

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	6
Лекция первая	
Слово — язык — текст. Что объединяет коммуникационные профессии?	9
Лекция вторая	
Целевые аудитории. С кем мы коммуницируем?	39
Лекция третья	
Эволюция медиа: от еженедельных новостей к гражданской журналистике	71
Лекция четвертая	
Эволюция рекламы: от печатного объявления к виральному контенту	109
Лекция пятая	
Эволюция PR: от пресс-конференции к SMM	147
Лекция шестая	
Политические и социальные коммуникации	181
Лекция седьмая	
Кризисные коммуникации	215
Лекция восьмая	
Стратегические коммуникации	251

ПРЕДИСЛОВИЕ

Традиция — это передача огня,
а не поклонение праху.

Густав Малер

Мы живем в мире информации. Купаемся в ее потоках. Захлебываемся ее количеством. Делимся ею. Выискиваем ее. Храним и транжирим. Производим сами. Пытаемся отличить достоверную информацию от фальшивой, нужную от бесполезной.

«Тот, кто владеет информацией, владеет миром» — в отношении авторства этой фразы мнения расходятся: кто-то приписывает ее кардиналу Ришелье, кто-то — банкиру Ротшильду, но как бы то ни было, утверждение справедливо.

Люди, профессионально работающие с информацией, управляющие и направляющие ее, организующие связь и обмен ею в социуме, именуются специалистами по массовым коммуникациям, коммуникаторами.

А то, чем они занимаются, — коммуникационной профессией.

Кто они?

Пиарщики, рекламисты, журналисты, блогеры, креативщики, текстрайтеры, SMM-специалисты, таргетологи, медиабайеры, гуманитарные технологи разного рода — сонм перспективных и востребованных рынком специальностей, большинство из которых даже общеупотребительных названий в русском языке пока не обрели.

Их объединяет то, что они прямо и непосредственно влияют на умонастроения общества, информируют его, в известной степени управляют и манипулируют им.

А откуда же берутся эти люди?

Кто-то приходит из других профессий, понятно. Но большинство обучают в российских вузах по двум утвержденным государством специальностям: «Журналистика» и «Реклама и связи с общественностью».

Ежегодно тысячи, если не десятки тысяч выпускников — специалистов в области массовых коммуникаций, обладателей свежезаполненных дипломов и профессиональных «корочек», — появляются на рынке труда.

А специфика коммуникационной деятельности между тем меняется стремительно и драматически.

То, чем зарабатывали рекламные агентства 20 лет назад, и то, чем они зарабатывают сейчас, зачастую разные виды коммуникационной деятельности, требующие разных компетенций и навыков.

Человек, занимающийся PR и имеющий сегодня дело с соцсетями, новыми медиа и инфлюенсерами, похож, конечно, на своего коллегу предыдущего поколения — разлива рубежа тысячелетий. Но работать ему приходится в принципиально ином информационном поле.

Да и работа современного журналиста, скажем прямо, не всегда напоминает труд предшественников из эпохи печатных СМИ и расцвета телевидения.

Тем не менее «журналистов, пиарщиков и рекламистов» отечественные учебные заведения ежегодно выпекают исправно и в больших количествах.

С разным, разумеется, качеством обучения.

А отчего именно эти специальности принято считать коммуникационными?

Что их объединяет?

Как они возникли, эволюционировали, что представляют собой сейчас и в каком направлении развиваются?

Попыткой рассказать о сходстве и различиях этих специальностей, представить общий ясный взгляд на весь спектр деятельности в коммуникационной сфере был курс, прочитанный в 2023–2024 гг.

в Санкт-Петербургском Гуманитарном университете профсоюзов студентам-первогодкам, только пришедшим со школьной скамьи.

Те лекции послужили основой этой книги.

Аудитория всегда определяет тональность выступления. Университет — дело живое, творческое, и последнее, чего бы мне хотелось, — прослыть скучным.

Поэтому книга, которую вы держите в руках, не учебное пособие, а живой рассказ практика, коим до сегодняшнего дня трудится автор, о коммуникационном творчестве и ремесле, истории и будущем, которое не за горами.

Более того, это не монолог, а полилог — разговор с аудиторией.

Ребята там разные, но в этой книге в качестве собеседников я выбрал двух вполне типичных персонажей — вы их легко узнаете. Они непременно встречаются там, где жива заинтересованная профессиональная беседа.

Девушка, безусловно, симпатичная и знающая себе цену, но язвительная и не прощающая промахов собеседнику. Назовем ее Задира.

Задира: Привет!

И юноша, любопытствующий, начитанный и интеллигентный. Из породы вечных отличников. Это Умник.

Умник: Здравствуйте.

Но адресатами этой книги я вижу отнюдь не только студентов коммуникационных специальностей, желающих узнать взаимосвязь и законы развития того, чем они предполагают заняться в жизни, но и аудиторию существенно более широкую — от специалистов в сфере коммуникаций до тех интересующихся и любопытствующих, кто вечно пытается понять: «А как все устроено?»

Мне самому всегда интересно, «как все устроено».

Поэтому я и написал эту книгу.

Лекция первая

СЛОВО — ЯЗЫК — ТЕКСТ.
ЧТО ОБЪЕДИНЯЕТ
КОММУНИКАЦИОННЫЕ
ПРОФЕССИИ?

С чего начинается любое научное рассуждение?

С определения понятий.

Великий французский мыслитель Рене Декарт заметил: «Определив точно значения слов, вы избавите человечество от половины заблуждений».

Действительно, не договорившись меж собой о значении тех или иных понятий и терминов, не заложив общий понятийный фундамент, возводить что-либо бессмысленно. Скособоится, перекосится и рухнет, в конце концов.

Поэтому давайте, пусть кому-то это и может показаться скучноватым, договоримся по поводу основ, на которых будут построены дальнейшие рассуждения.

У древнегреческого философа Платона есть такая мысль: первоначала — простые вещи, не обладающие сложностью, — не поддаются определениям.

Их невозможно описать.

Сложные вещи определяются через простые. А простые через что?

В самом деле, как объяснить, что такое солнечный свет, человеку, который никогда его не видел?

Павел Флоренский — российский философ и священнослужитель — как-то спросил свою кухарку — женщину простую и необразованную: «Что такое солнце?»

Искушал ее.

— Солнце? — недоуменно переспросила кухарка. — Да вот оно, посмотри!

Флоренский рассказывал, что был очень доволен ее ответом.

Невозможно строго и исчерпывающе описать простейшую вещь или ощущение. Их можно почувствовать, увидеть.

Собственно, именно так возникают слова, складываются понятия, пополняется и развивается язык. Мы что-то видим, осознали, чувствуем — и называем.

Люди обнаружили новую территорию, со всех сторон окруженную водой, и назвали ее островом. Додумались до существования мельчайшей неделимой частицы и назвали ее атомом.

Дом — это дом, рука — это рука, книга — это книга, — мы знаем это на основе коллективного опыта, передающегося из поколения в поколение.

Существуют понятия простые и сложные, понятия абстрактные, не имеющие конкретного воплощения, существуют категории.

Поименование очень приблизительно и неполно описывает отдельные вещи. Физик Гейзенберг — один из основателей квантовой механики — заметил: «Значения всех слов и понятий, образующиеся посредством взаимодействия между миром и нами самими, не могут быть точно определены... Поэтому путем только рационального мышления никогда нельзя прийти к абсолютной истине»¹.

Вот, к примеру, «Слово», вынесенное в эпиграф главы.

Первые переводчики Священного Писания на славянский Кирилл и Мефодий назвали Словом греческое понятие «Логос».

В греческом Логос — понятие многомерное.

Это и Высшая сила, управляющая миром, — Бог, — и общий закон развития сущего, и закон жизни отдельного человека, и, собственно, слово — смысловая контентная единица.

А в большинстве переводов священных христианских текстов на азиатские языки «Логос» переводится как «Дао» — путь, высший моральный закон жизни.

Для православных именно Логосом-Словом спасал Господь грешный мир, именно в Слове искали ответы на вечные вопросы мироздания и именно в нем находили ответы.

¹ Гейзенберг В. Физика и философия. — М.: Наука, 1989. — Здесь и далее примечания редакции.

В русском языке, кстати, существует пара и антитеза Слово — Дело. Но Слово все равно — исток, начало Дела. И его же итог, венец.

Лев Толстой в книге «Перевод и соединение четырех Евангелий» именует Логос — Слово «разумением жизни» и приводит его главные значения:

- Слово.
- Речь.
- Беседа.
- Слух.
- Красноречие.
- Разум, как отличие человека от животного.
- Рассуждение, мнение, учение.
- Причина, основание думать.
- Счет.
- Уважение.
- Отношение.

Заметим, все значения, сформулированные классиком, так или иначе связаны с языком и имеют отношение к межличностному общению, взаимодействию людей между собой.

Задира: Вы говорите, что всему нужно дать понятие. А какой язык имеете в виду? Языков много.

Верно, Задира. Языком именуется и человеческий мышечный орган, и деталь ботинка, и даже известное в моем детстве кондитерское изделие.

Но нас, конечно, интересует **язык** — естественно возникшая в человеческом обществе и развивающаяся система облеченных в звуковую форму знаковых единиц, способная выразить всю совокупность понятий и мыслей человека.

Язык, являясь важнейшим средством человеческого общения, выступает также как орудие познания, как инструмент мышления.

«Язык, — писал немецкий филолог XIX в. фон Гумбольдт, — насыщен переживаниями прежних поколений и хранит их живое дыхание».

Язык — посредник между человеком и миром, он во многом предопределяет восприятие действительности. Языковые значения, соединяясь с мифологическими, культурно-историческими, ценностными и бытовыми ассоциациями, структурируют сознание людей, влияя на их личное и социальное поведение. Таким образом, язык непосредственно включен в процесс нашей жизни.

Язык определяет все, что окружает людей. Как в шутку, «в которой лишь доля шутки», говорил мой товарищ гуманитарный технолог Ефим Островский: «Нет вообще ничего, кроме языка. Никакой реальности, кроме реальности языка».

На Земле насчитывается, по разным данным, от 4000 до 7000 языков. Каждые две недели «умирает», уходит из повседневного общения людей один язык. При этом на 40 наиболее распространенных языках общается около 70% населения планеты.

И это живые, развивающиеся языки.

Слово — основная единица языка.

Существует лингвистическая теория, согласно которой всякий родной язык, на котором говорят люди, определяет их картину мира.

Умник: Я слышал, что в языке эскимосов существуют десятки слов, означающих разные оттенки того цвета, который мы обозначаем словом «белый». Означает ли это, что у них иная картина мира?

А японцы, к примеру, различают и именуют множество оттенков радуги. А у нас их всего семь. По крайней мере, разумно предположить, что мир носителей японского или эскимосского языков не в полной мере идентичен нашему.

Тем не менее носители разных языков понимают друг друга.

Известно, для того чтобы объясниться в чужой языковой среде, достаточно 500–600 наиболее используемых слов. Уверенное понимание в большинстве жизненных ситуаций обеспечивают 3000 слов.

Словарный запас носителя языка, в среднем, 20 000–30 000 слов, часть из них — активные, постоянно используемые, другая часть — пассивные, значение которых он понимает, но использует редко.

Кстати, советую потратить 10–15 минут и пройти какой-либо из многих популярных в интернете тестов на определение величины словарного запаса. Перевалили за 100 000? Молодцы!

Способность выражать отвлеченные категории мышления, создавать комбинации, рождающие новые смыслы, отличает наш язык от так называемого языка животных — набора сигналов, передающих реакции на ситуации и регулирующих поведение животных в определенных условиях.

Но обратите внимание: выше мы назвали язык естественно возникшим явлением.

Но ведь существуют и искусственно возникшие языки. Придуманый Лазарем Заменгофом универсальный язык эсперанто или, скажем, азбука Морзе. На Востоке распространен язык цветов, а африканские племена передают информацию на значительные расстояния, пользуясь определенным образом упорядоченными звуками барабанов.

Да что далеко ходить? Вот светофор знакомо подмигивает нам на перекрестке «красный, желтый, зеленый» — это ведь тоже своего рода язык?

Но если искусственно сконструированные языки, как правило, выполняют какую-то конкретную функцию, фиксируют определенные системы знаний, то язык естественный, живой и развивающийся бесконечен в области приложения. В искусственно созданных языках значение слова-знака совершенно определенным образом зафиксировано и неизменно. В живом языке не так.

Способность соотносить знак, звук и значение, пожалуй, важнейшая характеристика языка. Иными словами, имеется **означающее** — звук, речь — и **означаемое** — сообщение о каком-то предмете, явлении, существующем в действительности. Это динамическое партнерство, поскольку живой язык меняется так же, как меняется наша жизнь. Означающее и означаемое, как образно писал один из лингвистов, «скользят по наклонной плоскости реального»; каждое выходит за рамки назначенной функции. Означающее ищет себе иные значения, означаемое — новые способы выражения.

Вот простое русское слово «сеть» еще недавно означало рыбацкую сеть, ткань, сплетенную из узелков. Затем в языке прочно обосновались понятия «сеть городских образований», «сеть укреплений», «сеть дорог». А потом в нашу жизнь вторгся интернет, который тоже теперь именуется сетью, и никому не нужно объяснять, почему это так.

- Привет, ты в сети?
- Да я из нее не выхожу!

Но и означаемое — в данном случае, та самая цифровая сеть, — «не желает» довольствоваться присвоенным ей наименованием. У нее появляются новые знаки — интернет, инет, сеточка и так далее.

Идея пары двух основных компонентов «знака» — означающего и означаемого — принадлежит швейцарскому лингвисту, одному из основоположников науки о знаках — семиотики — Фердинанду де Соссюру.

Если означающее и означаемое не связаны неразрывно и знак, который что-то означает, может существовать отдельно от означаемого, без привязки к нему, значит, мы можем оперировать обозначениями, совершенно не имея в виду конкретного означаемого.

Эта особенность нашего сознания дает нам возможность создавать новое — то, чего в природе не бывало до создания, изобретения человеком. Так, между прочим, возникла наша цивилизация, то есть реальность, которой прежде не существовало в природе.

В семиотике — науке о знаках и процессах передачи смыслов — ученые второй половины XX в., базируясь на изучении пары «означаемое — означающее», пошли дальше.

Выдающийся итальянский ученый и писатель Умберто Эко пришел к выводу, что «если что-то можно использовать для выражения правды, это также можно использовать для лжи». А серьезно повлиявший на современное искусство французский философ Жан Бодрийяр в конце XX в. ввел понятие гиперреальности, имея в виду, что копия объекта становится более реальной, чем сам объект; означающее становится более важным, чем означаемое.

Задира: А-а-а!!! А мы вроде беседуем про коммуникационную профессию. Реклама, общественные связи, журналистика. Зачем нам вся эта философия с семиотикой?

Фейки, Задира, — известен вам такой термин? Фейки — одна из ключевых проблем современных медиа, да и пиарщиков заодно: как отличить правду от лжи, вольное изложение от первоисточника, интерпретацию от истины?

И, кстати, надо ли их отличать, если, допустим, картинка, показанная по телевизору, для зрителя и есть реальность, а субъективное мнение влиятельного инфлюенсера для его фолловеров — непререкаемая истина? Не об этом ли пишут ученые?

Вот вам и прямое отношение того, о чем мы беседуем, к коммуникационной профессии.

Ну хорошо, идем дальше. Возьмем естественно сложившийся, живой, развивающийся язык. Например, «великий и могучий» русский.

Он нам зачем?

Для нескольких важнейших вещей.

Во-первых, это огромный, упорядоченный склад. Благодаря языку как единой для его носителей сложной многоуровневой знаковой системе, человечество обладает возможностью накопления и передачи последующим поколениям системы знаний. Это аккумулятивная, накопительная функция.

Во-вторых, язык — транслятор процесса мышления. Мы мыслим, но если мы лишены возможности выразить, сформулировать и передать результаты мыслительной деятельности, то к чему процесс мышления? Способность к выдаче, «упаковке» в понятные внешнему миру результаты мыслительного процесса называется когнитивной функцией языка.

В фантастических романах экипажи космических кораблей, «бороздящих просторы Вселенной», всегда имеют шанс наткнуться на неведомую негуманоидную цивилизацию. Корабль и его экипаж — это своего рода «библиотека» накопленных человеческих знаний о культуре, морали, технологиях, природе. Но на каком языке предполагается делиться этими знаниями с инопланетянами? Очевидно, на том, который дал бы возможность воспринять и расшифровать их представителям внеземных цивилизаций, по определению земными языками не владеющими.

Задира: Да ла-адно! Сняли видео — и всем все понятно.

Но видео — это тоже язык своего рода. А если взезмой разум воспринимает мир не через зрение, подобное нашему, а каким-то иным способом? Тогда как передать послание инопланетянам?

Вот вам задачка на когнитивную функцию языка — как транслировать информацию тем, кто не только не владеет нашим языком, но и, вполне возможно, воспринимает/ощущает мир принципиально иначе?

Умник: По этому поводу собирали международный научный конгресс лингвистов, футурологов, астрофизиков. Там основной версией была демонстрация универсальных математических закономерностей. Типа $1 + 1 = 2$. Или последовательность электромагнитных импульсов.

Ну хорошо, Умник, будем надеяться, что с инопланетянами мы как-нибудь договоримся. Но пока существенно важнее договориться между собой. И это-то не всегда получается.

Поэтому основная, главная функция языка — коммуникативная. Язык — прежде всего средство общения, обмена информацией, эмоциями, способ воздействия на собеседника.

Коммуникация между людьми — важнейшее средство становления социальной личности. Дети, по какой-либо причине пребывающие в неязыковой среде (Маугли, воспитанный животными, — история знает реальные примеры такого), не становятся людьми.

А сам термин «коммуникация»? Что это такое?

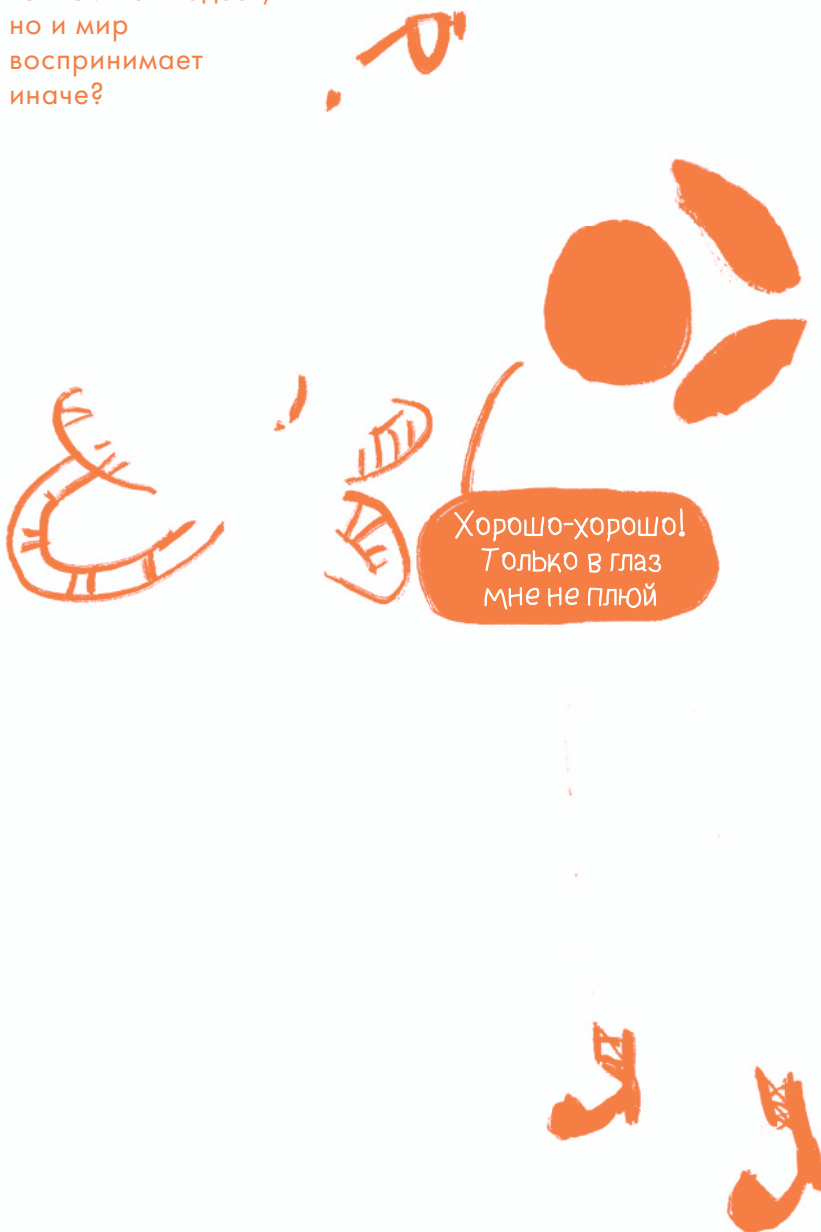
Понятие восходит к латинскому *communis*, что означает «делаю общим, связываю, общаюсь». Наиболее близким к нему по значению является русское слово «общение». Отсюда «коммуникабельность» — способность к общению. Общительность — важнейшее, кстати, качество для представителя коммуникационной профессии.

Другое значение слова «коммуникация» — пути сообщения, транспорта, связи, сети коммунального хозяйства.

(Ага! Вот вам еще один пример, когда означающее стремится перерасти, расширить рамки означаемого.)

Как транслировать
информацию тем,
кто не только нашим
языком не владеет,
но и мир
воспринимает
иначе?

Мы пришли
с миром!



Но нас в этой книге термин «коммуникация» будет интересовать как способ межличностного, социального, массового общения.

Означает ли это, кстати, что коммуникация и общение — одно и то же?

На этот счет мнения лингвистов и лингвистов расходятся. Кто-то считает понятия тождественными, кто-то находит различия.

Общение, к примеру, может быть лишено цели и носить спонтанный характер, а коммуникация всегда подразумевает определенную цель, как минимум для одной из сторон.

Процесс общения практически всегда подразумевает наличие обратной связи и эмоциональных реакций, а в коммуникации (если мы имеем в виду, к примеру, простое информирование) эмоций и реакций может и не быть.

Как сейчас модно отвечать в деловом разговоре: «Я вас услышал». Какие уж тут реакции?

Давайте договоримся, что в нашей логике рассуждения о коммуникационных профессиях мы будем говорить о коммуникациях как о способе целенаправленного воздействия на массовые аудитории, что, конечно, отличается от простого общения — скажем, обычного разговора двух людей между собой.

Да что там, обычный разговор между приятелями, внутренний диалог, беседа с самим собой — тоже особый вид так называемой интерперсональной коммуникации.

Но оставим это лингвистам и психологам.

Еще раз, наш предмет — коммуникации массовые, социальные. Они воздействуют на людей посредством слова. «Слово — полководец человеческой силы», — писал Маяковский. Коммуникации могут носить коммерческий или некоммерческий характер. Но в любом случае именно они предоставляют деятельностное поле для профессиональных усилий журналистов, пиарщиков и рекламистов.

А чем засеяно это поле? Что возвращают на нем коммуникаторы?

Какой урожай снимают для того, чтобы эффективно коммуницировать, общаться с массовыми аудиториями зрителей, читателей, слушателей?

Давайте рассуждать дальше.

Язык — штука противоречивая. С одной стороны, он — способ трансляции результатов мыслительного процесса. А значит, он оперирует

Конец ознакомительного фрагмента.
Приобрести книгу можно
в интернет-магазине
«Электронный универс»
e-Univers.ru