

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>
World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2022, №3, Том 13 / 2022, No 3, Vol 13 <https://sfk-mn.ru/issue-3-2022.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/31SCSK322.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Рычихина, Э. Н. Взаимодействие с населением в социальных сетях для устранения конфликтов «местная власть-население» / Э. Н. Рычихина, Е. П. Нескорородева, А. М. Боровикова // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2022. — Т. 13. — № 3. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/31SCSK322.pdf>

For citation:

Rychikhina Eh.N., Neskoroodeva E.P., Borovikova A.M. Interaction with the population in social networks to eliminate conflicts "local authorities-population". *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*, 3(13): 31SCSK322. Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/31SCSK322.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.).

УДК 316.4

Рычихина Элина Николаевна

ГАОУ ВО города Москвы «Московский городской педагогический университет», Москва, Россия
Институт специального образования и психологии
Профессор
Доктор социологических наук, доцент
E-mail: richihinaen@mgpu.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2146-574X>
РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=425122

Нескорородева Екатерина Петровна

ГАОУ ВО города Москвы «Московский городской педагогический университет», Москва, Россия
Институт специального образования и психологии
Аспирантка 4 курса по направлению подготовки «Социология управления»
E-mail: neskorodeva.kate@gmail.com

Боровикова Анастасия Михайловна

ГАОУ ВО города Москвы «Московский городской педагогический университет», Москва, Россия
Институт специального образования и психологии
Аспирантка 3 курса по направлению подготовки «Социология управления»
E-mail: BorovikovaAM@mgpu.ru

**Взаимодействие с населением в социальных сетях
для устранения конфликтов «местная власть-население»**

Аннотация. Данная статья акцентирует своё внимание на расширении применения социальных сетей во всех сферах общественной жизни, а также на том, что работа с ними требует определенных специальных навыков. В частности, рассмотрены условия взаимодействия между местными органами власти и населением в социальных сетях. В контексте исторического анализа были выявлены основные ученые, которые рассматривали и изучали данный вопрос. Целью работы является определение путей взаимодействия с населением через социальные сети для предупреждения и устранения конфликтов «местная власть-население». Рассмотрена структура Правительства Москвы и место пресс-службы в ней. Показаны основные цели и задачи, а также нормативные акты, которые регламентируют её деятельность. Выявлены наиболее перспективные методы взаимодействия и развития. С помощью методов наблюдения, статистического анализа данных и применения, специально разработанного опросника, было проведено социологическое исследование, в котором приняли участие 370 общественных советников главы управы. Были выявлены проблемы взаимодействия, указаны недоработки со стороны органа власти в осуществлении

информационной деятельности. Отмечена высокая значимость оперативного получения достоверной информации в предупреждении и деэскалации конфликтов между органами власти и гражданами. В связи с этим выявляется необходимость ведения официального сайта, его ежедневное наполнение актуальными новостями, а также развитие рабочих аккаунтов руководства данного органа власти. Активное использование социальных сетей помогает выявлять проблемные вопросы, а также прогнозировать и предупреждать конфликтные ситуации. Однако социальные сети имеют свои недостатки и ограничения, которые необходимо учитывать, чтобы не спровоцировать конфликт. Проведенный авторами анализ позволил выявить и показать основные проблемы социальных сетей и методы, которые способствуют снижению негативных тенденций в их использовании. Были даны практические рекомендации по созданию специального отдела, входящего в структуру пресс-службы, для оперативного мониторинга социальных сетей в органах власти, а также указаны основные задачи данного отдела для снижения конфликтов типа «местная власть-население».

Ключевые слова: социальные сети; взаимодействие; конфликт; местная власть; местное население

Развитие глобальных массовых коммуникаций создает единое информационное пространство, в котором формируются различные социальные сети, объединяющие людей по различным основаниям: политическим, религиозным, дружеским, родственным, информационным и другими. В последнее десятилетие через социальные сети также начинают развиваться социальные связи во взаимоотношениях между местными органами власти и населением. Наиболее интенсивно проходит данный процесс в столице как крупнейшем мегаполисе страны. Использование социальных сетей позволяет прогнозировать возможность возникновения конфликтов и выявлять их возможное развитие в системе «местная власть-население».

О дефиниции «социальные сети» заговорили во второй половине XX века, когда в 1954 году был введен в научный оборот данный термин Дж. Барнсом [1]. Однако в социологии основы теоретического осмысления данной дефиниции были рассмотрены в трудах российско-американского социолога П.А. Сорокина [2]. Среди известных зарубежных исследователей социальных сетей можно назвать имена Д. Белла [3], П. Бурдье [4], М. Грановеттера [5], М. Кастельса [6], М. Маклюэна [7], Э. Тоффлера [8] и других. К исследованию социальных сетей и их влияния на различные сферы общества присоединились и отечественные авторы, в их числе: Д.В. Винник [9], И.А. Кох [10] А. В. Назарчук [11] и другие.

Специфическим качеством социальных сетей выступает развитая социальная направленность, а также наличие специальных механизмов, которые способствуют объединению и взаимодействию их членов в группах. Данные свойства социальных сетей и рост их популярности среди граждан нашей страны способствуют их использованию во взаимодействии органов управления и населения. На сегодняшний момент социальные сети, постепенно превращаются в новейший социальный институт со всеми его признаками и специфическими особенностями, присущими только данным веб-сервисам, объединившим целые регионы, страны и континенты на одной странице сайта. Включение в работу органов управления, в том числе и в мегаполисе, активное взаимодействие с населением, в настоящее время невозможно без использования всего потенциала, которые предоставляют социальные сети [12].

В структуру Правительства Москвы входят 370 ведомств. К ним относятся различные органы исполнительной власти, отраслевые и функциональные органы исполнительной власти, префектуры, управы. Реализацию полномочий Мэра Москвы и Правительства Москвы в

области информационной политики обеспечивает пресс-служба, положение которой регламентировано распоряжением № 199-РП от 21 марта 2011 года. Кроме информирования жителей города Москвы и населения Российской Федерации через средства массовой информации о деятельности правительства, принятых (изданных) правовых актах, выступлениях, заявлениях, а также рабочих встречах, она занимается координацией информационной деятельности органов исполнительной власти и структурных подразделений в целях формирования единой информационной политики. В том числе информационное сопровождение деятельности пресс-служб, других подразделений, работающих со средствами массовой информации, а также пресс-секретарей органов исполнительной власти¹. Цель любой пресс-службы — формирование и поддержание положительной репутации. Всё остальное — задачи, направленные на выполнение поставленной цели. Для этого используются различные средства массовой информации, а также социальные сети. В функциональные обязанности работы пресс-служб входит также взаимодействие с населением через социальные сети.

Использование и развитие глобальных информационных систем и в первую очередь сети Интернет — одно из наиболее перспективных направлений взаимодействия пресс-служб со СМИ. Органы власти имеют возможность более активно и оперативно задействовать собственные интернет-сайты для информирования населения [13]. Перечень информации определяется Федеральным Законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Официальные сайты органов власти в этом случае выступают в качестве своеобразных информационных агентств, распространяющих самую оперативную и достоверную информацию, касающуюся деятельности органов власти.

Для выявления степени удовлетворенности населения качеством и скоростью получения информации, было проведено социологическое исследование по теме: «Роль информированности населения о деятельности органов исполнительной власти района города Москвы как способе урегулирования конфликтов». В исследовании приняли участие 340 общественных советников главы управы. Исследование проводилось с помощью метода наблюдения, сравнения, анализировались статистические данные на основе количества обращений, поступивших в орган власти, начиная с 2017 года, и их корреляция с развитием и ведением социальных сетей органов власти и его руководства. Также был разработан специальный опросник, состоящий из 15 вопросов, который включал такие показатели, как возраст, гендер, тип занятости, степень вовлеченности в жизнь района, частоту взаимодействия с управой, наиболее удобные способы получения информации и другие. В процессе опроса были выявлены проблемы взаимодействия, указаны недоработки со стороны управы района в осуществлении информационной деятельности. Исследование проводилось в течение двух недель и показало следующие результаты. Более 90 % опрошенных считают, что оперативное получение достоверной информации способно не довести ситуацию до конфликта, либо нивелировать его ещё на стадии возникновения, 8 % говорят о том, что бывают проблемы, когда конфликт уже возник и будет бурно протекать, пока принятыми действиями не удастся окончательно разрешить проблему. Получение информации в данном случае лишь ненадолго сможет снизить уровень накала. Респондентов, которые считают, что роль информации в урегулировании конфликтов совсем не важна, выявлено не было — 0 %.

При проведении опроса были организованы информационные встречи с привлечением автономной некоммерческой организации «Социальная открытая линия», работа которой

¹ Распоряжение Правительства Москвы № 199-РП от 21.03.2011 «Об утверждении Положения о Пресс-службе Мэра и Правительства Москвы (на правах департамента)». Электронный ресурс [режим доступа]: https://www.mos.ru/authority/documents/doc/9920220/?utm_source=search&utm_term=serp. Дата обращения 26.06.2022 г.

направлена на медиацию в районе и разрешение межличностных конфликтов среди жителей. Был собран дополнительный материал о проблемных ситуациях в районе, для того чтобы взять данные ситуации на контроль и предложить варианты их разрешения в рамках правового поля.

Представители органов власти имеют аккаунты в социальных сетях. Современная социальная сеть давно переросла формат общения с друзьями и используется как площадка для самопрезентации, построения коммуникации с населением, для информирования об актуальных событиях в городе, стране. Главным преимуществом этого является интерактивность — наличие оперативной и открытой обратной связи с аудиторией («власть-общество»). Обратная связь, получаемая при помощи социальных медиа, радикально отличается от традиционных каналов электронной коммуникации, которые обеспечивают высокий уровень персонификации и личной ответственности [14]. Благодаря развитию социальных медиа, в которых стерты границы времени, места, социально-экономического положения, стала возможной сиюминутная реакция аудитории. Это обстоятельство делает социальные сети уникальным инструментом для изучения общественного мнения и реакции на происходящие события. Проведенный в марте 2022 года опрос Фонда общественного мнения (ФОМ) показал, что за месяц количество обращений за новостями в социальных сетях возросло на 29 %, уменьшили свои обращения за новостями только 6 % респондентов. Эти данные показывают общий рост как пользователей социальных сетей, так и доверие к информации, получаемой из данных источников. При этом сети имеют свои недостатки и ограничения, которые отмечены на рисунке. Проведенный анализ использования социальных сетей в управлении показал, что имеющиеся недостатки могут быть нивелированы определенными действиями органов управления, что в результате может повысить их эффективность.

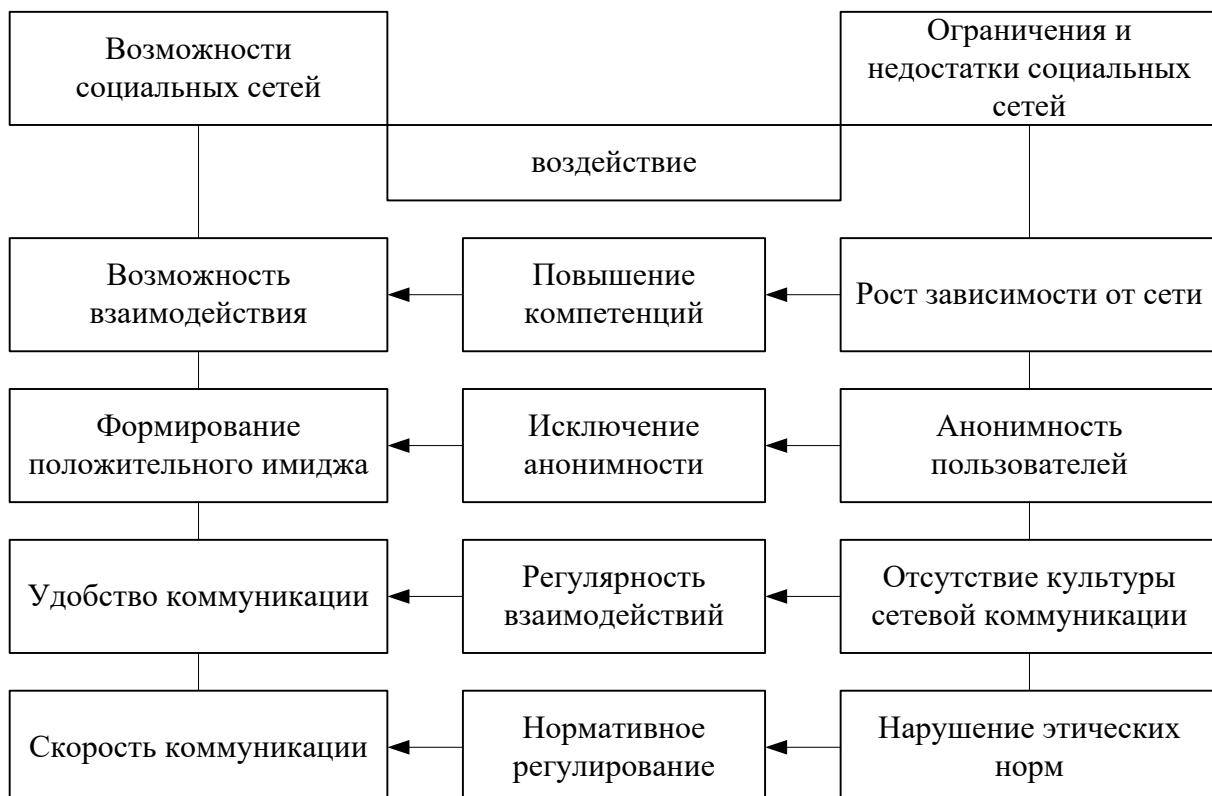


Рисунок. Достоинства и недостатки использования социальных сетей в управлении

Использование социальных сетей в деятельности пресс-службы улучшает коммуникацию и увеличивает уровень доверия между государством и гражданами, обеспечивает прозрачность работы госорганов, онлайн-площадки становятся источником для

передачи опыта. Возможности социальных сетей активно используются в процессе выявления проблемных моментов, позволяющих прогнозировать возможные конфликты и предупреждать их. С другой стороны, социальные сети имеют свои недостатки и ограничения, которые необходимо учитывать органам власти, чтобы не спровоцировать конфликт. Активное использование возможностей поможет снизить негативное влияние социальных сетей. На рисунке представлено взаимодействие угроз и возможностей социальных сетей для органов управления. Игнорирование ограничений и недостатков социальных сетей, отсутствие целенаправленной работы по снижению их негативного влияния становится основой для возникновения противоречий, перерастающих в конфликты.

Таким образом, можно утверждать, что наличие аккаунтов в различных социальных сетях и регулярность обновляемой информации являются частью коммуникативной политики: охват большей аудитории, стирание границ между властью и гражданами города, разрушение мифа о бюрократизации чиновников, формирование образа, открытого населению. Однако для совершенствования работы в социальных сетях непосредственно с гражданами целесообразно создание специального отдела в PR-службе, занимающегося вопросами мониторинга социальных сетей, сбором имеющейся информации и, при необходимости, организацией социологических исследований, с обработкой и анализом полученной социологической информации.

Важной функциональной задачей данного подразделения должна стать работа по прогнозированию и предупреждению конфликтов как между отдельными работниками органов местной власти и гражданами (конфликт личность-личность), так и между структурным подразделением органа власти с отдельным гражданином или группой (конфликт личность-группа или группа-группа).

ЛИТЕРАТУРА

1. Barnes J.A. Class and Committees in a Norwegian Island Parish // Human Relations. 1954. Vol. 1. 39–58 p.
2. Сорокин П.А. Социальная и культурная динамика. М.: Академический проект, 2020. — 988 с.
3. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М.: Academia, 2004. — 783 с.
4. Бурдьё П. Социология социального пространства: пер. с фр. / СПб.: Алетейя, 2017. — 288 с.
5. Грановеттер М. Сила слабых связей // Экономическая социология. Т. 10. № 4. Сент. 2009. С. 31–50.
6. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество культура: Пер. с англ. Под науч. ред. О.И. Шкаратана. — М.: ГУ ВШЭ, 2000. — 608 с.
7. Маклюэн М. Понимание медиа: Внешние расширения человека / Пер. с англ. В. Николаева. — М., Жуковский: «КАНОН-пресс-Ц», «Кучково поле», 2003. — 464 с.
8. Тоффлер Э. Шок будущего. — М.: АСТ, 2008. — 560 с.
9. Винник Д.В. Социальные сети как феномен организации общества: сущность и подходы к использованию и мониторингу // Философия науки. — 2012. — № 4(55). — С. 110–126.

10. Кох И.А., Мельник А.В. Социальные сети как средство коммуникации в образовательной среде вуза // Социум и власть. 2019. № 1(75). С. 31–41.
11. Назарчук А.В. Сетевое общество и его философское осмысление // Вопросы философии. 2008. № 7. С. 61–75.
12. Островский А.Н., Мамедов А.Э., Островская М.А., Ширяев В.Ю. Локальные группы в социальных сетях: новые местные сообщества, социальные медиа или плацдарм цифрового активизма // Социальная политика и социология. 2021. Т. 20. № 1(138). С. 160–168.
13. Эриашвили Н.Д., Ординарцев И.И., Боярская И.В. Функции «публик рилейшнз» в политической сфере // Вестник Московского университета МВД России. — 2013. — № 9. — С. 287–291.
14. Быков И.А. PR, технологии Веб 2.0 и электронное правительство в России // СМИ в современном мире. Петербургские чтения / отв. ред. С.Г. Корконосенко. СПб: Филологический ф-т СПбГУ, 2011. С. 231–235.

Rychikhina Ehlina Nikolaevna

Moscow City University, Moscow, Russia
Institute of Special Education and Psychology
E-mail: richihinaen@mgpu.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2146-574X>
RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=425122

Neskorodeva Ekaterina Petrovna

Moscow City University, Moscow, Russia
Institute of Special Education and Psychology
E-mail: neskorodeva.kate@gmail.com

Borovikova Anastasiya Mikhaylovna

Moscow City University, Moscow, Russia
Institute of Special Education and Psychology
E-mail: BorovikovaAM@mgpu.ru

Interaction with the population in social networks to eliminate conflicts "local authorities-population"

Abstract. This article focuses on the expansion of the use of social networks in all spheres of public life, as well as on the fact that working with them requires certain special skills. In particular, the conditions of interaction between local authorities and the population in social networks are considered. In the context of historical analysis, the main scientists who considered and studied this issue were identified. The purpose of the work is to determine ways of interaction with the population through social networks to prevent and eliminate conflicts "local authorities-population". The structure of the Moscow Government and the place of the press service in it are considered. Shows the main goals and objectives, as well as regulations that regulate its activities. The most promising methods of interaction and development have been identified. With the help of observational methods, statistical analysis of data and the use of a specially developed questionnaire, a sociological study was conducted, in which 370 public advisers to the head of the council took part. Problems of interaction were identified, shortcomings on the part of the authority in the implementation of information activities were indicated. The high importance of promptly obtaining reliable information in the prevention and de-escalation of conflicts between authorities and citizens was noted. In this regard, the need to maintain an official website, its daily filling with relevant news, as well as the development of working accounts for the leadership of this authority is revealed. The active use of social networks helps to identify problematic issues, as well as to predict and prevent conflict situations. However, social networks have their drawbacks and limitations, which must be taken into account in order not to provoke conflict. The analysis carried out by the authors made it possible to identify and show the main problems of social networks and methods that help reduce negative trends in their use. Practical recommendations were given on the creation of a special department, which is part of the press service, for the operational monitoring of social networks in government bodies, and the main tasks of this department to reduce conflicts of the "local government-population" type were indicated.

Keywords: social networks; interaction; conflict; local government; local population