

В руководстве доступны бесплатные начальные языковые курсы, в рамках которых разработаны специальные «медленные» новости Германии и сериалы на немецком языке, информация о способах получения образования.

Некоторые материалы, такие как «Раздельный сбор мусора», «Обязательное образование для детей», «Правила поведения в общественных местах и при личном общении», сопровождаются пошаговыми инструкциями с иллюстрациями¹⁶⁸.

¹⁶⁴ Там же

¹⁶⁵ Guide for Refugees - BR.de Basic traffic signs // [Электронный ресурс] URL: <http://www.ardmediathek.de/radio/Guide-for-Refugees-BR-de/Basic-traffic-signs-16-10-2015/BR-de/Video-Podcast?documentId=31140366&bcastId=30927050> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁶⁶ Guide for Refugees // [Электронный ресурс] URL: <http://www.ardmediathek.de/radio/Guide-for-Refugees-BR-de/Working-in-Germany-18-09-2015/BR-de/Video-Podcast?documentId=30927080&bcastId=30927050> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁶⁷ Activities and volunteer opportunities for refugees // DW [Электронный ресурс] URL: <http://www.dw.com/en/activities-and-volunteer-opportunities-for-refugees/a-18735479> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁶⁸ Germany and its people // [Электронный ресурс] URL: <http://www.br.de/fernsehen/ard-alpha/sendungen/punkt/germany-understand-country-people-100.html> (дата обращения: 23.04.2017).

Значительное внимание уделено разъяснению ценностей и законов немецкого общества. Об этом свидетельствуют информационные блоки, посвященные уважению различий, уважению прав женщин и детей, необходимости разрешения на работу, правилам поведения в общественных местах, при личном общении, соблюдению чистоты и порядка¹⁶⁹.

В рамках программы «Первые шаги» для беженцев было разработано мобильное приложение «Прибытие»¹⁷⁰, доступное на немецком, английском, арабском и других языках.

Руководство для первых недель пребывания в Германии дает ответы на практические вопросы повседневной жизни, на вопросы о процедурах предоставления убежища, образовании и работе, предоставляет возможность изучения немецкого языка.

Разработано приложение «Визуальный словарь»¹⁷¹ на немецком и арабском языках для изучения немецкого беженцами, и для облегчения работы волонтеров. На сайте предлагается бесплатный Интернет-курс немецкого языка для начинающих, также в формате оффлайн-приложений для смартфонов.

В разделе «Моя история» размещены сюжеты о жизни беженцев в Германии, их истории переселения, примеры успешной интеграции¹⁷².

¹⁶⁹ 10 things to know when you come to Germany // DW [Электронный ресурс] URL: <http://www.dw.com/en/10-things-to-know-when-you-come-to-germany/g-18735382> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁷⁰ ANKOMMEN A guide for your first weeks in Germany // [Электронный ресурс] URL: <https://ankommenapp.de/?lang=en> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁷¹ Bildwörterbuch // [Электронный ресурс] URL: http://www.ard.de/home/ard/guide-for-refugees-wegweiser-fuer-fluechtlinge/Bildwoerterbuch_Deutsch/2255578/index.html (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁷² WDR // [Электронный ресурс] URL: <http://reportage.wdr.de/einjahrdeutschland-arabisch#14982> (дата обращения: 23.04.2017).

Специальный раздел для детей беженцев содержит развлекательные программы, игровые программы изучения языка, мультфильмы на немецком с арабскими субтитрами, истории детей-беженцев¹⁷³.

Кроме информации для беженцев, на портале также присутствует обращение к немецким гражданам, в виде материалов для жителей Германии под общим названием «Как я могу помочь?» и «Новости и справочная информация о кризисной ситуации беженцев в регионах» (на немецком языке)¹⁷⁴.

До недавнего времени в Германии не осуществлялась какая-либо централизованная координация множества проектов и инициатив по помощи беженцам¹⁷⁵. Портал ARD предлагает список множества проектов и инициатив волонтерской помощи в регионах¹⁷⁶.

«Растущее число беженцев привело к огромной волне отзывчивости в Германии. Многие добровольцы проявляют инициативу, чтобы помочь», сообщается на сайте.

Также гражданам Германии адресованы такие информационные блоки как «Факты и аргументы о беженцах», содержащие информацию:

- против слухов о беженцах, где разрушаются распространенные мифы о том, что «немецкие муниципалитеты перегружены», «беженцы получают больше социальных денег, чем немецкие граждане», «среди беженцев одни мужчины», «Германия хочет спасти всех», «беженцы отнимают рабочие

¹⁷³ Seeking Refuge all Clips (Sammelband) // [Электронный ресурс] URL: <http://www.planet-schule.de/sf/php/sendungen.php?sendung=9130> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁷⁴ News und Hintergründe zur Flüchtlingskrise aus der Region // ARD [Электронный ресурс] URL: http://www.ard.de/home/ard/guide-for-refugees-wegweiser-fuer-fluechtlinge/Situation_in_den_Bundeslaendern/2216358/index.html (дата обращения: 28.04.2017).

¹⁷⁵ Wie und wo können Sie Flüchtlingen helfen? // [Электронный ресурс] URL: <http://www.ndr.de/nachrichten/Wie-und-wo-koennen-Sie-Fluechtlingen-helfen.fluechtlingshilfe146.html> (дата обращения: 28.04.2017).

¹⁷⁶ Informationen für Helfer // ARD [Электронный ресурс] URL: http://www.ard.de/home/ard/guide-for-refugees-wegweiser-fuer-fluechtlinge/Uebersicht_Hilfe_fuer_Fluechtlinge/2217144/index.html (дата обращения: 28.04.2017).

места», «в Германии не хватает жилья для беженцев». Статьи подкреплены фактами, исследованиями, опросами, опровергающими данные слухи.

- аргументы против вражды, цифры и факты о кризисе.

Кроме того, информационный блок для заинтересованных жителей Германии содержит ряд сюжетов «Почему я помогаю?», рассказывающих истории добровольцев, их мотивацию и взгляд на ситуацию. «Если жизнь человека находится под угрозой и у меня есть шанс помочь, то я сделаю это. Эти люди прошли через безумие! Мы можем помочь им. Это доставляет большое удовольствие», - волонтер Лена¹⁷⁷.

В информационном блоке для заинтересованных волонтеров есть файлы-брошюры на немецком и арабском языках с информацией о портале и руководстве для беженцев, которые можно напечатать и распространять среди беженцев с целью повышения осведомленности об источниках необходимой информации¹⁷⁸. Более того, для беженцев, у которых нет доступа к интернету, созданы специальные документы «Радио для беженцев в формате PDF» с актуальными новостями Германии, которые также можно распространять на печатных носителях.

Среди информационных медиа каналов, доступных в сети Интернет и поддерживаемых государственными органами власти Германии, можно также выделить следующие:

- Радио для беженцев COSMO.WDR¹⁷⁹

Последние новости в Германии и мире освещаются на английском, арабском, немецком языках. Распространяется информация о здравоохранении, правовых вопросах, социальной интеграции и волонтерской помощи, развлечениях и культурных мероприятиях. Для

¹⁷⁷ Warum wir Flüchtlingen helfen // [Электронный ресурс] URL: <http://www.br.de/puls/themen/welt/fluechtlingshelfer-why-i-help-100.html> (дата обращения: 30.04.2017).

¹⁷⁸ GUIDE FOR REFUGEES // ARD [Электронный ресурс] URL: http://www.ard.de/download/2251490/Aushang_fuer_Fluechtlingsunterkuenfte.pdf (дата обращения: 30.04.2017).

¹⁷⁹ Cosmo.tv // [Электронный ресурс] URL: <http://www1.wdr.de/radio/cosmo/programm/refugee-radio/refugee-radio-112.html> (дата обращения: 30.04.2017).

беженцев, у которых нет постоянного доступа к интернету, предусмотрена возможность для скачивания материалов.

- Телевидение COSMO tv¹⁸⁰

Канал имеет информационную и развлекательную направленность.

Язык: английский.

- Телевидение WDRforyou¹⁸¹

Цель телеканала WDRforyou – предоставить беженцам в Германии информацию, доступ к развлечениям и возможность приобщиться к жизни в Германии. Материал представлен в основном на немецком языке, но с арабскими субтитрами. Также встречаются материалы на немецком языке и с немецкими субтитрами, с целью «более эффективного изучения языка».

Канал предоставляет сюжеты о том, как правильно пользоваться бытовыми приборами, содержать жилище и одеваться в немецком обществе, а также сюжеты о жизни беженцев в Германии, примеры успешной интеграции, программы для изучения немецкого языка.

Телевидение WDRforyou имеет страницы на Facebook¹⁸² и Youtube¹⁸³ для более удобного пользования.

- Канал для изучения немецкого языка Deutsch lernen¹⁸⁴

Канал создан, чтобы помочь беженцам улучшить свои знания немецкого языка с помощью интересных упражнений, и тем самым содействовать интеграции.

¹⁸⁰ Cosmo.tv // [Электронный ресурс] URL: <https://www.facebook.com/cosmo.tv.wdr/> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁸¹ WDRforyou // [Электронный ресурс] URL: <http://www1.wdr.de/nachrichten/wdrforyou/index.html> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁸² WDRforyou // [Электронный ресурс] URL: <https://www.facebook.com/WDRforyou> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁸³ WDRforyou // [Электронный ресурс] URL: <https://www.youtube.com/channel/UCCLTfM5rbatSdc8n4KQE-Sg> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁸⁴ DW - Deutsch lernen // [Электронный ресурс] URL: <https://www.facebook.com/dw.learnerman> (дата обращения: 23.04.2017).

- Телеканал на Facebook «Новости для беженцев»¹⁸⁵

Новости для беженцев, которые проживают в Германии, Материал представлен на арабском языке с немецкими субтитрами и на немецком с арабскими субтитрами.

- Онлайн платформа «Join»¹⁸⁶

По инициативе Федерального министерства внутренних дел Германии создана онлайн платформа «Join» для интеграции беженцев на рынок труда. Материалы представлены на английском, немецком, арабском языках и направлены на две категории людей: беженцев и работодателей.

Для постоянного трудоустройства в Германии необходимо иметь ряд разрешений, которых у большинства беженцев нет. К кратковременным стажировкам предъявляется меньше требований. Целью этой инициативы является содействие быстрой интеграции беженцев на рынке труда и снижение препятствий на пути к трудоустройству, таких как языковой барьер, низкий уровень квалификации, нюансы нормативно-правовой базы и различия представлений о культуре труда.

Платформа предлагает широкий спектр возможностей дистанционного обучения, в том числе изучение немецкого языка.

С другой стороны, работодателям предлагается внести важный вклад в процесс интеграции беженцев и демонстрируются выгоды от участия в проекте: проект предлагает работодателям заведомо подходящих кандидатов на позиции и дает возможность закрыть свободные позиции.

- Онлайн платформа «Zanzu. Мой организм в словах и картинках»¹⁸⁷

¹⁸⁵ SWR news for refugees // [Электронный ресурс] URL: https://www.facebook.com/SWR.news.for.refugees/?fref=pb&hc_location=profile_browser (дата обращения: 2017).

¹⁸⁶ JOIN // [Электронный ресурс] URL: <http://www.join-now.org/about-join/> (дата обращения: 23.04.2017).

¹⁸⁷ Zanzu // [Электронный ресурс] URL: <http://www.zanzu.be> (дата обращения: 23.04.2017).

По инициативе Федерального центра медицинского образования и Центра сексуального здоровья Германии в январе 2016 года, после громких массовых беспорядков в канун Рождества, был создан проект «Zanzu. Мой организм в словах и картинках», целью которого является половое образование беженцев и интеграция в немецкое общество. На тринадцати языках с помощью текста, аудио и графических изображений рассказывается обо всех стадиях романтических отношений, равенстве полов, сексуальной ориентации, медицинских услугах, правовых и законодательных аспектах вопроса.

- Онлайн платформа «Интеграция через спорт»¹⁸⁸

Правительство Германии выступает за то, что спорт может объединить людей из разных социальных, независимо от их религиозных и культурных традиций. С этой целью создана федеральная программа «Интеграция через спорт». Платформа информирует беженцев о возможности участия в спортивных мероприятиях, что способствует расширению социального и культурного взаимодействия населения.

Принципы программы: через программу правительство поощряет взаимодействие между беженцами и местными жителями на любом уровне в ходе организованных спортивных мероприятий, проявляет индивидуальную поддержку, вдохновляет местных жителей и беженцев на участие в интеграции

Описав каналы, посредством которых правительство осуществляет коммуникацию с аудиторией, можно сделать следующие выводы.

Одной из важных задач коммуникации правительства посредством новых медиа является интеграция беженцев в немецкое общество. Исходя из анализа источников информации и правительственных программ, основными элементами интеграции являются изучение немецкого языка,

¹⁸⁸ Bundesstrategie des Programms Integration durch Sport // [Электронный ресурс] URL: https://cdn.dosb.de/user_upload/www.integration-durch-sport.de/Service/Info-Material/Bundesstrategie_des_Programms_Integration_durch_Sport.pdf (дата обращения: 2017).

законодательства и ценностей общества, трудовая интеграция, межкультурная коммуникация, поддержка гражданских инициатив, в том числе привлечение к сотрудничеству работодателей. Стоит отметить, что в интеграционных программах правительство особенно выделяет некоторые целевые группы беженцев (дети, молодежь) и населения, (волонтеры, потенциальные работодатели).

Политическая коммуникация, осуществляемая посредством сайтов государственных ведомств, онлайн-платформ проектов, платформ социальных медиа имеет следующие задачи: информирование целевых групп, привлечение внимания общественности к процессу интеграции, повышение социальной значимости интеграции, продвижение и поддержка гражданских инициатив, привлечение к сотрудничеству партнеров.

Концепция коммуникации: развитие и распространение информационной службы, предложение выгод для различных целевых групп, подготовка и публикация эмоциональных историй успеха, подчеркивание достижений интеграционных программ, отслеживание социальной ситуации и адаптация под нее.

Проведенный анализ официальных заявлений, речей, интервью и комментариев представителей правительства по вопросам миграционного кризиса, а также каналов коммуникации правительства с аудиторией посредством новых медиа позволяет перейти к выводам относительно характера коммуникации правительства Германии.

Коммуникация правительства в период кризиса имеет цели легитимации государственного курса миграционной политики, снижения напряженности в обществе, распространения выгодных для осуществления курса ценностей и моделей поведения, формирования определенного заданного общественного мнения.

По результатам социальных опросов, проведенных национальной телерадиокомпанией ARD¹⁸⁹, главными темами, волнующими население Германии является миграционный кризис и связанные с ним проблемы. Больше всего население проявляет опасения по поводу роста безработицы и угрозы безопасности, чрезмерного влияния ислама, социальной справедливости, защиты мира. Так, растет доля населения, считающая, что приток мигрантов будет нести негативные последствия.

Сравнивая основную тематику коммуникации правительства в период миграционного кризиса и основные вопросы, волнующие немецкое общество, можно сделать о том, что правительство фокусирует внимание на этих темах.

Для достижения целей коммуникации правительство определяет основные вопросы, которые волнуют общество и дает на них ответы, определяет оценку и отношение к кризисной ситуации, поведение общественности и оказывает на эти факторы корректирующее действие посредством коммуникации.

В процессе коммуникации правительство задает основные параметры: что считается плохим, что хорошим, что является правильным, а что нет, устанавливая положительный и отрицательный полюс в восприятии ситуации общественностью.

Также можно выделить задачи коммуникации правительства Германии: акцентировать темы, важные для органов государственной власти, представлять проблему в нужном ракурсе, формировать благоприятное отношение к правительственным инициативам.

Можно выделить ряд приемов правительственной коммуникации Германии в условиях кризиса: пробуждение в аудитории определенных эмоций с помощью визуальных средств или словесных образов; апелляция к системе ценностей общества, фундаментальным понятиям (религия,

¹⁸⁹ Опрос: Пост канцлера ФРГ может перейти от Меркель к Шульцу // [Электронный ресурс] URL: <http://p.dw.com/p/2YvOd> (дата обращения: 2017).

конституция), историческим ошибкам прошлого; демонстрация совпадения интересов в период обострения кризисной ситуации; прием подмены стереотипов; увеличение интенсификации сообщений по важным для правительства темам; положительная оценка влияния притока беженцев; констатация силы, выгоды и возможностей; демонстрация поддержки авторитетных лиц и населения; демонстрация эффективности политического курса; выражение благодарности и похвалы.

Кризисная ситуация требует укрепления авторитета правительства. Поэтому для коммуникации органов власти Германии характерно представление ситуации в положительных тонах.

Для дискредитации действий противников правительственного курса используется метод создания негативного имиджа политического противника посредством эмоционального влияния, поскольку такие сообщения легче усваиваются и дольше хранятся в памяти.

Осуществляются информационная, агитационная, убеждающая, пропагандистская функции правительственной коммуникации. На ряду с информационно-воспитательным характером коммуникации с беженцами в начале кризиса, по мере реализации практических действий миграционного курса сообщения приобретают также характер принуждения.

Заключение

В связи с Европейским миграционным кризисом сообщество Европы столкнулось с рядом проблем социального, экономического и гуманитарного характера, периодически вызывающих эскалацию напряженности и конфликтности в обществе. С учетом того, что ситуация в странах Ближнего и Среднего Востока по-прежнему носит чрезвычайно острый характер, есть все основания полагать, что в ближайшей перспективе миграционный кризис будет и дальше развиваться. Во избежание подрывания политических основ. Различные эффекты кризиса требуют определенной реакции со стороны правительства с целью уменьшения противоречий в обществе – кризисных коммуникаций.

В первой главе данной дипломной работы изучено понятие государственной коммуникации – рассмотрены ее основные цели, задачи и функции. В рамках понятия государственной коммуникации в данной главе разбираются теоретические подходы к понятию кризисных коммуникаций власти и общества. Особое внимание уделяется правилам эффективной кризисной коммуникации и коммуникативным стратегиям для разрешения кризиса.

Во второй главе работы произведен анализ коммуникаций правительства в условиях миграционного кризиса на примере ФРГ. Изучены

официальные каналы коммуникации правительства Германии в новых медиа по вопросам миграционного кризиса с главными целевыми группами с целью определения основных характеристик информационной политики государства. Исследование показало, что в процессе коммуникации правительство определяет основные темы и вопросы, которые волнуют целевые группы – причины напряженности, и дает на них ответы с целью снижения ее уровня; определяет оценку и отношение к кризисной ситуации, поведение общественности и оказывает на эти факторы корректирующее действие посредством коммуникации. Определены тактика и приемы коммуникации правительства относительно ключевых моментов в развитии миграционного кризиса, таких как: резкое увеличение миграционного потока, рост террористической угрозы и преступности, законодательные реформы и новые курсы миграционной политики, их финансирование, усиление оппозиционных настроений, насильственные действия, обусловленные ростом ксенофобии.

В условиях Европейского миграционного кризиса в процессе коммуникации правительства ФРГ особую роль приобретает интегрирующая функция, связанная с осуществлением такой государственной политики, которая бы учитывала интересы всех элементов общественной системы, мобилизационная, направленная на обеспечение легитимности существующего общественного порядка, получение поддержки и одобрения общества по поводу принимаемых управленческих решений; социализирующая, связанная с усвоением в процессе информационного обмена социально-политических норм, ценностей и традиций государства, повышением уровня политической компетентности целевых групп.

В процессе коммуникации правительство Германии предоставляет инструктирующую информацию, поддерживая гражданские инициативы. Так государство создает платформу для вовлечения общественности в процесс разрешения кризисной ситуации. Напряженность, обусловленная кризисом, снижается за счет предоставления государством адаптирующей информации

– это ответы на вопросы о причинах кризиса и мерах, его предотвращающих, демонстрация уверенности, выражение благодарности и поддержки. Коммуникация с целью восстановления и поддержание репутации органов государственной власти направлена на население страны, в то время как на беженцев ориентирован больше информационный и принудительный характер сообщений.

На основании исследования теоретических подходов к кризисным коммуникациям, можно сделать вывод о явно выраженных недостатках в информационной политике правительства Германии: отсутствие согласованности представителей правительства по части значимых решений и отсутствие оперативности коммуникации в условиях обострения кризисной ситуации.

Направления информационной политики – сферы общественных благ (социальное обеспечение, экономика и безопасность), распределение которых является первоочередной функцией любого суверенного государства.

В то же время очевидно, что для эффективной реализации миграционной политики и достижения заявленных целей необходима ее постоянная корректировка и совершенствование с учетом влияния как внешних, так и внутренних факторов развития миграционной ситуации.

Список использованной литературы

На русском языке

1. Абзалова Л.Ф. Правовые аспекты иммиграционной политики в странах Европейского Союза / Л.Ф. Абзалова // Четвертые Валентеевские чтения: Сборник докладов (Книга 2). - М.: МАКС-Пресс, 2005. - 266 с.
2. Базаркина Д. Ю. Коммуникационный менеджмент и стратегическая коммуникация в государственном управлении
3. Белозеров В.К. Смотри, слушай и удивляйся: Вооруженным силам нужна программа информационного обеспечения // Независимое военное обозрение. 2012. №32 (726).
4. Гавра Д. П. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2011. — 288 с.: ил.
5. Гавра Д.П. К переосмыслению категории кризисной коммуникации// Стратегические коммуникации в бизнесе и политике: материалы международной научной конференции. 2014. С. 23
6. Грызунова Е.А.. Модели кризисных коммуникаций и управления информацией в работе органов государственной власти. . — СПб.: Питер, 2011. — 288 с.: ил
7. Закаурцева Т, С. Гаврилова. Культурно-социальная интеграция мигрантов в Европейском союзе (На примере Германии, Великобритании, Дании). - МИД РФ, Редакция журнала «Международная жизнь». 2009 – 2017
8. Каширских О. Н. Политические партии Германии в контексте модернизации политической коммуникации. – Полис. Политические исследования. 2009. № 2. С. 108-129
9. Кельнер Х., Зофнер Х.-Г. Культурная глобализация в Германии // Многоликая глобализация / под ред. П. Бергера и С. Хантингтона. М., 2004.
10. Лукина М. М. Интернет-СМИ: теория и практика : учеб. пособие. — М. : Аспект Пресс, 2013.
11. Малыха Мария Игоревна. Новые вызовы для современной миграционной политики Европейского Союза // Studia Humanitatis. 2015. №4.

12. Мирошниченко А.А. Public relations в общественно-политической сфере. Провинциальная практика. - М.: Экспертное бюро, 1998. - 144 с
13. Морозова Е.Г. Политический рынок и политический маркетинг: концепции, модели, технологии. - М.: РОССПЭН, 1998. - 247 с., илл.
14. Рудакова Алевтина Эдуардовна, Гришин Олег Евгеньевич Информационно-коммуникационный базис формирования репутационного капитала государства: технологический аспект // PolitBook. 2015. №2. С.63-73
15. Соловьев А. И. Политическая теория, политические технологии: Учебник для студентов вузов /А. И. Соловьев. — М.: Аспект Пресс, 2006. — 559 с.
16. Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация: от кризиса к возможности/ред. А.А. Киселева; пер.с англ. –Х.: Изд-во Гуманитарный Центр (Науменко А.А.), 2011)
17. Федякин А. В. Зарубежный опыт политики формирования позитивного образа государства: сравнительный анализ теории и практики. — М. : МИИТ, 2009.
18. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. СПб.: Наука, 2001. 380 с.

На иностранных языках

19. Almond G., Coleman J. The Politics of The Development Areas. – Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1960. – xii, 591 p
20. Coombs W. T., Holladay S. J. Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory // Management Communication Quarterly. 2002. № 16. P. 165–185
21. Coombs. T. Ongoing crisis communication. Planning,managing,and responding. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007. P. 16.
22. Coombs. T. Ongoing crisis communication. Planning,managing,and responding. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007. P. 6.
23. Fink S. Crisis communications. The definitive guide to managing the message. Chicago:McGraw-Hill Education,2013. P. 14-16.
24. Habermas J. The theory of communicative action. Cambridge. 2007.512 p.
25. Heider F. Attitudes and cognitive organization // Journal of Psychology. - 1946. - № 21. - P. 107-112.
26. Koraeus M. Who Knows? The Use of Knowledge Management in Crisis. Elanders, 2008.

27. Lasswell H. The Uses of Content Analysis Data in Studying Social Change // Science and Culture. - 1967. - Vol. 33. - No 4.
28. Lazarsfeld P., Berelson B., Gaudet H. 1944. The People's Choice. How the Voter Makes up his Mind in a Presidential Campaign. N.Y.: Columbia University Press, 384 p
29. Lerbinger O. The Crisis Manager: Facing Disasters, Conflicts, and Failures. New York, 2012.
30. Littlejohn R.F. Crisis management and environmentalism: A natural fit// California Management Review. 1994. Vol. 36(2).
31. McCormick S. After the cap: risk assessment, citizen science and disaster recovery. Ecology and society, 2012, vol. 17, no. 4. Available at: <http://www.ecologyandsociety.org/vol17/iss4/art31/> (accessed 13 September 2013)
32. McKinley M. Explaining the Rejection of Data and Intelligence in the Information Age
33. Meyers G.C., Holusha J. When it hits the fan: Managing the nine crises of business. Boston: Houghton Mifflin, 1986.
34. Quarantelli E.L. Disaster crisis management: A summary of research findings// Journal of Management studies. 1998.
35. Reynolds, B., Seeger, M.W. Crisis and emergency risk communication as an integrative framework// Journal of Health Communication. 2005. Vol. 10. P. 43-55
36. The Handbook of Crisis Communication / ed. by W.T. Coombs and S.J. Holladay. Southern Gate, UK, 2010
37. Ware B L, Linkugel W A. «They spoke in defense of themselves: on the generic criticism of apologia»// Quarterly Journal of Speech. 1973. Vol.59. 282 p
38. Wiener N. The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society. - Boston: Houghton Mifflin; 2d Ed. Revised; NY: Doubleday Anchor, 1954. - 344 p.
39. Шварценберг Р.-Ж. Политическая социология. Ч.1. - М., 1992. - 121 с.

Электронные ресурсы

40. ANKOMMEN A guide for your first weeks in Germany // [Электронный ресурс] URL: <https://ankommenapp.de/?lang=en>

- 41.ARD [Электронный ресурс] URL: http://www.ard.de/home/ard/guide-for-refugees-wegweiser-fuer-fluechtlinge/Guide_for_refugees/2214428/index.html
- 42.BBC Русская служба [Электронный ресурс] URL: <http://www.bbc.com/russian/news-38886094>
- 43.BERLIN 24.RU // [Электронный ресурс] URL: <https://berlin24.ru/ru/news/tags/Pegida/page/2/>
- 44.BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT // [Электронный ресурс] URL: www.arbeitsagentur.de
- 45.BAMF // [Электронный ресурс] URL: http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/RU/Publikationen/Broschueren/willkommen-in-deutschland-ru.pdf?__blob=publicationFile
- 46.Deutsche Welle // [Электронный ресурс] URL: <http://p.dw.com/p/1H9OD>
47. DW - Deutsch lernen // [Электронный ресурс] URL: <https://www.facebook.com/dw.learngerman>
- 48.Europe in figures // Eurostat yearbook [Электронный ресурс] URL: <http://www.lpb-bw.de/fluechtlingsproblematik.html>
- 49.Flucht und Asyl // BPB[Электронный ресурс] URL: <http://www.bpb.de/politik/grundfragen/informationen-in-leichter-sprache/226092/flucht-und-asyl>
- 50.Flüchtlinge in Deutschland // LPB [Электронный ресурс] URL: <http://www.lpb-bw.de/fluechtlingsproblematik.html>
- 51.For a common European policy on asylum // Bundespräsidialamt [Электронный ресурс] URL: http://www.bundespraesident.de/DE/Home/home_node.html
- 52.Free hotspots // [Электронный ресурс] URL: <http://freie-hotspots.de/>
53. JOIN // [Электронный ресурс] URL: <http://www.join-now.org/about-join/>
- 54.Migration and integration // [Электронный ресурс] URL: http://www.bmi.bund.de/EN/Topics/Migration-Integration/migration-integration_node.html (дата обращения: 23.04.2017).
- 55.Sputnik // [Электронный ресурс] URL: <https://ru.sputnik.kg/opinion/20160419/1024475911.html>
- 56.The Federal Ministry of the Interior // [Электронный ресурс] URL: http://www.bmi.bund.de/EN/Home/home_node.html
- 57.The Press and Information Office of the Federal Government // [Электронный ресурс] URL: https://www.bundeskanzlerin.de/Webs/BKin/EN/Н о м е р а г е /homepage_node.html;jsessionid=77A26894A0820549A271250E4AB899B4.s2t1

58. The Video Portal of the Federal Employment Agency // [Электронный ресурс] URL: <http://www.berufe.tv/en/>
59. Unterrichtsmaterial für Orientierungskurse // [Электронный ресурс] URL: [http://www.lpb-bw.de/995.html?backPID=993&&tt_products\[product\]=3230](http://www.lpb-bw.de/995.html?backPID=993&&tt_products[product]=3230)
60. WDR // [Электронный ресурс] URL: <http://reportage.wdr.de/einjahrdeutschland-arabisch#14982>
61. ZDF // [Электронный ресурс] URL // <https://www.zdf.de/suche?q=merkel&sender=alle+Sender&from=&to=&attrs=>
62. А. П. Кошкин. Миграционный кризис в Европе // [Электронный ресурс] URL: <http://www.rea.ru/ru/Documents/Antiterror/Vestnik6.pdf>
63. Е.А. Грызунова. Модели кризисных коммуникаций и управления информацией в работе органов государственной власти. Е.А. Грызунова. Модели кризисных коммуникаций и управления информацией в работе органов государственной власти // [Электронный ресурс] URL: <http://www.vestnik.mgimo.ru/razdely/sociologiya/modeli-krizisnyh-kommunikacij-i-upravleniya-informaciey-v-rabote-organov>
64. Евгений Григорьев. Германия наводит интеграционный порядок // [Электронный ресурс] URL: http://www.ng.ru/world/2016-05-27/8_germany.html
65. ИА REGNUM [Электронный ресурс] URL: <https://regnum.ru/news/polit/2207450.html>
66. РИА Новости // [Электронный ресурс] URL: <https://ria.ru/world/20160712/1463921659.html>
67. Cosmo.tv // [Электронный ресурс] URL: <http://www1.wdr.de/radio/cosmo/programm/refugee-radio/refugee-radio-112.html>
68. Справочник по европейскому законодательству об убежище, границах и иммиграции // [Электронный ресурс] // European Court of Human Rights . 2014. - URL: <http://goo.gl/2D9LNU>
69. Федеральное ведомство по вопросам миграции и беженцев // [Электронный ресурс] URL: www.bamf.de/ehgattennachzug