

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СЛУШАТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ МЧС РОССИИ К ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ПРЕСС-КОНФЕРЕНЦИИ

**И.А. Акиндинова, кандидат психологических наук.
Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России**

Представлена методика проведения интерактивного занятия по дисциплине «Организация работы со СМИ» на тему «Организация и проведение пресс-конференции». Обоснована актуальность ее использования, изложены теоретические основы и практические рекомендации преподавателю и обучающимся.

Ключевые слова: информационное пространство, информационная политика, информационная безопасность, средства массовой информации, пресс-конференция, общение с журналистами, эмоциональное напряжение, деловое общение, коммуникативная культура

PSYCHOLOGICAL TRAINING OF STUDIES OF SAINT-PETERSBURG UNIVERSITY OF STATE FIRE SERVICE EMERCOM OF RUSSIA TO THE ORGANIZATION OF HOLDING OF A PRESS CONFERENCE

I.A. Akindinova. Saint-Petersburg university of State fire service of EMERCOM of Russia

The work presents the methodology for conducting an interactive session on the discipline «Organization of work with the media» on the topic «Organization and holding a press conference». The urgency of use is substantiated, theoretical bases and practical recommendations to the teacher and studies.

Keywords: information space, information policy, information security, mass media, press conference, communication with journalists, emotional tension, business communication, communicative culture

Концепция информационной политики МЧС России построена с учетом скоротечности изменения информационного пространства, постоянного расширения спектра функций и развития структуры МЧС России, а также создания новых технологий, современных форм, методов и скорости распространения информации и ее форматов [1–4].

Профессионализм, мотивационная позиция и коммуникативная культура отдельных руководителей МЧС России, осуществляющих взаимодействие с представителями прессы, определяют общий имидж ведомства у населения страны [5]. Способность к взаимодействию с журналистами требует от должностного лица понимания задач и приоритетов взаимодействия, сформированных навыков публичных выступлений, эмоциональной саморегуляции, уверенного и корректного поведения в самых непредсказуемых ситуациях [6].

Для осуществления психологической подготовки будущих руководителей системы МЧС России к организации взаимодействия с представителями СМИ в Санкт-Петербургском университете ГПС МЧС России проводится учебная дисциплина «Организация работы со СМИ», которая разработана совместно специалистами по связям с общественностью (сотрудниками пресс-службы университета) и профессиональными психологами (преподавателями кафедры психологии риска, экстремальных и кризисных ситуаций). Дисциплина включена в образовательные программы обучающихся по специальностям 20.05.01 (Пожарная безопасность), 40.05.01 (Правовое обеспечение национальной безопасности) и 40.05.03 (Судебная экспертиза). В структуре учебных планов дисциплина занимает место факультативной, проводится на последнем году обучения

и рассчитана на 20 часов аудиторных занятий, из которых 6 часов лекционных и 14 практических. Рабочая программа разработана с учетом прикладного значения дисциплины и направлена на решение следующих задач:

- формирование комплексного представления о деятельности пресс-службы в системе МЧС России;

- формирование умений и навыков применения теоретических знаний для решения практических задач по подготовке информационных материалов для СМИ от имени пресс-службы территориального органа МЧС России;

- формирование специальных и общих умений и навыков при работе со средствами массовой информации по предоставлению информации.

В результате изучения учебной дисциплины слушатели овладевают следующими знаниями, умениями и навыками:

- знанием коммуникативных особенностей организации работы информационного подразделения (в том числе в зоне ЧС);

- знанием основ информационной культуры, основных механизмов сохранения и искажения информации в ходе межличностной коммуникации;

- пониманием роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного общества;

- умением подготавливать письменные информационные сообщения о ЧС;

- навыками организации интервью, брифингов, подходов к прессе в зоне ЧС;

- знанием основных элементов организации и этапов проведения пресс-конференции;

- умением планировать и организовывать свое участие в пресс-конференциях;

- навыками психологической саморегуляции, регуляции эмоционального напряжения в ходе ведения диалога, культурой речи;

- умением обеспечивать информационную безопасность, планировать и структурировать информацию, передаваемую в устном сообщении.

Содержание дисциплины включает три раздела, один из которых посвящен формированию знаний и умений в области организации и проведения пресс-конференции [7, 8].

Пресс-конференция – это встреча официальных лиц с представителями СМИ с целью информирования общественности по актуальным вопросам. Традиционно пресс-конференция длится около 60 мин. Выделяют следующие этапы организации пресс-конференции:

- подготовка;

- проведение;

- подведение итогов.

Этап *подготовки* пресс-конференции включает:

- выделение темы; определение круга приглашаемых журналистов;

- оформление и рассылку приглашений (пресс-релизов);

- подготовку докладов для официальных лиц;

- подготовку помещения;

- репетицию пресс-конференции;

- получение подтверждения об участии от журналистов.

Этап *проведения* пресс-конференции включает:

- регистрацию представителей средств массовой информации;

- вводную часть;

- выступления официальных лиц;

- ответы на вопросы журналистов с перспективой проведения личных бесед;

- заключительную часть.

Вводная часть пресс-конференции занимает 3–4 мин и включает приветствие, объяснение причин проведения, программу, представление выступающих, информацию о пресс-релизе. Выступления официальных лиц занимают не более 10 мин для каждого

выступающего и сопровождаются электронными презентациями. Ответы на вопросы журналистов занимают не более 30 мин и предусматривают перспективы проведения личных бесед. Заключительная часть подразумевает благодарности за внимание, приглашение на фуршет и неформальное общение на фуршете с целью получения обратной связи.

Этап *подведения итогов* пресс-конференции включает:

– мониторинг СМИ на предмет появившихся в результате пресс-конференции сообщений;

– сбор образцов сообщений в СМИ: видео- и аудиоматериалы (телевидение и радио), вырезки из газет и журналов (пресс-клиппинг), сообщения в интернет-изданиях в виде распечаток;

– получение обратной связи от принявших участие в пресс-конференции журналистов;

– написание отчета.

Проведение пресс-конференции должно следовать следующим правилам:

– тема носит значимый и актуальный характер;

– выступления докладчиков соответствуют теме данного мероприятия;

– доклады официальных лиц строятся в форме рассказа с опорой на текст и видеоряд презентации (дословное зачитывание допускается только в особых случаях, вызванных юридическими, дипломатическими или другими обстоятельствами);

– регламентирует процесс ведущий, который обозначает временные рамки процесса и определяет очередность вопросов журналистов.

Профессиональные стандарты поведения журналистов предполагают, что они будут придерживаться объявленной темы и общих этических норм поведения в обществе. Процесс пресс-конференции может идти по намеченному сценарию, а может отклоняться от него. Отклонение от намеченного сценария чаще всего происходит по двум направлениям: чрезмерное обострение напряжения или, наоборот, угасание интереса. Неадекватное обострение напряжения чаще всего связано с тем, что личные амбиции журналиста, предвзятая позиция и желание получить нестандартный материал для публикации начинают преобладать над нормами этики делового общения. Тогда представитель прессы может скрыто или явно провоцировать ситуацию, в расчете на получение скандальных подробностей.

Для предотвращения нежелательных форм взаимодействия ведущему пресс-конференции и официальным лицам рекомендуется придерживаться ряда правил:

– сохранять эмоциональную устойчивость;

– знать провокаторов «в лицо» и использовать эти знания при предоставлении права задавать вопросы;

– проявлять уважение к своим оппонентам, политическим противникам, недоброжелателям;

– не допускать преувеличений и подыскивать корректные формулировки;

– избегать вовлечения в споры;

– не давать односложные ответы типа «да» и «нет»;

– не касаться тем, освещение которых в прессе на данный момент нежелательно;

– не проявлять пристрастия или неприязни к кому-либо из гостей;

– подчеркивать заслуги и вклад в исход ситуации всех членов команды.

Для предотвращения нежелательных последствий ситуации энергетического упадка и угасания интереса аудитории организаторам пресс-конференции рекомендуется иметь наготове несколько значительных сообщений, заведомо вызывающих интерес журналистской аудитории (так называемый «гвоздевой материал»).

Отработка практических навыков поведения в ходе проведения пресс-конференции проводится на практических занятиях по дисциплине «Организация работы со СМИ», для чего используется такой метод интерактивного обучения как деловая игра.

Деловая игра «Пресс-конференция»

Необходимое время. Для отработки навыков проведения пресс-конференции в форме деловой игры выделено практическое занятие продолжительностью 4,5 ч. Непосредственно деловая игра рассчитана на 4 ч (из расчета на группу 15–30 человек). В зависимости от количества участников и использования видеосъемки время может меняться. Часть подготовки осуществляется на предшествующем практическом занятии и в процессе самоподготовки между занятиями.

Необходимое оборудование:

- специальное помещение, позволяющее трансформировать пространство (аудитория пресс-службы);
- стулья по количеству участников;
- большой стол (желательно с микрофонами);
- телеэкран или проектор;
- компьютер или ноутбук, подключенный к телеэкрану (проектору);
- видеокамера со штативом.

Роли участников деловой игры:

- официальные лица, выступающие перед журналистами;
- ведущий пресс-конференции;
- журналисты (как лояльно, так и критически настроенные в отношении официальных лиц);
- наблюдатели;
- видео оператор.

Этапы деловой игры: подготовка (предварительный); проведение (основной); обсуждение (ключевой); дополнительный (по возможности).

Предварительный этап – «Подготовка пресс-конференции»

Подготовка деловой игры осуществляется в три шага: инструктаж, самоподготовка, согласование действий внутри команды.

Шаг 1. *Инструктаж.* Первоначальные инструкции выдаются в завершающей части предшествующего практического занятия. Участники распределяются по командам и определяют темы пресс-конференций. Оптимальная численность одной команды 5–6 человек. Возможное число команд 3–5, оптимальное – 4. Каждая команда формулирует тему, актуальную для общественности на данном временном этапе. Темы формируются методом мозгового штурма и распределяются между командами случайным образом. Наиболее часто встречающиеся темы: взрыв на шахте «Северная» (25 февраля 2016 г.), крушение самолета А321 над полуостровом Синай (31 октября 2015 г.), наводнение в Крымске (июль 2012 г.), горящие торфяники в Москве (август 2010 г.), пожар в клубе «Хромая лошадь» (5 декабря 2009 г.), авария на Саяно-Шушенской ГЭС (17 августа 2009 г.), масштабные пожары на Дальнем Востоке, профилактика пожаров в период новогодних праздников, внедрение беспилотных летательных аппаратов в деятельность министерства, профилактика ЧС на воде в Санкт-Петербурге и области, арктические спасательные центры МЧС России и др.

Шаг 2. *Самоподготовка.* В процессе подготовки к занятию команды собирают и оформляют подготовленный информационный материал. Задание каждой команде на период самоподготовки к деловой игре:

- используя различные современные информационные ресурсы, ознакомиться с теоретическими материалами по организации пресс-конференции;
- подготовить доклады от официальных лиц для выступления на пресс-конференции по обозначенной теме с компьютерной презентацией (в расчете на 10 мин общего времени);
- подготовить пресс-релизы для гостей пресс-конференции;
- подготовить острые вопросы от лица журналистов для других команд по их темам.

В случае отсутствия возможности самоподготовки, этот этап присоединяется к следующему, увеличивая тем самым его продолжительность.

Шаг 3. *Согласование действий в командах.* Проводится в начале практического занятия в день проведения деловой игры. Предполагаемое время на данную работу – 20 мин,

если предшествующие этапы отсутствовали, может быть увеличено до 30–45 мин. Участники собираются в команды, рассаживаясь каждая отдельным кругом, и планируют организацию своего эпизода пресс-конференции. Внутри команды участники распределяют игровые роли: 2–4 участника на роли должностных лиц, выступающих на пресс-конференции, один участник на роль ведущего, один участник на роль технического работника (отвечающего за подготовку и демонстрацию слайдов). Традиционные должности официальных лиц для участия в пресс-конференции – начальник главного управления региона, его заместитель и начальник пресс-службы, но возможны другие должностные позиции от региональных центров МЧС России (в зависимости от заданной темы). Если количество членов команды превышает необходимое, оставшийся участник может выступить в качестве журналиста, находящегося в общем зале и задающего вопросы своей команде, в качестве психологической поддержки. В ходе данной работы команды обмениваются пресс-релизами, на основе которых формируют вопросы от лица журналистов. Обозначается предполагаемое время проведения эпизода пресс-конференции для каждой команды: общая продолжительность 25 мин, из которых 10 мин на доклады официальных лиц и 15 мин на ответы на вопросы журналистов.

Преподаватель оценивает степень готовности команд в процессе включенного наблюдения за командной работой, и отвечает на вопросы участников, возникающие по ходу работы.

По истечении обозначенного времени начинается основной этап занятия – проведение пресс-конференций. Пространство помещения трансформируется в зал для пресс-конференции – стулья располагаются рядами напротив большого стола с микрофонами.

Основной этап занятия – «Проведение пресс-конференции»

В основной части занятия команды по очереди выступают как организаторы пресс-конференции. Команды представляют свои эпизоды по очереди. На каждый эпизод отводится по 30 мин (с учетом 5 мин на организацию пространства и перемену наблюдателей). Когда одна из команд выступает в качестве организаторов пресс-конференции, участники других команд выступают в роли журналистов, которые задают вопросы (по возможности – острые). Необходимое время на данный этап работы: 2–2,5 ч (исходя из расчета на 4–5 команд, каждая по 30 мин).

Задачи «организаторов пресс-конференции». Организаторы конференции выступают и отвечают на вопросы журналистов. «Ведущий пресс-конференции» управляет процессом – приветствует журналистов, объявляет тему, представляет должностных лиц, обозначает переход к этапу ответов на вопросы, предоставляет слово журналистам, желающим задать вопрос, заранее предупреждает о завершении пресс-конференции и завершает ее, выражая благодарность всем присутствующим. «Должностные лица» представляют доклад на заданную тему (10 мин) и отвечают на вопросы журналистов. «Технический работник» осуществляет подготовку и показ видеослайдов, их повтор на этапе ответов на вопросы.

Задачи «журналистов». Журналисты формулируют и задают вопросы официальным лицам, предварительно называя себя и СМИ, которое они представляют. Игроки в роли журналистов сами определяют для себя степень лояльности команде выступающих. Однако очень важно, чтобы кто-то из них взял на себя роль скрытого провокатора, нацеленного на получение «скандальных подробностей». Если групповая динамика отношений в коллективе учебной группы табуирует естественное проявление скрытой агрессии, преподаватель может раздать «жребий» – письменные инструкции с обозначением роли по принципу «лояльный – провокатор».

Задачи «наблюдателей». От каждой команды (за исключением проводящей пресс-конференцию) на каждом эпизоде игры выделяется один наблюдатель. Наблюдатели не участвуют в диалоге. Они занимают места в отдалении, позволяющем видеть сразу всех участников игры. В их функции входит концентрированное внимание и запись наблюдений за действиями «организаторов пресс-конференции» и их аналитическая оценка, исходя из контекста ситуации. Сделанные наблюдения становятся основой для разбора и обсуждения полученного опыта на завершающем этапе игры. Анализ действий игроков,

исполняющих роли «официальных лиц», проводится по критериям эффективности и неэффективности с точки зрения выполнения поставленных задач. Преподаватель также занимает позицию наблюдателя, никак не вмешиваясь в игровой процесс до окончания каждого эпизода. Таким образом, на каждый эпизод игры выделяется число наблюдателей, равное числу команд (с учетом преподавателя).

Видеозапись. Другим источником наблюдений может быть видеозапись. Использование видеозаписи также рекомендуется для увеличения эффекта реальности и получения более объективной картины при анализе основных ошибок в действиях «официальных лиц». Если видеотехника используется, требуется заранее выделить одного участника, обладающего необходимыми навыками для проведения видеосъемки.

Заключительный этап – обсуждение полученного опыта

Качественный анализ является ключевым моментом деловой игры и происходит по завершении выступлений всех команд. Время, отведенное на этап, зависит от организационных факторов, но желательно не менее 15 мин на каждую команду. Регламентирует и регулирует процесс обсуждения преподаватель.

Схема обсуждения. Аналитический разбор производится по каждой команде поочередно, начиная с первой. Он происходит по следующей схеме:

- просмотр видеозаписи выступления (или его существенных фрагментов);
- самоанализ выступающих по желанию (самоощущение, выделение возникших сложностей и стратегий их преодоления);
- обратная связь от наблюдателей;
- обратная связь от игроков других команд;
- обратная связь от преподавателя.

Выделяются следующие направления анализа:

- общий уровень подготовки и владения темой (доклад, презентация, согласованность фактов в докладе и диалоге с журналистами);
- профессиональная и коммуникативная компетентность каждого отдельного игрока;
- наиболее значимые моменты пресс-конференции (с точки зрения интереса для СМИ);

- общий эмоциональный фон общения с журналистами (с точки зрения продолжения делового контакта с ними);
- находчивость, слаженность взаимодействия и взаимопонимание внутри команды.

Очень важно проводить обсуждение в корректной форме обратной связи, чтобы оно не превратилось в подавляющую инициативу деструктивную критику. Это условие оговаривается на этапе инструктирования наблюдателей. Корректная форма обратной связи подразумевает схему из трех шагов: *поддержка + замечание + альтернатива*. Пример речевого шаблона для конструктивной обратной связи: «1) В твоих действиях мне показалось удачным....; 2) Неудачным мне показался такой момент....; 3) Вместо этого я бы сделал (сказал, промолчал, улыбнулся, передал слово и т.п.)...». Таким образом, каждое замечание должно содержать предложение и быть сбалансировано поддерживающим высказыванием.

По завершении обсуждения работы всех команд, участникам предлагается в тетрадях сделать записи по результатам анализа – описать общие выводы, а затем озвучить их и дополнить теми, которые названы другими участниками. Это стандартная форма обобщения и ассимиляции полученного эмоционально-окрашенного опыта.

Приведем перечень самых распространенных ошибок, зафиксированных в ходе проведения деловых игр:

- недостатки подготовки (отсутствие или низкий уровень качества презентации);
- несогласованность или недостаточная информативность докладов;
- нарушение регламента (ведущий не соблюдает временные рамки);
- несогласованные действия докладчиков;
- пассивность отдельных «официальных лиц», уход от напрямую адресованных

вопросов;

– неуверенное поведение, растерянность, признаки волнения (паузы, слова-сорняки, опущенный взгляд, неуместные улыбки, тихий голос, причмокивания, покусывание губ, несознаваемые движения ногами и т.п.);

– использование просторечных выражений или узкопрофессиональных терминов;

– потеря эмоционального равновесия в напряженном взаимодействии, агрессивное поведение в адрес отдельных журналистов (обвинения, критика личности, повышение громкости, прерывание на полуслове и т.п.);

– необдуманные высказывания, наносящие урон репутации министерства и др.

На данном этапе может быть целесообразно вспомнить техники поведения, повышающие и понижающие эмоциональное напряжение в общении, а также способы психологической самозащиты от некорректных собеседников, изучаемые в программе дисциплины «Деловое общение».

Дополнительный этап. Если позволяют временные ресурсы, можно предложить участникам дополнительный этап деловой игры: написать от лица журналиста информационное сообщение в СМИ по результатам впечатлений об одной из «посещенных» пресс-конференций, с последующим чтением вслух или передачей текста персонально. Такая творческая форма «заземления» опыта обогатит обратную связь и даст возможность отрегулировать общие и персонально направленные чувства, оставшиеся после напряженной работы, а также высказать то, что не удалось в процессе общего обсуждения.

В конце занятия преподаватель обобщает свои наблюдения, выделяя наиболее и наименее успешно выступившие команды. Выставляются соответствующие оценки.

Важно заметить, что независимо от личной удовлетворенности своим выступлением, слушатели в конце занятия обычно отмечают общую практическую пользу подобных интерактивных занятий. На данном этапе они начинают сознавать свои дефициты наличия практических навыков делового общения в подобных профессиональных ситуациях и, вовлекаясь в эмоционально насыщенный учебный процесс, корректировать возникающие сложности.

Литература

1. Концепция информационной политики МЧС России до 2020 г. // Вестник пожарно-спасательной отрасли 2016. № 161.

2. Положение о системе и порядке информационного обмена в рамках единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций: Приказ МЧС России от 26 авг. 2009 г. № 496. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

3. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федер. закон Рос. Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

4. Административный регламент Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по исполнению государственной функции по организации информирования населения через средства массовой информации и по иным каналам о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях и пожарах, мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, приемах и способах защиты, а также пропаганде в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах: Приказ МЧС РФ от 29 июня 2006 г. № 386. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

5. МЧС России в средствах массовой информации. М., Голден-Би, 2009.

6. Рыклина М.В. Пресс-служба МЧС России. М., 2010.

7. Антонова Н.В. Методические рекомендации по использованию PR-технологий в деятельности информационных подразделений территориальных органов МЧС России. М., 2009.

8. Чижов Д.В. Методические рекомендации по использованию PR-технологий

в деятельности информационных подразделений территориальных органов МЧС России. М., МЧС России, 2008.