



Управление городскими конфликтами: мониторинг, текстовый анализ, прогнозирование

Расходчиков А. Н.,

Фонд «Московский центр урбанистики «Город», Россия, Москва
silaslowa@mail.ru

Занимая все более значимое место в мировой экономике и международной политике города между тем остаются средой наполненной всевозможными конфликтами. Противоположные интересы различных групп и сообществ делают городскую среду конфликтной по определению. Эта перманентная конфликтность городов, изящно сформулированная еще Ги Дебором¹ не всегда оборачивается лишь недовольством отдельных сообществ или социальных групп. К сожалению, в последние годы участились случаи, когда городские конфликты сопровождаются случаями насилия, перетекают в силовые противостояния и вооруженные столкновения. Университет Организации Объединенных Наций в своих исследованиях обращает внимание на то что современные конфликты, уносящие до полумиллиона жизней людей ежегодно, происходят не в ходе войн или террористических актов, а в результате негосударственных локальных конфликтов и насилия в городах². Авторы доклада ставят под сомнение достижение целей устойчивого развития по снижению числа всех форм насилия в мире при отсутствии прогресса в урегулировании местных конфликтов.

Виртуализация общественной жизни, основные признаки которой описаны в работах многих ученых³, только усилила конфликтный потенциал городских сообществ. С одной стороны, возможности свободного и зачастую анонимного общения в интернет среде, позволяют «выпускать пар» недовольства, снижая социальное напряжение в обществе. С другой, социальные онлайн сети и мессенджеры стали благоприятной средой, где чаще всего зарождаются конфликты, формируются недовольные виртуальные сообщества и распространяются протестные настроения. На примере десятков градостроительных конфликтов в Москве, исследованиям которых

¹ Ги Дебор. Общество спектакля. Перевод с французского — С. Офертаса и М. Якубович. Логос. Москва 2000. С. 27.

² UNODC, Global Study on Homicide 2019 (Vienna, 2019), с 35–37

³ Бюля, М. Паэтау, М. Кастельса, Д. Иванов

мы с коллегами посвятили несколько последних лет, отчетливо видно, как социальные по своей сути конфликты вокруг строительства дорог, жилых комплексов и транспортно-пересадочных узлов постепенно трансформируются в политические акции⁴.

Стремительный рост количества публичных акторов, скорость распространения информации, фейковые новости превращают публичное пространство в хаос внезапно возникающих конфликтов и сильно запаздывающих реакций со стороны властей. Одна из основных проблем управления в эпоху цифровизации видится в слабости инструментов для получения оперативной обратной связи, а также достоверной информации о происходящих в обществе процессах.

Хочу обратить внимание на необходимость разделения коммуникационных процессов в интернет-среде и реальных общественных изменений. Конечно очень заманчиво на основе активностей в социальных сетях изучать общественное мнение. В такую методическую ловушку, к сожалению, попадают не только управленцы, принимающие решения на основе анализа социальных медиа, но и некоторые коллеги ученые пытающиеся прогнозировать результаты выборов на основе анализа тональности сообщений социальных сетях или строить модели общественных систем на основе сообщений в Twitter.

По справедливому замечанию М. Кастельса современный человек живет в двух мирах реальном и виртуальном. Конечно эти два измерения взаимосвязаны, но не тождественны. Мы можем наблюдать как реальные события вызывают значительный резонанс в виртуальной коммуникации и наоборот, зародившиеся в социальных сетях конфликты перетекают в уличные митинги. Но анализировать общественные процессы на основе активностей в социальных медиа все равно что формировать мнение о ситуации в далекой стране на основе публикаций в прессе.

Социальные сети скорее становятся своеобразной первой сигнальной системой, оповещающей управленца или исследователя о возникновении конфликтной ситуации. Интернет коммуникация дает возможность изучить проблему, понять причины недовольства и аргументы участников в самом начале конфликта. Что в свою очередь позволяет оперативно реагировать на ситуацию не дожидаясь ее негативного развития. Но для того что бы понять насколько проблема актуальна для горожан, какие решения скорее получают поддержку в общественном мнении необходимы уже реальные социологические исследования.

Несколько лет назад нами была разработана технологическая модель взаимодействия органов власти с населением в процессе реализации градостроительных проектов на основе ИКТ» (рис. 2). Данная модель последовательно включает следующие элементы:

- мониторинг и анализ сообщений в СМИ и социальных сетях (позволяет собрать часть претензий и замечаний к проекту, провести содержательный анализ

⁴ Расходчиков А. Н. Социальные сети и виртуальные сетевые сообщества в решении задач развития городской инфраструктуры (на примере строительного комплекса Москвы). В сборнике: Модернизация отечественной системы управления: анализ тенденций и прогноз развития. 2014. С 210–214.

текстов сообщений и сформулировать рабочие гипотезы, которые в дальнейшем проверяются в ходе социологического исследования);

- проведение диагностических исследований в районах строительства (на их основании осуществляется подготовка рекомендаций по внесению изменений в проект);
- создание информационно-коммуникационных площадок (интернет-сайтов или страниц в социальных сетях для организации взаимодействия с заинтересованными группами населения).

Применение данной технологической модели в практике реализации градостроительных проектов способствовало снижению количества социальных конфликтов при проведении строительных работ, улучшению качества проектных решений и росту социальной отдачи от реализации проектов. Данная модель может быть также применима к широкому кругу социально значимых инициатив и органов власти, а также при возникновении конфликтных ситуаций в других сферах городской жизни.

Наиболее важным элементом этой модели является первый этап — мониторинг информационного поля для выявления конфликтных ситуаций. Поскольку мы не знаем в какой точке возникнет проблема ключевое значение приобретает полнота данных. То есть мы должны обрабатывать большие объемы текстовых сообщений. Конечно можно применить методы текстового анализа построенные работе с малой репрезентативной выборкой. Однако точность таких измерений оставляет желать лучшего.

Поэтому два года назад вместе с коллегами Марией Пильгун и Александром Харламовым мы приступили к разработке метода выявления социального стресса в онлайн коммуникации основанного на лингвистическом анализе текстов с применением технологий машинного обучения. Мы исходили из того, что различные слова и словосочетания в русском языке отражают различные эмоциональные состояния. Следовательно, лингвистический анализ может позволить определять степень накала страстей в той или иной текстовой онлайн коммуникации. Таким образом данный метод дает возможность, во-первых, оценить какие темы обсуждения вызывают наибольшую эмоциональную реакцию, а во-вторых, по динамике эмоциональной шкалы сообщений можно прогнозировать развитие или затухание конфликта.

Для тестирования данной методики были отобраны несколько корпусов текстов по ситуациям вокруг реализации резонансных градостроительных конфликтов в Москве (Северо-западная и северо-восточная хорды, Южная рокада, политический конфликт на выборах депутатов Мосгордумы, а также ситуацию с введением различных мер в связи с пандемией коронавируса Covid-19).

Анализ ситуации с градостроительными объектами, во-первых, подтвердил что различные фазы градостроительного конфликта обладают

различной степенью эмоциональных реакций пользователей. Во-вторых, что экологические факторы создают значительный резонанс в развитии градостроительного конфликта. Наиболее сложная ситуация наблюдается в обсуждениях строительства Юго-восточной хорды, пользователей волнует ухудшение экологической ситуации. Акторы говорят об опасности экологической (техногенно-экологической) катастрофы, опасности разрушения радиоактивного могильника, угрозе жизни граждан, о повышении радиационного фона, росте числа онкологических заболеваний и пр.

Характерно, что включение экологической тематики способно значительно усиливать и политические конфликтные ситуации. Это видно из дата-сета по протестным акциям осени 2019 в Москве, происходившим на фоне отказа в регистрации ряда кандидатов в депутаты. Тематически весь массив сообщений в период конфликта можно разделить на несколько сюжетов: отказ в регистрации кандидатам, первое отравление А. Навального, реакция на жесткие действия силовиков, и как не странно — пожары в Сибири. Последний сюжет конечно не имел прямого отношения к выборам в Мосгордуму но по времени совпал с политическими акциями и был грамотно включен в дискурс. Так за исследуемый период было зафиксировано более 100 000 сообщений в социальных сетях на тему лесных пожаров, что составило около 43% от всего массива сообщений информационной кампании, со-проводившей политические протестные митинги. Уровень эмоционального стресса в сообщениях здесь был также самым высоким. Проведенный анализ позволяет утверждать, что тема экологической катастрофы сыграла значительную роль в вовлечении большого числа пользователей в обсуждение политического конфликта.

Таким образом, индексы социального стресса позволяют охарактеризовать коммуникативную ситуацию с учетом уровня конфликтности, динамики цифровой агрессии, выделить критические точки развития конфликта. В практическом плане использование данного метода позволяет качественно оценить ситуацию вокруг резонансной проблемы или ситуации на основе анализа пользовательского контента в социальных онлайн сетях. Отслеживание динамики изменения показателей социального стресса может быть использовано для прогнозирования дальнейшего развития конфликта, выявления критической точки, когда из онлайн коммуникации ситуация может преобразоваться в реальные уличные протестные акции.