Екатерина Михайловна Еникеева

Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича

[enikeeva\_em@mail.ru](mailto:enikeeva_em@mail.ru)

**Особенности конфликтной коммуникации в политической сфере в условиях цифровизации**

Рассматривается актуальное состояние сферы коммуникаций между государственными структурами и гражданами в условиях цифровизации. Обобщённый анализ исследований в сфере трансформаций публичного взаимодействия власти и общества позволил определить особенности конфликтной коммуникации в политической сфере.

Ключевые слова: конфликтная коммуникация, политическая сфера, цифровизация, цифровая коммуникация.

Современная политико-правовая культура РФ не может существовать без диалога «власть – общество», который, в свою очередь, перешёл в новое пространство – цифровое. Так, правительство России запустило несколько проектов, направленных на качественное изменение уровня информационной открытости ведомств, а также на получение обратной связи от граждан. Меры по внедрению новых технологий в политический процесс способствуют развитию новой цифровой инфраструктуры для более эффективного взаимодействия с гражданами [3].

Перевод диалога в цифровую среду создает не только новую коммуникационную платформу, но и увеличивает количество площадок для конфликтов из-за выхода информационной открытости деятельности властных структур на новый уровень. Конфликтогенность новой среды в политической сфере и обусловливает актуальность исследования.

Цифровизация в политическом пространстве осуществляется через внедрение конкретного цифрового инструментария. К цифровому инструментарию, применяемому в государственной и политической сфере, можно отнести [2]:

1. социальные сети, ведение официальных аккаунтов в которых стало обязательным для государственных структур;

2. сервисы видеоконференций;

3. государственные порталы (например, «Госуслуги») и сайты;

4. видеохостинги;

5. система Центров управления регионами (ЦУР), позволяющая мониторить и обрабатывать жалобы жителей в социальных сетях.

В системе ЦУР используются:

− программа «Инцидент-менеджмент», для сбора и анализа обращения и жалоб граждан в социальных сетях в режиме реального времени.

− система мониторинга «Призма», использующаяся для анализа общей картины происходящего в регионе, в том числе для фиксации комментариев экстремистского характера и людей, которые могут создать фейковую информацию [1].

Использование цифрового инструментария является одной из особенностей конфликтной коммуникации в политической сфере, которое даёт возможность выявлять возможные конфликтные ситуации (даже в латентной фазе), а также влиять на их развитие. Целью конфликтной коммуникации является разрешение конфликта, поиск компромиссов и установление эффективного взаимодействия между сторонами, однако проведённое раннее исследование показывает, что нередки случаи эскалации конфликтов, что обусловлено неэффективной коммуникацией со стороны представителей государственных структур при попытке установить контроль над конфликтной ситуацией [4].

Ещё одной особенностью конфликтной коммуникации, в отличие от кризисной коммуникации, является масштаб. Конфликтные коммуникации применяются в тех случаях, когда конфликт ещё не перешёл в стадию кризиса.

Цифровизация также оказала влияние на увеличение количества различных ботов и фейковых аккаунтов, которые могут оказывать влияние на форсирование конфликтных настроений для дестабилизации общественной жизни. Анонимность позволяет ощущать себя, в некоторой степени, безнаказанным, в связи с чем учащаются случаи провокаций. В данном случае также применимы конфликтные коммуникации, однако иногда этих мер недостаточно, поэтому используется система модерации сообщений.

Для снижения социального напряжения во время политического конфликта применяются следующие принципы коммуникативного взаимодействия государства и общества: информационная открытость, оперативный информационный обмен между акторами, использование большого спектра коммуникационных каналов. Однако следует уточнить, что в конфликтной ситуации достаточно одной коммуникативной площадки для разрешения ситуации, но отслеживание предконфликтного состояния необходимо на всех возможных ресурсах.

Таким образом, новые условия, которые диктует цифровизация, позволяют не только действенно осуществлять мониторинг общественных настроений и определять очаги конфликтов, но и брать такие ситуации под контроль, однако можно отметить необходимость в разработке эффективных технологий конфликтной коммуникации для возможности урегулирования конфликтных ситуаций между государством и гражданами.

Литература

1. Ачкасова В. А. Медиатизированный конфликт: особенности и политические следствия // Конфликтное поле публичной политики. Опыт, уроки и перспективы современного российского общества. М., 2022. C. 204–212.

2. Еникеева Е. М. Цифровой инструментарий политических коммуникаций // Сборник лучших докладов Всероссийской научно-технической и научно-методической конференции магистрантов и их руководителей. СПб., 2023.

3. Кульназарова А. В. Цифровая трансформация публичных коммуникаций: российский и европейский опыт. СПб., 2021.

4. Enikeeva E. M., Kulnazarova A. V., Rafikov A. I., Shutman D. V. The Impact of Digital Tools on Conflictive Communications in the “Government-Society System”: St. Petersburg Experience // Proceedings of the 2023 Communication Strategies in Digital Society Seminar 2023, ComSDS 2023. St. Petersburg, 2023. P. 147–150.