
АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ НЕКОММЕРЧЕСКОГО СЕКТОРА: КОММУНИКАЦИОННЫЙ АСПЕКТ

С.В. Белоусова

Кафедра интегрированных коммуникаций
Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики»
ул. Мясницкая, 20, Москва, Россия, 101000

Статья посвящена анализу актуальных проблем некоммерческого сектора в области коммуникаций. Выявлены критерии, позволяющие выделить коммуникационные барьеры в развитии НКО в отдельный сегмент. Проанализирована актуальность данного подхода в изучении общественных организаций. Анализ произведен на основании различных типов источников, включая материалы работы Общероссийского гражданского форума «Повестка дня для России», состоявшегося в декабре 2013 г.

Ключевые слова: НКО, гражданское общество «Повестка дня для России».

Значимость общественных и некоммерческих организаций для становления и развития гражданского общества является общепризнанной. **Актуальным вопросом общественно-политического дискурса стал анализ большого числа различных проблем, препятствующих эффективной работе некоммерческого сектора.**

Принимая во внимание непродолжительный период, в течение которого в России идет процесс становления современных НКО, и специфику общеполитического контекста в стране в целом, спектр барьеров, с которыми сталкиваются российские общественные организации, представляется весьма обширным.

Призванные, в первую очередь, решать проблемы общества — социальные, правовые, экологические и многие другие — некоммерческие организации сами сталкиваются с целым рядом препятствий, мешающих им эффективно осуществлять свою деятельность.

Перечень таких барьеров, как в понимании самих участников НКО, так и с точки зрения сторонних экспертов и общественного мнения, крайне разнообразен: **речь идет о сложностях во взаимоотношении с властью, финансовых трудностях, несовершенстве правового регулирования сектора, внутренних проблемах (недостатке профессионализма, структурных недостатках)** и т.д.

Многие экспертные центры и общественные структуры, изучая активность НКО, дают весьма скептические оценки развитию институтов гражданского общества. Например, в докладе о развитии гражданского общества, подготовленном Общественной Палатой РФ, отмечается «проявляющаяся в отдельных решениях непоследовательность политики государства в отношении третьего сектора» [3], в то время как Центр политических технологий дает гораздо более жесткую оценку: «Проблема взаимоотношений государства и гражданского общества (в част-

ности НКО) выглядит одной из самых актуальных, острых и болезненных» [2]. Однако, несмотря на разный характер оценочных суждений, можно выделить ряд совпадений.

В частности, **ни одна из сторон не уделяет достаточного внимания проблемам в сфере коммуникаций и информационного взаимодействия.** Во главу угла ставятся преимущественно правовые и финансовые аспекты деятельности общественных организаций, достаточно много говорится о незрелости гражданского общества в стране в целом и о недостатках общеполитического контекста, в то время как коммуникационные составляющие и особенности информационного поля либо вообще не рассматриваются в качестве значимых препятствий для развития некоммерческого сектора, либо анализируются в последнюю очередь.

Актуальность именно коммуникационного подхода к выявлению барьеров в области развития третьего сектора объясняется следующими факторами. Во-первых, в отличие от бизнес-структур, которые преследуют преимущественно цели максимального получения прибыли, и государства, занимающегося укреплением властных институтов, общественные организации занимаются задачами поддержки социально незащищенных слоев населения, правовой защитой, организацией досуга, социальной реабилитацией и т.д. Основные функции общественных организаций, выделяемые большинством политологов — артикуляция и агрегация интересов, информативная функция и функция формирования политических элит.

Таким образом, **в основе деятельности общественных организаций лежат коммуникации**, поскольку именно они позволяют общественным объединениям преобразовать социальные эмоции и ожидания, чувства неудовлетворенности или солидарности граждан в определенные требования (артикуляция интересов); выработать общегрупповые цели (агрегация интересов); донести выработанную концепцию до целевых аудиторий (информативная функция) и сформировать успешные каналы обратной связи (функция формирования политических элит).

Во-вторых, **современный этап развития информационных технологий не может не оказывать влияния на деятельность общественных организаций.** Постоянное развитие информационных технологий, растущее число каналов и механизмов коммуникаций, проникновение Интернета и социальных сетей во все сферы общественной жизни — способность оперативно и грамотно учитывать эти и многие другие факторы коммуникативного пространства — зачастую является определяющей с точки зрения эффективности работы НКО. Данный тезис подтверждает ставшее всеобщепотребимым деление общественно-политических организаций на «новые» и «старые» с точки зрения использования ими новых информационных технологий и коммуникационных практик.

С целью дальнейшего анализа проблемных коммуникационных аспектов в сфере деятельности общественных организаций необходимо более точно определить, о какой именно сфере идет речь. Очевидно, что на практике четкое разграничение областей анализа в работе общественных организаций невозможно: несовершенство законодательства может повлечь сложности в финансировании общественной деятельности, избыточное госрегулирование неразрывно связано

с низким уровнем культуры самоорганизации общества и т.д. Тем не менее, условно можно выделить ряд проблем, относящихся преимущественно к сфере коммуникаций. С точки зрения автора они должны отвечать **следующим параметрам**.

Проблема характерна для сектора в целом, а не для отдельной его отрасли (правовая защита, экология, здравоохранение и т.д.)

Проблема является препятствием для осуществления эффективных коммуникаций как внутри третьего сектора, так и между основными акторами, формирующими гражданское общество. Под эффективными коммуникациями в данном случае понимается идеальная модель работы общественной организации, когда при взаимодействии между НКО, обществом, властью и бизнесом не существует информационных препятствий: каждый актор получает необходимый для осуществления своей деятельности объем информации, содержание (контент) каждого сообщения достоверно и проверяемо (вызывает доверие реципиента), общественные организации обладают понятной внешним и внутренним аудиториям самоидентификацией (прежде всего — четким и ясным пониманием своего предназначения в структуре коммуникаций гражданского общества).

Решение проблемы лежит преимущественно в плоскости коммуникаций и может быть хотя бы частично осуществлено без привлечения дополнительного финансирования или внесения существенных изменений в существующее законодательство.

Причины проблем коммуникационного характера вызваны, в свою очередь, как особенностями общего контекста и современной структуры передачи информации, так и сугубо внутренними противоречиями в работе некоммерческого сектора.

Далее на примере источников различного типа (научно-исследовательские работы и внутренние документы общественных организаций) будут рассмотрены наиболее значимые барьеры развития третьего сектора в области коммуникаций.

Отдельно необходимо отметить особенность, характерную для данной сферы исследования: научный дискурс зачастую можно отделить от практического исключительно по формальному признаку, т.е. по принадлежности исследуемого источника к академической среде (монографии, научные публикации) или к документам, разработанным внутри НКО (доклады общественных организаций, материалы рабочих встреч и конференций, уставные документы).

В рамках данной статьи **наибольшее внимание уделено анализу итоговых документов Общероссийского гражданского форума «Повестка дня для России», состоявшегося в декабре 2013 г.** В форуме приняли участие более тысячи некоммерческих организаций со всей страны, что позволяет увидеть понимание актуальных проблем сектора изнутри. Кроме того, некоторые организаторы и модераторы дискуссии являются активными участниками исследовательского сообщества, что говорит о достаточно глубокой теоретической проработке тематики. Однако прежде чем приступать к анализу документов форума, необходимо для наглядности привести примеры трактовки коммуникационной составляющей работы третьего сектора в литературе и сторонних источниках.

Большой интерес представляет работа российского исследователя Р.Э. Бараш, в которой автор анализирует коммуникационные подходы к изучению гражданского общества таких известных зарубежных исследователей, как Дж. Коэн, Э. Арато, Н. Лумана, и выводит определение гражданского общества с точки зрения коммуникационного подхода, а именно: «гражданское общество как пространство коммуникации между социальными подсистемами, политической сферой и пространством гражданской самоорганизации и свободы» [1].

Анализируя современное состояние гражданского общества в России с точки зрения выработанного коммуникационного подхода, Р.Э. Бараш приходит к интересному выводу: «в коммуникативном измерении легитимное пространство гражданской свободы и самоорганизации, как атрибут социальной системы, отсутствует» [1]. Применяя данное заключение непосредственно к деятельности общественных организаций, можно выделить первую проблему, лежащую в сфере коммуникаций — **третий сектор, будучи весьма обширным с формальной точки зрения, на деле не выполняет функции агрегации и артикуляции общественных интересов.**

Следующей работой по изучению современных российских общественных организаций, которую необходимо упомянуть в контексте данной статьи, является исследование К. Клеман, О. Мирясовой и А. Демидова, посвященное подробному анализу социальных движений в России в период с начала 1990-х до 2010 г. [6].

Авторы поднимают крайне важный вопрос доверия граждан к общественным активистам. Нельзя не согласиться, что как бы четко и открыто не функционировала любая некоммерческая структура, ей **не удастся быть по-настоящему эффективной не вызывая доверия со стороны общества.** Ту же проблему выделяет в своем ежегодном докладе Общественная Палата РФ, отмечая: «Некоммерческие организации по-прежнему не пользуются большим доверием населения» [3].

Любопытно, что авторы исследования социальных движений предлагают решать вопрос путем создания т. н. «очагов культуры доверия» за счет прямого общения активистов с населением на самом низовом, бытовом уровне [см.: 6. С. 303—305], Общественная Палата предлагает совершенно другой, формализованный путь решения проблемы. Ведомство предлагает некоммерческому сектору развивать формальные каналы мобилизации общественной активности и сделать отчеты НКО более понятными и интересными для широкой публики [3].

В свете развития информационных технологий и становления нового типа коммуникаций во всех сферах общества ряд исследователей поднимают вопрос о способности структур гражданского общества вести эффективную деятельность в новой среде. В этой связи интерес представляет подход Д.Г. Евстафьева, по мнению которого «происходит постепенная трансформация негосударственных организаций (далее — НГО) в один из видов „клубов“. Очевидно, что НГО пока не нашли свое место в мире интегрированных коммуникаций и в целом „плывут по течению“» [4. С. 233]. Под феноменом «клубности» Д.Г. Евсафьев понимает «возникновение отдельных информационных субпространств, которые между собой взаимодействуют слабо, ограничивая процесс глобализации контента» [4.

С. 275]. Таким образом, данный подход фиксирует сразу несколько актуальных проблем в области коммуникаций НКО: **невключенность в новое информационное пространство, разобщенность третьего сектора и производство специфического профильного контента.**

Далее рассмотрим, какие барьеры в области коммуникаций видят в своей работе сами представители НКО, на материалах работы Общероссийского гражданского форума (далее — Форум), на котором была представлена значительная часть активно действующих общественных организаций из разных регионов страны [5]. Анализ материалов Форума позволил выявить многочисленные формулировки наиболее актуальных проблем некоммерческого сектора. Анализ производился методом включенного наблюдения (присутствие на ряде заседаний Форума) и контент-анализа итоговых материалов. Для рассмотрения были выбраны формулировки, зафиксированные модераторами в итоговых документах и отвечающие поставленным выше критериям отношения к сфере коммуникаций. В дальнейшем выбранные формулировки были для удобства рассмотрения сгруппированы в два блока: **проблемы внешнего информационного пространства и внутренние проблемы третьего сектора.**

К первому блоку были отнесены **проблемы общего информационного контекста** в понимании участников Форума: негативный имидж гражданского активизма в обществе, отрицательная пропаганда, отсутствие положительного образа волонтера, незнание населением «героев», низкая мотивация к гражданской активности, выгорание активистов без поддержки. Следующий крупный раздел внешних барьеров — **отсутствие информации как таковой.** Участники Форума часто отмечали, что об их деятельности мало известно в обществе, при этом и само общество не готово воспринимать эту информацию.

Незрелость гражданского общества — отдельный аспект, выделенный представителями НКО: они отмечают правовую безграмотность как следствие отсутствия просвещения, равнодушие граждан, нежелание решать собственные проблемы, отсутствие активной гражданской позиции среди молодежи и духовное вырождение. Недовольство у представителей НКО вызывает не только реакция общественности, но и позиция бизнеса и власти: последние обвиняются в недоверии к общественным организациям и незаинтересованности в общении.

Следующий блок проблем, так или иначе связанных с коммуникациями, относится непосредственно к **внутренним недостаткам самих НКО** и представляет собой более обширный перечень. В первую очередь речь идет о **недостатке взаимодействия между самими НКО**, в том числе: барьеры между новыми и старыми НКО; разрозненность, раскоординированность НКО, отсутствие коммуникаций между НКО, низкая консолидируемость сектора, отсутствие единой сети.

Закрытость третьего сектора, по мнению участников Форума, характерна не только для линии коммуникаций НКО—НКО, но и при общении организаций с гражданами. Отмечается, что общественные объединения зачастую закрыты для новых граждан и активистов, для обычных граждан мало доступных способов участия в деятельности НКО. При этом если гражданам все-таки удастся проявить

интерес к общественной деятельности, то он часто носит одноразовый характер, не образуя устойчивых коммуникационных связей.

Следующий большой раздел внутренних коммуникационных проблем — **отсутствие самоидентификации**: внутри сектора нет единого понимания «кто мы?»; внешняя среда испытывает трудности с восприятием НКО, поскольку у сектора нет внятной «самопрезентации», ценности сектора НКО не сформулированы достаточно четко, они не продвигаются вовне, в т.ч. в новые аудитории.

Еще одна проблема — **отсутствие профессионализма в рядах НКО и недостаток харизматичных лидеров**, демонстрирующих пример гражданской активности, что сказывается на неумении эффективно вести диалог с властью и обществом. Отдельно отмечается, что НКО ведет диалог с обществом «сверху вниз», разговор идет не на равных, отсутствуют механизмы обратной связи с внешним окружением. В целом речь идет о невключенности многих НКО в новое информационное пространство.

Приведенный выше перечень проблем, безусловно, не является исчерпывающим. Однако представляет интерес для анализа по следующим причинам: во-первых, представляет собой «концентрированное» мнение представителей большого числа НКО и, во-вторых, отражает широкий спектр «оттенков» проблематики за счет разнообразия формулировок, что позволяет увидеть коммуникативные барьеры с разных точек зрения.

Разделение озвученных на Форуме проблем на внешний и внутренний блоки хотя во многом и условно, но позволяет продемонстрировать позитивную тенденцию развития сектора: понимание, что **внутренние структурные несовершенства превалируют над внешней «враждебностью» окружения и незрелостью гражданского общества**. Другими словами, НКО демонстрируют некоторую степень готовности брать ответственность за собственную неэффективность на себя, а не возлагать всю ответственность на давление со стороны властных структур и неприятие общественности.

Следующий очевидный вывод — признание самими НКО проблем, рассмотренных выше на основании других источников. Речь идет об отсутствии доверия сектору, невключенности в информационное пространство, разобщенности сектора.

Особый интерес представляет **признание неэффективности диалога с обществом** наряду с указанием на то, что НКО ведет коммуникации с гражданами «сверху вниз». Возвращаясь к рассмотренному выше вопросу о доверии на примере позиции Общественной Палаты РФ и коллектива авторов исследования о социальных движениях в России, очевидно, что решение проблемы путем прямого общения активистов с населением видится участникам Форума более действенным, нежели работа над отчетностью.

Разобщенность третьего сектора представления в итоговых документах Форума в виде многочисленных формулировок: речь идет об отсутствии единых ценностей, раскоординированности, недостатке информации друг о друге и единой сетевой структуры. В этой связи интересно отметить, что **широко распростра-**

ненное видение третьего сектора в виде сетевой структуры коммуникаций не оправдано с точки зрения самих НКО, а эффект «клубности» в данном разрезе становится еще более очевидным. Особенно остро данная проблема звучит с учетом того, что анализу подвергаются документы работы одного Форума — т.е. только той части российских НКО, которые смогли скоординироваться для совместной организации крупного мероприятия и выработки совместных решений.

Обобщая проблемы, выделенные участниками Форума, можно выделить несколько главных, а именно: **закрытость НКО с точки зрения внутренних и внешних коммуникаций, неэффективность коммуникационных площадок и механизмов, непрофессионализм, неосведомленность о работе общественных организаций (в первую очередь со стороны главных реципиентов информации — граждан) и отсутствие доверия к третьему сектору.** Таким образом, вырисовывается еще одна тенденция: явный недостаток информации и всеобщая неосведомленность всех участников гражданского общества на фоне беспрецедентного развития современных способов передачи информации, не требующих значительных финансовых и временных затрат.

Данная тенденция, очевидно, нуждается в дальнейшем глубоком анализе, однако можно сделать предварительные предположения о ее причинах. С одной стороны, недостаток информации и одновременный ее переизбыток — одна из особенностей современной информационной эпохи, своего рода парадокс, характерный и для других сфер жизни. В этой связи **некоммерческому сектору предстоит найти свой способ эффективно вписаться в новую коммуникативную среду.**

С другой стороны, что более важно — **российские НКО не могут найти баланс между построением эффективной коммуникационной среды и внутренней конкуренцией.** НКО борются друг с другом за ресурсы (под ресурсами понимается не только и не столько материальный фактор, сколько внимание и доверие со стороны других участников гражданского общества) и закрывают внутреннюю информацию по примеру коммерческих структур, одновременно теряя эффективность из-за собственной закрытости. Очевидно, что сохранение подобной ситуации будет значительно препятствовать построению эффективных коммуникаций.

В свете активно идущего процесса развития третьего сектора в России дальнейший анализ коммуникационных аспектов его деятельности представляется перспективным. **Особый интерес для более углубленного изучения представляют механизмы и технологии, с помощью которых наиболее успешным НКО удается оставаться включенными в современные коммуникации, несмотря на весь сложный комплекс барьеров и препятствий.**

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Бараш П.Э.* Гражданское общество как пространство свободы. URL: http://www.civisbook.ru/files/File/Barash_g_o.pdf.

- [2] Гражданское общество — ресурс развития России. Аналитический доклад. URL: <http://ru.scribd.com/doc/171113083/Доклад-ЦПТ-Гражданское-общество-ресурс-развития-России>.
- [3] Доклад о состоянии гражданского общества в Российской Федерации за 2012 год. URL: http://www.oprf.ru/files/doklad_grazhdanskoe_obshestvo.pdf.
- [4] *Евстафьев Д.Г.* Интегрированные коммуникации как глобальная реальность XXI века. 500 тезисов об интегрированных коммуникациях. М.: Издательство «ЭРА», 2013.
- [5] Итоги Общероссийского гражданского форума 2013. Итоги секции «Общество». URL: <http://civil-forum.ru/docs/Society.pdf>.
- [6] *Клеман К., Мирясова О., Демидов А.* От обывателей к активистам. Зарождающиеся социальные движения в современной России. М.: Три квадрата, 2010.

REFERENCES

- [1] Barash R. Je. Grazhdanskoe obshhestvo kak prostranstvo svobody. URL: http://www.civisbook.ru/files/File/Barash_g_o.pdf.
- [2] Grazhdanskoe obshhestvo — resurs razvitija Rossii. Analiticheskij doklad. URL: <http://ru.scribd.com/doc/171113083/Doklad-CPT-Grazhdanskoe-obshhestvo-resurs-razvitija-Rossii>.
- [3] Doklad o sostojanii grazhdanskogo obshhestva v Rossijskoj Federacii za 2012 god. URL: http://www.oprf.ru/files/doklad_grazhdanskoe_obshestvo.pdf.
- [4] *Evstaf'ev D.G.* Integrirovannye kommunikacii kak global'naja real'nost' XXI veka. 500 tezisov ob integrirovannyh kommunikacijah. M.: Izdatel'stvo «JeRA», 2013.
- [5] Itogi Obshherossijskogo grazhdanskogo foruma 2013. Itogi sekcii «Obshhestvo». URL: <http://civil-forum.ru/docs/Society.pdf>.
- [6] *Kleman K., Mirjasova O., Demidov A.* Ot obyvatelej k aktivistam. Zarozhdajushhiesja social'nye dvizhenija v sovremennoj Rossii. M.: Tri kvadrata, 2010.

CURRENT PROBLEMS OF NONPROFIT SECTOR: COMMUNICATION APPROACH

S.V. Belousova

The School of Integrated Communications
National Research University Higher School of Economics
20 Myasnitskaya Ulitsa, Moscow, Russia, 101000

This article analyzes the actual problems of the nonprofit sector in the field of communications. It was identified criteria allow to group communication barriers to the development of NGOs. It was analyzed the relevance of this approach to the study of public organizations. The research was based on the different types of sources, including work papers of the All-Russian Civic Forum “Agenda for Russia” held in December 2013.

Key words: civil society, NPO, “Agenda for Russia”.