

Научная статья

УДК 070

DOI: 10.20323/2499-9679-2025-1-40-67

EDN: KVNHEU

Функция официальных СМИ в кризисных коммуникациях (на материале школьного инцидента в г. Чэнду КНР)

Чэнь Чжэ

Аспирант направления «Медиакоммуникации и журналистика», Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций, Санкт-Петербургский государственный университет. 199004, г. Санкт-Петербург, 1-я линия В.О., д. 26

zhe.chen@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0009-2176-7650>

Аннотация. В статье анализируются коммуникационные стратегии китайского правительства в связи с трагическим инцидентом, произошедшим в средней школе №49 в Чэнду (КНР). Изначально смерть подростка была обусловлена его собственными психологическими проблемами, и он покончил с собой, прыгнув с крыши. Однако в начале инцидента местные власти не смогли выстроить эффективную кризисную коммуникацию, что привело к медленной реакции на трагедию и возникновению социальной паники. Инцидент быстро медиатизировался в социальных сетях, где начала распространяться информация, что причиной трагедии стали не только психологические проблемы, но и школьные издевательства и иное агрессивное поведение со стороны сверстников. Это вызвало широкий общественный резонанс и недоверие к действиям местных властей, что в свою очередь привело к росту социального недовольства. Восстановление отношений власти и общества стало возможным только после того, как центральные СМИ начали освещать инцидент, применив адекватные коммуникационные стратегии, что помогло восстановить общественное доверие. Исследование опирается на ситуационную теорию кризисов, в которой подчеркивается важность оперативной и открытой реакции руководящих структур в кризисных ситуациях по принципу 24-х часов. Эмпирическую базу составили 1696 постов на платформе weibo (крупнейшая китайская социальная сеть), касающихся общественной реакции на инцидент за период с 11 по 13 мая 2021 года. Контент-анализ позволил выявить стратегии коммуникации на разных этапах кризиса и выработать рекомендации для улучшения кризисного управления в будущем.

Ключевые слова: кризис; кризисная коммуникация; власть; общественное мнение; ситуационная теория кризисов; коммуникационные стратегии; социальные сети

Для цитирования: Чэнь Чжэ Функция официальных СМИ в кризисных коммуникациях (на материале школьного инцидента в г. Чэнду КНР) // Верхневолжский филологический вестник. 2025. № 1 (40). С. 67–76. <http://dx.doi.org/10.20323/2499-9679-2025-1-40-67>. <https://elibrary.ru/KVNHEU>

Original article

Official media functions in crisis communications (the case of the school accident in Chengdu, PRC)

Chen Zhe

Postgraduate student in media communications and journalism, Higher school of journalism and mass communications, St. Petersburg state university. 199004, St. Petersburg, 1st line V.O., 26

zhe.chen@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0009-2176-7650>

Abstract. The author of the article analyzes communication strategies of the Chinese government in connection with the tragic accident that took place in secondary school No. 49 in Chengdu (PRC). The girl's death was initially attributed to her own psychological problems, and she committed suicide by jumping from the roof. However, local authorities failed to build effective crisis communication from the beginning, which resulted in a slow reaction to the tragedy and created social panic. The case was quickly picked up by social media, spreading the information that the cause of the tragedy was not only psychological problems, but also school bullying and other aggressive behavior on the part of the girl's peers. This caused widespread public reaction and distrust in the actions of the local authorities, which in turn led to the growth of social discontent. Rebuilding relations between the authorities and the public became possible only after the central media started to cover the incident using adequate communication strategies, which

helped to restore the public trust. The study is based on the crisis situation theory, which emphasizes the importance of prompt and open response of the authorities in crisis situations, following the 24-hour principle. The empirical database consisted of 1,696 posts on weibo (China's largest social network) regarding public reactions to the event between May 11 and May 13, 2021. The content analysis identifies communication strategies at different stages of the crisis and provides recommendations for improving crisis management in the future.

Key words: crisis; crisis communication; authorities; public opinion; crisis situation theory; communication strategies; social networks

For citation: Chen Zhe Official media functions in crisis communications (the case of the school accident in Chengdu, PRC). *Verhnevolzhski philological bulletin*. 2025;(1):67–76. (In Russ.). <http://dx.doi.org/10.20323/2499-9679-2025-1-40-67>. <https://elibrary.ru/KVNNEU>

Введение

Исследователями отмечается, что коммуникация между органами государственной власти и СМИ определяет имидж власти, партии и формирует общественное мнение [Вен Чжэньцзе, 2017, с. 7]. «Журналисты невольно выполняют функции имиджмейкеров, особенно в государственных, муниципальных, ведомственных и партийных СМИ» [Новичихина, Самойленко, 2020, с. 93]. В связи с этим проникновение социальных медиа в ежедневные коммуникативные практики общества формируют параллельную повестку дня, что ставит понятие медиатизации кризисных ситуаций в социальных сетях в фокус междисциплинарных исследований. Для получения актуальной информации люди используют разнообразные источники. Но достоверность этой информации сложно проверить, а общественность легко ввести в заблуждение, вызывая путаницу в общественном мышлении и отклонения в ценностях [Лю Синь, 2024, с. 2]. Наиболее значимым ожидаемо оказался интернет. Он же является и основным каналом получения людьми слухов [Емельянов, 2023]. При возникновении кризисных событий медиатизированный инцидент вовлекает в воронку информационного цунами все большее количество акторов, что способно вывести локальный инцидент в федеральную повестку «снизу» [Быкова, 2020, с. 27]. Ранее внезапные инциденты на местах были ограничены географическим пространством, и вызванные ими обсуждения и внимание обычно носили кратковременный локальный характер. Однако в эпоху всеобщих медиа местные новости и происшествия могут быстро распространяться через интернет-каналы, привлекая значительное общественное внимание за короткий срок. Понимание динамики сетевого общественного мнения в новых медиа, анализ механизмов его формирования и закономерностей эволюции имеют важное значение для правильного восприятия и реагирования на общественное мнение со стороны государственных структур, а также

важно для повышения их способности к управлению интернетом [Юй Сяобин, 2021, с. 54].

В данном исследовании для анализа кризисной ситуации выбран резонансный информационный повод: трагический инцидент с гибелью школьника, произошедший в г. Чэнду в Китае. Инцидент вызвал сильное социальное возмущение, которым воспользовались сетевые нетизены для гиперболизации причин инцидента и критики власти, в то время как пресс-службы местных органов государственной власти упустили риски развития кризисных коммуникаций. Анализ коммуникационных стратегий, предпринятых органами государственной власти с помощью подключившихся в процессе медиатизации центральных СМИ, позволил выявить базовые тренды по управлению общественным мнением в социальных сетях Китая и обобщить ключевые факторы, которые приводят к распространению негативного общественного мнения в цифровой среде.

На основе анализа в управлении кризисами правительства в эпоху социальных сетей необходимо не только повышать скорость и точность публикации информации, но и оптимизировать взаимодействие с механизмами социальных платформ. Следует использовать регулирование, отслеживание источников информации и повышение авторитетности каналов для оптимизации путей распространения, сокращая негативную информацию и эмоционально заряженные настроения в обществе. Одновременно необходимо усилить управление общественным мнением в сфере пользовательского контента, создать здоровую среду для публичных дискуссий и предотвратить превращение социальных сетей в канал распространения негативных настроений во время кризисных событий.

Теоретическая рамка исследования

Ситуативная теория кризиса Т. Кумбса [Coombs, 2007, с. 51] является важной основой в исследовании кризисной коммуникации, которая

может обеспечить эффективное стратегическое руководство [Гавра, 2021, с. 45]. Т. Кумбс делит кризисы по степени ответственности компании в возникновении кризиса и выделяет три кризисных кластера: кластер жертв; случайный кластер; преднамеренный кластер. Цель ситуационного анализа – определить тип кризиса, проанализировать общественное восприятие кризиса и оценить масштаб последствий, чтобы применить соответствующую коммуникационную стратегию для его урегулирования [Чэнь Цзинчао, 2017, с. 189]. Ситуативная теория кризиса утверждает, что различные типы кризисов в конкретных ситуациях определяют коммуникационную стратегию субъекта, чтобы минимизировать негативное воздействие кризиса на имидж и не разрушить общественное доверие [Ли Цзяи, 2022, с. 105]. В форс-мажорных обстоятельствах, в которые вписывается анализируемый в статье инцидент, «фокус на жертву» ограничивает репутационный ущерб и снижает негативное влияние [Каминская, 2023, с. 76]. Кризисная коммуникационная стратегия «фокус на жертву» означает, что субъект также является жертвой кризиса.

В случае кризиса типа «жертва» следует занять позицию сочувствия и помощи, подчеркивая, что субъект коммуникации работает для решения проблемы вместе с общественностью [Мягков, 2022, с. 189]. В случае непреднамеренного кризиса следует быстро прояснить факты, признать ошибки и открыто демонстрировать готовность решить проблему. В ситуации преднамеренного кризиса взять на себя ответственность и обозначить виновных, чтобы восстановить доверие общества [У Симэн, Гао Линь, 2018, с. 151]. Прозрачность и открытость позиции органов власти, омниканальность и интерактивность при предоставлении информации снижает количество слухов и домыслов и стабилизирует общественные настроения [Тан Кейи, 2022, с. 36].

Эмпирическая база исследования

9 мая 2021 г. в 18:40 ученик упал с крыши здания средней школы № 49 г. Чэнду на западе Китая [Sohu, 2021]. Школьная администрация оперативно вызвала скорую помощь, однако спасти школьника не удалось. Кризисная коммуникация начала развиваться снизу по эмоциональному треку по трем стадиям: *гнев* (выражение злости, обиды и неприятия) *торг* (попытка найти виновных, продумывание плана действий для наказания), *принятие* (адаптация к новым

обстоятельствам). Родители погибшего, не в силах сразу принять случившееся, начали выражать сомнения в социальных сетях по поводу действий школы и местных властей. Так, по данным альтиметрика Weibo жизненный цикл инцидента в медиaprостранстве составил 86 часов, средняя скорость распространения составляла 52 поста в час, пиковая скорость – 1730 постов в час. Медиаиндекс события оказался выше, чем у 94 % других социальных инцидентов [Колобова, 2024, с. 102]. 76 центральных СМИ тоже освещали данный инцидент, их вовлеченность составила 7,2 %, что выше, чем у 35 % прочих освещаемых социальных инцидентов за год [Жен Цзусинь, 2023, с. 57].

Описание инцидента

9 мая 2021 г. около 18:40 16-летний ученик средней школы № 49 г. Чэнду провинции Сычуань сорвался с крыши здания школы. По прибытии медицинская бригада скорой помощи констатировала отсутствие признаков жизни. 10 мая 2021 г. в 6:35 мать погибшего написала на платформе Weibo о том, что *«школа отказала всем родителям в информации», «нам не позволили просмотреть записи с камер видеонаблюдения», «в школе просили всех учеников молчать»* и др. [Weibo, 2021]. Этот пост вызвал широкий резонанс среди пользователей, сформировался фокус общественного недоверия мерам, предпринятым администрацией школы и местными руководителями в сфере образования и полиции по причине замалчивания или игнорирования причин инцидента [Чжан Фань, 2022, с. 125].

10 мая во второй половине дня средняя школа № 49 г. Чэнду опубликовала официальное заявление на своей странице в Weibo, в котором сообщалось, что школа создала рабочую группу для сотрудничества с расследованием и прилагает все усилия для урегулирования последствий инцидента [People daily, 2021].

11 мая 2021 г. в 3:54 официальный аккаунт Управления образования района Чэнхуа г. Чэнду в социальной сети Weibo опубликовал официальное сообщение об инциденте, в котором было заявлено, что состава преступления в нем не обнаружено. Вечером 11 мая официальная страница районного управления полиции Чэнхуа на Weibo выпустила официальный отчет, в котором так же сообщалось, что на основе осмотра места происшествия, опроса свидетелей, проверки записей с камер видеонаблюдения и вскрытия тела установлено, что ученик погиб в результате

несчастливого случая и оснований для возбуждения уголовного дела нет [Yangtse, 2023]. Местные власти уже уведомили семью, и семья не возражает против данного официального заключения.

13 мая местные СМИ детально восстановили обстоятельства падения. В тот же день тело было кремировано с согласия родителей погибшего, которые подписали соответствующие документы.

Анализ материала

Как показал проведенный контент-анализ медиаматериалов в социальных сетях, реагирование местных органов власти на инцидент прошло в три этапа:

1. Период зарождения коммуникационного кризиса. Появляются неподтвержденные новости и бесконтрольно высказываются мнения общественности в социальных сетях, расширяется воронка медиатизации инцидента [Чжун Цзяньцин, 2022, с. 3]. На платформе Weibo размещаются фрагментарные скриншоты инцидента, целостной картины инцидента нет. На первом этапе общественное обсуждение инцидента в течение 8 часов (с 18:40 10 мая, когда был опубликован первый Weibo, до 3:00 11 мая) достигло своего пика: 786 постов в час. По качеству комментариев на публикацию об инциденте комментаторы разделились по трем типам: наблюдатели, спекулянты и эксперты [Ли Цзяи, 2022, с. 105] (см. Таблицу 1).

Таблица 1

Типы комментаторов

Тип комментатора	Наблюдатель	Спекулянт	Эксперты
Базовый нарратив	Ждем официального заявления	Должно быть что-то подзрительное!	Расследование требует времени

Нетизены-наблюдатели были сосредоточены на выражении сочувствия [Ян Цзиншун, 2021, с. 63] семье погибшего, поддерживали позицию матери погибшего, которую та выразила в посте на Weibo, ставили под сомнение действия администрации школы, требовали четкого и полного ответа от соответствующих ведомств: «Кто сможет сказать нам правду? Дать этому объяснение!» [Weibo, 2021]. Нетизены-спекулянты использовали инцидент для критики администрации района и правительственных ведомств: «Это напоминает мне о „Молчаливой истине“ – всегда должен быть кто-то, кто пожертвует собой, чтобы разогнать мрак и позволить ис-

тине выйти на свет, чтобы слуги власти понесли заслуженное наказание» [Weibo, 2021]; «Нам нужна правда, а не сказать нам, что семьи ученика удовлетворены!» [Пэн Пай, 2021]. Данные комментарии вызвали новую волну сетевых дебатов. Эксперты в области права придерживались рациональной позиции, ожидали профессионального юридического заключения: «Я верю в закон» [Пэн Пай новости, 2021] и выражали соболезнования матери погибшего. На данном этапе общественность в основном занимает выжидательную позицию, возлагая большие надежды на авторитетный ответ официальных властей.

2. Период нарастания коммуникационного кризиса. В этот период наблюдался разрыв между ожиданиями общественности от соответствующих департаментов и полученными ответами, общественное мнение переросло в открытую критику действий местных департаментов образования, департамента общественной безопасности и других государственных институтов. В последующие часы включились центральные СМИ: Синхуа [Сина новости, 2021] и Соху новости [Соху новости, 2021]. Являясь субъектами, не вовлеченными в инцидент, СМИ взяли инициативу по разрешению коммуникационного кризиса в свои руки: стали основным каналом, по которому общественность получала информацию о ходе официального расследования, призывали в комментариях *выражать мнение рационально и спокойно искать правду* [Сюн Пин, 2019] и обещали дать ответ на следующий общественный запрос: «Я надеюсь, что правительство обратит внимание и проверит эту школу» [Пост netizen, 2021].

Центральные СМИ Жэньминь Жибао и Синхуа и Центральное телевидение Китая в ходе проведенного мониторинга общественного мнения по поводу инцидента собрали и обобщили ряд вопросов, на которые комментаторы ожидали получить исчерпывающий ответ от государственных департаментов г. Чэнду: «На основании содержания уведомления остаётся много вопросов без ответа. Например, правда ли, что семья погибшего ученика ранее отказали в просмотре записей с камер наблюдения? И действительно ли отсутствуют записи с этих камер? Кроме того, почему семья погибшего узнала о случившемся только спустя два часа после трагедии? Также вызывает сомнение, что именно образовательный департамент, а не органы правопорядка, сообщил о причинах трагедии, которые якобы связаны с личными пробле-

мами ученика» [Пост Центрального телевидения, 2021].

3. Когда соответствующие ведомства для снятия общественного возмущения начали углубленное расследование дела с публикацией результатов, начался третий цикл коммуникационного кризиса с пиковой скоростью передачи 1121 пост в час. Утром 13 мая, после того как газеты People's Daily и Синьхуа опубликовали последние результаты расследования, общественное мнение постепенно смещается в сторону анализа причин трагедии: *«Главный урок этого происшествия в том, что школа и родители должны уделять внимание не только успеваемости, но и психологическому развитию детей, чтобы предотвратить подобные трагедии в будущем»* [Пост незитена, 2021]; *«Пусть ушедший покоится с миром, пусть родные найдут утешение, и давайте проявим больше сострадания к матери погибшего. Кроме того, надеемся, что все мы сможем извлечь урок из этого и сделаем так, чтобы подобных трагедий, как та, что произошла с Линем, стало меньше»* [Пост незитена, 2021].

Таким образом, общественность приняла результаты опубликованного расследования, что противодействовало дальнейшему бесконтрольному распространению слухов. На центральном телевидении было уделено пристальное внимание психологическим проблемам лиц, вовлеченных в инцидент, подчеркнуты недостатки в действиях соответствующих ведомств, отмечена информационная неполнота и неподобающий ситуации тон первого официального сообщения, подчеркнута необходимость адекватного реагирования администрации школы и департаментов образования на общественные запросы: *«Только своевременные меры реагирования могут устранить слухи»* [People daily, 2021]. 13 мая газета «People's Daily» так прокомментировала инцидент: *«Нам нужна правда, не можем позволить эмоциям заменить рациональность»* [People daily, 2021]. Гуйчжоуская радиовещательная телестанция в программе «Нулевая точка: комментарии» также подчеркнула: *«Наибольшая ответственность лежит на соответствующих органах. Необходимо ускорить темпы открытого и прозрачного раскрытия информации, сделать это как можно быстрее»* [Гуйчжоуская радиовещательная телестанция «Нулевая точка: комментарии», 2021].

Результаты анализа

Согласно теории ситуативного кризиса, этот инцидент попадает под типологию форс-мажорного, случайного кризиса, который требует быстрого прояснения ситуации и открытой коммуникации с общественностью с «фокусом на жертву».

Первой причиной кризиса стала бесконтрольно распространяемая эмоциональная реакция со стороны родителей учеников школы в социальной сети Weibo (стадия гнева). Общественный резонанс запустил процесс медиатизации, вовлек дополнительных медиаакторов (нетизенов), которые воспользовались инцидентом для критики органов государственной власти (стадия торга).

Вторая причина связана с задержкой официальной исчерпывающей информации со стороны местной администрации. Руководители администрации города и дирекции школы не придерживались принципа оперативного обнародования фактов на начальном этапе и затянули с публикацией подробностей инцидента, что привело к коммуникационному кризису. Местные власти в этот период применили коммуникационную стратегию игнорирования и замалчивания: родителям не разрешили войти в школу, а учеников предупредили, что им запрещено комментировать инцидент в социальных сетях. Местные органы власти не ответили на эмоциональные вопросы родителей, ограничившись информацией об исключении возбуждения уголовного дела, что явно не соответствовало их ожиданиям. Только после публикации подробного отчета центральными официальными СМИ 13 мая общественное мнение было удовлетворено (стадия принятия).

Кроме того, анализ показывает, что в условиях внезапных общественных инцидентов местные власти не обладают системным прогнозированием динамики общественного мнения в социальных сетях, что приводит к неспособности предвидеть развитие сетевой дискуссии и упущению ключевого окна для коммуникации. На ранней стадии кризиса социальные сети выступают не только в качестве основного канала распространения информации, но и как важная платформа для выражения общественных эмоций. Отсутствие у местных властей эффективного механизма мониторинга и реагирования на общественное мнение привело к быстрому разрастанию негативных настроений, их распространению на национальном уровне и, как следствие, снижению доверия к органам государ-

ственной власти.

В отличие от этого, вмешательство центральных СМИ на среднем завершающем этапе инцидента показало, что точечное распространение официальной информации и системная медийная стратегия могут эффективно направлять общественное мнение, способствуя постепенному принятию официальной версии событий и восстановлению общественного доверия. Таким образом, местные органы власти должны укреплять свои возможности по кризисному управлению в социальных сетях, формировать механизмы быстрого реагирования и перенимать эффективные PR-стратегии центральных СМИ, чтобы в будущем избежать эскалации общественного недовольства в аналогичных ситуациях.

Заключение

В силу отсутствия опыта работы с общественным мнением в кризисных коммуникациях у местных правительственных департаментов обсуждение инцидента вышло из-под контроля, и в онлайн-среде сформировалось низовое негативное общественное мнение: сомнения в причинах инцидента были усилены, действия администрации школы и органов власти подвергнуты сомнению. Волны общественного возмущения прошли три пика активности. Только благодаря исчерпывающему отчету центральных СМИ, не являющихся заинтересованными акторами инцидента, общественность успокоилась. Это видно по изменениям общественного мнения в социальных сетях до и после инцидента. Официальные аккаунты центральных медиа People's Daily, Xinhua News Agency, CCTV.com и Guangming Newspaper, будучи рупором правительства и независимыми от возможных последствий инцидента структурами, своевременно отслеживали и получали официально подтвержденные сообщения, проводили мониторинг общественного мнения и контролировали настроения в социальных сетях на среднем и завершающем этапе инцидента. Анализ показывает, что именно федеральные СМИ являются эффективным инструментом управления общественным мнением и в цифровую эпоху.

На основе проведенного анализа инцидента нами сформулированы рекомендации по кризисному реагированию для органов власти в ситуации форс-мажора, приведшего к жертвам:

1. Пресс-службам органов государственной власти необходимо придерживаться принципа 24

часов, чтобы первыми дать адекватную интерпретацию инцидента с опорой на факты.

2. Принимать во внимание, что сетевые нети-зены воспользуются информационным вакуумом и в своих комментариях будут пренебрегать рациональным подходом и фактчекингом, акцентируя внимание общественности на эмоциях и инсинуациях.

3. При ответе на общественный запрос в социальных сетях уделять внимание полноте и точности передаваемой информации, демонстрировать уверенность. Необходимо сосредоточиваться на фокусе общественного мнения, не игнорировать запросы, избегать самобичевания.

4. В условиях цифровой эпохи органы власти должны внедрять современные технологии мониторинга общественного мнения в социальных сетях и оперативного реагирования на кризисные ситуации. Автоматизированные системы анализа данных и искусственный интеллект могут помочь в выявлении зарождающихся новостей. Это позволит минимизировать риск неконтролируемого распространения дезинформации, манипулятивных интерпретаций и усиления общественного недовольства.

5. Важно выстраивать систему долгосрочного взаимодействия с центральными СМИ и авторитетными онлайн-платформами, чтобы в кризисных ситуациях задействовать их ресурсы для распространения проверенной информации. Сотрудничество с ведущими медиа и независимыми экспертами повысит доверие общества к официальным источникам и поможет избежать потенциально вредоносных интерпретаций.

6. Органы государственной власти должны уделять особое внимание обучению и подготовке специалистов по кризисным коммуникациям. Регулярные тренинги, моделирование кризисных ситуаций и разработка алгоритмов реагирования помогут повысить эффективность взаимодействия с общественностью и снизить вероятность возникновения информационного хаоса в критические моменты.

Библиографический список

1. Быкова Е. В. Грета Тунберг как медиатизированный феномен. В сборнике: Медиалингвистика // Материалы IV международной научной конференции. 2020. С. 27–31.
2. Бюро общественной безопасности Чэнхуа. URL: https://www.sohu.com/a/465849414_120702 (дата обращения: 11.05.2021).

3. Вен Чжэньцзе, Жон Джунхао. Взаимосвязь между государственными связями с общественностью и СМИ и кризисным управлением. 2017. С. 33.
4. Восстановить случай, когда Чэнду № 49 ученик средней школы разбился насмерть. URL: <http://society.people.com.cn/n1/2021/0513/c1008-32101511.html>. (дата обращения: 13.05.2021).
5. Гавра Д. П., Быкова Е. В. Медиатизированная мобилизация протеста в социальных сетях: алгоритмы построения речевых стратегий // Вестник Московского университета. Серия 10: Журналистика. 2021. № 2. С. 3–24. DOI 10.30547/vestnik.journ.2.2021.324.
6. Гуйчжоуская радиовещательная телестанция «Нулевая точка: комментарий». URL: <https://weibo.com/2676828957/4636387392880711> (дата обращения: 13.05.2021)
7. Емельянов И. В., Савицкая Ю. П. Место и роль слухов в сознании современной молодёжи // Социология. 2023. № 3. С. 49–58.
8. Ерохина О. В. Инфокоммуникационные технологии для управления общественным мнением // Власть. 2021. № 4. С. 49–54.
9. Инцидент в средней школе Чэнду № 49: игра в мозговой штурм и этику репортажа после правды. URL: <https://weibo.com/ttarticle/p/show?id=2309404636519112769695> (дата обращения: 11.05.2021).
10. Жен Цзусинь. Исследование взаимоотношений пользователей Интернета в социальных сетях с точки зрения кризисной коммуникации на примере «Инцидента в средней школе 49 в Чэнду». 2023. С. 57.
11. Каминская Т. Л., Васильева, Е. А. Антикризисные медиакоммуникации брендов в период политико-экономической нестабильности // Знак: проблемное поле медиаобразования. 2023. № 2. С. 75–86.
12. Колобова С. В., Малыгина Л. Е. Трансформация жанра устного рассказа военного корреспондента в современном медиадискурсе // Верхневолжский филологический вестник. 2024. № 2 (37). С. 50–59.
13. Комментарий People's Daily о происшествии со смертельным падением ученика в Чэнду. Электронный ресурс // URL: <http://sc.people.com.cn/n2/2021/0513/c379471-34723586.html> (дата обращения: 13.05.2021)
14. Ли Цзян, Ци Вэй. Исследование роли правительственного руководства в общественном мнении о чрезвычайных ситуациях в Интернете в эпоху новых медиа – на примере инцидента в средней школе Чэнду № 49 // Журнал Пекинского института электронной науки и техники. 2022. № 2. С. 102–111.
15. Ли Юньфан. Общественное мнение в Чэнду 49 подчеркивает функцию СМИ по «облегчению жалоб» // Молодой репортер. 2021. № 11. С. 110.
16. Лю Синь. Исследование проблем общественного мнения в Интернете о безопасности кампусов в начальных и средних школах на фоне We-Media – на примере инцидента ученика в средней школе № 49 в Чэнду. 2024. С. 53.
17. Мягков А. А. Теория ситуационной кризисной коммуникации в управлении организацией. Организационно-экономические и инновационно-технологические проблемы модернизации экономики России. 2022. С. 189–193.
18. «Наблюдение за СМИ» // Какую «риторику» используют компании перед лицом кризиса, чтобы сохранить свой имидж? URL: <https://www.yangtse.com/zncontent/3216957.html> (дата обращения: 12.09.2023).
19. Новичихина М. Е., Самойленко Н. С. Новые медиа и новые функции медиатекста: к вопросу о трансформации современной журналистики // Верхневолжский филологический вестник. 2020. № 2(21). С. 92–99.
20. Пост Weibo. URL: <https://weibo.com/5336735136/4635658465839623> (дата обращения: 11.05.2021)
21. Пост Weibo. URL: <https://weibo.com/7287750933/4635657689372363> (дата обращения: 11.05.2021)
22. Пост незитена // URL: <https://weibo.com/2130559683/4638148086464966> (18.05.2021)
23. Пост незитена. URL: <https://weibo.com/6241757545/4637811838554050> (дата обращения: 17.05.2021)
24. Пост незитена. URL: <https://weibo.com/6452795314/4635624948111112> (дата обращения: 11.05.2021)
25. Пост Центрального телевидения // URL: <https://weibo.com/2656274875/4635717114006993> (дата обращения: 11.05.2021).
26. Пэн Пай новости. Полицейский отчет «Ученик средней школы Chengdu № 49 упал насмерть». URL: https://m.thepaper.cn/baijiahao_12632690 (дата обращения: 11.05.2021).
27. Пэн Пай новости. Пользователь сети сдался полиции по обвинению в фабрикации слухов об «ученике, который упал и умер в средней школе № 49 Чэнду». URL: https://m.thepaper.cn/kuaibao_detail.jsp?contid=12657858&from=kuaibao (дата обращения: 11.05.2021).
28. Пэн Пай новости. Чэнду № 49 ученик средней школы упали насмерть. Как психологические проблемы влияют на наших детей. URL: https://m.thepaper.cn/newsDetail_forward_12656568 (дата обращения: 11.05.2021).
29. Сина новости. Чэнду № 49 ученик средней школы упали насмерть: меньше теорий заговора, больше здравого смысла и рационального сомнения в правде. URL: <https://sc.sina.cn/edu/scedu/2021-05-13/jy-ikmxzfmm2224506.d.html?from=qudao> (дата обращения: 11.05.2021).
30. Соху новости. Что делают СМИ через 48 часов после инцидента в № 49 средней школе Чэнду? URL: https://www.sohu.com/a/465857289_120084547. (дата обращения: 11.05.2021).

31. Сюн Пин. Исследование провала и исправления «онлайн-реагирования на общественное мнение» в условиях чрезвычайных ситуаций. URL: <https://xc.rednet.cn/content/2019/08/28/5897071.html> (дата обращения: 28.08.2019).
 32. Тан Кейи. Исследование шаблонного распространения и управления онлайн-слухами в чрезвычайных ситуациях на примере смерти учащихся средней школы № 49 Чэнду. 2022. С. 1–72.
 33. У Симэн, Гао Линь. Исследование дилемм и путей построения корпоративных сетевых связей с общественностью // Форум менеджмента. 2018, № 12. С. 151.
 34. Чжан Фань. Анализ стратегий борьбы с общественным мнением в Интернете в эпоху новых средств массовой информации – на примере школьного инцидента в г. Чэнду // Сегодняшние СМИ. 2022. № 5. С. 124–127.
 35. Чжун Цзяньцин. Раскрытие информации о крупных кризисных событиях в здравоохранении с точки зрения коммуникации риска – случай новой коронной пневмонии // Коммуникация новости. 2022. № 22. С. 36–37.
 36. Чэнь Цзинчао, У Цянь. Исследование эффективности «кризисных» коммуникационных стратегий в социальных сетях // Журналистика и коммуникационные исследования. Выпуск 12. 2017. С. 62–78.
 37. Юй Сяобин, Ван Вэньи. Распространение и реагирование на инциденты, связанные с общественным мнением на низовом уровне, на примере «Инцидента ученика средней школы № 9 в Чэнду» // Медиа исследования. 2021. № 5. С. 54–55.
 38. Ян Цзиншуан. Исследование стратегий реагирования местных властей на онлайн-общественное мнение – В качестве примера можно привести. Ученик средней школы. № 49 Чэнду, разбившийся насмерть» // Исследование СМИ. 2021. № 21. С. 62–65.
 39. Coombs T. Ongoing crisis communication. Planning, managing and responding. Thousand Oaks : Sage Publications. 2007. P. 304.
- Reference list**
1. Bykova E. V. Greta Tunberg kak mediatizirovannyj fenomen = Greta Thunberg as a mediatized phenomenon // Materialy IV mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii. 2020. S. 27–31.
 2. Bjuro obshhestvennoj bezopasnosti Chjenhua = Chenghua Public Security Bureau. URL: https://www.sohu.com/a/465849414_120702 (data obrashhenija: 11.05.2021).
 3. Ven Chzhjen'cze, Zhon Dzhunhao. Vzaimosvjaz' mezhdu gosudarstvennymi svjazjami s obshhestvennost'ju i SMI i krizisnym upravleniem = The relationship between government relations with the public and media and crisis management. 2017. S. 33.
 4. Vosstanovit' sluchaj, kogda Chjendu № 49 uchenik srednej shkoly razbilsja nasmert' = Reconstruct the case of Chengdu No. 49 middle school student crashed to death. URL: <http://society.people.com.cn/n1/2021/0513/c1008-32101511.html>. (data obrashhenija: 13.05.2021).
 5. Gavra D. P., Bykova E. V. Mediatizirovannaja mobilizacija protesta v social'nyh setjah: algoritmy postroenija rechevyh strategij = Mediatized protest mobilization in social networks: algorithms of speech strategy construction // Vestnik Moskovskogo universiteta. Serija 10: Zhurnalistika. 2021. № 2. S. 3–24. DOI 10.30547/vestnik.journ.2.2021.324.
 6. Gujchzhouskaja radioveshhatel'naja telestancija «Nulevaja tochka: kommentarii» = Guizhou broadcasting radio station Zero Point: Commentary. URL: <https://weibo.com/2676828957/4636387392880711> (data obrashhenija: 13.05.2021)
 7. Emel'janov I. V., Savickaja Ju. P. Mesto i rol' sluhov v soznanii sovremennoj molodjozhi = Place and role of rumors in the minds of modern youth // Sociologija. 2023. № 3. S. 49–58.
 8. Erohina O. V. Infokommunikacionnye tehnologii dlja upravlenija obshhestvennym mneniem = Information communication technologies for public opinion management // Vlast'. 2021. № 4. S. 49–54.
 9. Zhen Czusin'. Issledovanie vzaimootnoshenij pol'zovatelej interneta v social'nyh setjah s točki zrenija krizisnoj kommunikacii na primere «Incidenta v srednej shkole 49 v Chjendu» = A study of Internet users' relationships in social media from the point of view of crisis communication based on the case study of «Incident in Chengdu High School 49». 2023. S 57.
 10. Incident v srednej shkole Chjendu № 49: igra v mozgovoj shturm i jetiku reportazha posle pravdy = Chengdu middle school #49 incident: a game of brainstorming and ethics of reporting after the truth. URL: <https://weibo.com/ttarticle/p/show?id=2309404636519112769695> (data obrashhenija: 11.05.2021).
 11. Kaminskaja T. L., Vasil'eva. E. A. Antikrizisnye mediakommunikacii brendov v period politiko-jekonomicheskoi nestabil'nosti = Anti-crisis media communications between brands in the period of political and economic instability // Znak: problemnoe pole mediaobrazovaniya. 2023. № 2. S. 75–86.
 12. Kolobova S. V., Malygina L. E. Transformacija zhanra ustnogo rasskaza voennogo korrespondenta v sovremennom mediadiskurse = Genre transformation of the war correspondent's oral story in modern media discourse // Verhnevolzhskij filologicheskij vestnik. 2024. № 2 (37). S. 50–59.
 13. Kommentarij People's Daily o proisshestvii so smertel'nym padenijem uchenika v Chjendu = Commentary in People's Daily on the fatal accident of a student's fall in Chengdu. URL: <http://sc.people.com.cn/n2/2021/0513/c379471-34723586.html> (data obrashhenija: 13.05.2021)
 14. Li Czjai, Ci Vjej. Issledovanie roli pravitel'stvennogo rukovodstva v obshhestvennom mnenii o chrezvychajnyh situacijah v internete v jepohu novyh media – na primere incidenta v srednej shkole Chjendu № 49 = Examining the role of government leadership in public opinion

ion on online emergency situations in the new media era – a case study of the accident in Chengdu middle school No. 49 // Zhurnal Pekinskogo instituta jelektronnoj nauki i tehniki. 2022. № 2. S. 102–111.

15. Li Jun'fan. Obshhestvennoe mnenie v Chjendu 49 podcherkivaet funkciu SMI po «oblegcheniju zhalob» = Public opinion in Chengdu 49 emphasizes the function of the media to «relieve complaints» // Molodoj reporter. 2021. № 11. S. 110.

16. Lju Sin'. Issledovanie problem obshhestvennogo mnenija v internete o bezopasnosti kampusov v nachal'nyh i srednih shkolah na fone We-Media – na primere incidenta uchениka v srednej shkole № 49 v Chjendu = Studying public opinion problems on the Internet about campus safety in elementary and middle schools against the background of We-Media – based on the case of a student's accident in Chengdu middle school No. 49. 2024. S. 53.

17. Mjagkov A. A. Teorija situacionnoj krizisnoj kommunikacii v upravlenii organizaciej. Organizacionno-jekonomicheskie i innovacionno-tehnologicheskie problemy modernizacii jekonomiki Rossii = Theory of situational crisis communication in organization management. Organizational-economic and innovation-technological problems in modernizing the Russian economy. 2022. S. 189–193.

18. «Nabljudenie za SMI» = «Watching the media» // Kakuju «ritoriku» ispol'zujut kompanii pered licom krizisa, chtoby sohranit' svoj imidzh? URL: <https://www.yangtse.com/zncontent/3216957.html> (data obrashhenija: 12.09.2023).

19. Novichihina M. E., Samojlenko N. S. Novye media i novye funkcii mediateksta: k voprosu o transformacii sovremennoj zhurnalistiki = New media and new functions of the media text: towards the transformation of modern journalism // Verhnevolzhskij filologicheskij vestnik. 2020. № 2(21). S. 92–99.

20. Post Weibo. URL: <https://weibo.com/5336735136/4635658465839623> (data obrashhenija: 11.05.2021)

21. Post Weibo. URL: <https://weibo.com/7287750933/4635657689372363> (data obrashhenija: 11.05.2021)

22. Post nezitena = Neziten post // URL: <https://weibo.com/2130559683/4638148086464966> (18.05.2021)

23. Post nezitena. = Neziten post. URL: <https://weibo.com/6241757545/4637811838554050> (data obrashhenija: 17.05.2021)

24. Post nezitena. = Neziten post. URL: <https://weibo.com/6452795314/4635624948111112> (data obrashhenija: 11.05.2021)

25. Post Central'nogo televidenija = The central television post // URL: <https://weibo.com/2656274875/4635717114006993> (data obrashhenija: 11.05.2021).

26. Pjen Paj. Novosti. Policejskij otchet «Uchenik srednej shkoly Chengdu № 49 upal nasmert'» = News. Police report «Chengdu No. 49 middle school student fell

to his death». URL: https://m.thepaper.cn/baijiahao_12632690 (data obrashhenija: 11.05.2021).

27. Pjen Paj. Novosti. Pol'zovatel' seti sdalsja policii po obvineniju v fabrikacii sluhov ob «uchenike, kotoryj upal i umer v srednej shkole № 49 Chjendu» = News. An online user has surrendered to police on charges of fabricating rumors about «a student who fell and died at Chengdu No. 49 Middle School». URL: https://m.thepaper.cn/kuaibao_detail.jsp?contid=12657858&from=kuaibao (data obrashhenija: 11.05.2021).

28. Pjen Paj. Novosti. Chjendu № 49 uchenik srednej shkoly upali nasmert'. Kak psihologicheskie problemy vlijajut na nashih detej. = News. Chengdu No. 49 middle school student fell to his death. How psychological problems affect our children. URL: https://m.thepaper.cn/newsDetail_forward_12656568 (data obrashhenija: 11.05.2021).

29. Sina. Novosti. Chjendu № 49 uchenik srednej shkoly upali nasmert': men'she teorij zagovora, bol'she zdravogo smysla i racional'nogo somnenija v pravde = News. Chengdu No. 49 middle school student fell to his death: fewer conspiracy theories, more common sense and rational doubt about the truth. URL: <https://sc.sina.cn/edu/scedu/2021-05-13/jy-ikmxzfmm224506.d.html?from=qudao> (data obrashhenija: 11.05.2021).

30. Sohu. Novosti. Chto delajut SMI cherez 48 chasov posle incidenta v № 49 srednej shkole Chjendu? = News. What are the media doing 48 hours after the accident at No. 49 Chengdu middle school? URL: https://www.sohu.com/a/465857289_120084547 (data obrashhenija: 11.05.2021).

31. Sjun Pin. Issledovanie provala i ispravlenija «onlajn-reagirovanija na obshhestvennoe mnenie» v uslovijah chrezvychajnyh situacij = A study of the failure and remediation of «online public opinion response» in emergency situations. URL: <https://xc.rednet.cn/content/2019/08/28/5897071.html> (data obrashhenija: 28.08.2019).

32. Tan Keji. Issledovanie shablonogo rasprostranenija i upravlenija onlajn-sluhami v chrezvychajnyh situacijah na primere smerti uchashhihsja srednej shkoly № 49 Chjendu = Studying the pattern propagation and management of online rumors in emergencies based on the case of students' deaths in Chengdu middle school No. 49. 2022. S. 1–72.

33. U Simjen, Gao Lin'. Issledovanie dilemm i putej postroenija korporativnyh setevyh svjazej s obshhestvennost'ju = Examining the dilemmas and ways to build corporate public relations networks // Forum menedzhmenta. 2018, № 12. S. 151.

34. Chzhan Fan'. Analiz strategij bor'by s obshhestvennym mneniem v internete v jepohu novyh sredstv massovoj informacii – na primere shkol'nogo incidenta v g. Chjendu = Analyzing strategies for challenging public opinion on the Internet in the times of new media – the case of the Chengdu school accident // Segod-

njashnie SMI. 2022. № 5. S. 124–127.

35. Chzhun Czjan'cin'. Raskrytie informacii o krupnyh krizisnyh sobytijah v zdavoohranenii s točki zrenija kommunikacii riska – sluchaj novej koronnoj pnevmonii = Disclosing major health crisis events from a risk communication perspective – the case of new crown pneumonia // Kommunikacija novosti. 2022. № 22. S. 36–37.

36. Chjen' Czinchao, U Cjan'. Issledovanie jeffektivnosti «krizisnyh» kommunikacionnyh strategij v social'nyh setjah = Research on the effectiveness of «crisis» communication strategies in social networks // Zhurnalistika i kommunikacionnye issledovanija. Vypusk 12. 2017. S. 62–78.

37. Juj Sjaobin, Van Vjen'i. Rasprostranenie i reagirovanie na incidenty, svjazannye s obshhestvennym mneniem na nizovom urovne, na primere «Incidenta uchenika

srednej shkoly № 9 v Chjendu» = Sharing and responding to incidents involving public opinion at the grassroots level, using the case study of the «Incident with a student from Chengdu middle school No. 9» // Media issledovanija. 2021. № 5. S. 54–55.

38. Jan Czinshuan. Issledovanie strategij reagirovanija mestnyh vlastej na onlajn-obshhestvennoe mnenie – V kachestve primera mozžno privesti. Uchenik srednej shkoly. № 49 Chjendu, razbivshijsja nasmert'» A study of local government response strategies to public opinion online – It can be used as an example. A middle school student from the middle school. No. 49 Chengdu, who crashed to death.» // Issledovanie SMI. 2021. № 21. S. 62–65.

39. Coombs T. Ongoing crisis communication. Planning, managing and responding. Thousand Oaks : Sage Publications. 2007. R. 304.

Статья поступила в редакцию 23.12.2024; одобрена после рецензирования 16.01.2025; принята к публикации 06.02.2025.

The article was submitted on 23.12.2024; approved after reviewing 16.01.2025; accepted for publication on 06.02.2025