ТЕОРИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРОСТРАНСТВЕННЫМ РАЗВИТИЕМ

РОЛЬ КОММУНИКАЦИЙ В УПРАВЛЕНИИ ПРОСТРАНСТВЕННЫМ РАЗВИТИЕМ

Жеглова Ю. Г.

кандидат политических наук, заведующий кафедрой связей с общественностью Института международных отношений и социально-политических наук, Московский государственный лингвистический университет (Россия), 119034, Россия, г. Москва, ул. Остоженка, д. 38 стр. 1, yzheglova@yandex.ru

УДК 658:002(1-2)
ББК 60.84

Цель. Пространственное развитие и управление им в значительной степени рассматриваются как комплекс экономических, архитектурных и управленческих приоритетов, при этом очень мало внимания уделяется коммуникациям. Между тем коммуникации способствуют доброй воле проектов пространственного развития и отвечают за высококачественные общественные отношения и отношения между общинами и муниципальными властями. Следовательно, связь является одним из жизненно важных и широко заниженных инструментов пространственного развития. Тем более, что в контексте информационного общества контекстные коммуникации для пространственного развития в настоящее время кардинально меняются.

Научная новизна и результаты. Чтобы эффективно общаться в пространственном развитии, следует организовывать в гармонии с сетевым сообществом, что означает, что связь больше не должна оставаться линейной, а становиться двусторонней или многосторонней, симметричной, интегрированной, быстрой, интерактивной, легкой.

Ключевые слова: пространственное развитие, управление коммуникационными процессами, коммуникативное действие, информационное общество, сетевое общество.

ROLE OF COMMUNICATIONS IN SPATIAL DEVELOPMENT MANAGEMENT

Zheglova Yu. G.

Candidate of Science (Political), head of the department of public relations of the Institute of International Relations and Socio-Political Sciences, Moscow State Linguistic University (Russia), 119034, Russia, Moscow, Ostozhenka str., 38/1, yzheglova@yandex.ru

Purpose. Spatial development and managing it are largely viewed as a complex of economic, architecture, management priorities with very little attention to communications. Meanwhile communications contribute to spatial development projects goodwill and are responsible for high quality community relations and relations between communities and municipal authorities. Hence communications is one of the vital and widely underestimated tools of spatial development. The more so, in information society context communications for spatial development are now drastically changing.

© Жеглова Ю. Г., 2017

Scientific novelty and results. To be effective communications in spatial development should be organized in concerto with network society meaning that communications should no longer remain linearbut become bilateral or multilateral, symmetric, integrated, quick, interactive, easy

Key words: spatial development, communication processes management, communicative action, information society, network society.

Пространственное развитие понимается, прежде всего, как совокупность управленческих приоритетов, экономических факторов, градостроительных приоритетов, архитектурных решений. В этом комплексе плохо прописаны коммуникации, хотя в стратегическом отношении коммуникации – элемент механизма управления.

Речь идет как о коммуникациях горизонтальных, peer-to-peer, так и о коммуникациях вертикальных, между населением и теми, кто формирует и реализует решения по пространственному развитию. Следствием этого стало то, что такое важнейшие для пространственного развития факторы, как сообщество в смысле community, соседство оказались вне системы приоритетов соответствующих программ и умонастроений населения. Гудвилл проектов пространственного развития плохо формируется, если вообще не игнорируется. Между тем, в контексте пространственного развития эффективно выстроенная коммуникация способна обеспечить реализацию следующих крайне важных для проектов пространственного развития функций:

- информационную – информирование населения территорий, затронутых проектами пространственного развития;
- мотивирующую – привлечение активных граждан к обсуждению, корректировке, модификации проектов пространственного развития, возможно, в том числе и за счет элементов геймификации;
- консолидирующую – сглаживание противоречий между властями и жителями и, с другой стороны, объединение активных граждан в непассивные сообщества по месту проживания;
- исследовательскую – получение информации о настроениях жителей затронутых проектами пространственного развития территорий;
- имиджеобразующую – формирование ощущения открытости власти.

Сегодня для обеспечения этих функций недостаточно просто обратиться к коммуникационным инструментам. Необходимо осознать их новые черты и свойства, сформировавшиеся или формирующиеся в рамках информационного общества. Эти изменения некоторые современные исследователи, например, Д. Евстафьев, характеризуют как цивилизационные [4]. В постиндустриальном, информационном обществе речь идет о том, что большая часть экономически активного населения так или иначе задействована в сфере генерирования, обработки, передачи, хранения, систематизации и защиты информации. Другими словами, мы сталкиваемся с эволюцией экономики, бизнес-процессов, а равно идеологической, политической и социальной сфер на основе синергетического эффекта революции в области информации и коммуникации.

Одним из важнейших теоретико-методологических оснований для понимания эволюции общей структуры коммуникационных процессов представляется сформулированная М. Кастельсом концепция сетевого общества. По М. Кастельсу, главную роль в жизни людей обретает сетевое общество. Как писал М. Кастельс, «не все социальные измерения и институты следуют логике сетевого общества, подобно тому, как индустриальные общества в течение долгого времени включали многочисленные прединдустриальные формы человеческого существования. Но все общества информационной эпохи действительно пронизаны – с различной интенсивностью – повсеместной логикой сетевого общества, чья динамичная экспансия постепенно абсорбирует и подчиняет предсуществовавшие социальные формы» [5, с. 505].

Реализация и развитие спрогнозированных и описанных М. Кастельсом процессов в коммуникативной среде заставляет вернуться к фундаментальным теориям, проясняющим принципы функционирования коммуникативных механизмов в обществе, и соотнести их с современностью. Так, Ю. Хабермас в рамках теории коммуникативного действия само это действие описывал как упорядоченное согласно принимаемым за обязательные нормам взаимодействие и взаимопонимание действующих индивидов. Это согласие относительно ситуации и ожидаемых следствий базируется, скорее, на убеждении, чем на принуждении, и одним из центральных в связи с этим является понятие коммуникативной рациональности. Она, в свою очередь, трактуется Ю. Хабермасом как способность индивидов применять в процессе коммуникации свои знания [8]. На сегодняшний день, однако, исследователи справедливо предлагают – как одно из последствий наступления информационного общества – новый подход к рациональности. В основе этого нового подхода лежат свойственные сетевым структурам нелинейность, сложности

прогнозирования, а, значит, и управления коммуникационными процессами и даже иррациональность.

Новую актуальность приобретает социологическая теория символического интеракционизма Дж. Мида, Ч. Кули, Г. Блумера полагавших, что источником наших знаний о мире является взаимодействие с другими. Таким образом, постулировался субъективный характер реальности. Критики теории символического интеракционизма обращают внимание на отсутствие у нее потенциала масштабирования, переноса на уровень социума, однако в контексте сетевых структур, на наш взгляд, это ограничение практически снимается.

Суммируя изменения в коммуникациях, которые важно учитывать в управлении пространственным развитием, обратим внимание на значимость впервые сформулированных американскими военными специалистами по коммуникациям А. Себроски и Д. Гарсткой факторов:

- перемещение акцента с коммуникационной платформы на сеть;
- переход от рассмотрения действующих лиц в качестве независимых субъектов к рассмотрению их как части постоянно адаптирующихся коммуникационных экосистем;
- учет высокой степени изменчивости современных коммуникационных экосистем [7, с. 102].

Современная сеть как тип структуры общества состоит из множества взаимосвязанных узлов, она нелинейна, децентрализована и вездесуща. В первую очередь, это относится к целевым аудиториям коммуникации, для которых в большинстве муниципалитетов характерна на сегодняшний день мозаичность. И это то, что мы сегодня наблюдаем в коммуникациях, то, что формирует новый контекст управления пространственным развитием.

Масштабной проверкой действенности коммуникаций в контексте пространственного развития стал единый день голосования в России в сентябре 2017 г. Например, априори сложным регионом считалась Ярославская область, где главной проблемой стал именно коммуникационный разрыв между населением и властью, дефицит доверия населения по отношению к властям и разобщенность. Такое состояние коммуникаций накладывало негативный отпечаток на всю жизнь сообщества в целом. Поэтому накануне выборов при активном привлечении общественности была разработана программа развития региона, запущены проекты «Мобильная медицина» и «Бережливая поликлиника». Вкупе с некоторыми управленческими решениями это привело к победе на выборах инициировавшего диалог с жителями и.о. губернатора.

Одним из наиболее успешных алгоритмов коммуникации в рамках пространственного развития следует, однако, признать московский интернет-проект правительства Москвы «Активный гражданин» (https://ag.mos.ru/), запущенный в мае 2014 г. В ноябре 2015 г. проект получил общенациональную награду в области высоких технологий «Премия Рунета» в номинации «Государство и общество».

«Активный гражданин» представляет собой систему электронных голосований по очень многим вопросам жизни города, перестройки, модернизации и развития городского пространства. Коммуникация – двусторонняя. Горожане могут не только голосовать, но и определять сами вопросы для обсуждения, хотя и не напрямую. Предлагаемые темы для референдума можно направить на сайт «Российской общественной инициативы» на уровне муниципалитета. Если вопрос наберет не менее 5% голосов жителей муниципалитета, он будет рассмотрен органами власти и может быть представлен в «Активном гражданине». Слоган проекта: «Проект для тех, кому важно, что происходит в Москве». Итоги работы на 22 октября 2017 г. отражены в табл. 1 [1].

В проекте значимая роль отведена геймификации: заполнение профиля, подключение учётной записи портала городских услуг, участие в голосованиях и другая активность поощряется баллами, которые пользователь может обменять на материальные и нематериальные призы. На момент запуска основу «внутреннего магазина» составлялабрендированная атрибутика, но затем, поскольку это предложение оказалось не очень популярным, появилась возможность обменивать баллы на билеты в музеи, театры, городские мероприятия или бесплатные поездки на общественном транспорте.

Опросы на ресурсе проводятся по разнообразным вопросам пространственного развития. Последней по времени крупной кампанией стало обсуждение проекта реновации – массового сноса хрущевских пятиэтажек в Москве и переселения их жителей. Также на «Активном гражданине» обсуждался вопрос о том, что строить на месте разобранной гостиницы «Россия», как настраивать транспортную кату «Тройка» и т.п.

В сентябре 2014 г. началось сотрудничество «Активного гражданина» и добровольного поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт», в рамках которого в ленту пользователей приложения транслировались фотографии и приметы пропавших в Москве людей. Обратная связь предусматривала возможность указать, видел ли пользователь пропавшего человека, связаться с заинтересованными лицами и принять участие в поисково-спасательной операции.

Табл. 1. **Показатели проекта «Активный гражданин»**

Параметр	**Показатель**
Активных граждан	1 956 535
Всего голосований	2 691
Всего принятых мнений	84 154 357

Такая и подобные акции на базе «Активного гражданина» обеспечивают коммуникации на горизонтальном уровне по поводу значимых для локального сообщества вопросов, тем самым внося вклад в формирование и укрепление такого сообщества, его консолидации на основе конструктивного сотрудничества между собой и, в частности, с муниципальной властью.

Также в 2014 г. в рамках «Активного гражданина» была запущена программа «Моя улица», в рамках которой горожане высказывали мнения о городских проблемах и будущих изменениях, и которая была впоследствии выделена в самостоятельный проект, посвящённый городскому благоустройству. Еще один показательный пример –сервис «Автокод» для московских водителей, функционал которого регулируется по итогам опросов все в том же «Активном гражданине». Это – отражение такой отличительной черты проекта «Активный гражданин» как системность. По существу вокруг основного портала голосований сформирован кластер проектов более узкого, частного характера, который позволяет охватить мозаичную аудиторию, узко сегментировать и направлять коммуникацию и получать столь же конкретную и сегментированную обратную связь.

Проект, однако, характеризуется тем, что только обратной связью он не ограничивается. Сильной его стороной является систематическое подведение и публикация итогов с оповещением о принятых властями решениях [2], что означает двусторонний характер коммуникации, делает ее симметричной, то есть такой, при которой существует и реализуется не просто обратная связь, но и имеет место учет этой обратной связи субъектом коммуникации. Годовой отчет о деятельности проекта постоянно выложен на сайте в свободном доступе [3], что вполне соответствует современным стандартам раскрытия информации, обязательным в бизнесе и все более проникающим в сферу управления пространственным развитием, которое слишком долго оставалось прерогативой управленцев, но не жителей. Нельзя не отметить, что таким образом организованная коммуникационная активность, во-первых, обеспечивает властям своего рода мандат доверия со стороны жителей, а, во-вторых, работает на имидж тех, кто реализует проекты управления пространственным развитием.

Дополнительную ценность «Активного гражданина» состоит в том, что он является инструментом постоянного мониторинга настроений социально активного сегмента населения. Тем более, что многообразные вопросы пространственного развития неизбежно и провоцируют значительный интерес и активность, поскольку непосредственно затрагивают интересы жителей и их повседневную жизнь. Технические возможности проекта позволяют считать получаемые таким образом статистические данные репрезентативными и пригодными для социологического анализа.

Таким образом, для того, чтобы стать эффективным элементом системы управления пространственным развитием, коммуникация должна быть:

- не линейной, а сетевой по структуре и форме;
- многоуровневой;
- системной;
- связанной с управленческими решениями, то есть симметричной;
- учитывающей раздробленность аудиторий и сетевой же характер связей между ними;
- интерактивной;
- оперативной;
- практически значимой для адресатов коммуникации;
- стратегически спланированной;
- технологически реализуемой;
- доступной.

Использование в ряду этих свойств геймификации можно отнести к опциям – не обязательным, но желательным и заслуживающим отдельного упоминания. Исследующий этот феномен С. Кравченко небезосновательно рекомендует разграничивать игру и играизацию (геймификацию), которую он расшифровывает как внедрение принципов игры, эвристических элементов в прагматические жизненные стратегии, способ переживания реальности [6, с. 143–155]. Отчасти здесь прослеживается связь с теориями Дж. Мида, который рассматривал игру в качестве инструмента первичной социализации индивида. Сегодня, таким оборазом,играизация является инструментом не только первичной, но и дальнейшей социализации, втом числе и информационной социализации индивида и целых социальных групп, что позволяет говорить о геймификации коммуникаций и всей жизни общества, включая управление пространственным развитием.

Литература:

1. Активный гражданин [электронный ресурс] URL: https://ag.mos.ru/site/index (дата обращения 22.10.2017).
2. Активный гражданин. Результаты работы [электронный ресурс]. URL: https://ag.mos.ru/results (дата обращения 22.10.2017).

References:

1. Active citizen [e-resource] URL: https://ag.mos.ru/site/index (date of reference 22.10.2017).
2. Active citizen. Results of work [e-resource]. URL: https://ag.mos.ru/results (date of reference 22.10.2017).

Литература:

3. Активный гражданин. Отчет о том, как мы вместе сделали город лучше [электронный ресурс]. URL: https://ag.mos.ru/otchet2016 (дата обращения 22.10.2017).
4. *Евстафьев Д.* Интегрированные коммуникации как глобальная реальность XXI века. 500 тезисов об интегрированных коммуникациях. Э.РА,2013. 652 с.
5. *Кастельс М.* Информационная эпоха: экономика, общество, культура. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 608 с.
6. *Кравченко С. А.* Играизация российского общества. (К обоснованию новой социологической парадигмы) // Общественные науки и современность. 2002. №6.
7. *Савин Л.* Новые способы ведения войны: как Америка строит империю. СПб: Питер, 2016.
8. *Хабермас Ю.* Демократия. Разум. Нравственность. М.: Academia, 1995. 256 с.
9. *Хабермас Ю.* Моральное сознание и коммуникативное действие. СПб., 2000. 380 с.

References:

3. Active citizen. Report on how we together made the city better [e-resource]. URL: https://ag.mos.ru/otchet2016 (date of reference 22.10.2017).
4. *Evstafiev D.* Integrated communications as a global reality of the XXI century. 500 theses on integrated communications. E.RA, 2013. 652 p.
5. *Castells M.* Information age: economy, society, culture. M.: State University Higher School of Economics, 2000. 608 p.
6. *Kravchenko S. A.* Playing of Russian society (To the rationale for a new sociological paradigm) // Social Sciences and Modernity. 2002. №6.
7. *Savin L.* New ways of conducting war: how America builds an empire. SPb.: Peter, 2016.
8. *Habermas J.* Democracy. Mind. Moral. M.: Academia, 1995. 256 p.
9. *Habermas J.* Moral consciousness and communicative action. SPb., 2000. 380 p.