



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

## ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Департамент коммуникаций и медиа

Рябикова Маргарита Павловна

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЖУРНАЛИСТА ПРИ  
ВЫПОЛНЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ДОЛГА В КОНФЛИКТНЫХ  
СИТУАЦИЯХ

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
по основной образовательной программе подготовки бакалавров  
по направлению 42.03.02 – Журналистика

Студент гр. Б4404

Рябикова  
(подпись)

Научный руководитель

К. полит. наук, доцент  
(должность, ученое звание)

Мельникова  
(подпись)

Мельникова Р.П.  
(и.о.ф)

« 13 » июня 2018 г.

Защищена в ГЭК с оценкой \_\_\_\_\_

Секретарь ГЭК

\_\_\_\_\_ И.О.Фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

«Допустить к защите»

Директор департамента \_\_\_\_\_  
(ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (и.о.ф)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

г. Владивосток  
2018

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Директор / Исполнительный директор и  
главный редактор  
Ф.Э. Аншиев.

Автор работы РМФ (подпись)  
« 14 » 05. 2018г.

Назначен рецензент Александр Вардов (И.О. Фамилия)  
главный редактор (учебная степень, звание, должность)  
Владивостокского филиала ИИП "Камчатка"  
СВ (подпись)

Нормоконтролер Булант (И.О. Фамилия)  
и. исполнитель (учебная степень, звание, должность)  
Бу (подпись)  
« 13 » 06. 2018г.

## Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Конфликт как препятствие в творческой деятельности журналиста: проблематика и решение.....	7
1.1 Проблемы коммуникативного процесса в творческой деятельности журналиста.....	7
1.2 Конфликтные ситуации, возникающие при осуществлении профессионального долга журналиста.....	17
Глава 2 Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций в журналистской деятельности.....	31
2.1 Нравственная позиция приморских журналистов в конфликтных ситуациях.....	31
2.2 Формирование принципов журналиста для преодоления конфликтных ситуаций при сборе информации.....	49
Заключение.....	70
Список литературы.....	74
Приложение А Статья 5. Перечень сведений, составляющих государственную тайну. Закон РФ от 27.07.1993 №5485-1 «О государственной тайне».....	77
Приложение Б Вопрос №1 опроса среди студентов ШИГН ДВФУ.....	81
Приложение В Вопрос №2 опроса среди студентов ШИГН ДВФУ.....	82
Приложение Г Вопрос №8 опроса среди студентов ШИГН ДВФУ.....	83
Приложение Д Опрос сотрудников редакций информационных агентств Приморского края по теме: «Осуществление профессиональной деятельности журналиста в конфликтных ситуациях».....	84
Приложение Е Данные ответов на вопрос №1 опроса среди журналистов Приморского края.....	88
Приложение Ж Соотношение ответов на вопрос №6 (в %) опроса среди сотрудников редакций СМИ Приморья.....	89
Приложение И Вопрос №9 опроса среди сотрудников редакций СМИ Приморского края.....	90

## **Введение**

В своей профессиональной деятельности журналист опирается на профессиональный долг. Однако на пути осуществления профессионального долга журналист при сборе информации сталкивается с ситуациями, которые можно охарактеризовать как конфликтные.

Конфликтные ситуации возникают, в первую очередь, при сборе информации. Неумение разрешать конфликты оборачивается коммуникативной неудачей, что сказывается на дальнейшем осуществлении профессионального долга журналиста.

По результатам мониторинга конфликтов, зарегистрированных сотрудниками российской общественной некоммерческой правозащитной организацией «Фонд защиты гласности» в период с января 2016 года по декабрь 2017 года, зарегистрировано 897 случаев отказа журналистам в доступе к информации<sup>1</sup>. Однако это учтённые случаи. Наравне с ними существуют и конфликтные ситуации в аспекте коммуникативных и межличностных отношений, которые журналист сможет решить, опираясь на знание законов, деловой этики и коммуникативных процессов.

**Актуальность** исследования заключается в том, что на современном этапе СМИ находится в стадии переработки рекомендательных принципов и методов преодоления конфликтных ситуаций.

**Новизной** исследования является представленная классификация основных конфликтных ситуаций, возникающих у журналистов при осуществлении профессионального долга, и алгоритм действий работника СМИ в каждой из рассмотренных позиций.

**Цель** дипломной работы: выявить основные конфликтные ситуации, возникающие на пути профессиональной деятельности журналиста, и

---

<sup>1</sup> Фонд защиты гласности [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gdf.ru>.

определить компромиссные способы выхода из конфликтных ситуаций на примере деятельности журналистов Приморского края.

Для решения указанной цели были поставлены следующие **задачи**:

- а) рассмотреть понятие «конфликт» в профессиональной деятельности журналиста;
- б) определить основные конфликтные ситуации, встречающиеся при исполнении профессионального долга;
- в) изучить основные способы разрешения конфликтных ситуаций, наработанных журналистами Приморского края;
- г) разработать принципы коммуникативного преодоления конфликтных ситуаций.

**Объект исследования:** коммуникативный процесс журналиста.

**Предмет исследования:** конфликтные ситуации, возникающие у журналистов при сборе информации в процессе осуществления профессионального долга.

**Методической базой** для достижения поставленной цели послужили мнения исследователей, которые занимаются данной проблематикой: заведующий кафедрой теории журналистики и массовых коммуникаций Санкт-Петербургского государственного университета, профессор Сергей Корконосенко; кандидат филологических наук, старший научный сотрудник кафедры периодической печати факультета журналистики Московского Государственного Университета имени Михаила Ломоносова Галина Лазутина; юрист Правозащитного фонда «Комиссия по свободе доступа к информации» Юлия Тютина; доктор филологических наук, профессор Института журналистики и литературного творчества Иван Панкеев; кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка и стилистики Департамента журналистики Института гуманитарных наук и искусств Уральского федерального университета имени первого Президента России Бориса Ельцина Лидия Енина; заведующий кафедрой телевидения, радиовещания и технических средств журналистики, обозреватель газеты

«Известия»<sup>2</sup> Владимир Зыков, российский журналист Дмитрий Сешин; журналист Мария Железнова; доктор филологических наук, преподаватель Московского государственного университета имени Михаила Ломоносова Иосиф Дзялошинский; кандидат филологических наук, старший преподаватель кафедры медиалогии и веб-журналистики Белорусского Государственного Университета Ольга Герасимович; старший преподаватель кафедры теории и истории культуры Самарского Государственного института культуры Александр Сошников. Источником информации послужили данные и примеры решения конфликтных ситуаций некоммерческой организации «Фонд защиты гласности»<sup>3</sup>, общественной организации «Союз журналистов России»<sup>4</sup>, базы данных «Россия. Медиаконфликты»<sup>5</sup> и информационного портала «Центр защиты гласности СМИ»<sup>6</sup>.

**Теоретическая значимость работы** заключается в обобщении данных официальных источников информации и полученных экспертных мнений с целью выявления рекомендательных принципов для журналистов в преодолении конфликтных ситуаций.

**Практическая значимость работы** видится в том, что данное исследование может быть использовано студентами по специальности «Журналистика» в качестве дополнительного материала, а также для формирования профессионализма выпускников.

Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

В первой главе рассматриваются проблемы коммуникативного процесса в творческой деятельности журналиста, исходя из чего определяются

---

<sup>2</sup> «Известия» – российская общественно-политическая и деловая ежедневная газета, учреждённая в марте 1917 года. В настоящее время является независимым СМИ, издатель – ОАО «Редакция газеты Известия». Тематика газеты – освещение событий в России и за рубежом, аналитика и комментарии, обзор вопросов бизнеса и экономики, событий культурной и спортивной жизни. Газета выпускается как в печатном, так и в электронном виде.

<sup>3</sup> Фонд защиты гласности [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gdf.ru>.

<sup>4</sup> Общероссийская общественная организация «Союз журналистов России» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.ruj.ru>.

<sup>5</sup> Россия: медиаконфликты [Электронный ресурс] // База данных. – Режим доступа: <http://www.mediaconflicts.org>.

<sup>6</sup> Центр защиты прав СМИ [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://mmdc.ru>.

основные конфликтные ситуации, возникающие на пути осуществления профессионального долга сотрудника СМИ, делается попытка классификации их по степени развития.

Во второй главе приводятся экспертные мнения журналистов Приморского края по решению конфликтных ситуаций и принципы, которыми руководствуются работники СМИ Приморского края в своей профессиональной деятельности. На основании этих данных представлен алгоритм преодоления барьеров в коммуникативном процессе журналиста.

В заключении подводятся итоги исследовательской работы, резюмируются полученные теоретические знания, на основании которых разработаны рекомендации для успешной творческой деятельности журналиста.

# **Глава 1 ПОНЯТИЕ «КОНФЛИКТ» КАК ПРЕПЯТСТВИЕ В ТВОРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЖУРНАЛИСТА: ПРОБЛЕМАТИКА И РЕШЕНИЕ**

## **1.1 Проблемы коммуникативного процесса в творческой деятельности журналиста**

В период внедрения новых технологических инструментов для подачи информации журналистика перешла в мультимедийный формат: практически все печатные издания имеют свои собственные интернет-ресурсы и приложения для привлечения читательской аудитории. Кандидат филологических наук, доцент кафедры журналистики, социальной рекламы, связей с общественностью социально-гуманитарного факультета Российского государственного социального университета Екатерина Баранова считает, что, наряду с изменениями формы подачи информации, изменились и требования к журналистике. По её мнению, журналист – это специалист, который должен быть не только «универсальным» сотрудником в своей редакции и «поисковиком» наиболее актуальных и современных способов подачи информации, но и работником, способным оперативно донести информацию до общественного сознания<sup>7</sup>.

Несмотря на изменение положения и функций журналистики, неизменной остается такая категория этики, как профессиональный долг, положения которой были закреплены в «Международных принципах журналистской этики», принятые на IV консультативной встрече международных и региональных журналистских организаций в 1984 году в Париже и Праге. Документом определена главная задача, которая состоит в

---

<sup>7</sup> Конвергентная журналистика. Теория и практика : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Е. А. Баранова. – М. : Издательство Юрайт, 2014. – С. 7–12.

предоставлении обществу гарантий на правдивую и достоверную информацию<sup>8</sup>.

Исходя из вышеуказанных положений мы можем сделать вывод о том, что при расширении форматов журналистики главное предназначение творческой деятельности работников СМИ осталось неизменным.

Американские исследователи Стефан Куин и Винсент Филак представили мультимедийность журналистики как возможность выбора усовершенствованных методов сбора информации для представителей СМИ<sup>9</sup>, что значительно упрощает работу журналиста и в способе подачи информации.

Таким образом, журналистика перешла на новый этап своего развития. Работник СМИ сегодняшнего времени имеет огромные возможности для получения и передачи информации. При этом журналист обязан донести до общества достоверную информацию. Однако даже внедрение новых технологий не уберегает журналиста от проблемных ситуаций, с которыми он может столкнуться при сборе информации. В ходе исследования этот тезис будет подтвержден примерами действующих журналистов Приморского края и студентов, которые только начали осуществлять профессиональную деятельность.

Лариса Черноскутова, кандидат философских наук Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики, считает, что проблемные ситуации между людьми возникают при наличии каких-либо противоречий, недопониманий<sup>10</sup>.

Таким образом, обращаясь к журналистике можно сказать о том, что проблемные ситуации у журналиста возникают в случае, если мнение работника СМИ не сходится с мнением интервьюируемого.

---

<sup>8</sup> Международные принципы профессиональной этики в журналистике. – ЮНЕСКО, 1983.

<sup>9</sup> Convergent media. An introduction. Stephen Quinn, Vincent F. Filak.

<sup>10</sup> Черноскутова, Л. Б. Социально-политические проблемы современного общества / Л. Б. Черноскутова. – СПб. : НИУ ИТМО, 2013. – 100 с.

Противостояние, противоречие между интересами, целями и ценностями личностей Ольга Герасимович, кандидат филологических наук, старший преподаватель кафедры медиалогии и веб-журналистики Белорусского государственного университета, назвала таким понятием, как «журналистский конфликт», справедливо отмечая, что сама журналистика – конфликтная профессия.

«Журналисты постоянно обращаются к конфликтам в своей профессиональной деятельности. Поэтому им важно не только иметь представление о теории конфликта, но и уметь выработать по отношению к проблеме, противоборствующим сторонам, конструктивную позицию. Кроме того, журналистика сама по себе является конфликтным видом деятельности, в котором не обойтись без навыков рационального, компетентного поведения в противостояниях, будь то межличностный конфликт с коллегой в редакции, конфликт с пресс-секретарем из-за его нежелания предоставить необходимые журналисту сведения»<sup>11</sup>.

Проблему «журналистского конфликта» изучал и Иван Панкеев, журналист, преподаватель Института журналистики и литературного творчества.

«Конфликт в журналистике может быть внешним и внутренним. Внешний конфликт – столкновение между разными людьми, внутренний – борьба между различными установками внутри одного человека. Источником конфликта является несовпадение между желаниями и возможностями людей, а также требованиями внешней среды и моральными нормами. Желания можно обозначить как «хочу», возможности – как «могу», а требования внешней среды и моральные нормы – как «должен». Тогда внешний конфликт будет конфликтом между «хочу» разных людей, а внутренний – между «хочу» одного человека»<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Герасимович, О.П. Конфликтология журналистики : учеб.-метод. комплекс / О. П. Герасимович. – Минск : БГУ, 2014. – 116 с.

<sup>12</sup> Панкеев, И.А. Интеллектуальные права в сфере масс-медиа : научная статья / И. А. Панкеев. – 2013.

Таким образом, причиной конфликта в журналистике является противостояние личностей, несоответствие целей и задач, которые преследуют стороны в ходе обмена информацией. Следовательно, при сборе информации журналист имеет дело с межличностным конфликтом, участником которого он сам и является.

Любая конфликтная ситуация имеет свои позитивные и негативные стороны. С одной стороны, оппоненты, в ходе вовлечения в конфликтную ситуацию, могут решить её компромиссным путем, достигнув согласия и преследования общих желаний и целей. Однако, с другой стороны, негативная сторона конфликта заключается в том, что одна из сторон пытается оказать давление на другую, ввести человека в затруднительное положение для достижения своих целей.

Стоит отметить, что понятие «конфликт» имеет свои характеристики. В первую очередь, это «субъектность», которая предполагает, что главный носитель конфликта – человек. Именно он способен к осознанным действиям. Ограничить круг рассматриваемых явлений помогает выделение признаков конфликта – характеристик, которые позволяют из многообразия трудных жизненных ситуаций выбрать именно те, которые будут определены как конфликт. Прежде всего, это «субъектность» – признак, который предполагает наличие людей как носителей конфликта, способных к осознанным действиям. Таким образом, не будут относиться к конфликтам противостояния в мире животных случаи метафорического употребления понятия «конфликт», когда невозможно определить конкретные противоборствующие стороны («конфликт» Востока и Запада, человека и природы).

В конфликте существуют две основные стороны, два полюса, которые противостоят друг другу. Представляющие стороны субъекты (индивиды, группы людей, организации, страны) полагают, что между ними есть несовместимые цели, что их устремления не могут быть достигнуты одновременно (хотя на самом деле это может быть и не так). Если оппоненты

не подозревают о наличии целей, которых они не могут достичь одновременно, то тогда можно говорить о скрытом (латентном) конфликте.

Данные положения усиливают тезис, что профессия журналиста является конфликтной сферой деятельности, и работник СМИ при выполнении профессионального долга никогда не сможет избежать конфликтных ситуаций.

В частности, при сборе информации корреспондент может попасть в конфликтную ситуацию, спровоцированную собеседником, пытающимся скрыть от общества достоверные факты о произошедшей ситуации. Либо создать «барьер» журналисту могут работники различных структур, которые «не могут разглашать информацию без согласования её с вышестоящими органами».

Для подтверждения указанного тезиса обратимся к примерам, с которыми столкнулись студенты-практиканты в своей профессиональной деятельности. В частности, к ситуации студента 2 курса направления «Журналистика», на тот момент внештатного сотрудника регионального информационного агентства «Дейта.ру»<sup>13</sup>.

«В редакцию поступила информация о нарушении прав пациентов в одном из медицинских учреждений Приморского края. Эту информацию мне необходимо было подтвердить либо опровергнуть. Для уточнения фактов я решила провести интервью с главным врачом отделения.

Придя в больницу, я пообщалась с пациентами, которые также сообщили о нарушениях условий и о ненадлежащем отношении медицинского персонала.

В разговоре с главным врачом отделения мною были указаны нарушения (со слов пациентов) и заданы соответствующие вопросы. В ходе диалога главный врач больницы постоянно указывала на то, что журналисты пытаются найти «сенсацию» и рассказать о плохой медицине в Приморском крае. А для

---

<sup>13</sup> Информационное агентство «Дейта» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://deita.ru>.

того, чтобы утверждать о нарушении прав пациентов, необходимо, для начала, посетить другие лечебные учреждения для сравнения условий.

В итоге, я согласилась с её мнением и так и не смогла определить, правы ли были пациенты, либо они просто оклеветали сотрудников учреждения».

Вышеуказанный пример показывает, что на начальном этапе сбора информации журналист оказался под давлением сотрудника медицинского учреждения, который не желал раскрывать основные проблемы больницы и рассказывать о причинах сложившейся ситуации. Работник СМИ не смог найти подход к интервьюируемому для того, чтобы выполнить свой профессиональный долг.

Обратимся к другому примеру, с которым столкнулся корреспондент регионального информационного агентства «Восток-Медиа»<sup>14</sup>.

«Моё редакционное задание состояло в том, чтобы предоставить на сайт информационного агентства информацию о переселенцах, которые приехали в Приморский край по социальной программе. Мне предоставили данные человека, сообщив, что он уже ждёт от меня звонка.

Дозвонившись до респондента, я услышала, что он является переселенцем, но о том, что ему кто-то будет звонить, он не знал. И никакой информации он предоставлять не будет, так как её необходимо, для начала, согласовать с сотрудниками соответствующих органов (что можно говорить, а что нельзя). Я позвонила на следующий день, но в дальнейшем на телефонные звонки никто мне не отвечал».

В данном случае респондент создает журналисту проблему в виде скрытия достоверных фактов о социальной программе и уклонения от ответов на поставленные вопросы. Ситуация усложняется тем, что журналист должен, в рамках существующей мультимедийности, предоставить оперативно информацию для публикации в СМИ, однако большая часть времени потрачена на убеждение респондента в необходимости данной информации.

---

<sup>14</sup> Информационное агентство «Восток-Медиа» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://vostokmedia.com>.

Стоит отметить, что вышеуказанные примеры демонстрируют разные желания и цели взаимодействия двух сторон в процессе общения: журналист выполняет свой профессиональный долг – проверяет достоверность полученной информации и узнает объективные причины её возникновения, в то время как оппонент желает скрыть от журналиста правдивую информацию и предоставляет «свое» видение проблемы. Следовательно, между двумя сторонами образуется противостояние, в ходе которого субъекты не могут достигнуть своих целей.

Таким образом, мы подтверждаем тезис о том, что журналист уже при сборе информации сталкивается с конфликтной ситуацией. И одной из причин возникновения проблемы является нежелание респондента сообщить информацию либо намеренное скрывание достоверных фактов по причине необходимости согласования сведений с «третьими» лицами.

Однако в журналистике существуют ситуации, когда интервьюируемый готов выразить свою точку зрения журналисту. И в этом отношении со стороны оппонентов нередко случаются конфликтные ситуации, затрудняющие работнику СМИ выполнить свой профессиональный долг.

Обратимся к примеру сотрудника регионального информационного агентства VladNews<sup>15</sup>, который столкнулся с конфликтной ситуацией в своей профессиональной деятельности.

«В преддверии Нового года я организовала интервью с главным синоптиком Приморья Борисом Кубаем. Мною заранее были составлены вопросы, которые я согласовала с интервьюируемым. Однако, проводя интервью, на свои конкретные вопросы я не получила конкретных ответов. К примеру, на вопрос «является ли Владивосток уникальным городом с точки зрения климатических условий» я получила информацию о военном предназначении города. А после вопроса о финансировании направления мне рассказывали о том, как определять погоду».

---

<sup>15</sup> Информационное агентство «Владньюс.инфо» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://vladnews.ru>.

Исходя из данного примера, отметим, что интервьюируемый, по определенным причинам, ушел от ответа на конкретные вопросы, а журналисту не удалось выстроить конструктивный диалог, не удалось найти подход к оппоненту для того, чтобы выполнить свой профессиональный долг.

В итоге, конфликтные ситуации могут возникнуть и по вине журналистов, которые на психологическом уровне не могут изучить личность, найти правильный способ расположить человека с целью получения важной для выполнения журналистского долга информации.

Иосиф Дзялошинский, доктор филологических наук Московского государственного Университета имени Михаила Ломоносова, исследуя проблему журналистской этики, пришёл к выводу, что российские журналисты не являются профессионалами в культуре представителей медиасообщества, которая, по его мнению, должна складываться ещё во время обучения в высшем учебном заведении по профильному направлению. Незнание норм, правил поведения – одна из причин возникновения конфликтов между журналистами и представителями различных структур общества, нежелающих разглашать определенную информацию.

«С развитием той или иной профессии формируются профессиональные нормы, правила, требования по отношению к представителям данной сферы деятельности. Эти требования включают в себя и необходимые знания, умения, навыки, и определенные личностные качества, нормы отношений к различным составляющим профессиональной деятельности. Все это отражается в содержании профессиональной культуры, которая представляет собой степень овладения данными нормами»<sup>16</sup>.

Отметим, что во многих вузах России по профилю «Журналистика» существует такой предмет, как конфликтология журналистики, изучение которого дает следующие возможности студентам:

---

<sup>16</sup> Степанова, Н. П. Структура, содержание, уровни и критерии сформированности профессионально-этической культуры будущего специалиста [Электронный ресурс] / Н. П. Степанова. – Режим доступа: [https://superinf.ru/view\\_helpstud.php?id=2878](https://superinf.ru/view_helpstud.php?id=2878) (дата обращения: 12.01.2018).

а) владение методами анализа конфликтов, распознавания их структуры и динамики;

б) теоретические и практические знания о конфликтах, которые повышают профессионализм журналистов, что, в свою очередь, помогает упрочить позиции конфликтологически компетентных журналистов на рынке труда;

в) владение навыками конструктивного общения как с коллегами, так и с источниками информации.

На сегодняшний день такая дисциплина подготовки существует только в вузах Москвы, Санкт-Петербурга, Самары, Уфы, Ульяновска, Калининграда. Однако Александр Сошников, старший преподаватель кафедры теории и истории культуры Самарского государственного института культуры, считает, что никакой профиль подготовки в современном вузе невозможно осуществлять без преподавания конфликтологии.

«Не стоит забывать, что человек практически каждый день сталкивается с конфликтными ситуациями, которые необходимо уметь разрешать. И здесь важная роль должна отводиться конфликтологии, которая направлена на прогнозирование конфликтов, изучение феномена конфликта и способов его разрешения. Дисциплина является необходимой на гуманитарных специальностях в первую очередь, так как выпускники в дальнейшем будут вовлечены в коммуникацию с другими людьми. Однако не стоит забывать, что представитель любой профессии является частью социума, а, следовательно, вовлечен в процесс коммуникации. Таким образом, можно говорить о том, что конфликтология как учебная дисциплина важна для всех и каждого. Каждый человек должен знать основы разрешения конфликтов, что в современном российском обществе является редкостью»<sup>17</sup>.

Таким образом, подтверждается следующее: студентам по направлению «Журналистика» необходимо иметь первоначальные представления о

---

<sup>17</sup> Сошников, А. Е. Необходимость преподавания конфликтологии в современном вузе // Современная педагогика / А. Е. Сошников. – 2015.

конflikте и способах разрешения конфликтных ситуаций. Именно поэтому они нуждаются в такой дисциплине, как конфликтология. Однако на сегодняшний день большая часть журналистов преодолевают те или иные конфликтные ситуации посредством многолетнего опыта работы в профессиональной сфере и знаний основных психологических аспектов развития личности.

Итак, журналист может столкнуться с проблемами коммуникативного процесса при осуществлении своей профессиональной деятельности по следующим причинам:

- а) желание интервьюируемого скрыть достоверную информацию;
- б) желание интервьюируемого «продлить» срок подачи информации ввиду различных психологических обстоятельств;
- в) уклонение респондента от конкретно поставленных журналистом вопросов;
- г) неимение у журналиста знаний о правилах этических норм и методов коммуникаций в современном обществе;
- д) неимение у журналиста определенных правил поведения в конкретных ситуациях.

С такими причинами работник СМИ может столкнуться в ходе разговора с любым интервьюируемым вне зависимости от его рода деятельности: сотрудник пресс-службы, представитель исполнительной власти, предприятия и общественной организаций.

Разные цели и задачи коммуникативного взаимодействия журналиста и интервьюируемого приводят зачастую к конфликту, который для журналиста станет «барьером» в осуществлении профессиональной деятельности. Поэтому работник СМИ должен выработать определённые принципы работы в конфликтных ситуациях.

В следующем параграфе мы рассмотрим основные конфликтные ситуации, с которыми чаще всего сталкивается журналист при сборе информации, и попытаемся создать их классификацию.

## **1.2 Конфликтные ситуации, возникающие при осуществлении профессионального долга журналиста**

В предыдущем параграфе мы рассмотрели проблемы коммуникативного процесса журналиста, которые могут перейти в столкновение интересов сторон. Такое столкновение, как мы отметили ранее, принято называть «журналистский конфликт».

Коммуникативная неудача может постичь журналиста при взаимодействии практически с любым интервьюируемым. Сотрудники Всероссийского Центра изучения общественного мнения в октябре 2017 года провели опрос среди работников СМИ России: «С какими трудностями вы сталкиваетесь при осуществлении профессиональной деятельности?». Участие в опросе приняли более 40 тысяч корреспондентов и работников сферы работы с информацией.

По данным опроса, более 76% интервьюируемых сообщили, что уже на начальном этапе сбора информации они сталкиваются с трудностями осуществления профессиональной деятельности. А 87% опрошенных указали, что чаще всего права журналиста ущемляются при получении информации от пресс-служб исполнительной власти<sup>18</sup>.

К намеренным конфликтным ситуациям можно отнести моменты препятствования осуществлению фото- и видеосъемки, записей разговора на диктофон. К препятствиям относят и ситуации, когда журналисту отказывают в присутствии на открытых судебных заседаниях, политических мероприятиях.

Обратимся к примеру, с которым столкнулись журналисты Приморского края в декабре 2017 года. Результаты мероприятия были опубликованы на сайте некоммерческой организации «Фонд защиты гласности».

---

<sup>18</sup> Всероссийский центр изучения общественного мнения [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://wciom.ru>.

«С заседания Законодательного собрания удалили журналистов. И не просто удалили, депутаты Приморья ввели запрет для прессы на фотосъемку на заседаниях Заксобрания перед новогодними каникулами 19 декабря 2017 года.

Отметим, что ещё до введения нового положения журналистов попросили удалиться из зала. И только в середине совещания стало известно об аккредитации СМИ. Сформировать такие нормы регламента Законодательного собрания Приморского края законодателям дала право статья 15 Федерального закона №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Именно этот закон, по мнению парламентариев, а не закон о СМИ следует применять при регулировании допуска журналистов на заседания»<sup>19</sup>.

Проблему рассмотрения нового положения депутатами Законодательного Собрания Приморского края изучила Галина Антонец. Её мнение было опубликовано на официальном сайте «Независимой газеты».

«Согласно Федеральному закону №8, на который ссылаются депутаты, комитет регулирует только те правоотношения, которые не прописаны в законе о СМИ. Данное положение в таком виде ограничивает доступ к информации, чем нарушает положение статьи 29 Конституции РФ, а также положение статьи 47 закона о СМИ, которое разрешает журналистам посещать органы власти, осуществлять фото- и видеосъемку, быть принятым чиновниками вне зависимости от наличия аккредитации. Согласно закону о СМИ, предъявления журналистского удостоверения должно быть достаточно для того, чтобы посетить любое открытое заседание. Даже при отказе в аккредитации, журналисты неаккредитованных СМИ вправе посещать органы власти и публичные мероприятия. Принятый регламент ограничивает не

---

<sup>19</sup> Селезнева, А. Приморский край. Депутаты ввели запрет для журналистов. [Электронный ресурс] / А. Селезнева // Фонд Защиты Гласности. – Режим доступа: <http://www.gdf.ru/digest/item/1/1540#z4> (дата обращения: 14.01.2018).

только право журналистов присутствовать на заседаниях, но и осуществлять фотосъемку на этих заседаниях»<sup>20</sup>.

В итоге, представители власти создали конфликтную ситуацию для журналиста, в ходе которой пытались не допустить «открытости» деятельности местных чиновников, скрыть достоверную информацию для общественного сознания.

Стоит отметить, что в данном случае депутаты открыто нарушают права журналистов, поэтому, помимо определения принципов работы в аналогичных ситуациях, корреспондент должен знать и необходимые положения нормативно-правовых актов.

В первую очередь, Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 05.04.2016) «О средствах массовой информации», а именно главу V, статью 47, в которой говорится о том, что журналист имеет право искать, запрашивать, получать информацию, а также быть принятым должностными лицами в связи с запросом информации.

Помимо этого, работник СМИ имеет право посещать государственные органы, предприятия, общественные объединения и их пресс-службы для получения доступа к документам и материалам, за исключением их фрагментов, содержащих сведения о специально охраняемой законом тайне.

Стоит отметить, что в большинстве случаев запрашиваемая журналистами информация не содержит сведений, составляющих государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну.

Для определения понятия «государственная тайна», положений, которые входят в эту категорию, существует специальный документ: «перечень нормативных актов, относящих сведения к категории ограниченного доступа» (см. приложение А).

---

<sup>20</sup> Васильева, Л. Приморские депутаты ограничили передвижение журналистов и узаконили штрафы местным «моржам» [Электронный ресурс] / Л. Васильева. – Режим доступа: [http://www.ng.ru/regions/2017-12-20/100\\_vladivostok201217.html](http://www.ng.ru/regions/2017-12-20/100_vladivostok201217.html) (дата обращения: 15.01.2018).

Обратимся к Главе IV (Отношение Средств Массовой Информации к гражданам и организациям), статье 38 (Право на получение информации), в которой подтверждается право журналиста на беспрепятственное получение информации.

Согласно документу, журналист имеет право на оперативное получение сведений о деятельности различных структур государства. Государственные органы, в свою очередь, должны предоставлять сведения о своей деятельности средствами массовой информации по запросам редакций, а также путем проведения пресс-конференций, рассылки справочных и статистических материалов и в иных формах.

Правила рассмотрения официального запроса рассматривает Статья 39 (Запрос информации), которая регулирует взаимодействие журналиста с сотрудниками пресс-служб:

«Редакция имеет право запрашивать информацию о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений, их должностных лиц. Запрос информации возможен как в устной, так и в письменной форме. Запрашиваемую информацию обязаны предоставлять руководители указанных органов, организаций и объединений, их заместители, работники пресс-служб либо другие уполномоченные лица в пределах их компетенции» (в ред. Федерального закона от 09.02.2009 N 10-ФЗ).

Подробнее остановимся на данном пункте нормативно-правового акта. Организации обязаны предоставлять информацию по запросу СМИ в течение 7 дней, как и органы местного самоуправления и государственные органы. В том случае, когда невозможно предоставить запрашиваемую информацию в указанный срок, организация должна вручить уведомление об отсрочке в течение 3 дней с даты получения запроса:

Согласно статье 40 Закона о СМИ, отказ и отсрочка в предоставлении информации допустима, если требуемые сведения не могут быть представлены в семидневный срок. При этом в уведомлении должны быть

указаны причины, по которым информация не может быть получена в срок, и дата, к которой будет представлена запрашиваемая информация.

Рассмотрим, как теория считается с практикой. Приведём пример из собственной практической деятельности (внештатного корреспондента регионального информационного агентства «Дейта»).

«В июле 2016 года жители Владивостока с утра выкладывали информационные посты о том, что рейс «Владивосток-Гонконг» по расписанию в 20.35 задерживается. Выполняя свой профессиональный долг, я обратилась в пресс-службу аэропорта с данным вопросом, на что мне сказали, что нужно оформить официальный запрос.

Вместе с главным редактором мы составили запрос и тут же отправили его в пресс-службу аэропорта. Информацию необходимо было получить незамедлительно, однако к вечеру мы не получили никаких данных. Сотрудники пресс-службы, в свою очередь, основывались на нормы закона, позволяющие им предоставлять информацию в течение 7 дней».

В данном случае как раз можно сделать вывод о неэффективности данного пункта в Законе о СМИ.

В информационную эпоху возрастает скорость обмена информацией и требуется, вероятно, пересмотреть отдельные положения закона. В частности, в пункте оперативного информирования.

Исходя из этого, работники пресс-служб создают для журналиста «искусственную» конфликтную ситуацию. Зачастую информация необходима журналисту «здесь и сейчас». Сотрудники пресс-центров, в свою очередь, не пытаются скрыть информацию, а выполняют нормы Закона. Однако, несмотря на это, между журналистом и сотрудниками складывается противоречие, где цель журналиста – оперативно отреагировать на проблему, а цель сотрудника пресс-службы – предоставить журналисту ответ, но, при этом, воспользоваться определёнными нормами Закона, предоставляющие ему право не разглашать информацию в момент обращения журналиста.

К искусственным конфликтным журналистским ситуациям можно отнести и пример корреспондента регионального информационного агентства VladNews.

«Вместе с врио губернатора Приморского края Андреем Тарасенко я совершала рабочий визит Кировского района. Помимо посещения проблемных объектов территории, врио главы региона встречался с депутатами местной думы, проводил личный визит граждан.

Присутствовать на встрече Андрея Тарасенко с депутатами и с гражданами района мне разрешили всего пять минут, аргументируя это тем, что мероприятие закрытое. Однако на вопрос, почему оно закрытое, в пресс-службе администрации Приморья мне ответ не предоставили».

Исходя из вышеуказанного примера отметим, что сотрудники пресс-службы администрации Приморского края создают «искусственную ситуацию» для журналиста, вследствие чего работнику СМИ необходимо искать альтернативные пути решения проблемы.

Александр Меншиков, преподаватель Института новых информационных технологий Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет», считает, что основная функция сотрудников пресс-служб заключается не только в информировании СМИ о деятельности предприятия, но и в создании положительного имиджа этого предприятия. Зачастую сотрудники пресс-служб как раз и выполняют свою профессиональную задачу в виде создания положительного имиджа структуры, однако, при этом, они ненамеренно создают журналисту «искусственную» конфликтную ситуацию<sup>21</sup>.

В итоге, помимо намеренных препятствий, журналист должен уметь преодолевать и «искусственные» барьеры для того, чтобы выполнить свой профессиональный журналистский долг.

---

<sup>21</sup> Меншиков, А. А. Пресс-служба : учеб. пособие / А. А. Меншиков. – Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВПО «КнАГТУ», 2013. – 123 с.

Искусственные препятствия, в свою очередь, возникают из-за того, что журналистское сообщество постоянно находится в стадии совершенствования способов подачи информации, однако, при этом, не совершенствуются нормы Законодательства. Поэтому работник СМИ также должен уметь преодолевать искусственно созданные на его пути конфликтные ситуации, либо находить альтернативные пути решения проблемы.

Однако не только с искусственными и намеренными конфликтами встречается журналист в своей повседневной работе. Наравне с ними существуют ситуации, в ходе которых корреспонденту не препятствуют в получении достоверной информации, однако респонденты смогут предоставить её профессионалу по истечении определённого времени по каким-либо причинам.

Обратимся к ситуации, с которой столкнулись журналисты «ОТВ-Прим»<sup>22</sup>, «Вести: Приморье»<sup>23</sup>, «8 канал»<sup>24</sup>.

«В 2016 году поступила информация о сокращении 59 докеров на Владивостокском морском торговом порту (ВМТП). С помощью Профсоюза эти докеры организовали митинг, куда ни один из представителей руководства не явился.

Сюжет митинга был опубликован на официальном сайте телевизионных компаний. И на следующий день сотрудник пресс-службы ВМТП пригласил представителей СМИ, чтобы получить комментарий руководства по сложившейся ситуации.

Придя на запланированную встречу, журналисты получили ответ генерального директора ВМТП о том, что он «готов предоставить ответ на сложившуюся ситуацию в порту, данные необходимо согласовать с руководством Москвы».

---

<sup>22</sup> КГБУ «Общественное телевидение Приморья» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.otvprim.ru>.

<sup>23</sup> ГТРК «Владивосток» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://vestiprim.ru>.

<sup>24</sup> Восьмой канал – главное. Владивосток [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://viiiichannel.ru>.

Исходя из вышеуказанного примера можно сделать вывод о том, что ненамеренная конфликтная ситуация возникает в случае, когда журналисту предоставили необходимую для понимания проблемы информацию, однако работнику СМИ потребуется время для того, чтобы доказать, что это факт достоверный и имеет место быть.

Чаще всего такую ситуацию создают сотрудники компаний и предприятий, которые, в свою очередь, зависят от вышестоящих должностных лиц. И разглашать необходимую информацию они могут только после согласования фактов с руководством.

Таким образом, в ходе проведённого исследования, мы выявили, что журналист, при сборе информации для осуществления профессионального долга, сталкивается с межличностным конфликтом, участником которого он сам и является. В свою очередь, по данным нашего исследования, этот конфликт разделяется на:

- а) намеренные конфликтные ситуации;
- б) искусственные конфликтные ситуации;
- в) ненамеренно созданные конфликтные ситуации.

Однако не только во взаимодействии с различными сотрудниками и представителями организаций журналист может попасть в проблемную ситуацию.

Мы отметили, что в журналистском сообществе социальный конфликт разделяется на межличностный и внутриличностный конфликты. Последнее определение – ещё один «барьер» в осуществлении профессиональной деятельности журналиста.

Обратимся к примеру, с которым столкнулся корреспондент регионального информационного агентства VladNews.

«В одном из ресторанов Владивостока произошла драка, в результате которой молодому человеку потребовалась госпитализация. Обратившись в качестве журналиста к главному врачу больницы с вопросом о состоянии здоровья, я получил ответ, что это личная информация, которую никто не имеет права разглашать».

Остановимся подробнее на данном примере. Сотрудники лечебных учреждений не могут разглашать информацию о состоянии здоровья человека. Это врачебная тайна. Данное положение прописано в ст. 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». Однако журналист и в этом случае попадает в конфликтную ситуацию.

Ввиду мультимедийности журналистики практически все издания перешли в электронный формат. Зачастую основная задача СМИ сейчас состоит не только в подаче оперативной информации, но и в поддержании рейтинга, который заключается в количестве просмотров информационного ресурса за день.

Пьер Бурдьё, французский социолог и политический публицист, полагал, что рейтинг стал главным измерителем эффективной работы журналиста.

«В редакциях газет, издательствах сегодня царит «рейтинговый менталитет». Рынок все больше и больше признается легитимной инстанцией легитимации. Через механизм рейтинга коммерческая логика начинает управлять производством творческих произведений. Очень большое беспокойство вызывает то, что «рейтинговый менталитет» завоевывает даже самые передовые издательства, даже ученые круги, которые вдруг начинают заниматься маркетингом. Он ставит под вопрос условия создания произведений, которые могут показаться эзотерическими, раз они не соответствуют ожиданиям публики, но которые со временем способны найти своих читателей»<sup>25</sup>.

Таким образом, журналист сам себе создаёт конфликтную ситуацию. И ему необходимо решить, стоит ли находить иные способы решения для выполнения профессионального долга, либо отказаться от его выполнения.

---

<sup>25</sup> Бурдьё, П. О телевидении и журналистике / пер. с фр. Т. Анисимовой, Ю. Марковой; Отв. ред., предисл. Н. Шматко / П. Бурдьё. – М. : Фонд научных исследований «Прагматика культуры», Институт экспериментальной социологии, 2002. – 160 с.

Обратимся к примеру, с которым столкнулся журналист Приморского края, желающий остаться анонимным.

«В один из рабочих будней у меня состоялась встреча с сотрудником Общественной национальной комиссии. Цель встречи – узнать условия нахождения в СИЗО №1 Владивостока бывшего вице-губернатора Приморского края Евгения Вишнякова, который проходит по делу по статье 286 УК РФ (превышение должностных полномочий)<sup>26</sup>.

После того, как наш разговор по поводу бывшего вице-губернатора подошёл к концу, мы начали «разговор по душам». Человек начал высказывать своё мнение по этому делу, приводить примеры других уголовных дел и рассказывать, кто ещё из представителей «политической элиты» лишён свободы на сегодняшний день. Однако перед тем, как начать общение, сотрудник комиссии сказала: «Ну не для записи, конечно».

Придя в офис, я понимал, что те новости, которые я узнал, – настоящая сенсация, но не стал публиковать материал из тех фактов, которые были «не под запись».

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что журналист при сборе информации может столкнуться с внутриличностным конфликтом. С борьбой между своим собственным «Я» и этическими нормами.

С одной стороны, человек, дающий информацию журналисту, должен понимать, что перед ним – корреспондент, чей профессиональный долг – получить достоверную информацию. С другой стороны, у каждого человека есть совесть, которая многим не позволяет преодолеть рамки, забыть слова человека «не под запись» и опубликовать материал не ради правды и справедливости, а для получения своей собственной выгоды.

---

<sup>26</sup> Экс-вице-губернатор Приморья Евгений Вишняков остается в СИЗО: Приморский краевой суд продлил чиновнику содержание под стражей на два месяца [Электронный ресурс] // Информационное агентство «Владньос.инфо». – Режим доступа: [https://vladnews.ru/2018-01-10/123682/eksvicgubernator\\_primorya](https://vladnews.ru/2018-01-10/123682/eksvicgubernator_primorya) (дата обращения: 13.01.2018).

В данном случае, журналист может только сам решить, стоит ли ему публиковать то, что «не под запись», либо эта информация должна остаться тайной для всего общественного сознания.

Приведем отрывок статьи, где журналисты в данном случае услышали то, что было «не под запись на диктофон», и опубликовали на официальном сайте издания.

«Президент московского «Торпедо» Александр Тукманов проявил инициативу и после игры с «Мордовией» пригласил журналистов на брифинг. В середине разговора президент клуба внезапно решил пролить свет на увольнение с поста главного тренера Игоря Чугайнова. Он сообщил, что Игоря Чугайнова отправил в отставку совет директоров. Были и другие проблемы с тренером. Однако затем Тукманов попросил журналистов не разглашать данную информацию»<sup>27</sup>.

Отметим, что заметки на данную тематику со словами «попросил не писать об этом» были опубликованы ещё в шести источниках средств массовой информации. Журналисты посчитали нужным проигнорировать просьбу интервьюируемого и опубликовать материал.

Данную проблему изучал журналист Владимир Познер. Он считает, что, если человек попросил о чем-то не писать, следовательно, писать об этом не нужно.

«Вы берете интервью у человека, и в какой-то момент он вам говорит: «Я вам сейчас кое-что скажу, но это off the records». И недаром это по-английски говорится, потому что в англосаксонской печати и журналистике есть определенные совершенно представления о том, что можно и чего нельзя. И это возникло раньше, чем в других странах. Если вам говорят «off the records», вы обязаны сказать следующее: «Нет, я все равно буду этим пользоваться» и, значит, вам не скажут. Или вы говорите: «Да, хорошо», и

---

<sup>27</sup> Дмитрий Анзулис «Не пишите, что Чугайнов уволен за пьянство»: Президент «Торпедо» Александр Тукманов попросил не сообщать о том, что Игорь Чугайнов был уволен за пьянство [Электронный ресурс] // Газета.Ру. – Режим доступа: [https://www.gazeta.ru/sport/2012/04/19/a\\_4557089.shtml#page2](https://www.gazeta.ru/sport/2012/04/19/a_4557089.shtml#page2) (дата обращения: 16.01.2017).

тогда вы никогда не имеете право это давать в эфир или печатать, если только не было договоренности, вроде «после моей смерти» или что-то в этом духе. Если вы нарушаете это, с моей точки зрения, вы перестаете быть журналистом»<sup>28</sup>.

С позицией Владимира Познера согласен и руководитель петербургского отделения «Фонда защиты гласности» Роман Захаров, который считает, что не всё, что говорится на различных пресс-конференциях, должно быть опубликовано.

«Если источник говорит «не сообщать» – ты должен вытерпеть и не сообщать. Выше этого принципа есть более важный: насколько это общественно важная информация. Но в данном конкретном случае – так ли уж нужно было говорить?»<sup>29</sup>.

Однако существует и другая точка зрения по данному вопросу. Продюсер радиостанции «Эхо Москвы» Валерий Нечаев отмечает, что интервьюируемый должен сам принимать решение, о чём стоит общаться с журналистом, а какую информацию не следует сообщать ни при каких условиях.

«Мне не нравится, когда мне говорят, что публиковать информацию нельзя – ведь я пришел, чтобы получить информацию из первых уст. У журналиста должна быть своя голова на плечах, и он должен проверять, что ему говорят источники. Но вообще от общения в режиме «off records» отказываться нельзя ни в коем случае, потому что это важный источник получения эксклюзивной информации»<sup>30</sup>.

Подобные ситуации ведут к внутриличностному конфликту журналиста. И только сам журналист решает, перейдет ли он границы этических норм ради

---

<sup>28</sup> Дзядко, Т. О журналистской этике [Электронный ресурс] / Т. Дзядко. – Режим доступа: <https://echo.msk.ru/programs/beseda/1046034-echo> (дата обращения: 16.01.2018).

<sup>29</sup> Петербургские журналисты о «Коммерсанте»: Правила игры нарушать нельзя [Электронный ресурс] / Власть, Конфликты Медиановости. – Режим доступа: <https://lenizdat.ru/articles/1115008> (дата обращения: 16.01.2018).

<sup>30</sup> Там же.

опубликования сенсации на информационном портале издания, либо посчитает нужным принять формат «off the records».

Итак, проанализировав различные теоретические источники и опираясь на практический опыт журналистов, можно сделать вывод о том, что журналист при осуществлении профессионального долга сталкивается с конфликтными ситуациями, которые можно классифицировать как:

- а) намеренные;
- б) ненамеренные;
- в) искусственные;
- г) внутриличностные.

В случае возникновения намеренных конфликтных ситуаций интервьюируемый пытается скрыть от журналиста достоверные факты, которые имеют значимость в общественном сознании. При возникновении проблемы журналист может испытывать давление со стороны оппонента, а респондент, в свою очередь, будет стараться различными способами скрыть важную информацию.

При возникновении ненамеренных конфликтных ситуаций интервьюируемый готов предоставить необходимую для работника СМИ информацию, однако её необходимо, для начала, согласовать с представителями Исполнительной власти либо вышестоящими органами. В данном случае журналист как раз и теряет время на то, чтобы получить достоверные факты, что и является конфликтом между журналистом и интервьюируемым.

Искусственные конфликтные ситуации в журналистике возникают в случае, когда сотрудник компании выполняет действия согласно пунктам Законодательства РФ. Однако журналисту нужна информация «здесь и сейчас». Неэффективность нормативно-правовых актов в данном случае объясняется тем, что журналистика стала мультимедийной: изменились и способы подачи информации и формы её получения, однако нормы закона остаются неизменными.

И последняя позиция – внутриличностный конфликт, когда журналист сам должен решить, стоит ли преодолевать препятствие ради выполнения профессионального долга.

К каждой из этих позиций необходимо определить подходящие журналистские принципы, которые помогут профессионалу оперативно и беспрепятственно выполнить свой профессиональный журналистский долг, что мы рассмотрим во второй главе нашей дипломной работы.

## **Глава 2 СПОСОБЫ И МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ЖУРНАЛИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **2.1 Нравственная позиция приморских журналистов при конфликтных ситуациях**

В предыдущей главе мы рассмотрели понятие «конфликт» как напряжённая ситуация, складывающаяся между журналистом и его респондентом во время осуществления профессионального долга корреспондента. Помимо этого мы классифицировали конфликтные ситуации по способу их воздействия на журналиста и по возможным методам их решения, которые будут рассмотрены во второй главе выпускной квалификационной работы.

Для того, чтобы выявить основные принципы работы журналиста при осуществлении профессионального долга в проблемных ситуациях, необходимо определить, как корреспонденты в практической деятельности преодолевают конфликт. Поэтому во второй главе ВКР мы рассмотрим основные способы осуществления профессиональной деятельности в конфликтных ситуациях журналистов Приморского края, вследствие чего определим основные принципы работы сотрудника СМИ в конфликтных ситуациях в различных классификациях.

Для решения поставленных задач мы обратимся к социологическим методам исследования. Причём, базируясь на методах сбора информации, к которым обращаются не только социологи, но и журналисты в практической деятельности.

Максим Николаевич Ким, кандидат филологических наук, доцент, заведующий кафедрой журналистики Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого, считает, что методический арсенал журналистики постоянно пополняется за счет смежных областей

деятельности. «В последнее десятилетие журналисты стали особенно охотно использовать социологические методы сбора информации, ориентированные на выявление глубинных характеристик изучаемого объекта, выяснение закономерностей изменений, происходящих в социальной действительности, наконец, на воссоздание тех процессов, которые невозможно объяснить анализом статистических данных. Так появляется возможность детально изучить социальное явление в его целостности и взаимосвязи с другими явлениями. В этом смысле социологические методы наиболее органичны для журналистики»<sup>31</sup>.

Эксперты в журналистике выделяют следующие методы социологии, которые помогают профессионалу выполнить свой журналистский долг:

- а) Наблюдение;
- б) Эксперимент;
- в) Интервью;
- г) Экспертное мнение;
- д) Опрос;
- е) Прогнозирование;
- ж) Биографический метод;
- з) Метод фокус-группы.

Из перечисленных методов мы воспользовались такими методами, как экспертное мнение, опрос и фокус-группы.

Метод фокус-группы помогает изучить глубинные групповые представления относительно предмета исследования, дает возможность в комфортной обстановке пообщаться с респондентом, находиться в его системе координат, увидеть и решить проблему глазами целевой аудитории. Особенность этого метода заключается в том, что респондентам предлагают список вопросов по проблеме, которую заранее озвучивает модератор. Учитывается каждое мнение интервьюируемых, однако, если участники

---

<sup>31</sup> Социология журналистики : учебник для бакалавров / под ред. С. Г. Корконосенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2014. – 421 с.

встречи не согласны с выдвинутыми позициями, они могут оспорить мнение респондента, что превращает общение в форму дискуссии, где интервьюируемые приходят к общему решению вопроса.

Если рассматривать индивидуальный опрос (далее экспертное мнение), то метод экспертного мнения является главной разновидностью личного интервью, в ходе которого наряду с непосредственными оценками и суждениями исследователь старается выяснить глубинные психологические мотивы и установки по отношению к изучаемому продукту. Глубинное интервью предполагает получение от респондента развернутых ответов на вопросы по заданной тематике и экспертного мнения по озвученной проблеме<sup>32</sup>.

Метод социологического опроса состоит в получении общественного мнения по выдвинутой проблеме при помощи ответов на вопросы. Преимущество данного метода состоит в том, что организатор опроса может провести его при личном присутствии респондентов, либо при помощи социальных сетей. Этот метод особенно важен в исследовании социальных процессов и явлений, малодоступных непосредственному наблюдению, а также в случаях, когда исследуемая проблема не может быть подтверждена фактами и документальной информацией.

Прежде чем определить принципы работы журналиста в конфликтных ситуациях, необходимо отметить, какими знаниями и качествами должен обладать работник СМИ для того, чтобы находить выход из любых ситуаций. Поэтому мы создали фокус-группу, в которой приняли участие студенты 3-х и 4-х курсов направления «Журналистика» Департамента коммуникаций и медиа Школы искусств и гуманитарных наук (далее ШИГН) Дальневосточного Федерального Университета (далее ДВФУ), осуществляющие профессиональную деятельность в качестве внештатных корреспондентов.

---

<sup>32</sup> SCREEN Research. Маркетинговые исследования [Электронный ресурс] <http://ascreen.ru> (дата обращения 03.03.2018).

Основная проблема, предложенная студентам для обсуждения, – соотношение понятий «журналистский характер» и «профессиональная подготовка начинающего специалиста». Количество вошедших в фокус-группу – 15 человек.

Для выбора медиаресурса мы воспользовались данными Общества с Ограниченной Ответственностью «Медиалогия»<sup>33</sup> для определения самых цитируемых СМИ Приморского края.

Согласно проведённым исследованиям, за 2017 год в ТОП-3 самых цитируемых СМИ Приморского края вошли следующие организации:

- а) Региональное Информационное агентство (далее РИА) Primamedia<sup>34</sup>;
- б) РИА «Восток-Медиа»<sup>35</sup>;
- в) VL.RU<sup>36</sup>.

Отметим, что VL.RU – информационный портал, который не зарегистрирован в качестве СМИ. Поэтому в исследовании мы не можем использовать ответы сотрудников данного информационного портала для определения принципов работы журналиста.

На основании вышеизложенного, для опроса мы выбрали РИА Primamedia и РИА «Восток-Медиа».

Журналистам было предложено ответить на 15 вопросов по теме «Принципы работы журналиста в конфликтных ситуациях». На их ответы мы будем опираться и в Выпускной квалификационной работе (далее ВКР).

В качестве экспертов мы предложили выступить ведущим журналистов Приморского края, которые более 20 лет осуществляют свою профессиональную деятельность в СМИ.

---

<sup>33</sup> Медиалогия – разработчик автоматической системы мониторинга и анализа СМИ и соцмедиа в режиме реального времени [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mlg.ru>.

<sup>34</sup> Информационное агентство PrimaMedia [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://primamedia.ru>.

<sup>35</sup> Информационное агентство «Восток-Медиа» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://vostokmedia.com>.

<sup>36</sup> Официальный сайт Владивостока [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.vl.ru>.

Свою позицию по заданной проблематике высказали журналисты: Андрей Островский, главный редактор газеты «Новая во Владивостоке»<sup>37</sup>, Александр Сырцов, главный редактор газеты «Комсомольская правда»<sup>38</sup> во Владивостоке, бывший главный редактор РИА «Восток-Медиа», Владимир Ощенко, автор и ведущий программы Общественного телевидения Приморья «Морская»<sup>39</sup>, и Андрей Калачинский, ведущий передачи «Разговор с Андреем Калачинским» на радио «Лемма»<sup>40</sup>.

Отметим, что все эти эксперты, помимо осуществления профессионального долга, преподавали в своё время курсы основ журналистики в вузах.

Таким образом, данные методы социологии помогут нам, во-первых, осуществить качественную репрезентативность выборки и проанализировать методы работы журналиста в конфликтных ситуациях.

Обратимся к ответам студентов 3-4 курсов направления «Журналистика», которые мы получили в результате проведения исследования по теме «Препятствия, возникающие на пути осуществления журналистской деятельности» в формате фокус-группы. Вниманию респондентов было предложено 10 вопросов, в трёх из которых интервьюируемые должны были высказать свою точку зрения по заданной тематике. В остальных вопросах студентам предлагалось выбрать один из четырёх вариантов ответа:

1. Что для вас значит понятие «Журналистский долг»?
  - а) Выполнить то, что сказал главный редактор
  - б) Найти тему, найти экспертов и написать материал
  - в) Написать за один день материал
  - г) Донести до общества достоверную информацию

---

<sup>37</sup> «Новая газета» во Владивостоке» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://novayagazeta-vlad.ru>.

<sup>38</sup> Комсомольская правда. Владивосток [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.dv.kp.ru>

<sup>39</sup> КГБУ «Общественное телевидение Приморья» [Электронный ресурс] / Морская. – Режим доступа: <http://www.otvprim.ru/program/34> (дата обращения: 14.03.2018).

<sup>40</sup> Радио Лемма [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://radiolemma.ru>

2. Были ли в вашей практике случаи, когда респондент «уходил от ответа на вопрос»? Опишите, как вы справлялись со сложившейся ситуацией?

3. Вам всегда удаётся написать материал по теме, которую озвучил главный редактор на планёрке?

- а) Да
- б) Нет
- в) Я ищу темы самостоятельно

4. Если респондент скажет вам: «Эта информация не для печати». Но вы будете понимать, что это эксклюзивный материал, ваши действия?

- а) Сделаю вид, что ничего не слышал
- б) Опубликую материал со ссылкой на источник информации
- в) Найду другого респондента, который сможет мне дать комментарий по этой же тематике

5. Какими способами можно получить информацию, если один из источников вас «подвёл». Опишите свою точку зрения?

6. К каким нормативно-правовым актам вы уже обращались при осуществлении своей профессиональной деятельности? Считаете ли вы законы, защищающие журналистов, эффективными?

7. Помогла ли образовательная программа направления «Журналистика» в усовершенствовании коммуникативных технологий?

- а) Да
- б) Нет
- в) Практическая деятельность помогла мне усовершенствовать свои коммуникативные навыки

8. Как вы считаете, необходимо ли ввести предмет «Конфликтология журналистики» для помощи будущим журналистам в решении конфликтных ситуаций?

- а) Да
- б) Нет
- в) Всё приходит с опытом

9. При возникновении трудных ситуаций в профессиональной деятельности при сборе информации к кому вы чаще всего обращаетесь?

- а) К главному редактору
- б) К коллегам по работе
- в) Пытаюсь сам решить свои проблемы

10. Как вы понимаете понятие «конфликтная ситуация» в журналистской деятельности?

Обратимся к вопросу №1, который был озвучен для того, чтобы выяснить, насколько начинающие специалисты усвоили в ходе практической деятельности свои обязанности в качестве журналистов.

В ходе дискуссии четыре респондента (40%) отметили, что для них понятие «журналистский долг» заключается в том, чтобы «найти тему, найти экспертов и написать только то, что сказал эксперт». Другие четверо респондентов выбрали вариант «донесение до общества достоверной информации» (см. приложение Б). Двое других респондентов затруднились ответить на вопрос.

Следовательно, у 80% студентов-журналистов, осуществляющих свою профессиональную деятельность на внештатной основе в редакциях СМИ Приморского края, сформировано понятие «журналистский долг». Каждый из них заранее осведомлён о своих правах и обязанностях в качестве сотрудника СМИ.

Отметим, что осведомленность в правах и обязанностях не защищает журналистов от конфликтных ситуаций, с которыми они сталкиваются на пути осуществления профессиональной деятельности. Это подтверждают и ответы студентов-практикантов на вопрос №2. Респонденты единогласно высказались о том, что в практической деятельности сталкивались с ситуациями, когда респондент «уходил» от ответа на вопрос (см. приложение В).

Обратимся к вопросу №5, который был задан студентам для того, чтобы выяснить, какими методами предпочитают получать информацию студенты-журналисты. Большая часть респондентов (75%) на вопрос о том, как решить

ситуацию, где интервьюируемый в последний момент «отказался» отвечать на вопросы журналистов, сообщили, что необходимо найти другой источник информации. Один респондент в ходе дискуссии отстаивал свою точку зрения о необходимости любыми способами получить информацию. Однако какими именно способами – затруднился ответить.

В ходе проведённого опроса между студентами-журналистами, осуществляющими профессиональную деятельность в качестве внештатных корреспондентов, было выявлено, что журналисты в случае возникновения конфликтных ситуаций прибегают к методу замены источника информации на более благоприятный для журналиста. Отметим, что ни один из респондентов не указал на то, что этот источник должен быть также компетентен и осведомлён в проблеме, которую озвучил журналист предыдущему респонденту.

На основании полученных данных можно сделать вывод, что начинающие журналисты наравне со штатными работниками СМИ сталкиваются с конфликтными ситуациями. Однако у студентов не сформировано понятие «конфликтные ситуации» в журналистике и о принципах, которых необходимо придерживаться в проблемных ситуациях, что подтверждает актуальность ВКР.

Неосведомленность журналистов-практикантов в понятии «конфликтная ситуация» в журналистике подтверждают и ответы респондентов на вопрос №10, где студенты пытались объяснить, что для них значит понятие «конфликтная ситуация» в журналистике.

Проведя анализ ответов студентов на вышеуказанный вопрос, мы пришли к следующему заключению: большая часть респондентов считает, что конфликтная ситуация в журналистике возникает по причине того, что работнику СМИ «за пять минут не удаётся узнать суть проблемы», либо когда у журналиста «не получается быстро добыть информацию».

Остановимся подробнее на ответе, который предоставил один из респондентов. Именно данный ответ максимально приближен к понятию «конфликтная ситуация».

«Мне кажется, что препятствий в журналистской деятельности очень много. Конфликт возникает в случае, если информация для журналиста становится недостижимой ввиду разных факторов. Поэтому я считаю, что журналисты на то и существуют, чтобы буквально «пролазить» туда, куда другим не протиснуться».

Как мы выяснили, большинство респондентов не имеют понятия о том, что такое «конфликтная ситуация». Поэтому студенты-практиканты даже в начале своей профессиональной деятельности стараются «обойти» трудности, не решая их.

Мы полагаем, что для студентов по направлению «Журналистика» необходимо ввести такую образовательную дисциплину, как «Конфликтология журналистики», чтобы начинающие специалисты могли в теории изучить основные положения понятия «конфликт», его виды и принципы, которым должен следовать начинающий специалист для его решения.

С позицией, что введение новой дисциплины необходимо, согласились пять респондентов, ответив положительно на вопрос №8 о необходимости внедрения нового образовательного предмета (см. приложение Г).

Такая точка зрения и у Александра Сырцова, главного редактора газеты «Комсомольская правда» во Владивостоке. Он полагает, что конфликтологию необходимо изучать студентам по направлению «Журналистика»: «Если говорить о конфликтных ситуациях в журналистике, то существует целая наука под названием «конфликтология», которая и изучает эту данность. И от неё мы никуда не денемся. В свою очередь, студенты могут столкнуться и с конфликтными ситуациями, разговаривая по телефону с респондентом. А навыкам разговора по сотовой связи их, очевидно, никто не обучает».

То есть, журналисты в начале своего творческого пути сталкиваются с конфликтными ситуациями, даже не осознавая того, что это конфликт. Именно поэтому у них нет алгоритма действий или принципов для решения конфликтных ситуаций, что приводит к тому, что начинающие журналисты стараются «обойти» препятствия, но никак не решать их.

Стоит учитывать, что опыт работы респондентов – от одного до двух лет. И будущие специалисты осведомлены о своих правах и обязанностях, но к решению конфликтных ситуаций они не готовы. Этот тезис подтверждают и ответы самих респондентов. Вернёмся к вопросу №8, где речь идёт о введении новой образовательной дисциплины для будущих журналистов. Четыре респондента (40%) уверены, что нет необходимости вводить дисциплину «конфликтология журналистики». Все навыки они получают в ходе осуществления профессиональной деятельности.

Трактовать данный ответ можно однозначно: начинающие специалисты не имеют определённых знаний о конфликтах и путях решения конфликтных ситуаций.

Проведенный метод фокус-группы подтвердил, что студенты-журналисты, которые осуществляют свою профессиональную деятельность в редакциях СМИ Приморского края как начинающие специалисты, не имеют представления о понятии «конфликтная ситуация». Многие из них уверены, что теория не сопрягается с практической деятельностью, а все навыки и умения можно получить только после длительного пребывания в редакции в качестве корреспондента.

Отметим, что мы не можем использовать ответы студентов-практикантов в качестве источника для выявления общих принципов журналистов в конфликтных ситуациях. Поэтому для проведения анализа основных принципов работы журналистов Приморского края в конфликтных ситуациях был проведён опрос среди практиков – сотрудников редакций РИА Primamedia и РИА «Восток-Медиа».

В опросе по теме «Осуществление профессиональной деятельности журналиста в конфликтных ситуациях» участие приняли 11 штатных сотрудников двух информационных агентств СМИ Приморского края. Журналистам было предложено 14 вопросов, в 11 из которых респонденты должны были выбрать подходящие, по их мнению, варианты ответов либо предложить свои версии ответов (см. приложение Д).

Прежде чем перейти к ответам журналистов на определённые вопросы, напомним, что в рамках ВКР мы выявили классификацию конфликтных ситуаций, с которыми может столкнуться журналист при сборе информации.

а) Намеренные конфликтные ситуации возникают в случае, если респондент отказывается по личным причинам предоставить журналисту достоверную информацию. К данной классификации мы отнесли и случаи воспрепятствования осуществлению профессиональной деятельности журналиста и нарушения прав журналиста;

б) Ненамеренные конфликтные ситуации возникают в случае, когда респондент готов общаться с сотрудниками СМИ, но на конкретные вопросы журналист от интервьюируемого не получает конкретных ответов. К данной классификации мы отнесли и случаи, когда сотрудники предприятия могут сообщить достоверную информацию журналисту после того, как она будет согласована с вышестоящим руководством;

в) К искусственным конфликтным ситуациям мы отнесли случаи, когда для получения информации журналисту необходимо оформлять официальный запрос. Отметим, что получатели запроса, согласно Закону о СМИ, могут в течение 7 дней предоставлять ответ редакции СМИ, однако зачастую информация нужна «здесь и сейчас». Поэтому на пути журналиста возникает искусственно созданная конфликтная ситуация;

г) Внутриличностный конфликт. В таких конфликтных ситуациях журналист невнятно выражает свою позицию.

Для выявления классификации, с которой чаще всего сталкиваются журналисты Приморского края, обратимся к вопросу №1 опроса среди

сотрудников СМИ. Напомним, в вопросе были приведены несколько вариантов ответа на утверждение о том, какие ситуации журналисты из перечисленных считают конфликтными (см. приложение Е). Анализ показал, что 4 респондента (33%) уверены, что конфликтная ситуация в журналистике возникает в случае, когда сотруднику СМИ отказывают в предоставлении достоверной информации; 2 респондентов (17%) убеждены, что к конфликтным ситуациям можно отнести случаи, когда сотруднику СМИ отказывают в присутствии на открытом судебном заседании. Отметим, что это же количество респондентов (17%) выбрали случаи задержания журналиста на несанкционированном митинге, а другие два респондента (17%) ответили, что конфликтная ситуация возникает в случае, когда интервьюируемый в разговоре с журналистом «уходит» от ответа на конкретный вопрос.

На основании вышеизложенных позиций мы сделали вывод о том, что чаще всего сотрудники СМИ Приморского края сталкиваются с намеренными и ненамеренными конфликтными ситуациями. Поэтому необходимо выявить принципы, которых они придерживаются для того, чтобы решить трудности на пути осуществления профессиональной деятельности.

Для определения принципов, которые используют журналисты для решения возникающих намеренных и ненамеренных конфликтных ситуаций, обратимся к вопросу №6, где журналистам необходимо было указать, какими качествами и навыками должен обладать сотрудник СМИ для того, чтобы «разговорить» респондента, тем самым решив намеренную, либо ненамеренную конфликтную ситуацию (см. приложение Ж).

Анализ ответов респондентов на вышеуказанный опрос показал следующее: большинство журналистов (66%) убеждены, что решение таких конфликтных ситуаций зависит от опыта работы сотрудника СМИ. Трое респондентов (22%) уверены, что для решения конфликтных ситуаций «никакие личностные качества и установки не нужны. Всё приходит с опытом. Главное – желание журналиста».

Такие ответы дают основания полагать, что у некоторых журналистов Приморского края не сформированы принципы, которых они придерживаются при сборе информации. А все трудности профессии постигаются при длительной работе в СМИ.

Обратимся к экспертному мнению известного журналиста Приморского края, который более 20 лет осуществляет свою профессиональную деятельность, но пожелавшему остаться инкогнито. Согласно статье 41 Закона РФ от 27.12.1991 N 2124-1 «О средствах массовой информации» журналист вправе не разглашать источник предоставленной информации, предоставленных респондентом с условием сохранения их в тайне<sup>41</sup>. Поэтому, придерживаясь этого правила, озвучим экспертное мнение журналиста, не называя фамилии.

«Никаких общих принципов у журналиста нет. А ситуации, когда журналисту необходимо «разговорить респондента, либо «вытащить» у него необходимую информацию – обычный рабочий момент. Решения таких ситуаций зависят от навыка, степени творческого мастерства журналиста. Помимо этого, сотрудник СМИ должен быть всеяден. Корреспондент должен уметь писать разные вещи на любую тему, но разбираться в чём-то одном конкретно. И в этой области, в которой он силён, должны быть «прикуплены» и «прикормлены» все пресс-службы, которые относятся к ней. Если это, к примеру, криминальная журналистика, то «прикормленными» должны быть пресс-службы УВД, ФСБ, Следственного комитета, прокуратуры, судов. Если социальная сфера – все службы здравоохранения. И тогда у журналиста не будет проблем и конфликтных ситуаций. Обращу внимание и на тот момент, что у сотрудника СМИ везде должны быть свои «агенты» – родственники, одноклассники, друзья или просто знакомые. И неважно, в каких вы с ними находитесь отношениях и что вы с ними делаете. Они в любую секунду

---

<sup>41</sup> Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 18.04.2018) «О средствах массовой информации».

должны тебе позвонить, если у них есть интересная и эксклюзивная информация».

Приведём ещё одно экспертное мнение другого известного журналиста Приморского края с соблюдением принципа о неразглашении источника информации: «Конфликт – это столкновение эмоции между двумя или более сторонами. Конфликт всегда возникает по вине журналиста. Именно он обостряет ситуацию. А если журналисту не предоставляют информацию, значит он не сделал свою работу. Отмечу и такой факт, что корреспондент, когда берёт комментарий, к примеру, у чиновника, то он просто хочет «подписать» определённые слова фамилией чиновника. Журналист заранее знает о том, что скажет ему чиновник. Поэтому это обычные рабочие моменты, но никак не конфликтные ситуации в журналистике».

На основании вышеизложенных мнений можно сделать вывод о том, что опытные журналисты Приморского края считают свою профессию «беспринципной». Они готовы обойти все нормы морали для того, чтобы беспрепятственно получать информацию.

Однако мы полагаем, что принципы журналиста должны сочетать в себе и выполнение профессионального долга, и выполнение этических норм морали, которые определяются нравственными принципами человека.

Для подтверждения вышеуказанного тезиса мы создали фокус-группу среди студентов первого курса направления «Журналистика» Департамента коммуникаций и медиа ШИГН ДВФУ возраста 17-18 лет, то есть именно эти студенты – будущие журналисты XXI века.

В качестве рассуждения для студентов мы привели два экспертных мнения известных журналистов Приморского края, которые мы указали выше. Будущим специалистам была дана задача проанализировать эти мнения и предоставить свою точку зрения по теме того, как они намерены решать конфликтные ситуации, которые у них возникнут при сборе информации.

Фокус-группа была организована в учебной аудитории с участием 18 студентов.

Проведя анализ ответов студентов первого курса направления «Журналистика», мы выявили, что основная цель прихода будущих специалистов именно к этой профессиональной деятельности состоит в донесении до общества достоверной информации. Данный факт доказывает, что даже у не имеющих опыта работы в СМИ студентов имеется понятие о том, что такое «журналистский долг».

Некоторые студенты также отметили, что их основная цель стать журналистом заключается в желании вынести на всеобщее обозрение наиболее острые социальные проблемы, которые выражает большая часть общества, и в желании будущих специалистов детально разобраться в них. То есть будущие специалисты имеют представление, для чего они пришли в профессию. При этом студенты, даже не работая в редакциях СМИ, осознают все трудности, с которыми им предстоит столкнуться в профессиональной деятельности.

В качестве доказательства вышеуказанного тезиса приведём примеры нескольких ответов студентов.

«Журналистика подразумевает собой общение с людьми. Учитывая типы характера, темперамента, все люди разные. И не всегда общение может быть приятным для журналиста. Однако профессионал должен постараться “разговорить” любого респондента. Иначе журналистом его назвать нельзя».

«Со стороны кажется, что журналистика – это лёгкое и приятное занятие. Но мало кто знает, что творится «за кулисами» любой заметки. Зачастую журналист должен прибегать к радикальным мерам в своей работе и выходить из зоны своего комфорта. Однако, при этом, с журналистом должны быть такие понятия, как мораль, совесть, честь и достоинство».

«Любая конфликтная ситуация решаема. И методы можно выбрать разные – аморальные ли или честные. Хочу отметить, что после последних совесть у журналиста чиста, а после первых – ощущение того, что ты только лишь выполнил свой профессиональный долг. Какой из способов решения проблем выберет журналист – каждый решает сам. Но лично я выбрала бы

второй способ, зная, при этом, что, возможно, затрачено больше времени и усилий, но я выполнила свой профессиональный долг и осталась с чистой совестью».

В итоге, в ходе анализа ответов фокус-группы, мы выявили, что начинающие специалисты не согласились с экспертными мнениями известных журналистов Приморского края, которые мы указывали выше и предоставляли студентам для рассуждения. У студентов сформированы такие понятия, как «журналистский долг», «честь и достоинство» и «журналистская совесть».

Следует отметить, что респонденты полны энтузиазма и желания в дальнейшем предоставить обществу достоверную информацию. Однако для сбора данных, исходя из предложенных ответов студентов, они выбирают честные методы сбора информации и категорически отрицают факт «подкупа» каких-либо подразделений и служб, даже если эти данные никогда не будут обнародованы.

Вернёмся к экспертным мнениям журналистов Приморского края с 20-летним стажем, осуществляющих свою профессиональную деятельность и в настоящее время.

Экспертные мнения дают основания для трактовки, что зачастую в журналистике выполнение профессионального долга расходится с понятием «профессиональная мораль и совесть». Журналисты любыми способами готовы получить информацию, забывая о нравственных качествах.

Галина Лазутина, кандидат филологических наук, доцент факультета журналистики МГУ имени Михаила Ломоносова, заслуженный преподаватель МГУ, считает, что выполнение профессионального долга без «моральных погрешностей» должно устояться в журналистском сообществе как ценность, которая в дальнейшем и определяет профессиональную ответственность не только перед обществом, но и перед самим собой.

«Представления о степени соответствия профессиональных стандартов журналистского содружества общему нравственному закону, о необходимости ориентироваться на эту степень соответствия, стремясь к

выполнению профессионального долга без каких-либо «моральных погрешностей», закрепляются в профессиональном сознании в виде ценности и становится существенным мотивом ответственного профессионального поведения. Забота о формировании профессиональной чести, о поддержании её должна быть общим делом журналистского содружества»<sup>42</sup>.

Журналистика – конфликтная профессия уже в силу того, что носит коммуникативный характер. В любом обществе существуют столкновения интересов, взглядов и ценностей. Поэтому, помимо выполнения профессионального долга, журналист должен иметь моральные ценности и ориентиры, которые должны регулировать его поведение согласно общепринятым нравственным стандартам.

В случае если журналист «любыми способами» готов получать информацию, то мы можем предположить, что происходит психологическое профессиональное выгорание журналиста.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Данное явление возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека.

Одним из показателей профессионального выгорания считается снижение мотивации к работе, отсутствие энтузиазма и отказ от принятия решений к сложным задачам<sup>43</sup>.

Отметим, что журналист чаще всего подвержен не только профессиональному выгоранию, но и эмоциональному перенапряжению. Зачастую сотрудник СМИ оказывается в трудной психологической ситуации

---

<sup>42</sup> Лазутина, Г. В. Профессиональная этика журналиста : учебник / Г. В. Лазутина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Гриф УМО, 2013. – 224 с.

<sup>43</sup> Профилактика эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания: метод. Пособие / сост. Е. В. Суворова; под ред. Л. И. Ачекуловой. – Красноярск, 2017. – 63 с.

после общения с респондентом, либо испытывает стресс от событий, которые произошли «на его глазах».

Нельзя не упомянуть о том, что журналисты, которые более 20 лет осуществляют свою профессиональную деятельность, побывали в различных командировках. Некоторые из них побывали в местах боевых действий для того, чтобы выполнить свой профессиональный долг.

Вследствие вышеупомянутых факторов, мы полагаем, что журналисты, экспертные мнения которых приведены выше в качестве указания на основные принципы журналиста, находятся в поле «эмоционального выгорания». Они не способны искать альтернативные пути решения конфликтных ситуаций, выбирая любые способы выполнения профессионального долга.

Анализируя данные опросов, мы полагаем, что имеет место быть явление, при котором понятие «профессиональный долг» журналиста расходится с понятием «профессиональная мораль, честь и совесть». Однако у любого профессионала должен быть внутренний цензор и выработанные внутренние установки, которые становятся показателем ответственного профессионального поведения.

В любой ситуации журналист должен выражать мнение общества на определённую проблему. Однако не всегда за короткий промежуток времени удаётся выполнить профессиональный долг, что, по нашему мнению, и является причиной того, что журналисты любыми способами готовы получить информацию, не сознавая, что в большей степени от таких действий происходит деформация личности журналиста.

Мы считаем, что принципы работы журналиста в конфликтных ситуациях при сборе информации должны включать в себя не только выполнение профессионального долга, но и моральные установки, которые будут регулировать поведение журналиста в той или иной ситуации.

Обратимся к мнению Галины Лазутиной. Она определяет работу журналиста следующим образом:

«Из поколения в поколения передаётся в журналистском сообществе мудрый завет: закончил писать материал, прочти его глазами своего героя, а потом представь, что встретился с ним взглядом. Если ты можешь смотреть ему в глаза, значит, всё в порядке. А если тебе хочется отвести свой взгляд, если почувствовал вдруг неловкость, то плохое дело: в чём-то согрешил. И не так просто обнаружить такую погрешность»<sup>44</sup>.

Напрашивается вывод, что журналист при возникновении конфликтных ситуаций и при выборе способов её решения должен внутренне определить, для чего ему необходимо решить именно эту конфликтную ситуацию, и представить, как он будет себя чувствовать перед респондентом после выбора определённого метода решения проблемной ситуации. И если журналист не испытывает неловкости, а понимает, что он выполнил свой профессиональный долг и, при этом, не чувствует угрызения совести, то тогда можно говорить о том, что внутренние принципы журналиста уже выработаны и включают в себя не только выполнение профессионального долга, но и сочетают в себе моральные и этические нормы поведения.

В следующем параграфе ВКР мы попытаемся выявить основные принципы работы журналиста в конфликтных ситуациях, базируясь на экспертных мнениях журналистов Приморского края, кто не подвержен синдрому «профессионального выгорания».

## **2.2 Формирование принципов журналиста для преодоления конфликтных ситуаций при сборе информации**

Итак, мы выявили, что у работников СМИ отсутствует определённый свод принципов в своей профессиональной деятельности. Чаще всего журналисты пытаются «заменить» источник информации. В отдельных

---

<sup>44</sup> Лазутина, Г. В. Профессиональная этика журналиста : учебник / Г. В. Лазутина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Гриф УМО, 2013. – 224 с.

случаях некоторые журналисты заранее пытаются обеспечить себе условия для получения необходимой информации путём «подкупа». Однако мы убеждены, что последний метод сбора информации расходится с профессиональным поведением журналиста и с моральными установками, а также с нравственным законом.

Журналист – универсальный специалист, который имеет право искать, запрашивать, получать и распространять информацию. Данная формулировка основного права журналиста, прописанного в Законе РФ от 27.12.1991 N 2124-1 «О средствах массовой информации»<sup>45</sup>, не является основой для выбора любых средств при сборе информации.

Мы полагаем, что необходимо выработать для журналистов основные принципы работы в конфликтных ситуациях, которые помогут профессионалу не только выполнить свой профессиональный долг в виде предоставления обществу достоверной информации, но и будут включать в себя определённые моральные принципы. Именно они, по нашему мнению, являются регулятором профессиональной деятельности журналиста, благодаря которому работник СМИ при выборе способа сбора информации на подсознательном уровне не допускает возможности преступить нормы морали.

Мы уже отмечали, что журналистика – конфликтная профессия. Однако «конфликт» в журналистике заключается не только в столкновении между корреспондентом и интервьюируемым.

Александр Сырцов, главный редактор газеты «Комсомольская правда» во Владивостоке, уверен, что в журналистике существует два глобальных конфликта, которые будут решены только при внедрении систематических действий.

«Что касается конфликтов, то, наверное, не мешает самим журналистам и людям, которые так или иначе связаны с работниками СМИ: это чиновники и другие должностные лица, хорошенько изучать закон о СМИ,

---

<sup>45</sup> Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 18.04.2018) «О средствах массовой информации».

изучить Конституцию, которая даёт любому человеку право на свободный поиск и получение информации. И если бы в обществе этим руководствовались, то многие конфликты были бы исчерпаны изначально. Отмечу, что в силу конституциональных изменений в России, конфликты стали возникать и из-за института пресс-секретарей и пресс-служб. Казалось бы, это люди, которые должны были облегчить работу журналиста и работу своего руководства, превратились в дополнительный барьер для журналистов. Причём, некоторые сотрудники пресс-служб не только препятствуют в получении информации, но и подставляют сотрудников СМИ».

Данное мнение демонстрирует позицию, что существует конфликт между журналистом и сотрудниками пресс-служб, которые, по нашему мнению, зачастую и подталкивают журналистов на беспринципные действия и на поиск сомнительных источников информации.

Андрей Островский, главный редактор «Новой газеты» во Владивостоке, выявил ещё один конфликт в профессиональной деятельности журналиста, который на сегодняшний день сотрудники СМИ не в силах решить.

«В журналистском сообществе Приморского края сейчас остро стоит вопрос по судебной журналистике. Согласно Гражданскому процессуальному кодексу РФ от 14.11.2002 N 138-ФЗ существует три вида процессов, на которые никогда нельзя будет попасть журналисту: это дела об изнасиловании, дела об усыновлении и удочерении и заседания по делам, содержащим сведения государственной тайны<sup>46</sup>. Сейчас появилось ещё одно ограничение, касающееся личных данных. Но это касается 1% дел. А 99% дел совершенно другие: убийства, коррупционные дела. В последнее время мы сталкиваемся с тем, что судьи перестали пускать журналистов на судебные процессы. Под разными предлогами. Мы намерены решать проблему в рамках МедиаСаммита<sup>47</sup>: пригласить представителей судов Приморского края и

---

<sup>46</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 03.04.2018).

<sup>47</sup> Дальневосточный МедиаСаммит [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://медиясаммит.рус>.

задать вопрос, почему нарушаются права журналистов? Это реальное ограничение».

Данные факты, по нашему мнению, являются одной из причин, из-за которой журналисты вынуждены поступать беспринципно, выбирая для сбора информации методы, противоречащие нормам этики.

Отметим, что в каждой организации действуют свои определённые положения о пресс-службах, где прописаны функции и обязанности сотрудников пресс-центров, однако на территории РФ нет общего закона для данной структуры. Отсутствуют и этические кодексы, которые смогли бы регулировать отношения сотрудников пресс-служб и работников СМИ.

На основании экспертных мнений мы также делаем вывод о том, что зачастую сотрудники пресс-служб скрывают информацию от журналистов, либо отказываются подтверждать её до выхода официального пресс-релиза.

Обратимся к ситуации, с которой столкнулись журналисты РИА VladNews: «4 октября в одном из неофициальных СМИ появилась информация о предположительной отставке экс-губернатора Приморья Владимира Миклушевского. На тот момент времени пресс-служба губернатора отказалась комментировать ситуацию. И только 5 октября стало известно, что Владимир Миклушевский обратился к Президенту РФ Владимиру Путину об отставке по собственному желанию. Мы понимали, что сотрудники пресс-службы знали об отставке ещё 4 октября, но неизвестно, почему они не смогли подтвердить эту информацию».

Данный пример показывает, что основная функция журналистов – проверить достоверность информации. Однако в силу определённых ограничений сотрудники пресс-служб отказываются идти на контакт с сотрудниками СМИ. В качестве работы с журналистом, основная задача пресс-службы заключается в том, чтобы являться «связистом» между руководством какой-либо организации и сотрудником СМИ, что в очередной раз подтверждает факт беспринципного поведения журналистов.

Помимо этого, зачастую сотрудники СМИ оказываются зависимыми от пресс-служб определённых предприятий. Это подтверждают и ответы штатных сотрудников редакций СМИ о том, считают ли они журналистику независимой в сегодняшнее время (см. приложение 3).

В ходе опроса все интервьюируемые сошлись во мнении, что журналистика сегодняшнего времени не является независимой. Респонденты отметили, что каждая редакция СМИ выполняет не только функцию поиска оперативной и важной для общества информации, но и публикует материалы на основе контрактов, субсидий с административными органами власти и рекламных новостей для различных учреждений края.

По нашему мнению, данный факт позволяет сотрудникам пресс-служб злоупотреблять своими полномочиями и «диктовать» сотруднику СМИ условия для сбора информации.

Обратимся к ситуации, с которой столкнулся журналист Приморского края, пожелавший остаться инкогнито:

«В начале марта Владивосток «накрыла» очередная снежная лавина. В Международный женский день выпало огромное количество осадков. На следующий день администрация Владивостока распространила пресс-релиз о том, что на дороги города вышла снегоуборочная техника, а придомовые территории расчищаются от снега. Однако через 10 дней в редакцию СМИ поступила информация от читателей, где они сообщили, что на их придомовой территории образовался ледовый «каток». В это же время фотокорреспондент выехал на место происшествия, чтобы удостовериться в информации. После публикации нам тут же позвонили сотрудники пресс-службы городской администрации с вопросом: «А почему вы у нас не запросили комментариев? У нас же хорошие с вами отношения!».

Данный случай мы можем трактовать как вывод о превышении сотрудниками СМИ своих полномочий. В качестве доказательств данного утверждения обратимся к главе 46 «Право на ответ» Закона о СМИ:

«Гражданин или организация, в отношении которых в средстве массовой информации распространены сведения, не соответствующие действительности либо ущемляющие права и законные интересы гражданина, имеют право на ответ (комментарий, реплику) в том же средстве массовой информации»<sup>48</sup>.

Так следует, что в вышеуказанном примере журналист на своём личном опыте убедился в достоверности предоставленной ему информации. Поэтому сотрудник СМИ не обязан запрашивать информацию от пресс-служб о причинах произошедшего.

Андрей Островский выдвинул следующий принцип журналиста по данной проблеме: «Когда руководство редакций СМИ подписывает контракты и получает субсидии, то они должны продавать за деньги не журналистскую лояльность, а некое количество полос или знаков информационного материала. В противном случае руководство должно отказаться от контрактов».

На основании вышеуказанного экспертного мнения мы делаем вывод о том, что журналист должен оставаться лояльным к проблеме, по которой он производит сбор информации. Это является одним из принципов, который на сегодняшний день не сможет решить конфликтную ситуацию между сотрудником пресс-службы и работником СМИ, однако ситуация может измениться в случае, если все журналисты будут долговременно следовать данному принципу, а не искать «дружбы» между работниками пресс-центров для беспрепятственной профессиональной деятельности.

В итоге, журналист, в силу выполнения своих задач, всегда будет в напряжённой ситуации с тремя ветвями. Именно поэтому мы считаем, что любой журналист должен критически относиться к высказываниям чиновников и представителей исполнительной и законодательной властей.

---

<sup>48</sup> Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 18.04.2018) «О средствах массовой информации».

Отметим, что информация в СМИ, в которой содержатся факты ненадлежащего исполнения административными органами своих полномочий, должна быть неким информационным запросом к представителям власти. А они, в свою очередь, имеют право на ответ в случае, если данная информация не соответствует действительности. Значит, журналист должен следовать двум принципам, чтобы в дальнейшем установить системные отношения между сотрудниками пресс-служб:

а) Принцип лояльности. Журналист никогда не должен вставать на какую-то определённую сторону конфликта, поддерживать или опровергать какое-либо социально-значимое явление;

б) Принцип личного присутствия. Сотрудник СМИ, прежде чем обращаться за комментарием в пресс-центры, должен лично убедиться в достоверности предоставленных сведений. И, если информация достоверна, то её следует опубликовать без комментария органов власти.

Мы считаем, что данные принципы в дальнейшем помогут журналисту преодолеть барьер в общении с сотрудниками пресс-служб.

Однако данные принципы не всегда помогут журналисту решить конфликтную ситуацию с представителями различных учреждений. Как отметил Александр Сырцов, необходимы системные сдвиги для решения данного конфликта.

Полагаем, что в Приморском крае между журналистами необходимо создать кодекс взаимоотношений журналиста и сотрудника пресс-службы, где будут прописаны основные положения поведения сотрудников пресс-служб по отношению к работникам СМИ. Также мы уверены в необходимости внесения изменений в Закон о СМИ, где отдельно будут прописаны взаимоотношения между работником СМИ и сотрудниками пресс-центров. Тогда конфликтные ситуации, как намеренные, так и искусственные, можно будет решить.

Однако журналист сталкивается с конфликтными ситуациями не только при общении с сотрудниками пресс-служб. В прошлом пункте ВКР мы

отметили, что журналист при сборе информации может столкнуться с конфликтными ситуациями в случае, если интервьюируемый отказывается предоставить достоверную информацию, либо компетентный в проблеме источник «уходит» от ответа на конкретно поставленный вопрос.

Исследуя результаты опросов студентов 3-4 курсов Департамента коммуникаций и медиа ШИГН ДВФУ, осуществляющих профессиональную деятельность в качестве внештатных сотрудников СМИ, и данные опроса штатных сотрудников редакций СМИ, мы выявили, что в случаях, когда компетентный источник информации «уходит» от ответа на поставленный вопрос либо отказывается от предоставления достоверной информации, чаще всего журналисты предпочитают находить другого эксперта для получения информации. Однако не всегда другой источник может предоставить достоверную информацию по проблеме.

Обратимся к ситуации, с которой столкнулось большинство сотрудников СМИ Приморского края. 1 декабря 2017 года в Ленинском районном суде города Владивосток состоялось заседание по делу бывшего вице-губернатора Приморья Василия Усольцева. На тот момент решался вопрос о мере пресечения свободы бывшего чиновника. Прибывшие в суд журналисты около четырёх часов ждали решения суда. Однако за два часа до окончания судебного заседания на ленте одного из информационных агентств Приморья появилась информация о том, что «Василию Усольцеву выбрали меру пресечения на срок приблизительно месяц». Причём корреспонденты информационного агентства, опубликовавшие новость, отсутствовали на судебном заседании и предпочли выбрать альтернативный источник, который предоставил «приблизительную» информацию. Когда другие журналисты стали выяснять ситуацию, новость была удалена с сайта информационного агентства.

Стоит указать, что корреспонденты информационного агентства, во-первых, нарушили принцип «личного присутствия», о котором мы вели речь ранее. Во-вторых, альтернативный источник предоставил недостоверную

информацию, вследствие чего журналисты нарушили главный принцип – предоставление обществу проверенной информации. И никакие этические нормы не стали им поводом задуматься о верности принимаемого решения о публикации «приблизительной» новости.

Данный принцип демонстрирует, что «альтернативные» источники информации не всегда могут предоставить журналисту точную и достоверную информацию.

Вернёмся к экспертному мнению Александра Сырцова. Рассуждая об основных конфликтах, возникающих у журналиста при сборе информации, он отметил, что некоторые из них можно было бы решить на начальном этапе. Однако мы полагаем, что в данную категорию входят не только проблемные ситуации журналиста с сотрудниками пресс-служб, но и ситуации с любыми интервьюируемыми, с которыми журналист осуществляет разговор.

В итоге для того, чтобы на начальном уровне решить намеренные и ненамеренные конфликтные ситуации, необходимо разработать принципы работы журналиста, которые он должен систематически использовать в своей профессиональной деятельности для беспрепятственного осуществления сбора информации по заданной проблеме, что позволит на начальном уровне предотвратить конфликтные ситуации.

Оксана Киселёва, шеф-редактор радио «Комсомольская правда» во Владивостоке, считает, что отношения с интервьюируемыми должны строиться на доверии и взаимоуважении.

«Во всех случаях, когда люди предоставляют мне информацию, отношения складываются на уважении друг к другу, на внимании. Помимо уважения к самой личности, журналист должен проявлять и искреннее внимание к тому, что говорит собеседник и к тому, чем он занимается».

Данную позицию поддерживает и Александр Сырцов. Однако он добавляет, что журналист, помимо уважения, должен твёрдо быть уверен в том, что он имеет право на предоставление информации.

«Зачастую, когда журналисты разговаривают с интервьюируемым, складывается впечатление, что они виноваты в том, что позвонили. Нужно вести себя с человеческим достоинством и понимать, что журналист имеет право на информацию. И твердым адекватным, но, в то же время, доброжелательным голосом, донести до человека тот вопрос, который необходимо задать. И второе – нужно показать собеседнику, что вы его уважаете. И собеседник, который будет на другой стороне провода, будет уважать вас. Отмечу, журналисту нужно помнить о том, что интервьюируемый всегда испытывает некоторый стресс при разговоре с сотрудником СМИ. Поэтому не лишним будет отметить человека как компетентного специалиста, которого посоветовали потому, что именно он сможет разобраться в проблеме».

На основании вышеизложенных экспертных мнений мы можем сделать вывод о том, что при уважительном отношении журналиста к интервьюируемому, у последнего снижается уровень стресса и опасения сообщить журналисту какую-либо информацию. Формируются доверительные отношения. Респондент расположен к беседе в том случае, когда уверен, что его «взгляд» специалиста важен и нужен, и сотрудник СМИ желает узнать как можно больше полезных фактов для того, чтобы полнее и объёмнее раскрыть тему, важную для общества.

Доверительные отношения могут перейти и к плодотворному сотрудничеству, основанному на уважении. Оксана Киселёва также считает, что необходимо периодически поддерживать связь с источником: «В своей профессиональной деятельности я стараюсь поддерживать с людьми постоянные отношения, читаю, какие комментарии они дают коллегам-журналистам, как они реагируют на новости, распространяемые в СМИ».

Следовательно, если журналистам использовать принципы искреннего уважения к собеседнику и «контактности», то у журналиста образуется своя «записная книжка» проверенных и компетентных источников информации, к

которым на доверительном уровне и с уважением журналист может обратиться для получения информации.

Систематическое поддержание доверительных отношений – долговременный процесс, где журналисту необходимо проявить себя не только человеком воспитанным, но специалистом, умеющим работать со «словом» и с информацией, которую ему предоставил респондент.

Обратимся к ситуации, с которой столкнулся корреспондент одного из информационных агентств Приморского края: «Однажды мне поручили расшифровывать интервью главного редактора с мэром Владивостока Виталием Веркеенко. Однако при расшифровке я допустила ошибку, которую интервьюируемый сразу же заметил. Руководству информационного агентства пришлось давать объяснения. Отныне пресс-служба администрации Владивостока периодически просит присылать им новости на проверку, где есть цитаты мэра Владивостока».

В данной ситуации журналисты зарекомендовали себя как специалисты, искажающие информацию, недобросовестно выполняющие профессиональный долг. Подобные инциденты могут испортить репутацию не только определённого СМИ в целом, но и отношение респондента к журналисту, к профессиональным способностям которого будут относиться настороженно, с сомнением.

Оксана Киселёва, журналист-практик, считает, что работник СМИ обязательно, при поддержании отношений с респондентом, должен зарекомендовать себя как грамотный специалист.

«Нужно зарекомендовать себя в профессиональном поле человеком, внимательно работающим со словом, с мнением других людей. Быть аккуратным в передаче той информации, которую ты получаешь. Бывает так, что мне доверяют информацию, которую в дальнейшем не хотели бы оглашать. Но я стараюсь быть аккуратной. С одной стороны, иногда держу «горячую синицу» в руках, но человек спохватывается и просит не оглашать эту информацию. И я тогда делаю, как он просит, чтобы сохранить отношения.

Один из самых важных моментов – не гнаться за «жареным фактом». А если мне очень хочется донести эту информацию до читателя, я начинаю думать, какой другой источник мне может предоставить аналогичную информацию».

Напрашивается вывод, что журналист в своей профессиональной деятельности должен уметь находить коммуникационный контакт с интервьюируемым, уметь зарекомендовать себя как профессионала, ответственно подходящего к выполнению своего профессионального долга и уважительно относящегося к личности и деятельности респондента.

Обобщая полученные данные можно сделать вывод о том, что для преодоления конфликтных ситуаций журналисту в своей профессиональной деятельности следует придерживаться трёх основных принципов:

а) Принцип искреннего уважения. Журналист в беседе с респондентом должен показать уважительное отношение к тому, что сообщает интервьюируемый, и к его профессиональным обязанностям;

б) Принцип «контактности». Для поддержания доверительных отношений с источником информации сотруднику СМИ следует периодически активизировать контакты на неформальном уровне;

в) Принцип профессионализма. Журналист должен зарекомендовать себя личностью, вызывающей доверие, и специалистом-профессионалом, внимательно и вдумчиво работающим с информацией, предоставленной интервьюируемым.

Как мы уже отметили, на пути осуществления профессиональной деятельности работник СМИ чаще всего сталкивается с намеренными конфликтными ситуациями, искусственно создаваемыми представителями организаций, фирм и компаний. Обратимся к ситуации и экспертному мнению Владимира Оценко для определения принципов работы журналиста в ситуациях, которые переходят в разряд конфликтных.

«В феврале 2017 года на акватории порта Владивосток из-за специфической ледовой обстановки на брошенное судовладельцем судно «Еруслан» пришли мародеры. Судно было разграблено, подожжено и чуть не

затонуло. Вмешательство СМИ имело весомое влияние; несколько не преувеличу, что именно благодаря вниманию журналистов, власти (административные и экономические) изменили свою позицию. Первоначально она была такой: судно под иностранным флагом (Камбоджи), это частная собственность, пусть этот собственник и другое государство несут ответственность за корабль, который угрожает экологии города Владивостока.

Поиск журналистами ответственных за охрану судна (всё это продолжалось около двух недель) сводились к позиции властных структур: «судно из Пномпеня, флаг иностранный, ничего не знаем, звоните судовладельцу». Административные структуры цинично избегали ответственности. И все журналисты ходили по замкнутому кругу вопросов, пока я не озвучил, что ответственные в первую очередь – это служба капитана порта Владивостока, которая и принимает решения по постановке судов на рейдовые и якорные стоянки, по транспортировке судов в ледовых ситуациях под присмотром ледокольных буксиров и с лоцманами на мостиках, причем, все эти услуги и действия оплачиваются согласно Международному судоходному кодексу. Поэтому я попросил комментарий от службы капитана порта, причем, достаточно легко дозвонился до первого лица – капитана порта Владивосток Ванюкова Александра Викторовича. Мы поговорили с ним пару минут. Однако, услышав вопрос: «Можно было бы Еруслан поставить на глубоководной, незамерзающей стоянке?» – он бросил трубку. К сожалению, я не сделал одновременной записи аудиофайла. Но история стала более или менее понятной. И ясно было, кто виноват в сложившейся ситуации. Поскольку в материале у меня не было юридически доказанных возможностей назвать имя капитана порта фактическим виновником затопления «Еруслана», я в своем телевизионном комментарии показал сайт службы капитана порта (он обновляется каждые 12 часов), где указаны все якорные и рейдовые стоянки, статус и флаги судов (кто под ожиданием разгрузки, кто на перестое, а кто и «арестован», как «Еруслан», на рейде-70)».

Обобщая, Владимир Ощенко комментирует принципы своей работы следующим образом: «У любой проблемы всегда есть первопричина, ее надо искать журналисту через знание деталей, нюансов и характеров. При этом необходимо внимательно относиться к эмоциям собеседника: если бы Ванюков не психанул на определённом вопросе, не было бы и объяснения. Всегда важна первая реакция респондента на определённый вопрос. И именно её журналист должен держать «в уме», и она в дальнейшем натолкнёт корреспондента на поиск подтверждения данной реакции».

Итак, журналист должен обращать внимание на психологию коммуникационного контакта и реакцию интервьюируемого. Это подскажет в дальнейшем ход журналистского расследования.

Отметим, что поиск дополнительных фактов – ещё один принцип, который должен соблюдать журналист во всех конфликтных ситуациях.

О необходимости знать всю суть проблемы и все данные о личности определённого человека говорит и Андрей Островский. «К примеру, вы собираетесь на интервью с известным рок-исполнителем. Но знаете вы только песни, которые он исполняет. Этого недостаточно. Вы должны «перерыть» все источники информации: его биографию в различных источниках и средствах СМИ, посмотреть, на какие вопросы он отвечал уже, а каких вопросов ему ещё никто не задавал. Посмотреть, какие у человека взгляды и интересы были 10 лет назад. Может, они уже изменились. И на основании этой информации готовить вопросы к интервью и общаться с респондентом».

Данные экспертные мнения дают основания полагать, что для разрешения намеренных конфликтных ситуаций журналист должен придерживаться следующих принципов:

а) Принцип коммуникативной активности. Журналисту всегда следует обращать внимание на реакцию респондента на конкретно заданный вопрос и, если она отрицательна, искать факты, необходимые для выяснения полной картины происходящего;

б) Принцип «множества». При решении информационной проблемы журналист должен найти все стороны конфликта, найти все источники, связанные с этой проблемой. Отметим, что источниками информации в некоторых случаях могут служить не только комментарии компетентных представителей, но и официальные документы, информационные сайты организаций.

Стоит заметить, что принципы, рассматриваемые в данном параграфе, могут быть применены одновременно при решении определённой проблемы.

Обратимся к анализу ситуации, с которой столкнулся Владимир Ощенко, и проследим, какие принципы из вышеупомянутых нами использует журналист в практической деятельности. «В 2013 году в Приморье разразился грандиозный экологическо-политический скандал по поводу якобы готовящегося строительства ядерного могильника в Фокино на 40 тыс. кубометров твердых радиоактивных отходов, которые, как предполагали СМИ, будут завозиться с японской Фукусимы и чуть ли не с полигона ядерных испытаний КНДР. Источником для фактической паники стал как раз документ, опубликованный на сайте «Госзакупки», об аукционе на проектирование «Регионального центра кондиционирования и долговременного хранения радиоактивных отходов в Приморском крае». Паника начала быстро раскручиваться, потому что к документу мои коллеги из информационного агентства вполне профессионально подверстывали внешне компетентные мнения: политиков-популистов, экологов-общественников, жителей края, задавая им вопрос: «Вы за или против строительства ядерного могильника в Приморье?»».

Поскольку в районе предполагаемого строительства я был еще в 2010-м году на базе хранения трёхотсечных блоков утилизированных АПЛ, я знал о том, что Приморье уже давно в системе МАГАТЭ объявлено безъядерной территорией, что все остатки активного ядерного топлива из реакторов АПЛ вывезены за пределы Приморья. Поэтому в этой ситуации для меня как журналиста первой стороной конфликта выступил не «преступник» – атомная

корпорация, а «пострадавший» – СМИ, раскрывающие тайны «госзакупок», эксперты-экологи, паникующее население. Поэтому я связался с «преступником», и попросил разъяснить, что это за центр кондиционирования, попутно указывая, что я-то, в отличие от населения и своих коллег, на вашем пункте хранения ржавых атомных подлодок был и знаю, что там куча проблем, но вот радиацией и Фукусимой там точно «не пахнет». Во Владивосток был направлен заместитель директора Росатома Абрамов. Прямо с трапа самолета он поехал в студию телевидения, где мы сознательно провели интервью с ним не в записи, а в прямом эфире (ну а вдруг «проболтается» от волнения?). Но это было лишь опубликование двух точек зрения. Когда же Росатом повез в эту закрытую зону пресс-группу, включая и возбудителей скандала – репортеров информационного агентства, я понимал, что там я получу ту же самую 2-ю точку зрения (комментарий сотрудников Росатома), и поэтому придумал именно телевизионный ход – действие-иллюстрацию. Попросил у своих знакомых военных армейский дозиметр для замера всех видов излучений и записал стенд-ап, в котором показал уровень радиационного фона, который оказался ниже фона на центральной площади Владивостока. Так я и собрал все «три элемента», но в разных материалах, а не в одном».

Исходя из вышеуказанного примера, мы видим, что здесь соблюдаются принципы, которые мы выявили ранее.

а) Принцип личного присутствия. Журналист заранее осведомлён о данной территории, что и подтолкнуло его на создание и поиск различных точек зрения;

б) Принцип «множества». Журналист со всех сторон изучил информацию. Отметим, что по данной проблеме вышло несколько материалов, однако их единство даёт общий результат – последовательное решение проблемы и раскрытие достоверной информации обществу;

в) Принцип коммуникационной активности. Реакция различных представителей власти и жителей Приморья дали журналисту повод для проведения журналистского расследования.

Данным примером мы хотим показать действенность вышеуказанных принципов, каким образом они могут использоваться журналистом при решении намеренных конфликтных ситуаций.

Однако существуют и ненамеренно возникающие конфликтные ситуации, когда интервьюируемый «уходит» от ответа на поставленный вопрос. Оксана Киселёва предложила свои методы работы в обозначенной ситуации. «Если я понимаю, что респондент «уходит» от ответа на вопрос, я стараюсь задавать наводящие вопросы, постепенно «вытаскивая» ту информацию, которая мне необходима. Однако при таком методе существует другая проблема – интервьюируемый, понимая, что вдруг «проболтался», просит меня не публиковать комментарий под его именем, и я, в целях сохранения уважительных отношений, не раскрываю свой источник информации».

Остановимся подробнее на данном экспертном мнении, а именно в части неразглашения источников информации. По закону о СМИ, редакция обязана сохранять в тайне источник информации и не вправе называть лицо, предоставившее сведения с условием неразглашения его имени, за исключением случая, когда соответствующее требование поступило от суда в связи с находящимся в его производстве делом. Поэтому мы считаем, что, на основании данного положения закона, принцип должен распространяться для всех журналистов при осуществлении профессиональной деятельности.

Данный принцип профессионализма поддерживает Андрей Островский. «Журналист не вправе разглашать информацию, которую предоставил ему источник. За это корреспондента могут с лёгкостью лишить его должностных обязанностей. Я считаю, что недопустимо придавать огласке ту информацию, которая была сказана «без имени».

Стоит остановиться на данном экспертном мнении. В сегодняшнее время зачастую СМИ под словом «сообщил источник» скрывают не общественно-важную информацию, а обычные бытовые случаи, которые передают им сотрудники полиции, скорой помощи. Такие примеры

информационных материалов публикуют для повышения количества просмотров, используя принцип «развлекательного контента».

Оксана Киселёва, шеф-редактор радио «Комсомольская правда» во Владивостоке, считает, что злоупотребление формулировкой «скрытия» источников информации указывает на непрофессионализм сотрудников СМИ: «Многие СМИ Приморского края зачастую в информационных материалах ссылаются на некий источник. И злоупотребляют этим. Если я читаю чей-то материал, где общими фразами передаётся информация и её источник, я делаю вывод о том, что автор материала не является профессионалом. Да, существуют ситуации, когда все пять источников отказываются предоставлять информацию под своим именем. Но такие случаи редко встречаются».

Вывод следующий: источник информации в СМИ может быть скрыт только в случае, если опубликованная в СМИ информация неблагоприятно скажется на человеке, её сообщившем. К примеру, если респондента могут лишить должности, либо отстранить от рабочих обязанностей, либо эта информация неблагоприятно скажется на положении его родных и близких. В остальных случаях необходимо использовать принцип, о котором речь пойдёт в дальнейшем.

Как мы уже отмечали ранее, журналисты могут в корыстных целях использовать своё положение путём давления на источник информации, шантажа, забывая про то, что интервьюируемые чаще всего также являются «зависимыми» от своих вышестоящих руководителей.

С нашей точки зрения, при возникновении ненамеренных конфликтных ситуаций журналисту не следует оказывать давления на респондента, угрожая, настаивая или вступая в дискуссию.

Приведём экспертное мнение журналиста Владимира Ощенко. «Если мне отказывают в комментарии, говорят «не моя компетенция», я не давлю на этого человека, не хамлю ему (вполне возможно, что он сам в ступоре, ещё не готов что-то сформулировать), а просто ищу другой источник, предпочтительнее документ, а не другую сторону конфликта».

Данное экспертное мнение подтверждает принцип «множества», который мы отметили ранее, и принцип коммуникативной активности, который, по нашему мнению, заключается в том, что журналист ни при каких условиях не должен оказывать давление на интервьюируемого.

В ненамеренных конфликтных ситуациях респондента можно попытаться «разговорить» путём несложных методов, считает журналист Оксана Киселёва.

На основании полученных экспертных мнений, мы выявили принципы работы журналиста в ненамеренных конфликтных ситуациях, которые заключаются в следующем.

а) Принцип равновесной позиции. Журналист не должен оказывать давление на респондента, проявлять жёсткие эмоции по отношению к нему. Даже если сотрудник СМИ уверен в достоверности информации, даже понимая, что респондент «уходит» от ответа;

б) Принцип коммуникационного контакта. Работник СМИ обязан «разговорить» любого респондента, который выразил желание общаться с журналистом. В случае, если респондент по непонятным причинам «уходит» от ответа на вопрос, следует найти к нему определённый подход.

На основании вышеизложенного мы выявили основные принципы работы журналиста в намеренных, искусственных и ненамеренных конфликтных ситуациях. Отметим, что некоторые принципы могут помочь журналисту и до начала образования конфликта.

Помимо представленных трёх классификаций, существуют конфликтные ситуации, где журналисту предстоит самому решать, как правильно поступить.

Обратимся к примеру из личного профессионального опыта журналиста Андрея Островского. «Есть ограничения, которые не прописаны в законах. Это некие нравственные ограничения, моральные ограничения. Они самые трудные, так как однозначного решения их никогда не будет. К примеру, в середине марта 2017 года произошло чрезвычайное происшествие: в

Приморье есть точка, где находятся на передержке тигры. Там была непростая ситуация: тигрица с двумя детёнышами. И опытный специалист оказался между ними. Тигрица немедленно атаковала его. Он пролежал месяц в челюстной хирургии. И мне дают задание взять у него комментарий. Однако я понимаю, что ему сложно и больно разговаривать после операции. И какие действия мне предпринять, если я должен выполнить профессиональный долг, а я не могу этого сделать?».

Отметим, что ранее мы выявили, что журналисты в профессиональной деятельности зачастую сталкиваются с внутриличностными конфликтными ситуациями, когда сотрудник СМИ уже борется со своим собственным «Я». Зачастую такие ситуации ставят журналиста перед выбором: выполнять ли профессиональный долг или отказаться от него из-за определённых нравственных человеческих законов, сложившихся в обществе.

Приведём ещё один пример из профессионального опыта журналиста Андрея Калачинского: «Была кошмарная история. Тогда я работал ещё в «Новых известиях». И в Москве мы получили информацию о том, что в Африке на задержанном судне скончался капитан. Они там были уже полгода: их не отпускали. И меня попросили выйти на его родственников в Находке, сообщить жене о смерти мужа и задать ей несколько вопросов. То есть я был вестником того, что её муж умер. Что делать? Тогда я понимал, что это моя работа. Да, такая ситуация сложилась. Так получилось, что я был вестником с дурной вестью. Но мне и нужно было выполнить, как журналисту, свой профессиональный долг».

Данный пример показывает, что журналист, решая внутриличностный конфликт, преодолел внутренний барьер и выполнил профессиональный долг. С одной стороны, профессионал выполнил свою задачу, но, с другой стороны, внутренние установки вначале поставили его перед сложным выбором, решение которого зависело только от журналиста.

Подобные ситуации случаются в профессиональной деятельности журналиста неоднократно. И журналист выбирает между выполнением профессионального долга и своей нравственной установкой.

В данных ситуациях нельзя однозначно сказать, как правильно следует поступить журналисту. Каждый корреспондент должен принимать решение самостоятельно, прислушиваясь к своему внутреннему голосу и задаваясь вопросом, сможет ли он переступить через свой личный «барьер».

Подводя итог, отметим, что мы выявили принципы работы журналиста, основываясь на понимании выполнения «профессионального долга». Вместе с тем считаем, что всегда понятию «профессиональный долг» должно сопутствовать понятие этических и моральных норм человека.

## Заключение

Проблема доступа журналистов к информации напрямую связана с проблемой становления демократического общества. Как показали проведенные исследования, для обеспечения доступа журналистов к общественно значимой информации необходимо совершенствование законодательства, направленного на открытость институтов общества и создания механизмов гражданского и корпоративного контроля над обеспечением доступа граждан к общественно значимой информации.

С другой стороны, журналисты, опираясь на букву закона и этические стандарты, должны выработать стойкий иммунитет против любых профессиональных приемов, направленных против антидемократических принципов на фоне грамотного использования правовых механизмов для получения и распространения информации.

На основании проведенных исследований мы выявили определённую классификацию конфликтных ситуаций, с которыми может столкнуться сотрудник СМИ при сборе информации. Мы выявили, что ситуации могут быть намеренные, ненамеренные, «искусственные» и внутриличностные.

В случае возникновения намеренных конфликтных ситуаций интервьюируемый пытается скрыть от журналиста достоверные факты, которые имеют значимость в общественном сознании. При возникновении проблемы журналист может испытывать давление со стороны оппонента, а респондент, в свою очередь, будет стараться различными способами скрыть важную информацию.

При возникновении ненамеренных конфликтных ситуаций интервьюируемый готов предоставить необходимую для работника СМИ информацию, однако её необходимо, для начала, согласовать с представителями Исполнительной власти либо вышестоящими органами. В данном случае журналист как раз и теряет время на то, чтобы получить

достоверные факты, что и является конфликтом между журналистом и интервьюируемым.

Искусственные конфликтные ситуации в журналистике возникают в случае, когда сотрудник компании выполняет действия, согласно пунктам Законодательства РФ. Однако журналисту нужна информация «здесь и сейчас». Неэффективность нормативно-правовых актов в данном случае объясняется тем, что журналистика стала мультимедийной: изменились и способы подачи информации, и формы её получения, однако нормы закона остаются неизменными.

И последняя позиция – внутриличностный конфликт, когда журналист сам должен решить, стоит ли преодолевать препятствие ради выполнения профессионального долга.

Проведенные исследования экспертных мнений журналистов Приморского края показали, что многие из сотрудников СМИ не выработали универсальные принципы, которые бы помогли профессионалу в любой ситуации разрешить конфликтную ситуацию в сборе информации. Некоторые сотрудники СМИ зачастую беспринципно осуществляют свою профессиональную деятельность, нарушая основные нравственные и моральные законы, установившиеся в обществе.

Огромного опыт работы различных изданий СМИ показал, что в профессии журналиста неизменным остается главный принцип-предоставления общественности достоверной и правдивой информации. Это базовый принцип. Однако, наравне с понятием «профессиональный долг» находятся и понятия «журналистская этика» и «журналистская совесть», которые в своей совокупности должны быть основными регуляторами поведения журналиста в конфликтных ситуациях.

Мы считаем, что журналист должен, помимо осуществления профессионального долга, выработать в себе внутренние качества морально-нравственно воспитанного человека и регулировать своё поведения при помощи собственно выработанных действий. В ходе исследования данного

вопроса мы выявили основные принципы журналиста, которым он может следовать при осуществлении препятствий «со стороны» при сборе информации, которые помогут не только разрешить конфликтные ситуации в предложенных классификациях, но и предотвратить их ещё на начальном этапе их проявления.

а) Принцип лояльности. Журналист никогда не должен вставать на какую-то определённую сторону конфликта, поддерживать, или опровергать какое-либо социально-значимое явление.

б) Принцип личного присутствия. Сотрудник СМИ, прежде чем обращаться за комментарием в пресс-центры, должен лично убедиться в достоверности предоставленных сведений. И, если информация достоверна, то её следует опубликовать без комментария органов власти;

в) принцип искреннего уважения. Журналист, при разговоре с респондентом, должен показать уважительное отношение к тому, что сообщает интервьюируемый и к его профессиональным обязанностям;

г) принцип «контактности». Работнику СМИ стоит постоянно интересоваться, спрашивать у респондента интересные факты его профессиональной деятельности для сохранения доверительных отношений;

д) принцип профессионализма. Журналист должен зарекомендовать себя не только, как морально воспитанного человека, но и как специалиста, внимательно работающего с информацией, предоставленной интервьюируемым;

е) принцип внимательности. Журналисту всегда следует обращать внимание на реакцию респондента на конкретно заданный вопрос и, если она отрицательна, искать факты, необходимые для полного «разоблачения» респондента;

ж) принцип «множества». При решении информационной проблемы журналист должен найти все стороны конфликта, найти все источники, связанные с этой проблемой. Отметим, что источниками информации в некоторых случаях могут служить не только комментарии компетентных

представителей, но и официальные документы, информационные сайты организаций;

з) принцип коммуникативной активности. Журналист не должен оказывать давления на респондента и проявлять эмоции по отношению к нему. Даже если сотрудник СМИ уверен достоверности имеющейся у него информации и понимаю, что респондент «уходит» от ответа;

и) принцип коммуникационного контакта. Работник СМИ обязан «разговорить» любого респондента, если человек изначально изъявил желание общаться с журналистом. В случае, если респондент по непонятным причинам «уходит» от ответа на вопрос, следует найти к нему определённый подход, либо подойти «издалека», изначально задавая наводящие вопросы;

к) принцип «внутреннего голоса». Если журналист понимает, что он не может переступить через внутренние моральные установки, то следует воздержаться от выполнения профессионального долга.

Полагаем, данные принципы помогут журналистам не только решить проблему препятствий, но и предупредить конфликт в получении общественно-важной информации.

На основе анализа проведенных опросов нами сделан вывод, что особое место в медиаобразовании стоит уделить студентам-журналистам, которые во время учебного процесса осуществляют профессиональную деятельность в редакциях СМИ. Анализ исследований показал, что именно эта категория студентов-практикантов чаще всего сталкивается с конфликтными ситуациями во время осуществления профессионального долга. Им трудно найти пути их решения. Основные причины кроются в неумение решать конфликтные ситуации и небольшом опыте работы в СМИ.

Для начинающих специалистов в рамках образовательного процесса необходима дисциплина «Конфликтология журналистики», положения которой помогут студентам в теории изучить понятие конфликт, его виды и способы разрешения конфликтных ситуаций в журналистской деятельности.

## Список литературы

### Нормативно-правовые акты

1. Закон РФ от 21.07.1993 N 5485-1 (ред. от 26.07.2017) «О государственной тайне».
2. Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. От 29.07.2017) «О средствах массовой информации».
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.08.2017).
4. Конституция Российской Федерации // Российская газета. – 1993. – 25 декабря.
5. Декларация принципов поведения журналистов // Международная Федерация журналистов. – 1986.
6. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 26.08.2017).
7. Федеральный закон от 20.02.95 N 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации».

### Монографии, исследования

8. Кульчицкая, Д. Ю., аспирант, кафедра периодической печати, факультет журналистики, Научная статья «Мультимедиа и СМИ» / Д. Ю. Кульчицкая. – Московский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, 2013. – 105 с.
9. Панкеев, И. А. Современная журналистика в аспекте деонтологии / И. А. Панкеев. – М. : Ф-т журн. МГУ, 2017. – 126 с.
10. Сошников, А. Е. Необходимость преподавания конфликтологии в современном вузе // Современная педагогика. – 2015. – № 12.

### Учебники и учебные пособия

11. Баранова, Е. А. Конвергентная журналистика. Теория и практика : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Е. А. Баранова. – М. : Изд-во Юрайт, 2014. – 269 с.
12. Герасимович, О. П. Конфликтология журналистики : учеб.-метод. комплекс / О. П. Герасимович. – Минск : БГУ, 2014. – 116 с.
13. Енина, Л. В. Практика журналистского общения : учеб. пособие / Л. В. Енина, В. Ф. Зыков ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. Федер. Ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. Ун-та, 2016. – 76 с.

14. Ким, М. Основы теории журналистики : учеб. пособие. Стандарт третьего поколения. для бакалавров / М. Ким. – СПб. : Питер, 2013. – 288 с.
15. Корконосенко, С. Г. Социология журналистики : учебник для бакалавров / С. Г. Корсенко. – М. : Аспект Пресс, 2016. – 421 с.
16. Лазутина, Г. В. Профессиональная этика журналиста : учебник, 3-е изд., перераб. и доп. / Г. В. Лазутина. – Гриф УМО, 2013. – 224 с.
17. Прозоров, В. В. Власть и свобода журналистики : учеб. пособие / В. В. Прозоров. – М. : Флинта, 2012. – 240 с.
18. Профилактика эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания : метод. пособие / сост. Е. В. Суворова; под ред. Л. И. Ачекуловой. – Красноярск, 2017. – 63 с.
19. Третьяков, В. Т. Как стать знаменитым журналистом: Курс лекций по теории и практике современной русской журналистики / предисл. С. А. Маркова. – М. : Ладомир, 2015. – 623 с.

#### Электронные ресурсы

20. Васильева, Л. Приморские депутаты ограничили передвижение журналистов и узаконили штрафы местным «моржам» [Электронный ресурс] / Л. Васильева. – Режим доступа: [http://www.ng.ru/regions/2017-12-20/100\\_vladivostok201217.html](http://www.ng.ru/regions/2017-12-20/100_vladivostok201217.html).
21. Восьмой канал – главное. Владивосток [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://viiiichannel.ru>.
22. Всероссийский центр изучения общественного мнения [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://wciom.ru>.
23. ГТРК «Владивосток» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://vestiprim.ru>.
24. Дальневосточный МедиаСаммит [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://медиясаммит.рус>.
25. Информационное агентство «Дейта» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://deita.ru>.
26. Информационное агентство «Владньюс.инфо» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://vladnews.ru>.
27. Информационное агентство «Восток-Медиа» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://vostokmedia.com>.
28. Информационное агентство PrimaMedia [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://primamedia.ru>.

29. КГБУ «Общественное телевидение Приморья» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.otvprim.ru>.
30. Комсомольская правда. Владивосток [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.dv.kp.ru>.
31. Медиалогия – разработчик автоматической системы мониторинга и анализа СМИ и соцмедиа в режиме реального времени [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mlg.ru>.
32. «Новая газета» во Владивостоке» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://novayagazeta-vlad.ru>.
33. Общероссийская общественная организация «Союз журналистов России» [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.ruj.ru>.
34. Официальный сайт Владивостока [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.vl.ru>.
35. Радио Лемма [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://radiolemma.ru>.
36. Россия: медиаконфликты [Электронный ресурс] // База данных. – Режим доступа: <http://www.mediaconflicts.org>.
37. Селезнева, А. Приморский край. Депутаты ввели запрет для журналистов. [Электронный ресурс] / А. Селезнева // Фонд Защиты Гласности. – Режим доступа: <http://www.gdf.ru/digest/item/1/1540#z4>.
38. Степанова, Н. П. Структура, содержание, уровни и критерии сформированности профессионально-этической культуры будущего специалиста [Электронный ресурс] / Н. П. Степанова. – Режим доступа: [https://superinf.ru/view\\_helpstud.php?id=2878](https://superinf.ru/view_helpstud.php?id=2878).
39. Фонд защиты гласности [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gdf.ru>.
40. Центр защиты прав СМИ [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://mmdc.ru>.
41. Экс-вице-губернатор Приморья Евгений Вишняков остается в СИЗО: Приморский краевой суд продлил чиновнику содержание под стражей на два месяца [Электронный ресурс] // Информационное агентство «Владньюс.инфо». – Режим доступа: [https://vladnews.ru/2018-01-10/123682/eksviceregubernator\\_primorya](https://vladnews.ru/2018-01-10/123682/eksviceregubernator_primorya).

## Приложение А

### Статья 5 Перечень сведений, составляющих государственную тайну.

#### Закон РФ от 27.07.1993 №5485-1 «О государственной тайне»

Государственную тайну составляют:

1) сведения в военной области:

о содержании стратегических и оперативных планов, документов боевого управления по подготовке и проведению операций, стратегическому, оперативному и мобилизационному развертыванию Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований и органов, предусмотренных Федеральным законом «Об обороне», об их боевой и мобилизационной готовности, о создании и об использовании мобилизационных ресурсов;

о планах строительства Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск Российской Федерации, о направлениях развития вооружения и военной техники, о содержании и результатах выполнения целевых программ, научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ по созданию и модернизации образцов вооружения и военной техники;

о разработке, технологии, производстве, об объемах производства, о хранении, об утилизации ядерных боеприпасов, их составных частей, делящихся ядерных материалов, используемых в ядерных боеприпасах, о технических средствах и (или) методах защиты ядерных боеприпасов от несанкционированного применения, а также о ядерных энергетических и специальных физических установках оборонного значения;

о тактико-технических характеристиках и возможностях боевого применения образцов вооружения и военной техники, о свойствах, рецептурах или технологиях производства новых видов ракетного топлива или взрывчатых веществ военного назначения;

о дислокации, назначении, степени готовности, защищенности режимных и особо важных объектов, об их проектировании, строительстве и эксплуатации, а также об отводе земель, недр и акваторий для этих объектов;

о дислокации, действительных наименованиях, об организационной структуре, о вооружении, численности войск и состоянии их боевого обеспечения, а также о военно-политической и (или) оперативной обстановке;

2) сведения в области экономики, науки и техники:

о содержании планов подготовки Российской Федерации и ее отдельных регионов к возможным военным действиям, о мобилизационных мощностях промышленности по изготовлению и ремонту вооружения и военной техники,

об объемах производства, поставок, о запасах стратегических видов сырья и материалов, а также о размещении, фактических размерах и об использовании государственных материальных резервов;

об использовании инфраструктуры Российской Федерации в целях обеспечения обороноспособности и безопасности государства;

о силах и средствах гражданской обороны, о дислокации, предназначении и степени защищенности объектов административного управления, о степени обеспечения безопасности населения, о функционировании транспорта и связи в Российской Федерации в целях обеспечения безопасности государства;

об объемах, о планах (заданиях) государственного оборонного заказа, о выпуске и поставках (в денежном или натуральном выражении) вооружения, военной техники и другой оборонной продукции, о наличии и наращивании мощностей по их выпуску, о связях предприятий по кооперации, о разработчиках или об изготовителях указанных вооружения, военной техники и другой оборонной продукции;

о достижениях науки и техники, о научно-исследовательских, об опытно-конструкторских, о проектных работах и технологиях, имеющих важное оборонное или экономическое значение, влияющих на безопасность государства;

о запасах платины, металлов платиновой группы, природных алмазов в Государственном фонде драгоценных металлов и драгоценных камней Российской Федерации, Центральном банке Российской Федерации, а также об объемах запасов в недрах, добычи, производства и потребления стратегических видов полезных ископаемых Российской Федерации (по списку, определяемому Правительством Российской Федерации);

(в ред. Федерального закона от 11.11.2003 N 153-ФЗ)

3) сведения в области внешней политики и экономики:

о внешнеполитической, внешнеэкономической деятельности Российской Федерации, преждевременное распространение которых может нанести ущерб безопасности государства;

о финансовой политике в отношении иностранных государств (за исключением обобщенных показателей по внешней задолженности), а также о финансовой или денежно-кредитной деятельности, преждевременное распространение которых может нанести ущерб безопасности государства;

4) сведения в области разведывательной, контрразведывательной и оперативно-розыскной деятельности, а также в области противодействия терроризму и в области обеспечения безопасности лиц, в отношении которых принято решение о применении мер государственной защиты:

(в ред. Федеральных законов от 15.11.2010 N 299-ФЗ, от 21.12.2013 N 377-ФЗ)

о силах, средствах, об источниках, о методах, планах и результатах разведывательной, контрразведывательной, оперативно-розыскной деятельности и деятельности по противодействию терроризму, а также данные о финансировании этой деятельности, если эти данные раскрывают перечисленные сведения;

(в ред. Федерального закона от 15.11.2010 N 299-ФЗ)

о силах, средствах, об источниках, о методах, планах и результатах деятельности по обеспечению безопасности лиц, в отношении которых принято решение о применении мер государственной защиты, данные о финансировании этой деятельности, если эти данные раскрывают перечисленные сведения, а также отдельные сведения об указанных лицах;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2013 N 377-ФЗ)

о лицах, сотрудничающих или сотрудничавших на конфиденциальной основе с органами, осуществляющими разведывательную, контрразведывательную и оперативно-розыскную деятельность;

об организации, о силах, средствах и методах обеспечения безопасности объектов государственной охраны, а также данные о финансировании этой деятельности, если эти данные раскрывают перечисленные сведения;

о системе президентской, правительственной, шифрованной, в том числе кодированной и засекреченной связи, о шифрах, о разработке, об изготовлении шифров и обеспечении ими, о методах и средствах анализа шифровальных средств и средств специальной защиты, об информационно-аналитических системах специального назначения;

о методах и средствах защиты секретной информации;

об организации и о фактическом состоянии защиты государственной тайны;

о защите Государственной границы Российской Федерации, исключительной экономической зоны и континентального шельфа Российской Федерации;

о расходах федерального бюджета, связанных с обеспечением обороны, безопасности государства и правоохранительной деятельности в Российской Федерации;

о подготовке кадров, раскрывающие мероприятия, проводимые в целях обеспечения безопасности государства;

о мерах по обеспечению защищенности критически важных объектов и потенциально опасных объектов инфраструктуры Российской Федерации от террористических актов;

(абзац введен Федеральным законом от 15.11.2010 N 299-ФЗ)

о результатах финансового мониторинга в отношении организаций и физических лиц, полученных в связи с проверкой их возможной причастности к террористической деятельности;

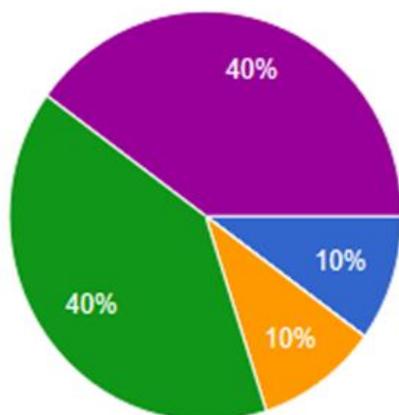
(абзац введен Федеральным законом от 15.11.2010 N 299-ФЗ)

о мерах по обеспечению безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации и о состоянии ее защищенности от компьютерных атак.

## Приложение Б

### Вопрос №1 опроса среди студентов ШИГН ДВФУ

Что для вас значит понятие «Журналистский долг»?

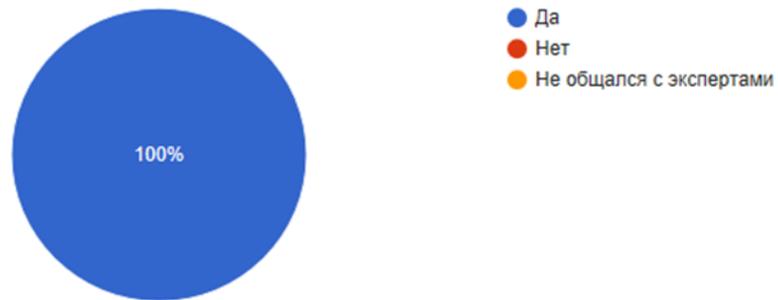


- Выполнить то, что сказал главный редактор
- Найти тему, найти экспертов и написать материал
- написать за один день хоть какой-нибудь материал
- Донести до общества достоверную информацию
- Найти тему, найти экспертов и написать только то, что сказал эк...

## Приложение В

### Вопрос №2 опроса среди студентов ШИГН ДВФУ

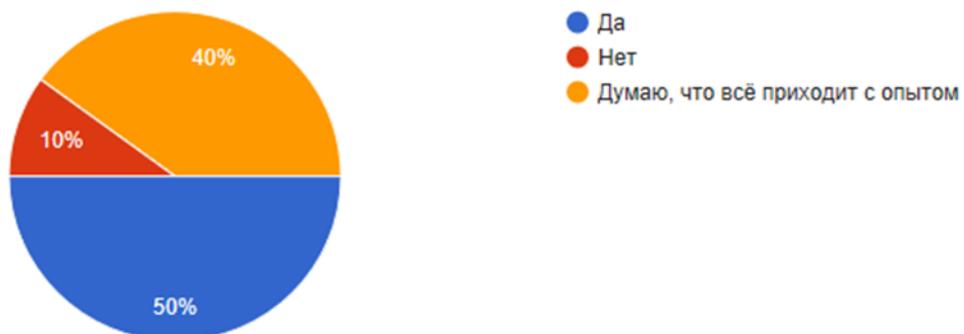
Были ли в вашей практике случаи, когда интервьюируемый «уходил» от ответа?



## Приложение Г

### Вопрос №8 опроса среди студентов ШИГН ДВФУ

Как вы считаете, необходимо ли ввести предмет "Конфликтология журналистики" для помощи будущим журналистам в решении конфликтных ситуаций?



## Приложение Д

### Опрос сотрудников редакций информационных агентств Приморского края по теме: «Осуществление профессиональной деятельности журналиста в конфликтных ситуациях»

Какие ситуации, с которыми может столкнуться журналист при сборе информации, вы считаете "конфликтными"?

- Респондент отказывается предоставить информацию
- В больницах не сообщают о состоянии здоровья пострадавшего
- Фото-/видеосъемка в супермаркетах, торговых точках
- Отказ допустить журналиста на открытое судебное заседание
- Задержание журналиста на несанкционированном митинге (при условии, что у корреспондента имеется при себе удостоверение)
- Сотрудник какой-нибудь компании не может сообщить журналисту информацию без согласия руководства. А согласие руководства может быть получено только через две недели
- Другое: \_\_\_\_\_

Считаете ли вы закон о СМИ эффективным регулятором информационной деятельности?

- Да
- Нет
- Не могу однозначно ответить на этот вопрос

Часто ли вы используете форму официального запроса в пресс-службы? Если да, то назовите ситуации, где без официального запроса обойтись невозможно

Мой ответ \_\_\_\_\_

Что делать, если пресс-служба отказывает журналисту в присутствии на открытом мероприятии ( к примеру, встреча врио губернатора края со студентами ДВФУ)

- Взять пресс-релиз на официальном сайте и опубликовать его
- Попытаться понять, почему тебя не пускают. Обратиться в Союз журналистов России
- Считаю это грубым нарушением прав журналиста. И попытаюсь это отстоять при помощи Закона о СМИ
- Другое: \_\_\_\_\_

В лечебных учреждениях действует Закон о неразглашении личных данных. Что делать, если вам необходимо получить информацию о состоянии здоровья пациента?

- Попытаться "уговорить" врачей предоставить информацию. А при написании материала не указывать источник полученной информации
- Найти родственников, знакомых и узнать у них
- Ничего с этим нельзя поделать. Действует закон.
- Другое: \_\_\_\_\_

Какими качествами должен обладать журналист, чтобы "разговорить" респондента?

- Доброжелательность, активность, целеустремленность
- Коммуникабельность
- Нельзя однозначно ответить на этот вопрос. Всё зависит от опыта

Если респондент сообщил информацию в формате "между нами, не под запись", но она эксклюзивна, ваши действия?

- Немедленно побегу и опубликую её
- Сделаю вид, что я ничего не слышал
- Попытаюсь сделать так, чтобы найти человека, который мне эту же информацию скажет "под запись"

Что является важным для СМИ сегодня?

- Количество просмотров на сайте
- Рейтинг СМИ в "Медиалогии"
- Уникальность контента
- Другое: \_\_\_\_\_

Считаете ли вы СМИ Приморского края независимыми?

- Конечно нет. У всех есть контракты, субсидии, рекламные новости
- одно-два издания, не больше
- Да

Часто ли вы знакомитесь с представителями пресс-служб, чтобы в дальнейшем получать информацию без официального запроса?

- Постоянно
- Редко, но бывает

---

Что нужно делать, если "вторая сторона" какого-нибудь конфликта отказывается предоставить информацию?

Мой ответ

---

Если вы испробовали все пути, различные источники, но никак не можете получить информацию по проблеме, которую озвучил главный редактор, ваши действия?

- Забыть её навсегда
- Оставить "на завтра"
- Не бывает таких тем. Информацию можно добыть везде

Какими качествами должен обладать молодой специалист, который только начинает осуществлять профессиональную деятельность?

- Коммуникабельность
- Доброжелательность, отзывчивость, целеустремлённость
- Не зависит от этого. Всё приходит с опытом. Главное - желание.

Бывают ли темы, на которые вы никогда в жизни "даже и трёх предложений" не напишите? Если да, то какие и почему?

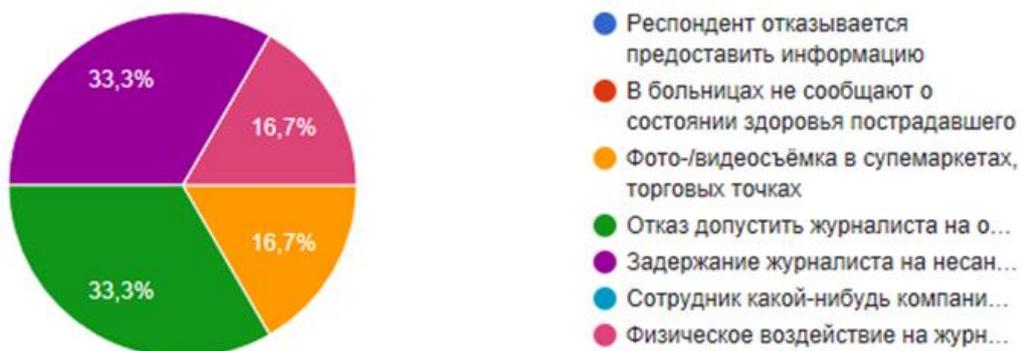
Мой ответ

---

## Приложение Е

### Данные ответов на вопрос №1 опроса среди журналистов Приморского края

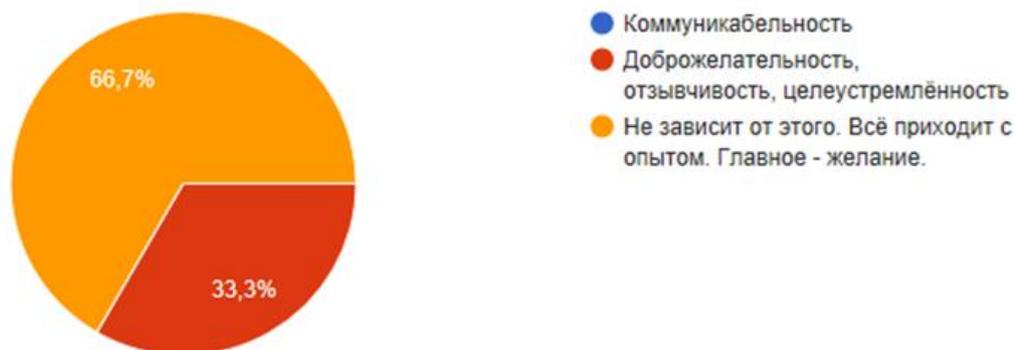
Какие ситуации, с которыми может столкнуться журналист при сборе информации, вы считаете «конфликтными»?



## Приложение Ж

### Соотношение ответов на вопрос №6 (в %) опроса среди сотрудников редакций СМИ Приморья

Какими качествами должен обладать журналист, чтобы «разговорить» респондента?



## Приложение И

### Вопрос №9 опроса среди сотрудников редакций СМИ Приморского края

Считаете ли вы СМИ Приморского края независимыми?





МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»

## ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Департамент коммуникаций и медиа

### ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студента (ки) Рябиковой Маргариты Павловны  
специальность (направление) «Журналистика» группа Б4404

Руководитель ВКР Кандидат политических наук, доцент Ольга Петровна Мальцева

на тему «Основные принципы работы журналиста при выполнении профессионального  
долга в конфликтных ситуациях»

Дата защиты ВКР «25» июня 2018г.

Выпускная квалификационная работа «Основные принципы работы журналиста при выполнении профессионального долга в конфликтных ситуациях» структурирована и оформлена в соответствии со стандартом. Маргарита Рябикова разрабатывала данную тему, начиная со второго курса, поэтому к выпускной квалификационной работе подошла с ясным пониманием поставленных задач. Работа носит самостоятельный характер. График работы не нарушался. Маргарита обладает умением собирать и анализировать собранный материал, сопоставлять различные точки зрения и мнения, обращаться к экспертным оценкам. Тема выпускной квалификационной работы раскрыта в полном объеме.

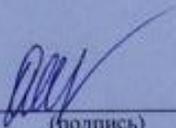
Надо отметить, студенты-выпускники редко берутся разрабатывать темы, связанные с профессиональной этикой журналиста, с одной стороны, не обладая опытом практической работы, с другой стороны, в силу

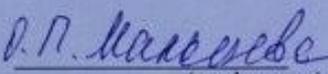
недостаточной разработки темы с позиций научной журналистики как области специальных исследований. И то, что Маргарита Рябикова отважилась рассматривать принципы деятельности современного журналиста с точки зрения нравственных позиций - свидетельствует о зрелой гражданской позиции нашего выпускника. Недостаток теоретических исследований в российской науке данного аспекта выпускница компенсировала обширным массивом экспертных оценок, высказанных метрами приморской журналистики. К несомненным достоинствам диплома относится применение автором выпускной квалификационной работы методов социологии для обработки данных и апробации выносимых на защиту положений. Теоретическая и практическая значимость работы заключаются в предложенном авторском «кодексе чести», куда включены основные принципы, которые в практической деятельности должны быть опорными в преодолении коммуникативных неудач. К недостаткам можно отнести излишнюю эмоциональность и экспрессию в оценках, что присутствует в работе, впрочем, выдержать беспристрастность, когда речь идет о моральных аспектах деятельности журналиста, не всегда удается и маститым исследователям, так что данный недостаток принципиально не влияет на общее положительное мнение о проделанной работе Маргариты Рябиковой.

Выпускная квалификационная работа выполнена на «отлично».

Руководитель ВКР доцент, к.полит.н.  
(уч. степень, уч. звание)

«13» июля 2018г.

  
(подпись)

  
(и.о. фамилия)