Ксения Юрьевна КОРОЛЁВА

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА В ДИСКУРСЕ МАССМЕДИА: ПРОБЛЕМЫ РЕПРЕЗЕНТАЦИИ

В статье поднимаются вопросы взаимодействия медиа и социальных служб в процессе информационного сопровождения деятельности по социальной защите уязвимых групп. Противоречивость норм и ценностей, отличия в профессиональных целях и интересах сферы социальной защиты и медиа, маркетизация СМИ зачастую приводят к трансляции противоречивой, искаженной информации о содержании социальной работы и девальвации ее образа как профессии.

Ключевые слова: *социальная работа, массмедиа, социально-уязвимые категории, маркетизация медиа, информирование о проблемах социальной поддержки.*

Ksenia Yu. KOROLEVA

SOCIAL WORK IN MASS MEDIA DISCOURSE: REPRESENTATION ISSUES

The article discusses the issue of the interaction between media and social services in the context of information support for vulnerable groups. It highlights the challenges that arise from contradictory norms and values, as well as differences in professional goals and interests between the fields of social protection and the media. The marketization of the media has led to the broadcasting of contradictory and distorted information about social work, which has led to a devaluation of the image of this profession.

Key words: *social work, media, vulnerable groups, marketization, and information about social support*.

Система социальной защиты населения является одним из ключевых социальных институтов, обеспечивающих поступательную адаптацию общества к меняющимся условиям жизни через перенаправление ресурсов на преодоление социальных рисков и согласование интересов различных социальных групп. Соблюдение принципов социальной справедливости, уважения человеческого достоинства, солидарности и разделения ответственности при реализации мер социальной политики делают сферу профессиональной социальной работы своеобразным камертоном социальной динамики: зачастую именно через сложившиеся практики обеспечения социального благополучия население судит о степени

развитости общества, о приемлемых способах решения социальных проблем, формирует представления о мере личной ответственности субъектов социальных отношений за свое положение, а также о степени и допустимых форматах вмешательства государства с целью содействия в решении возникающих кризисов и купирования рисков.

Несмотря на то, что получателями различных видов социальных услуг в России в 2023 году являлись более 8,4 миллионов человек в России [Голикова, РИА новости], то есть фактически каждый 16 житель нашей страны обращался за помощью в социальные службы, источниками информации о деятельности системы социальной защиты как на федеральном, так и на региональном уровнях остаются в основном учреждения и организации данной сферы, которые в соответствие с действующей нормативно-правовой базой и стандартами оказания услуг обязаны информировать население о предоставляемых мерах и социальных гарантиях, в том числе на своих сайтах, в официальных группах в социальных сетях и мессенджерах. Форма и качество подачи информации, содержательное наполнение, доступность материала для понимания варьируются: какие-то учреждения ограничиваются размещением нормативных документов, другие готовят и размещают упрощенные, «готовые к применению» схемы получения тех или иных видов помощи, услуг и выплат, организуются возможности обратной связи через онлайн консультации, форумы, рубрики вопрос-ответ. Очевидно, что в данной ситуации охват аудитории сужен и, зачастую, ограничен клиентами социальных служб. А вместе с тем, динамичные изменения социальной и экономической ситуации затрагивают интересы как нынешних, так и потенциальных получателей социальных благ и услуг [Королева 2016].

В настоящее время система социальной защиты населения переживает очередной этап трансформации, связанный с необходимостью оптимизации структуры социальной поддержки и перенаправления ресурсов на устранение последствий социальных рисков, сопровождающих СВО. Новые социально уязвимые категории граждан, комплексный характер возникающих проблем – медико-социальных, экономических, правовых, потребовал изменений практически всех форм социальной защиты – социальной помощи, социального обеспечения, социального, медицинского и пенсионного страхования. Поскольку предлагаемые государством решения затрагивают уровень и качество жизни достаточно широких слоев населения, для успешной реализации мер социальной поддержки

необходимы, как минимум, непротиводействие внедряемым изменениям, как максимум, требуются преодоление инерции, иждивенческих настроений и социальной апатии граждан и активное рациональное вовлечение различных социальных субъектов (социопрофессиональных групп, общественных организаций, корпораций и других) в изменение действующей системы социальной поддержки. Всё это представляется возможным только через общественное обсуждение вводимых новаций в сфере социальной защиты, широкое информирование населения [Королева 2015].

Для формирования у аудитории необходимых представлений о ценностях и востребованных в актуальных условиях моделях экономического поведения активно используются массмедиа, которые, по мнению Н. Лумана, исполняют функцию «непрерывного порождения и переработки раздражений» [Луман 2005: 152]. Дихотомии старое/новое, известное/неизвестное, согласно Луману, позволяют массмедиа «поддерживать общество в состоянии бодрости», «порождают в нем постоянную готовность считаться с возможными неожиданностями и даже помехами» [Луман 2005: 41].

Наблюдается постепенное наращивание информационного присутствия тематики социальной помощи и поддержки уязвимых категорий в новых медиа: государственные структуры и негосударственные некоммерческие организации, добровольческие объединения активно используют платформы мессенджеров и социальные сети для консолидации усилий заинтересованных сторон. Однако освещение носит фрагментированный узконаправленный прагматический характер, а зачастую отражает и конкурентный характер отношений между субъектами оказания услуг, что не способствует формированию у населения системного представления о субъектах и формах доступной помощи. И в данном контексте медиа отражают динамичность и эклектичность социальной ситуации, являющей все новые проблемы и вызовы, выступая уже не столько источником информации, сколько ключевым агентом конструирования и интерпретации оценок происходящих и планируемых изменений как оптимистических, так и пессимистических.

Вызовы современности, характеризующиеся острыми геополитическими конфликтами, усугублением вопросов глобального экономического неравенства, ожесточением борьбы за сферы влияния и ресурсы, интенсивными миграционными потоками, провоцируют новые очаги социальной напряженности, экстремизма в широком

смысле слова и порождают новые социальные проблемы, которые люди не могут решить без внешней помощи. Они показывают нам, как далеки декларативные призывы к проявлению уважения и терпимости от реальных условий жизнедеятельности, и насколько разнятся смыслы, вкладываемые участниками социальных взаимодействий, в данный термин.

Роль массмедиа возрастает не только в информировании населения о приемлемых способах преодоления социальных проблем, но и в формировании в общественном сознании образов субъектов «достойных сочувствия и помощи» и образов групп, которые исключаются из поля гуманитарного права, подвергаются «расчеловечиванию» и обесцениванию, в отношении которых легитимируется насилие при помощи современных медиа технологий. Рут Водак и Мартин Райзигль в своей работе «Дискурс и дискриминация. Риторика расизма и антисемитизма» отмечали, что сотрудники средств массовой информации в меньшей степени ориентированы на требования объективности, зачастую действуют в соответствии со своими собственными интересами и по разным причинам очень избирательно выбирают события, которые, как считается, заслуживают внимания общественности [Reisigl & Wodak 2000]. Таким образом они оказывают сильное влияние на восприятие и деятельность всех социальных субъектов, вовлеченных в систему общественных коммуникаций. Это, в свою очередь, может приводить к возникновению субъективных и объективных барьеров в получении своевременной поддержки и оказанию содействия в преодолении трудных жизненных ситуаций социально уязвимыми группами населения.

Параллельно исследователи в разных странах отмечают превалирование в медиапространстве искаженного отражения практик социальной работы [Edmondson & King 2016; Абдирайымова 2020; Khvorostianov 2017; Stanfield, Beddoe 2016; Iarskaia-Smirnova 2020]. Анализируемые исследовательские кейсы разнообразны, но в каждом из них присутствуют акценты на негативных явлениях, случаях недобросовестного исполнения профессиональных обязанностей, безразличия и бюрократизации практик оказания помощи, в контексте которых происходит примитивизация содержания деятельности и обесценивание профессиональных компетенций специалистов социальных служб. В современных условиях крайние проявления негативной оценки в медиапространстве обрели форму направленной

информационной кампании нацеленной на подрыв общественного доверия к институтам социальной работы – например, освещение действий международных гуманитарных миссий как системы прикрытия деятельности экстремистских организаций, которое происходит при освещении гуманитарной катастрофы сложившейся в ходе текущего Ближневосточного конфликта (https://www.kommersant.ru/doc/7266068). Подобные практики как правило, укрепляют упрощенное и враждебное представление о социальной работе как профессии, потенциально одобряя неолиберальную идеологию социального обеспечения [Edmondson & King 2016], и не только ставят под сомнение профессионализм специалистов социальных служб, но и значительно повышают риски для уязвимых групп населения, лишают их возможности получить необходимую помощь.

Очевидно, что конфликтные ситуации между специалистами социальных служб и медиа многогранные и неоднозначные. Есть структурные проблемы в отрасли социальной защиты. Но есть и гораздо более глубокие, сложные этические, идеологические, социокультурные противоречия, которые подчеркивают различие во взглядах на конечные цели деятельности, на то, кто и в каких обстоятельствах достоин участия и защиты – эти противоречия находят отражение в институциональных рамках профессиональной активности обеих сторон: ценности, нормы и принципы, которые определяют направления деятельности участников, их мотивацию и допустимые способы достижения поставленных целей.

Погоня за аудиторией и влиянием, маркетизация «четвертой власти» – медиа разрушает ее роль как института согласования общественных интересов и преодоления социальных конфликтов. Высоко затратная текущая рутинная деятельность социальных служб, направленная на удовлетворение базовых потребностей людей и социальную безопасность, не представляет интереса для медиа. Диссеминация позитивного опыта решения проблем проигрывает в возможностях привлечения аудитории кризисным ситуациям и освещается по остаточному принципу. Рут Водак и Мартин Райзигль отмечают рост опасности того, что идеал ответственных, самостоятельных и участвующих в общественной и политической жизни граждан превращается в противоречащую фактам демократическую мечту: нарастает разочарование простых зрителей и потребителей медиа продукции, «которым навязывают готовые картинки и

сообщения, способствующие распространению сенсаций - вуайеризма и мошенничества, чтобы колонизировать жизненный мир реципиентов» [Reisigl & Wodak 2000: 232].

Освещение событий в СМИ может быть весьма эффективным средством заставить правящие группы реагировать на актуальные вызовы и риски общественной жизни, однако, это предполагает, во-первых, что все субъекты имеют равный доступ к средствам массовой информации и, во-вторых, что сами представители средств массовой информации обладают определенной степенью независимости, автономией, а не являются просто выразителями интересов господствующих экономических и политических элит.

Диверсификация каналов информирования, развитие современных медиа технологий подрывает монополию традиционных СМИ и стоящих за ними групп влияния на формирование «образа мира», увеличивает конкуренцию в медиа пространстве: новые правила информирования, инструменты и форматы формируются в режиме здесь и сейчас. Это не только позволяет обнаруживать противоречивые запросы участников социальных отношений и согласовывать интересы различных уязвимых социальных групп, обеспечивая доступ к различным точкам зрения, но и имеет свои побочные эффекты от чрезмерного давления на аудиторию. Ярко прослеживаются тенденции «усталости сострадать» [Lazarsfeld, Merton 1948; Moeller 1999], которые вызваны не только тяжелыми моральными дилеммами и деструктивностью происходящих событий, но и интенсивностью, радикализацией содержания информационных сообщений, посредством которых углубляются существующие социальные и психологические травмы, отношения неравенства в отношении доступа к помощи для групп высокого социального риска.

Динамично меняющаяся социальная реальность пока не позволяет выработать общую концептуальную модель информирования о проблемах социальной работы. Когда общественное мнение главным образом формируется путем свободного обмена убеждениями и аргументами, и в меньшей степени маркетингом, тогда реализуется функция социального контроля. Все это в очередной раз подталкивает ученых и политиков к переосмыслению идей уважения человеческого достоинства, социальной ответственности, открытости, к конвенциональному принятию и институционализации принципов сбалансированности информационной политики на различных уровнях.

Для реализации функции согласования интересов и преодоления социальных конфликтов медиа институты при освещении проблем социальной защиты должны в своей деятельности придерживаться следующих принципов: открытый, свободный и равный доступа; дискурсивность (в хабермасовском смысле рациональных дебатов о обоснованности утверждений, в которых к политическим решениям приводит «принуждение к более веским аргументам»); возможность оказывать влияние на процессы формирование политических мнений и предпочтений граждан при решении социально значимых проблем [Reisigl & Wodak 2000: 233].

Список литературы:

Edmondson D., & King M. The childcatchers: An exploration of the representations and discourses of social work in UK film and television drama from the 1960s to the present day. *Journal of Social Work.* – 2016. – 16 (6). – Pp. 639-656.

Iarskaia-Smirnova E., Kononenko R., Kosova O., & Yarskaya V. 'They should cook borsch, chop wood…': contemporary images of social work in the context of welfare policy reforms in Russia's print media. *European Journal of Social Work.* – 2021. – 24 (2). – Pp.358-370.

Khvorostianov N., & Elias N. 'Leave us alone!': Representation of social work in the Russian immigrant media in Israel. International Social Work. – 2017. - 60(2). – Pp. 409-422. https://doi.org/10.1177/0020872815574131

Lazarsfeld P. F., & Merton R. K. Mass communication, popular taste and organized social action. Media studies: A reader. – 1948, - 2. – Pp. 18-30.

Moeller S.D. Compassion Fatigue: How the Media Sell Disease, Famine, War and Death (1st ed.). Routledge, 1999. https://doi.org/10.4324/9780203900352

Reisigl M., & Wodak R. Discourse and Discrimination: Rhetorics of Racism and Antisemitism (1st ed.). Routledge? 2000. https://doi.org/10.4324/9780203993712

Stanfield, D., & Beddoe, L. Social work and the media: A collaborative challenge. *Aotearoa New Zealand Social Work. – 2013. – 25* (4). – Pp. 41–51.

Абдирайымова Г. С., Бурханова Д. К. і Тулебаев. «Значение и усиление имиджа социальной работы в общественном восприятии», ҚазҰУ Хабаршысы. Психология және әлеуметтану сериясы. – 2020. – 73 (2). – С. 86–100. doi: 10.26577/JPsS.2020.v73.i2.10.

Королёва К. Ю. Освещение мер социальной защиты в современных российских СМИ: (дез)информирование? //Дискурс современных масс-медиа в перспективе теории, социальной практики и образования: II Международная научно-практическая конференция. Актуальные проблемы современной медиалингвистики и медиакритики в России и за рубежом: II Международный научный семинар. Белгород, НИУ «БелГУ», 5–7 октября 2016 г.: сборник научных работ / под ред. Е. А. Кожемякина, А. В. Полонского. Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 3802016. - С. 297–301.

Королева К. Ю., Ковальчук О. В. The principle of tolerance in the theory and practice

of social assistance // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. Право. – 2015. - No. 20 (217). - С. 55–59. EDN VJGDAZ.

Луман Н. Реальность массмедиа / Пер. с нем. А. Ю. Антоновского. М.: Праксис, 2005.

Источники информации:

Зарубежные СМИ: К чему приведет запрет работы БАПОР в Израиле? // https://www.kommersant.ru/doc/7266068

Голикова заявила об увеличении числа граждан, получающих социальные услуги // https://ria.ru/20240222/golikova-1928934388.html?ysclid=m33bnjyopi574305247

КОРОЛЁВА Ксения Юрьевна – кандидат философских наук, доцент, доцент кафедры социологии и рекламных коммуникаций Российского государственный университет им. А. Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство) (г. Москва), *koroleva-kyu@rguk.ru*