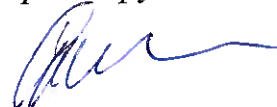


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

*На правах рукописи*



**Скачилова Елена Александровна**

**КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕХАНИЗМ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ  
В ТРАНСФОРМИРУЮЩЕМся МЕДИЙНОМ ПРОСТРАНСТВЕ**

**Специальность: 5.4.7. Социология управления**

**АННОТАЦИЯ**

**диссертации**

**на соискание ученой степени кандидата социологических наук**

**Научный руководитель:**

Шарков Феликс Изосимович,  
доктор социологических наук, профессор,  
заведующий кафедрой общественных связей  
и медиаполитики, заместитель декана  
факультета журналистики ИГСУ РАНХиГС.

Москва 2026

**Актуальность темы исследования** определяется тем, что в современных условиях коммуникация перестала быть только вспомогательным средством сопровождения управленческого решения. Под влиянием цифровых платформ, социальных сетей, мессенджеров, государственных информационных систем, Центров управления регионами, электронных сервисов обратной связи и иных инструментов публичного взаимодействия коммуникация приобретает статус самостоятельного управленческого ресурса. Она влияет на качество принятия решений, уровень доверия к органам власти, скорость выявления общественных запросов, способность управленческих систем предупреждать кризисные эффекты и корректировать действия в условиях высокой информационной турбулентности.

Современное медиaprостранство уже не может рассматриваться исключительно как канал передачи информации или отражения социальной действительности. Оно становится особой социальной средой, в которой формируются общественные ожидания, воспроизводятся социальные смыслы, артикулируются проблемы повседневной жизни, проявляются конфликтные зоны, возникают горизонтальные сети поддержки и конструируются новые формы взаимодействия граждан с институтами власти. От модели односторонней передачи информации общество перешло к модели сетевой коммуникации, в рамках которой пользователь одновременно выступает потребителем, производителем, распространителем и интерпретатором контента.

Проблемная ситуация исследования заключается в противоречии между расширением коммуникационных возможностей гражданского общества и недостаточной институциональной адаптацией органов управления к новой логике медиасреды. С одной стороны, граждане получили возможность в режиме реального времени обозначать проблемы, объединяться вокруг локальных и федеральных повесток, обращаться к власти через цифровые каналы, публично оценивать управленческие решения и инициировать коллективные действия. С другой стороны, управленческая практика нередко сохраняет инерцию однонаправленной информационной модели, в которой коммуникация

понимается как информирование, а не как двустороннее согласование, публичная верификация, корректировка и совместное проектирование решений. В результате усиливаются риски управленческого запаздывания, ресурсной перегрузки, роста социальной напряженности и снижения доверия к институтам власти.

В диссертации обосновывается необходимость перехода от линейного понимания коммуникации к рассмотрению коммуникационного механизма социального управления как институционально закреплённой совокупности процедур двусторонней связи, обеспечивающих перевод управления из директивной в диалогово–кооперативную плоскость. Такой подход позволяет рассматривать медиапространство не как внешний фон управленческой деятельности, а как среду функционирования управленческих механизмов, в которой решения проходят публичную проверку, получают поддержку или сопротивление, подвергаются корректировке и становятся элементом более сложного субъект–субъектного взаимодействия власти и общества.

**Степень научной разработанности проблемы.** Степень научной разработанности проблемы характеризуется наличием значительного корпуса исследований, посвящённых социальному управлению, коммуникации, медиапространству, цифровизации, сетевому обществу, рискам, кризисным процессам, государственно-общественному взаимодействию и трансформации публичной сферы.

В работе используются идеи Э. Гидденса, Н. Лумана, Ю. Хабермаса, И.Р. Пригожина, П. Сорокина, М. Кастельса, У. Бека, Э. Тоффлера, П. Бурдьё, Б. Латура, а также труды российских ученых в области социологии управления, коммуникологии и медиасоциологии: А.В. Тихонова, В.С. Богданова, О.А. Уржи, Е.П. Тавокина, С.А. Кравченко, Ф.И. Шаркова, В.Н. Бузина, Л.А. Василенко, Е.А. Назаровой, Е.Л. Вартановой, Д.В. Дунаса, Е.Н. Юдиной и других исследователей.

При этом в современной социологической науке сохраняется дефицит работ, в которых коммуникационный механизм рассматривался бы не как частный инструмент PR, информирования населения или медиасопровождения

управленческих решений, а как самостоятельный социолого–управленческий механизм, пронизывающий все стадии управленческого цикла. Недостаточно разработанным остается вопрос о том, каким образом цифровые следы, сетевые реакции, публичные обращения, эмоциональные состояния сообществ, алгоритмическая логика платформ и медиапотребности аудиторий могут быть встроены в процедуры социального управления и использованы для повышения управляемости, прогнозирования рисков и предупреждения кризисных ситуаций.

**Объект диссертационного исследования** – социальное управление в медийной среде.

**Предметом исследования** выступает коммуникационный механизм социального управления в условиях трансформации медиaprостранства.

**Цель диссертационного исследования** – разработка теоретико–методологической основы нового коммуникационного механизма социального управления в условиях трансформирующегося медийного пространства и формирование предложений по его практической реализации.

Дополнительно – создание инструментария диагностики и критериев эффективности (доверие, вовлечённость, скорость корректировки решений), проектирование протоколов обратной связи и алгоритмов адаптации к нелинейности и кризисам с последующей апробацией на пилотных кейсах.

Для достижения указанной цели в диссертации решается **комплекс взаимосвязанных задач**: систематизировать инструменты социального управления, применяемые в современных условиях нелинейного усложнения социальной реальности; определить социологические подходы к рассмотрению трансформации медиaprостранства как сферы социального управления; операционализировать признаки неопределенности социально–медийной среды в контексте социально–управленческих решений; установить закономерности функционирования и ограничения коммуникационного механизма социального управления на материале практик использования Telegram-каналов и иных цифровых коммуникационных площадок; ранжировать социальные факторы,

повышающие результативность управленческой стратегии в современной медиасреде; обосновать на примере конкретных коммуникационных проектов возможности совершенствования управленческой практики, включая протоколы обратной связи и алгоритмы адаптации к кризисам.

**Гипотеза исследования** основана на предположении, что трансформация медиапространства и появление «новых медиа» изменяют традиционный коммуникационный механизм социального управления, который ранее опирался преимущественно на линейную модель «один – ко многим», централизованный отбор сообщений и запаздывающую обратную связь. В условиях сетевой многосторонности, мгновенного распространения общественных реакций, алгоритмического ранжирования информации, датафикации и платформенной медиалогии управление вынуждено учитывать не только субъект–объектные, но и субъект–субъектные отношения. Следовательно, эффективное социальное управление в цифровую эпоху требует адаптивного коммуникационного механизма, обеспечивающего мониторинг цифровых следов, кластеризацию общественных запросов, публичную верификацию решений, корректировку управленческих действий и предупреждение кризисных эффектов.

**Теоретико-методологическую основу** исследования составляют положения социологии управления, теории социальных систем, коммуникативного действия, сетевого общества, рискологии, синергетики, социальной инженерии, медиаконвергенции, платформенной коммуникации и цифрового общества. В работе коммуникация рассматривается как ключевой элемент воспроизводства социального порядка, согласования интересов и поддержания управляемости. Важное значение имеет синтез классических подходов к социальному управлению с современными теориями медийной трансформации, позволяющий объяснить переход от линейных управленческих вертикалей к сетевым конфигурациям согласования.

Методологическая конструкция исследования опирается на сочетание системного анализа, структурно–функционального подхода, сравнительного анализа, кейс-стади, качественного и количественного контент-анализа,

вторичного анализа социологических данных, анализа цифровых коммуникационных практик и экспертной интерпретации управленческих кейсов. Данное сочетание методов соответствует междисциплинарному характеру предмета исследования и позволяет рассматривать коммуникационный механизм социального управления не как статичную нормативную конструкцию, а как динамическую адаптивную систему, функционирующую в условиях нелинейности, неопределенности и постоянной медиатизации общественных процессов.

**Эмпирическая база исследования** включает апробацию инновационного коммуникационного механизма в условиях кризиса на территории Московской области и города Красноярска; контент-анализ социальных сетей органов федеральной исполнительной власти; контент-анализ аккаунтов руководителей региональной и муниципальной власти; анализ мониторинга Центра управления регионом Московской области по проблемным вопросам в сфере ЖКХ и энергетики; аналитические отчеты систем мониторинга СМИ и социальных сетей «Медиалогия» и «ПрессИндекс»; данные технологических и исследовательских сервисов Mediascope, TGStat и Popsters; а также материалы, связанные с применением коммуникационного подхода при реализации федеральной программы «Чистый воздух» национального проекта «Экологическое благополучие».

В диссертации доказано, что «новые медиа» выступают самостоятельным элементом коммуникационного механизма социального управления, поскольку они обеспечивают распространение информации и включение граждан в процессы артикуляции проблем, оценки управленческих решений, формирования повестки и горизонтальной самоорганизации. Вместе с тем выявлен двойственный характер влияния «новых медиа» на управленческую систему. С одной стороны, они расширяют возможности сближения власти и граждан, повышают оперативность обратной связи, позволяют быстрее выявлять общественные запросы и реагировать на них. С другой стороны, при отсутствии институционально закрепленных процедур обработки цифровых

сигналов они создают риск управленческой перегрузки, роста конфликтности, фрагментации повестки и снижения качества принимаемых решений.

Существенным результатом исследования является обоснование адаптивной петли управления, включающей мониторинг цифровых следов, кластеризацию запросов, публичную верификацию решений и последующую корректировку управленческих действий. Данная модель позволяет описать переход от директивной парадигмы управления к диалогово-кооперативной, в которой управленческое решение не завершается актом административного распоряжения, а продолжает существовать в пространстве публичной коммуникации, обратной связи, оценки, уточнения и совместного согласования. В этом смысле коммуникационный механизм социального управления выступает способом поддержания временной стабилизации взаимодействий в системе «власть – сообщество», обеспечивая воспроизводство порядка через регулярные петли обратной связи.

В работе сформулирована аналитическая рамка трансформации медиапространства в виде группировки «пяти big-факторов» как социологических драйверов изменений. К таким факторам отнесены социальные, экономические, технологические, ролевые и смешанные детерминанты, влияющие на характер публичной коммуникации и параметры управленческих решений. Данная рамка позволяет операционализировать диагностику сдвигов в медиапространстве, выявлять источники неопределенности, оценивать динамику общественных потребностей и выбирать релевантные управленческие инструменты в зависимости от характера социальной ситуации. Значение этой рамки состоит в переводе анализа медиатрансформации из описательной плоскости в плоскость управленческой диагностики, социального прогнозирования и проектирования.

Отдельное место в исследовании занимает понятие «сетевой культурный стандарт общения», под которым понимается совокупность коммуникативных практик, основанных на оперативности, понятности формулировок, институциональной открытости, способности к диалогу с пользователями и готовности управленцев работать в логике сетевой публичности.

Автор показывает, что такой стандарт стабилизирует горизонтальные взаимодействия, способствует укреплению доверия к управленческим решениям и снижает вероятность эскалации конфликтов. В условиях цифровой среды коммуникационная компетентность управленцев перестает быть факультативным навыком и становится важным элементом профессиональной управленческой культуры.

В диссертации описан и теоретически обоснован феномен «обратной вертикали поддержки», возникающий в ситуациях, когда гражданские сообщества через социальные сети институционально подстраховывают муниципальную власть, обращаясь к надведомственным центрам. Данный феномен свидетельствует о появлении новых форм кооперативной субъектности, в которых граждане выступают не только объектами управления или носителями жалоб, но и активными участниками перераспределения управленческого внимания, усиления слабых звеньев публичной системы и запуска механизмов реагирования. Показано, что подобный паттерн возникает при наличии открытого диалога, прозрачных каналов связи и доверия к возможности институционального ответа.

Важным результатом работы является операционализация социального фактора изменения медиапотребностей как триггера адаптивного коммуникационного механизма. Автор обосновывает, что мониторинг «новых медиа» позволяет как фиксировать уже возникшие проблемы, так и ранжировать потребности аудиторий, выявлять потенциальные зоны социальной напряженности и корректировать управленческие решения до стадии эскалации. Такой подход переводит коммуникационную работу органов власти из режима постфактум–реагирования в режим превентивного планирования и раннего предупреждения.

Существенное внимание уделено тематической структуризации обращений граждан по проблемным доменам. В диссертации показано, что массивы данных Центров управления регионами и смежных цифровых систем позволяют выявлять повторяющиеся проблемы, территориальные закономерности, устойчивые

запросы аудиторий и потенциальные риски. Тем самым коммуникационный поток рассматривается и как совокупность обращений, требующих ответа, и как материал для прогнозирования, бюджетирования, проектирования управленческих решений. Данный вывод имеет особую значимость для практики государственного и муниципального управления, поскольку позволяет использовать цифровые обращения как ресурс превентивного планирования.

В рамках исследования обоснована необходимость выделения антикризисного коммуникационного контура как обязательного модуля коммуникационного механизма социального управления. Автор доказывает, что устойчивый выход из кризисов обеспечивается не разовым информационно-коммуникационным воздействием, а специализированным режимом коммуникации, закрепленным в регламентах, процедурных стандартах и профессиональных компетенциях управленцев. Различение режимов «кризис» и «рутина» позволяет снизить риск переноса кризисных эффектов, уменьшить ресурсную перегрузку, повысить качество публичного реагирования и сохранить легитимность управленческих решений даже в условиях высокой социальной напряженности.

В диссертации эксплицирована ценностно-смысловая архитектура инновационного коммуникационного механизма социального управления, включающая видение выхода из ситуации, эмпатийные практики, различение кризисных и повседневных режимов коммуникации, а также учет эмоциональной конфигурации сетевых сообществ. Автор показывает, что эмоции в публичной коммуникации являются не только психологическим фоном, но и значимым социальным фактором, влияющим на восприятие управленческих решений, скорость коллективного действия, уровень доверия и конфликтную устойчивость. Следовательно, эмоционально компетентная коммуникация должна рассматриваться как элемент современного социального управления.

Отдельное значение в исследовании имеет обращение к концепции играизации как коммуникационной технологии управления. В диссертации обосновывается, что симуляционно-игровые практики, деловые игры

и тренажеры принятия решений способны интегрировать медийную логику и управленческие процедуры, повышая согласованность и качество реализации решений в условиях информационно–коммуникационной турбулентности. Играизация рассматривается не как внешнее заимствование из образовательных или корпоративных практик, а как способ моделирования управленческих сценариев, снижения рисков и формирования готовности субъектов управления к действиям в неопределенной среде.

**Научная новизна исследования** выражается в концептуализации медиапространства как среды функционирования управленческих механизмов и в переосмыслении субъект–субъектных оснований социального управления в цифровую эпоху. Автором предложено рассматривать коммуникационный механизм социального управления как совокупность целенаправленных коммуникационных действий, пронизывающих все этапы управленческого цикла и обладающих предвосхищающей функцией. Обоснована его способность к раннему предупреждению кризисов, нивелированию их последствий, снижению транзакционных издержек и повышению управляемости социальных систем.

**Теоретическая значимость диссертации** состоит в развитии социологического понимания коммуникационного механизма социального управления в условиях трансформирующегося медийного пространства. В работе предложена концептуальная модель КМСУ как институционально закрепленной системы двусторонней связи «власть – сообщества», интегрирующей медиалогии платформ, процедуры обратной связи, антикризисные контуры, мониторинг цифровых следов и механизмы корректировки решений. Уточнен понятийный аппарат исследования, включающий категории «социальная обратная связь», «сетевой культурный стандарт общения», «антикризисный контур КМСУ», «адаптивная петля управления», «обратная вертикаль поддержки». Предложены критерии оценки эффективности коммуникации: доверие, включенность в диалог, конфликтная устойчивость, скорость корректировки решений и способность к раннему выявлению общественных запросов.

**Практическая значимость исследования** определяется возможностью использования его результатов в деятельности органов государственной и муниципальной власти, Центров управления регионами, пресс-служб, проектных офисов, структур антикризисного управления и образовательных организаций, осуществляющих подготовку государственных и муниципальных служащих. Разработанные подходы могут применяться при создании коммуникационных регламентов, формировании стандартов публичного реагирования, проектировании систем мониторинга общественных запросов, подготовке антикризисных сценариев, оценке коммуникативных компетенций управленцев и разработке программ повышения квалификации в сфере социального управления и публичных коммуникаций.

**Достоверность и обоснованность результатов обеспечиваются** внутренней логикой теоретико–методологической конструкции, соответствием выбранных методов объекту, предмету, цели и задачам исследования, использованием современных методик анализа социологической информации, опорой на эмпирические данные и апробацией результатов в реальных управленческих ситуациях. Важным подтверждением достоверности является соотнесение теоретических выводов с конкретными кейсами применения коммуникационного механизма в кризисных условиях и при реализации федеральных проектов.

**Апробация результатов исследования** осуществлялась в научной и практической формах. Основные положения диссертации были представлены на конференции Российского общества социологов «Цифровое общество: социологическое измерение настоящего и будущего» в секции, посвященной социологии государственного и муниципального управления в эпоху цифровой трансформации, а также на Всероссийской научно–практической конференции «Эффективное управление: новые возможности и потенциальные угрозы», посвященной 85-летию со дня рождения А.В. Тихонова. Практическая апробация отдельных результатов связана с применением коммуникационных подходов при ликвидации коммунальной аварии в городе Подольске Московской области

и при реализации федеральной программы «Чистый воздух» национального проекта «Экологическое благополучие» в городе Красноярске.

По теме диссертации опубликовано девять научных работ, включая четыре публикации в научных изданиях, рекомендованных ВАК России, и пять публикаций в иных научных изданиях и сборниках конференций. Публикации отражают ключевые направления исследования: закономерности развития медиапространства как социальной системы, медиапространство в условиях нелинейного усложнения социальной реальности, эмоциональные аспекты коммуникационных механизмов управления, сетевые коммуникации как инструмент эффективного управления, парадигму «новых медиа» и возможности управляемости медиапространства, инновационные коммуникационные составляющие управленческих механизмов в условиях «новых медиа».

**Структура диссертации** соответствует логике поставленных цели и задач. Работа включает введение, две главы, шесть параграфов, заключение, список использованных источников и литературы, приложения. *Первая глава* посвящена теоретико–методологическим основаниям функционирования социального управления в современных условиях, анализу генезиса социального управления в нелинейной реальности, социологическим подходам к трансформации медиапространства и проблеме неопределенности социально–медийной среды. *Вторая глава* раскрывает особенности медиакommunikации органов государственной власти в кризисной ситуации, реализацию коммуникационного механизма на площадке Telegram-каналов, взаимодействие органов исполнительной власти в сетевом пространстве «новых медиа» и социальные факторы повышения результативности управления в современной медиасреде.

Содержание диссертации соответствует **паспорту научной специальности 5.4.7. Социология управления**. Исследование соотносится с направлениями, связанными с проблемами взаимодействия субъектов и объектов управления, принципами и методами управления в современных условиях, социальным

управлением, регулированием нелинейных социальных процессов, управлением в условиях неопределенности, критериями оценки эффективности управленческой деятельности, социальным мониторингом, социальным прогнозированием, социальным планированием, социальным проектированием и кризисным управлением.

В целом диссертационное исследование Скачиловой Е.А. представляет собой завершённую научно–квалификационную работу, в которой на основе теоретического анализа, эмпирического материала и практической апробации разработано социологическое понимание коммуникационного механизма социального управления в трансформирующемся медийном пространстве. Полученные результаты обладают теоретической значимостью для развития социологии управления и практической востребованностью для совершенствования деятельности органов публичной власти в условиях цифровизации, медиатизации, нелинейности социальных процессов и усложнения государственно–общественного взаимодействия.