

# 1. Бизнес-конфликты в СМИ

разработка системы  
интеллектуального поиска  
информации

# бизнес-конфликт как объект дискурса

## постановка задачи

### Бизнес-конфликт – необходимые шаги:

- операционализация понятия «конфликт»
- типологизация бизнес-конфликтов
- понимание сопровождающих (социальных, политических) обстоятельств

### Методологические проблемы поиска информации о бизнес- конflikтах

- Обширное информационное поле
- Необходим оперативный точный поиск информации по конкретным конфликтным ситуациям
- Лавинообразный рост информации во времени

### Особенности отражения бизнес- конflikтов в информационной среде

- Не используется слово «конфликт» - ситуацию придется определять по ассоциативным словам
- Конкурентные поля, описывающие конфликтные ситуации: политика, консалтинг, ситуативные информ-вбросы

**Необходимо разработать методологию оперативного поиска информации по бизнес-конflikтам и перспективы ее практического использования**

# исследования бизнес-конфликтов

## проблемы и перспективы

### Проблемы наблюдения:

- Рост информации – после того, как конфликты принимают массовый характер растет число «паразитирующих» («аналитических») публикаций, создающих информационный шум
- Совпадение по лексике бизнес-конфликтов с политическими конфликтами.

**Следствие – разработка рейтингов наиболее проблемных, конфликтных регионов, корпораций, менеджерских команд.**

### Возможности развития:

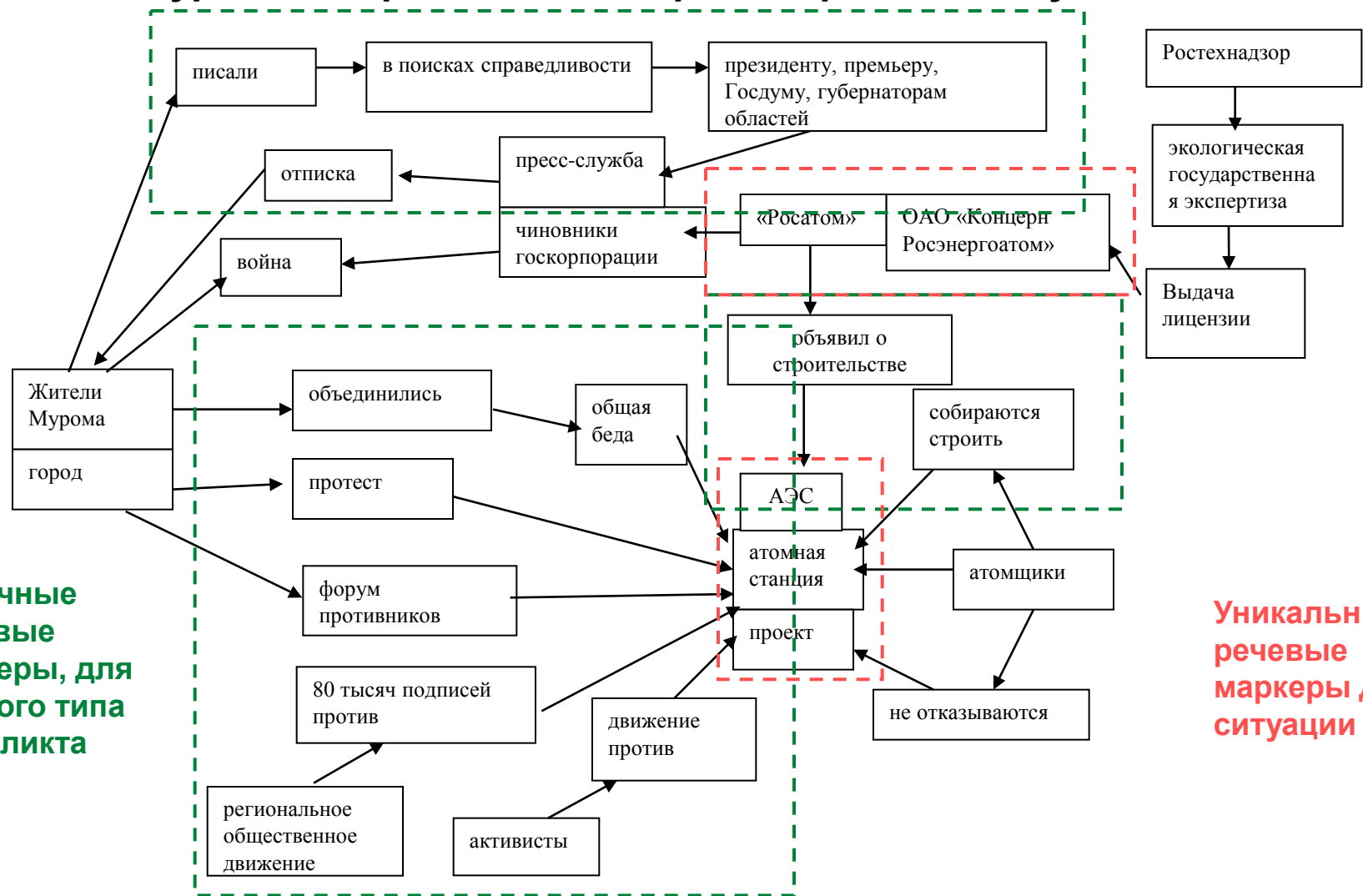
- Уточнить структуру запросов и запустить их в постоянном мониторинговом режиме в интернет-паука
- Накапливать всю информацию по конфликтам в России
- Собирать досье на компании, их собственников и топ-менеджеров
- Собрать список источников (в т.ч. неформальных), распространяющих информацию о компаниях – определить источники информационных угроз
- Изучить взаимосвязь типов конфликтов и наиболее распространенные сценарии их развития

# ТИПОЛОГИЗАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

Конфликты во внутренней среде компании	Внешние конфликты
<p><b>[A1]</b> конфликты между акционерами, раздел имущества, экстренные продажи активов;</p> <p><b>[A2]</b> конфликты между подразделениями, приводящие к сбоям в работе компании;</p> <p><b>[A3]</b> конфликты собственников или менеджмента с трудовым коллективом;</p> <p><b>[A4]</b> конфликты между акционерами (имеющими контрольный пакет) и менеджментом:</p>	<p><b>[B1]</b> конфликты с властью, в т.ч. с контролирующими и правоохранительными органами;</p> <p><b>[B2]</b> конфликты компании с общественностью и общественными организациями;</p> <p><b>[B3]</b> конфликты компании с захватчиками, в том числе миноритариями, которые хотят больше, чем дивидендов;</p> <p><b>[B4]</b> конфликты миноритариев, чьи права ущемляются, с владельцами контрольного пакета;</p> <p><b>[B5]</b> конфликты с конкурентами;</p> <p><b>[B6]</b> конфликты кредиторов и должников:</p> <p><b>[B7]</b> конфликты с поставщиками и подрядчиками (операционные, т.е. конструктивные: с целью надавить);</p> <p><b>[B8]</b> конфликты с клиентами (в случае массового обслуживания: с абонентами, клиентами банков, покупателями квартир, пассажирами, туристами и т.п.).</p>

**Конфликты, характерные для строительной отрасли**

СТАТЬЯ: В Муроме “Мирный атом” спровоцировал войну



Типичные речевые маркеры, для данного типа конфликта

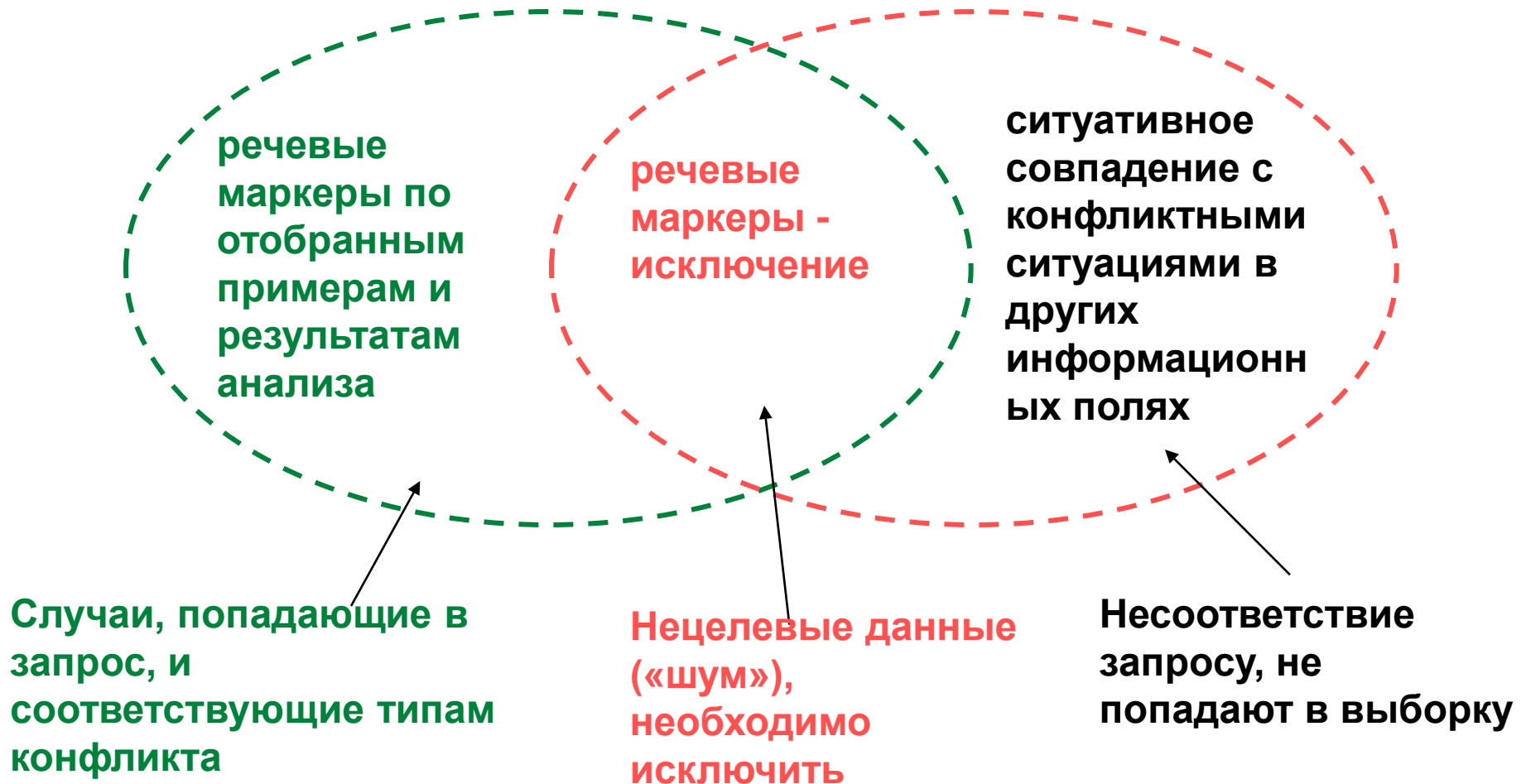
Уникальные речевые маркеры для ситуации

**семантический запрос по всем дискурсивным  
схемам конфликта**

<p><b>1 уровень (ядро запроса)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ администрация, власти, чиновники, области, района, города, региона, губернатор, мэр</li> <li>■ жители сел, района, области, города, местные</li> <li>■ инициативная группа, сбор подписей, координаторы, активисты общественные организации, объединение, коалиция (в) защиту</li> <li>■ представители компании, завода, предприятия</li> <li>■ выступают, движение, против, война, столкновение, протестуют, протесты, протестные, протестная активность, акции,</li> <li>■ негодование, требование, справедливость, защита, писали, обратились обращение (с требованием)</li> <li>■ президент России, президент, премьер, Медведев, Путин, руководство страны работодатель, администрация/ представители</li> </ul>
<p><b>2 уровень (уточнение запроса)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Федеральная служба по тарифам, Федеральная антимонопольная служба, Федеральная налоговая служба, налоговики, ФКЦБ, Следственный комитет, МВД, следственный комитет МВД, Министерство сельского хозяйства, Роспотребнадзор, Ростехнадзор, Росприроднадзор, Росфинмониторинг</li> <li>■ экологическая экспертиза, экспертиза, лицензии</li> <li>■ проверки, отписки</li> <li>■ проект</li> <li>■ имидж города, компании, прокуратура, суд, арбитраж</li> </ul>

**При работе с БД уточняем структуру запроса (И/ИЛИ/группы объединения)**

**адаптация семантического запроса**



с общественностью и общественными организациями

скорректированный семантический запрос

Конфликт с общественностью по семантике совпадает с политическими выступлениями и по времени – с волнениями в Европе, США и Ближнем Востоке, выборами в России, а так же корпоративными торжествами.

Типовая семантика

(администрация | власти | чиновники | области | района | города | региона | губернатор | мэр) & (жители | сел | района | области | города | местные) & (инициативная&группа | координаторы | активисты | обществен\* &( организации | объединение | коалиция | движение)) & (представители | корпорац\* | компан\* | завод\* | предприят\*)&(выступают | движение | против | война | столкновение | протестуют | протесты | протест\* | активность | акция | акции | сбор&подписей)&(негодование | требование | справедливость | защита | писали | обратились | обращение)&(президент&России | президент | премьер | Медведев | Путин | руководство&страны)

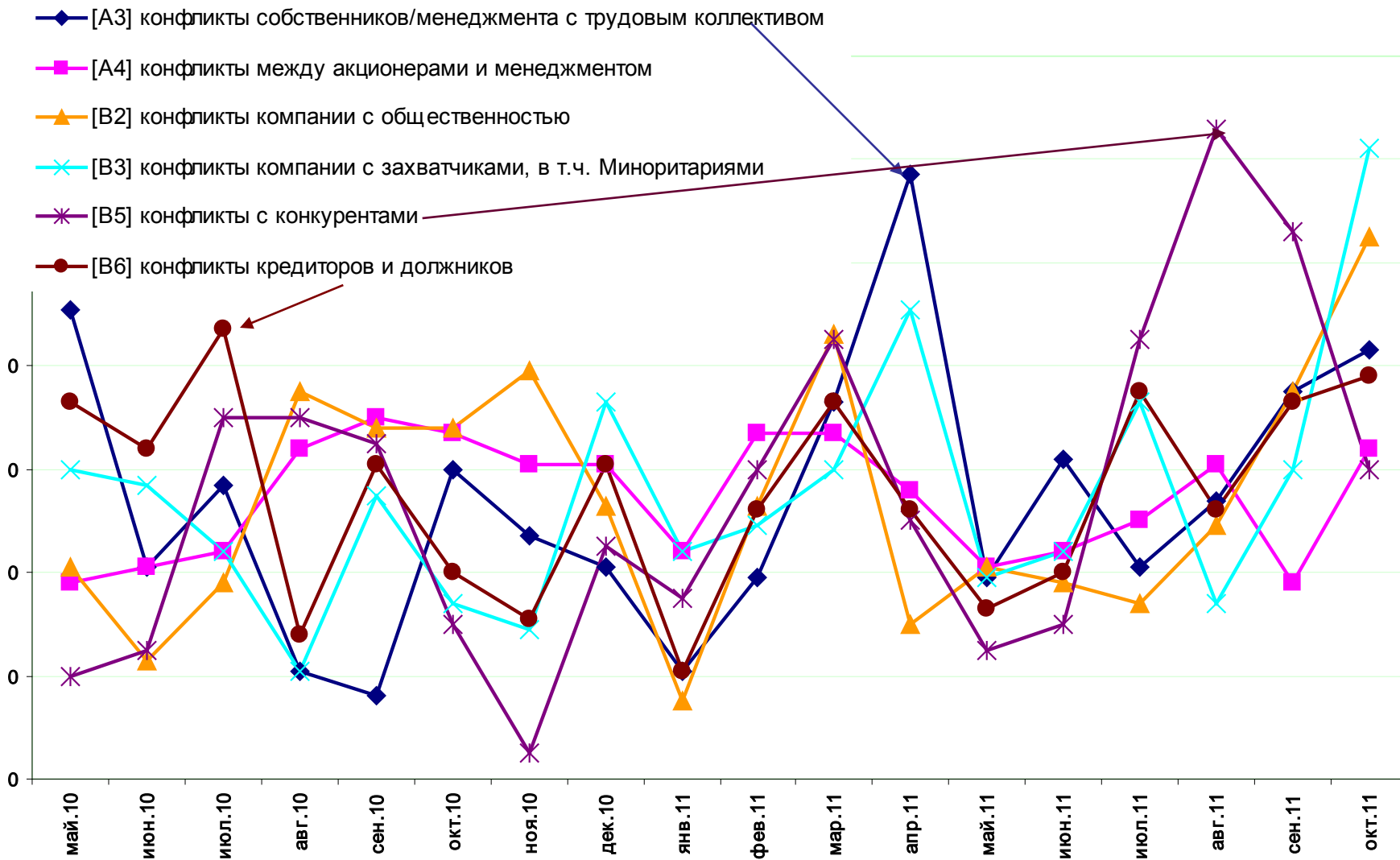
Ситуативная семантика

AND NOT (США | Франция | Австралия | Греция | Афины | Израиль | Польша | Испания | Запад | мир | Уолл&стрит | Казахстан | Украина | Азербайджан | Венгрия | Хорватия | Сирия | Тунис | Молдова | Венгрия | Литва | Латвия | СНГ | Первая | Вторая | мировая | Отечественная | День | профессиональный&праздник | общественный&транспорт | ветеран\* | торжественное | вручение)



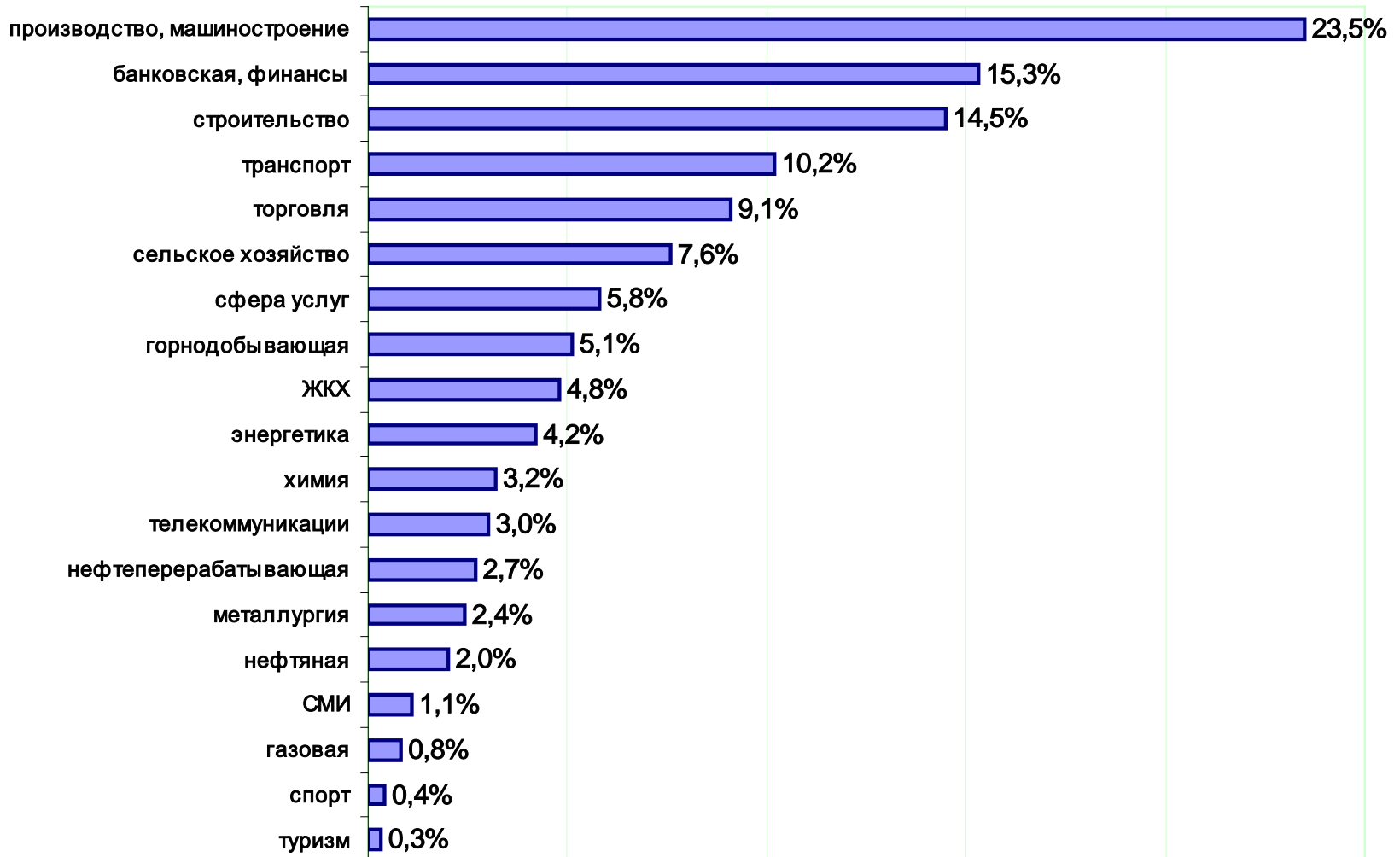
# тенденции развития бизнес-конфликтов

## динамика конфликтов



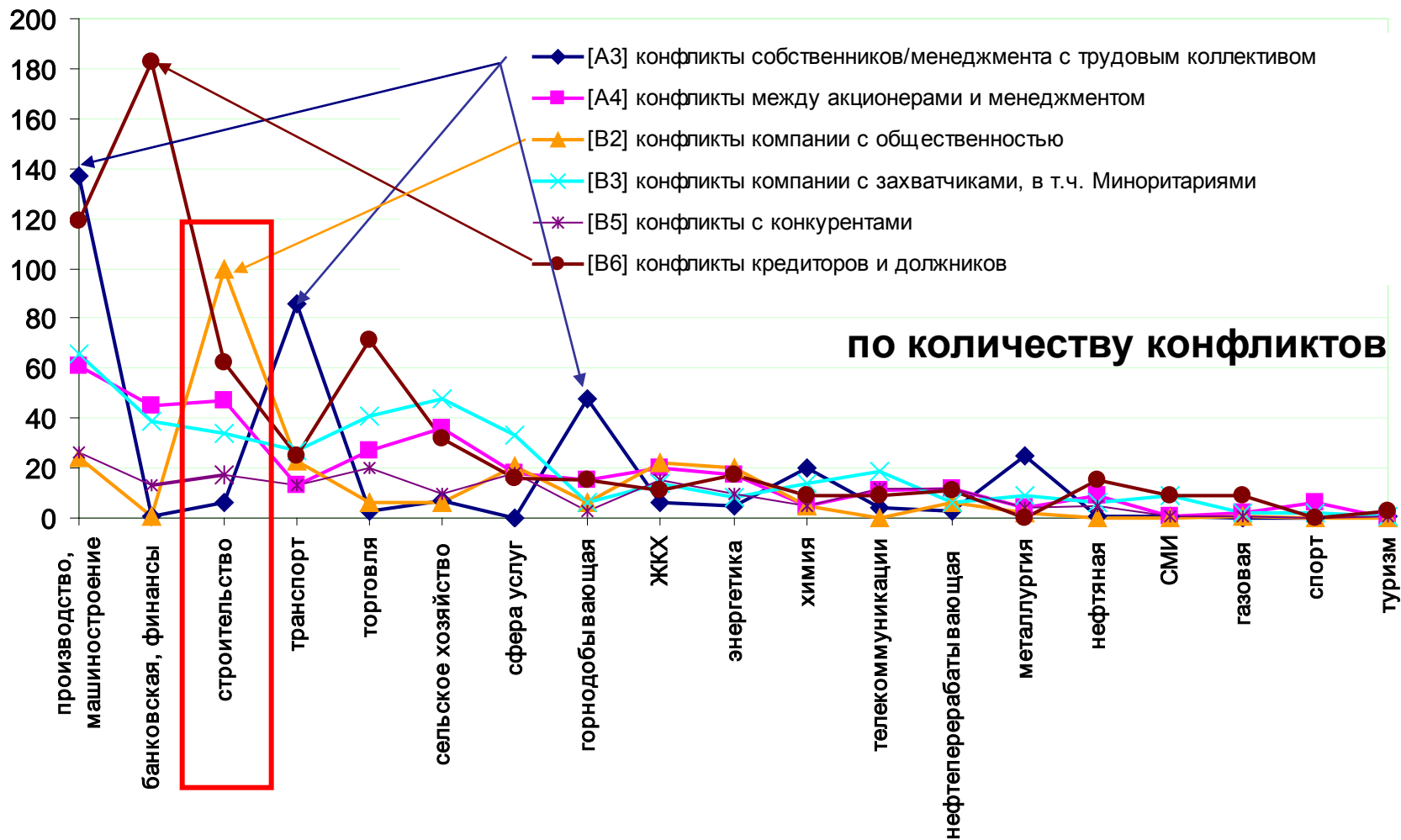
# тенденции развития бизнес-конфликтов

## конфликты по отраслям



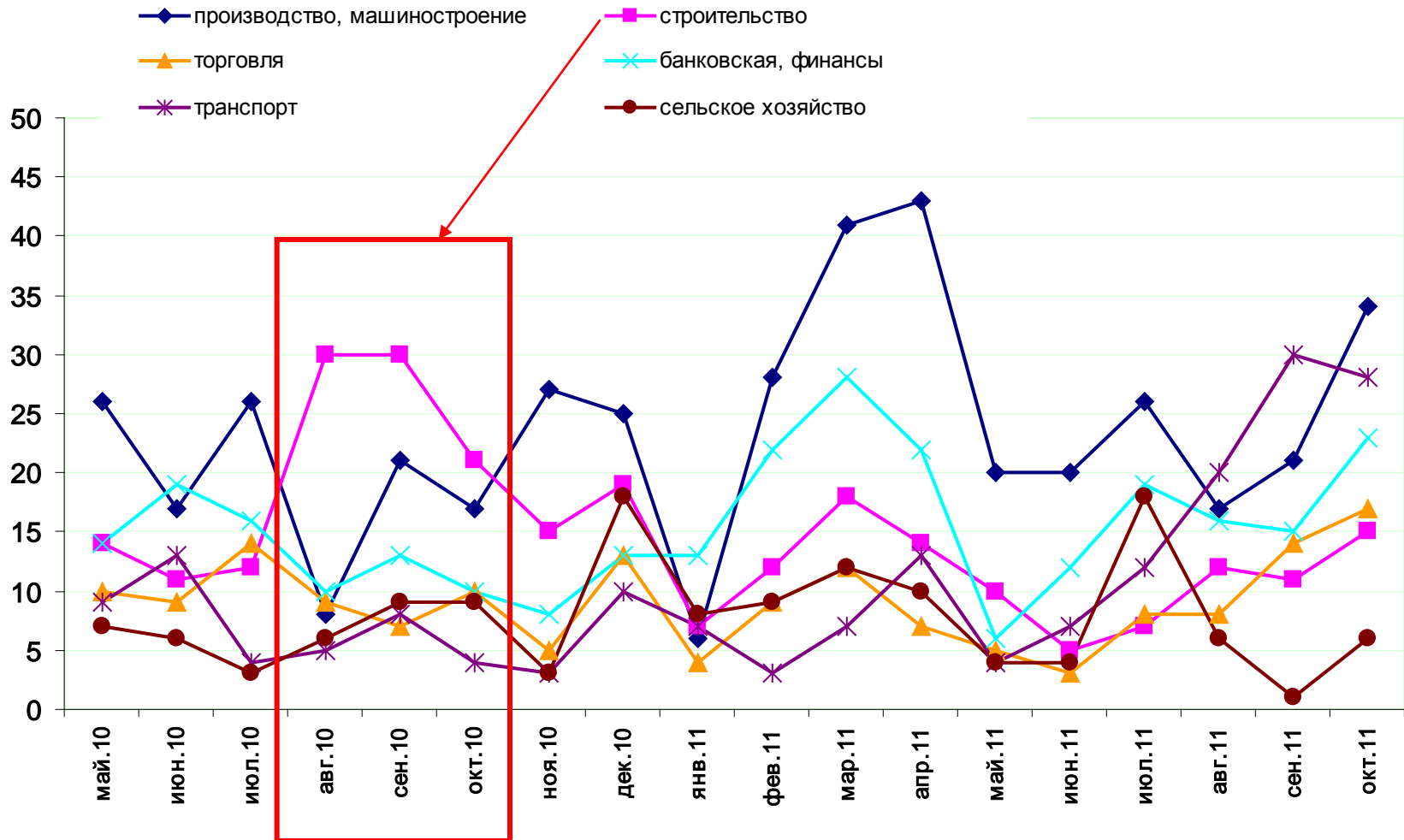
# тенденции развития бизнес-конфликтов

## ТИПЫ КОНФЛИКТОВ ПО ОТРАСЛЯМ



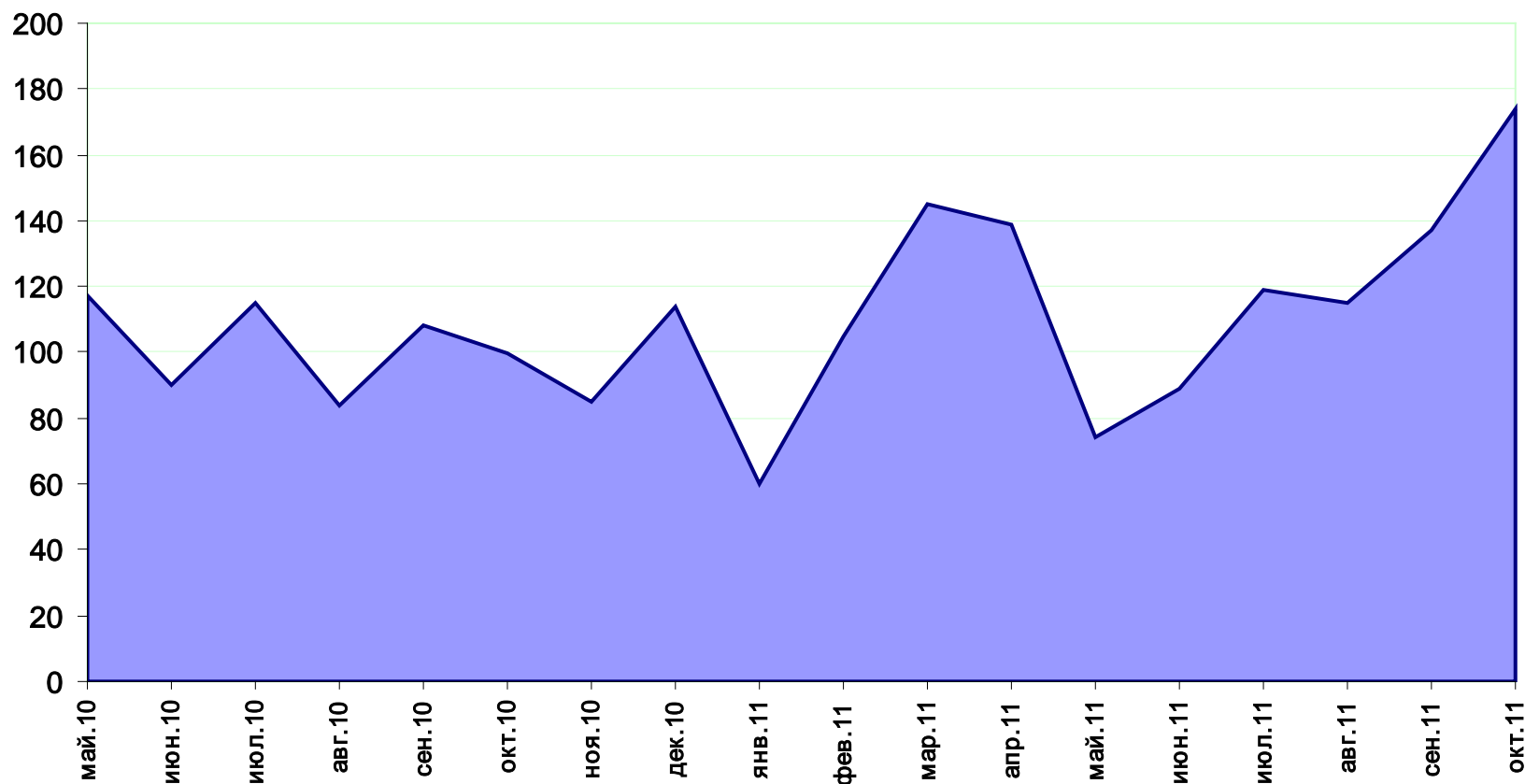
# тенденции развития бизнес-конфликтов

## динамика конфликтов по отраслям



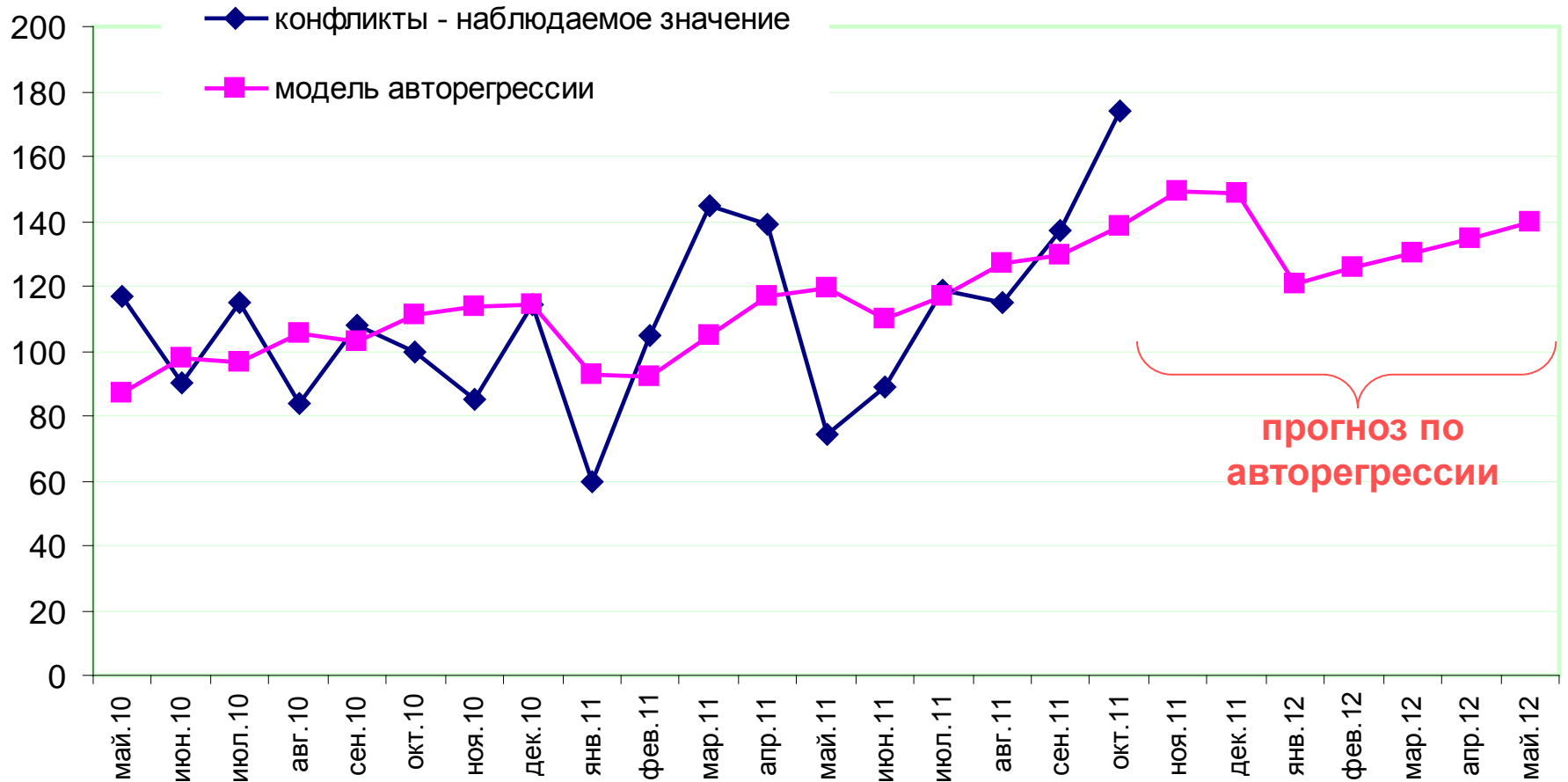
# тенденции развития бизнес-конфликтов

## прогнозирование количества конфликтов



# тенденции развития бизнес-конфликтов

## прогнозирование количества конфликтов



# тенденции развития бизнес-конфликтов

## прогнозирование количества конфликтов

Дата	конфликты - наблюдаемое значение	модель авторегрессии
май.10	117	87
июн.10	90	98
июл.10	115	96
авг.10	84	105
сен.10	108	103
окт.10	100	111
ноя.10	85	113
дек.10	114	114
январ.11	60	93
февр.11	105	92
мар.11	145	105
апр.11	139	117
май.11	74	120
июн.11	89	110
июл.11	119	117
авг.11	115	127
сен.11	137	130
окт.11	174	138

Прогнозирование  
количества конфликтов в  
России на конец 2011-  
начало 2012 гг.

Дата	модель авторегрессии
ноя.11	149
дек.11	148
январ.12	121
февр.12	125
мар.12	130
апр.12	135
май.12	140

# Конфликты – по типам и регионам

## сумма публикаций по конфликтам

Конфликт	ИТОГО
Банк Москвы	35
ВАЗ	34
<b>РАТМ (Эдуард Таран)</b>	<b>21</b>
РУСАЛ	17
ФОРД	13
Пулково	9
Зенит – Нижний Новгород	9
Балтзавод	7
Березово	7
Навальный	7
ТНК-ВР	6
Автовазбанк (Николай Таран)	6
Мосметрострой	5
Волгоградэнергосбыт (Стефаненко)	4
Роснефть	3
Абрамович	3

Конфликт	ИТОГО
Росатом	2
Волгоград-оборонка (Аллахвердиев)	2
Москва-Сити	2
Волгоградский порт	2
Номос-банк	2
Юбилейный	2
Арсенал	2
Волгоградэнергосбыт	1

**Наблюдаются конфликты:**

- **Центральные (длит.),**
- **Региональные (длит.),**
- **Отраслевые (длит.),**
- **ситуативные.**



# Конфликты – по типам и регионам

Конфликт	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	ИТОГО
Банк Москвы		8	11		9	3		4	35
ВАЗ	17	5	1	1		2	1	7	34
<b>РАТМ (Эдуард Таран)</b>	<b>5</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
РУСАЛ	7		1			4	1	4	17
ФОРД	13								13
...	...	...	..	.	...	..	..	...	.

**Выбираем конфликт, который не был у всех на слуху (региональный), который имел негативные последствия практически для всех участников: сотрудников, региональных властей, других собственников, клиентов и т.п.**

# Сетевой анализ по конкретному случаю:

## РАТМ (Эдуард Таран)

Дата публикации и статьи	N записи	Актор 1 - кто взаимодействует	Актор 2 - с кем взаимодействует	Тип взаимосвязи (словом)	Год взаимодействия	Основание о взаимодействии (цитата из статьи)
28.10.2010	1	ОАО "ХК "Сибирский цемент"	"РАТМ Холдинг"	конфликт интересов	2009	Неприятности работников ООО "Карьер "Перевал" начались в конце прошлого года. Тогда обострился конфликт "Сибирского цемента" и Группы компаний РАТМ предпринимателя Эдуарда Тарана
	2	ОАО "ХК "Сибирский цемент"	ООО "Карьер "Перевал"	владеет пакетом акций	2009	У "Сибцемента" было, 50,1 процента акций предприятия
	3	"РАТМ Холдинг"	ООО "Карьер "Перевал"	владеет пакетом акций	2009	у РАТМа - 49,9 процента
	...	...	....	...	...	...
	403	ОАО "ХК "Сибирский цемент"	компания "Ростехнологии"	возможно создание нового цементного холдинга		новостийное сообщение о появлении на рынке нового цементного холдинга, куда может войти компания "Ростехнологии" совместно с сибирским "Цементом"



# характеристики исследования

Отобрано статей для качественного анализа – 49

Проведен дискурс-анализ - 32

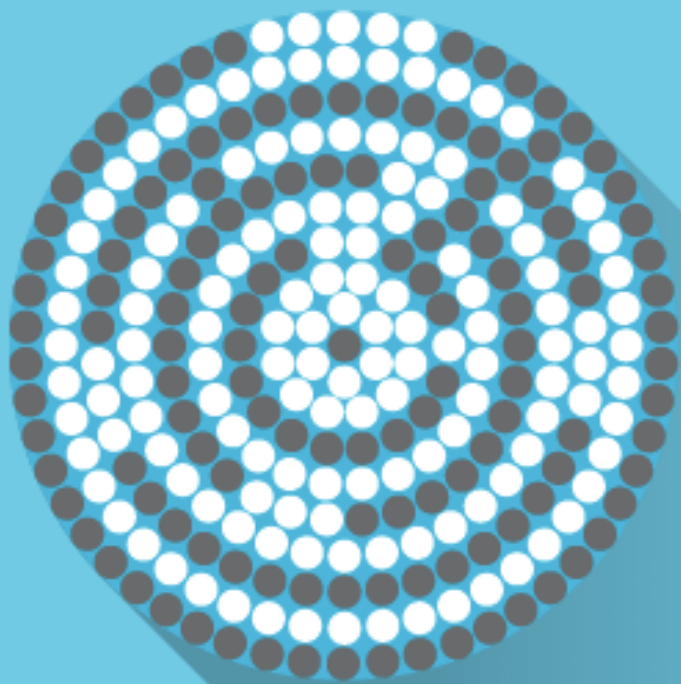
Разработано типовых семантических запросов - 11

Адаптировано семантических запросов - 6

Типы конфликтов	Релевантных статей (закодированы)	Перепечатанных	Исключено
[A3] конфликты собственников или менеджмента с трудовым коллективом	420	130	930
[A4] конфликты между акционерами (имеющими контрольный пакет) и менеджментом	343	57	1805
[B2] конфликты компании с общественностью и общественными организациями	266	63	1184
[B3] конфликты компании с захватчиками, в том числе миноритариями, которые хотят больше, чем дивидендов;	395	116	780
[B5] конфликты с конкурентами	198	27	498
[B6] конфликты кредиторов и должников	425	27	672

# Digital Society Laboratory

Лаборатория Цифрового Общества

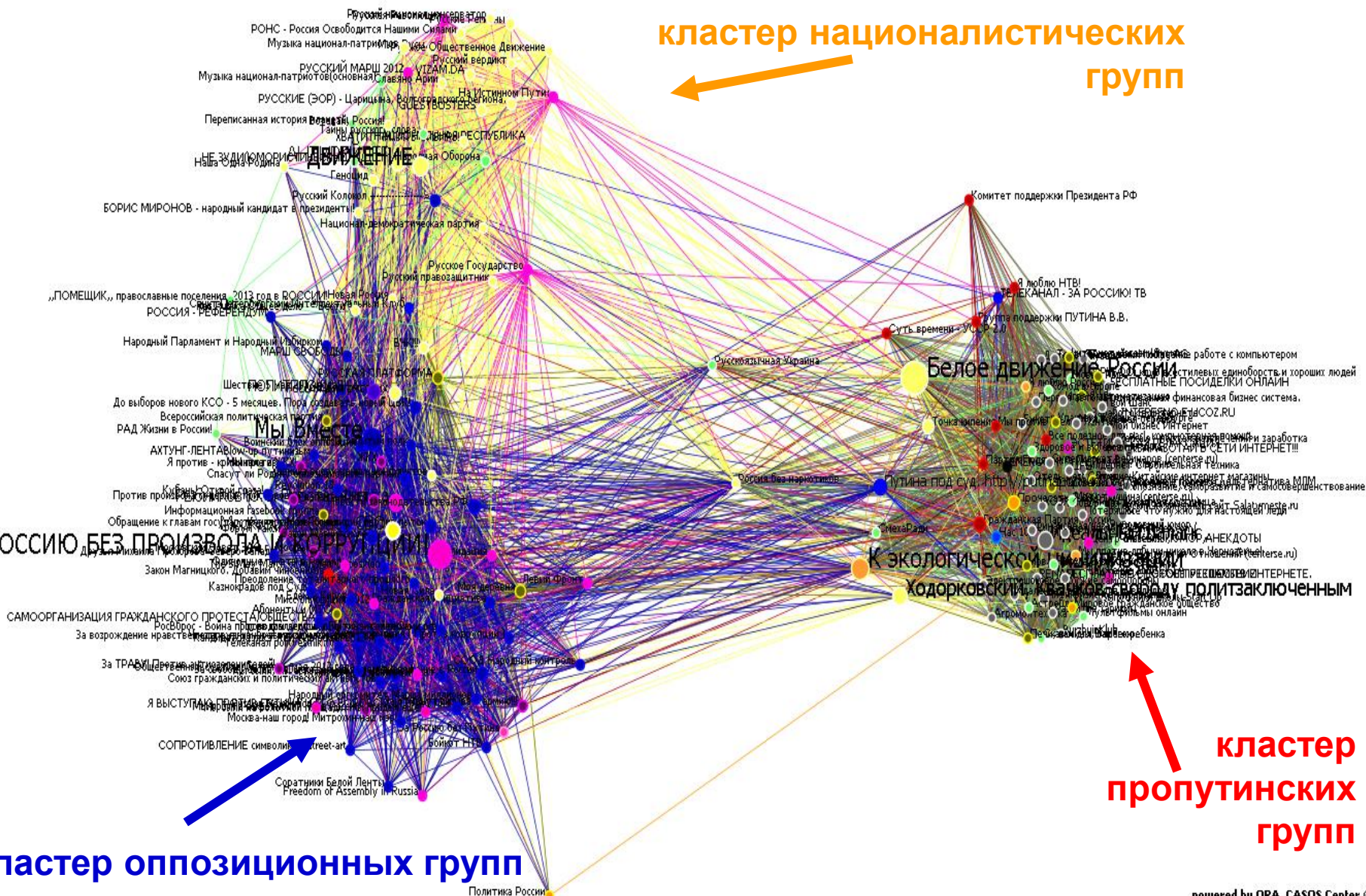


## 2. Определение социальной активности в социальных сетях



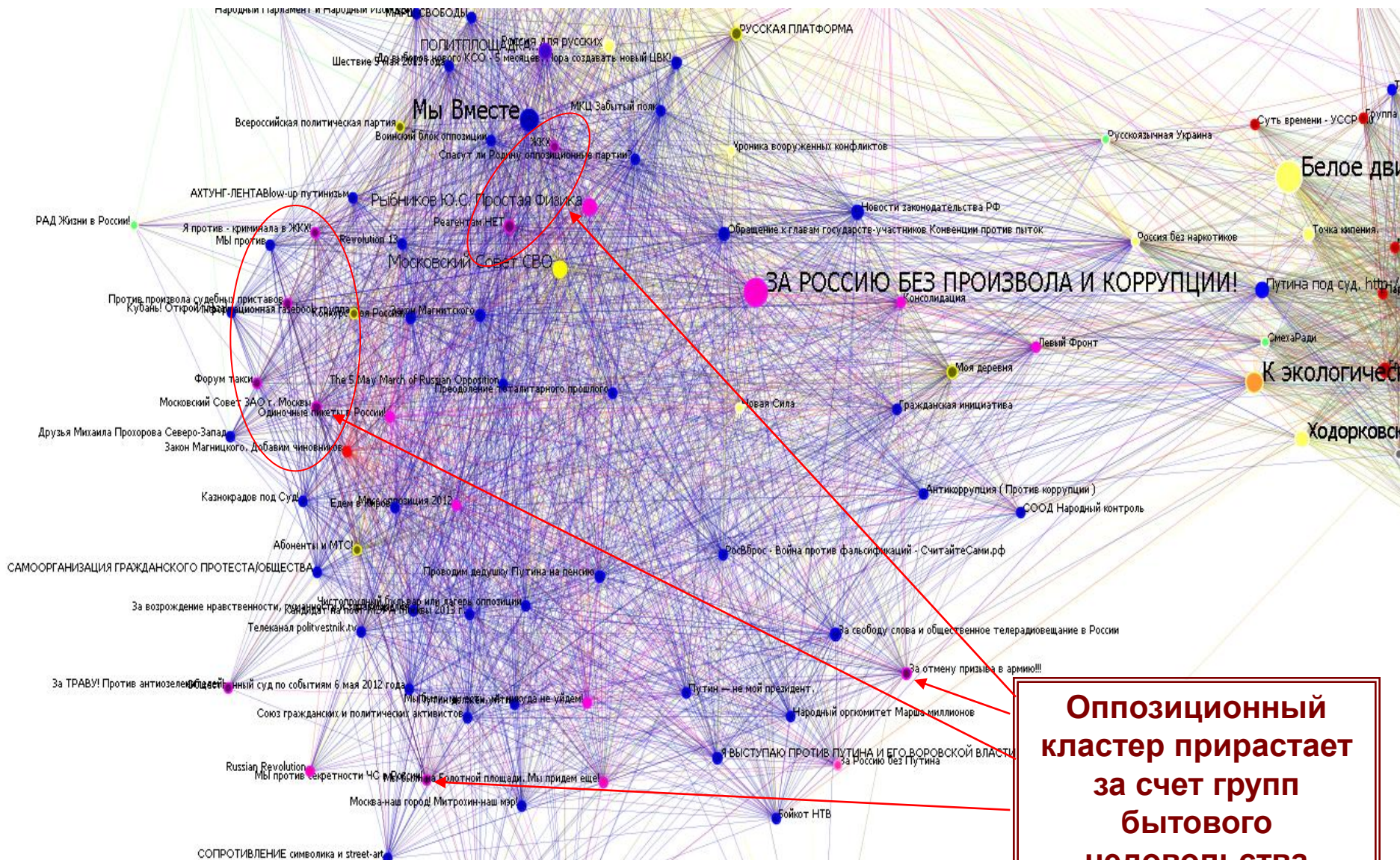
# Политическая активность в соцсетях: экспертная классификация

Fb



# Политическая активность в соцсетях: оппозиционный кластер

FB



**Оппозиционный кластер прирастает за счет групп бытового недовольства**



# Характеристики экспертных групп



**Синий**

**оппозиционные**

Явно выражены оппозиционные, антиправительственные, антигосударственные взгляды, негативное восприятие личности В.В.Путина.

**Красный**

**пропутинские**

Организованы в поддержку В.В.Путина. В публикациях и комментариях выражается поддержка его действий и осуждение оппозиции.

**Желтый**

**националистические**

Посвящены проблемам межнациональных взаимоотношений, пренебрежению властей, дискриминации русского населения.

**Салатовый**

**характерные, хобби**

Характеризуют деятельность групп с разными политическими установками, напр. националистические – древнерусская религия.

**Серый**

**реклама, MLM,  
фин.пирамиды**

Как правило, искусственно созданные группы по распространению рекламы и вовлечению в сетевой маркетинг.

**Фуксия**

**секты, экстремистские**

Содержат призыв к активным протестным действиям, пикетам, митингам, информируют о проведении протестных акций.

**Оранжевый**

**политический  
винегрет**

Поток информационных ссылок о последних политических событиях без демонстрации собственной точки зрения.

**Болотно-  
зеленый**

**переквалификация в  
политическую**

Захват раскрученных групп с рекламой, MLM и перепрофилирование в политическую.

**Черный**

**закрытые группы**

Нет доступа к анализу информации. Однако можно отследить, кто является администратором.

**Фиолетовый**

**бытовые**

Посвящены конкретным проблемам: ЖКХ

# Проект «Консолидация»: рекрутинг активистов оппозицией

<https://www.facebook.com/groups/consolidate/permalink/439150659466141/>



Консолидация Участники Мероприятия Фотографии Файлы Присоединиться к группе + Создать группу \* 🔍

**Алексей Головин** отредактировал документ.

Очень важно!

(16+) Обязательно ознакомьтесь, прежде чем размещать информацию в группе.

Размещать посты в группе могут только руководители проектов, зарегистрированных в группе. Порядок регистрации проектов описан здесь:

<https://www.facebook.com/groups/221221187923919/doc/418899361489433/>

Все посты, не соответствующие этому правилу, будут удаляться!!

... Продолжить чтение

Нравится · Поделиться · 13 ноября 2012 г. в 7:48

Информация 1 878 участников

Открытая группа

Консолидация

Мы считаем – власть должна принадлежать гражданам России. По факту это не так. Сейчас у нас олигархия - власть группы, связи влиятельных чиновников и крупного капитала. С помощью различных манипуляций народу подсовывают те решения, которые выгодны только этой власти, но никак не людям.

Власть нужно передать гражданскому обществу! В этом солидарны все прогрессивные политики. И только под этим лозунгом возможна Консолидация всего общества.

Власть только тогда будет принадлежать людям, когда каждый возьмет на себя ответственность за страну. В этом случае, сила ответственности будет настолько

- Открытый Портал** как быть если я сам проект? 13 ноября 2012 г. в 20:11 · Нравится
- Алексей Головин** Подавайте заявку, как написано по ссылке. Укажите себя как руководителя- координатора 13 ноября 2012 г. в 20:13 · Нравится
- Открытый Портал** я не руководитель я именно то что написано. 13 ноября 2012 г. в 20:16 · Нравится
- Алексей Головин** Вы же человек. А это ваш ник. Вы спрашиваете, как оформить заявку. Я вам даю рекомендации, чтобы эта заявка успешно прошла голосование 13 ноября 2012 г. в 20:18 · Нравится
- Открытый Портал** дело в том что это группа людей в одном нике. 13 ноября 2012 г. в 20:19 · Нравится
- Открытый Портал** [https://docs.google.com/.../0B\\_VB0c.../edit](https://docs.google.com/.../0B_VB0c.../edit) 13 ноября 2012 г. в 20:21 · Нравится
- Алексей Головин** Мне без разницы. Если вы друг другу доверяете, то почему я должен в вашем доверии сомневаться? Можете под этим ником, можете кого-то из вас указать. Это ваш выбор, который мы не регламентируем 13 ноября 2012 г. в 20:21 · Нравится
- Алексей Головин** 😊 Думаю, что у вас не получится пройти регистрацию с таким подходом к предоставлению доступа к аккаунту. Во всяком случае, я буду возражать 13 ноября 2012 г. в 20:23 · Нравится
- Открытый Портал** мы не только друг другу доверяем но и вам если хотите. кому угодно. кто сможет подключиться. 13 ноября 2012 г. в 20:23 · Нравится
- Открытый Портал** почему?
- Алексей Головин** Мы регистрируем гражданско-политические проекты. При этом мы откажем запутинскому проекту. А тут вообще не понятно кого мы регистрируем и с какой целью, так как это может быть кто угодно 13 ноября 2012 г. в 20:25 · Нравится

**Алексей Головин Мы регистрируем гражданско-политические проекты. При этом мы откажем запутинскому проекту.**

# Проект «Консолидация»: рекрутинг активистов оппозицией

## Порядок регистрации проектов в группе Консолидация: обсуждение



**Валерий Пименов** А с другой стороны у нас "параллельно" всё равно будет идти какое-то выявление активистов, которые ПОКА не присоединились к проектам(?). Или мы их будем "искать и приглашать"?

21 августа 2012 г. в 20:42 · Нравится



**Алексей Головин** Вчера как-то сами активисты нашлись от Прохорова. Или их кто-то пригласил? Но это, скорее исключение, надо самим приглашать и объяснять, зачем это надо

21 августа 2012 г. в 20:48 · Нравится



**Алексей Головин** Я думаю, что обсуждение и последующее голосование за кандидатов - это нормальный демократический механизм. Если кто-то против какого-то проекта - у него наверняка есть свои основания для этого

21 августа 2012 г. в 20:50 · Нравится



**Валерий Пименов** Собственно я вот о чём - когда кто-то постит какую-то "новость" - не обязательно ему сразу предлагать "создать проект". У нас таких "изобретённых" проектов уже много. И большинство авторов этих "проектов" вообще-то и НЕ планировали действительно РАБОТАТЬ в этом направлении - ИСКАТЬ "активистов" и т.д. и т.п. Мы же видим сейчас тут в ВКС, что "активистов" у нас даже не 10... ИМХО, если у человека даже нет времени сюда заглядывать - это уже повод усомниться в том, что его проект вообще "жив".

21 августа 2012 г. в 20:54 · Нравится



**Валерий Пименов** Либо мы должны заранее с ним обговаривать КАК ему удобнее участвовать в КООРДИНАЦИИ и вообще "ему это надо"? Или мы планируем стать "пассивным каталогом"? Не хотелось бы.

21 августа 2012 г. в 20:56 · Нравится



**Алексей Головин** Придуманных проектов среди зарегистрированных нет. Хотя я могу и не предлагать регистрировать проект

21 августа 2012 г. в 20:59 · Нравится

**Валерий Пименов:** А с другой стороны у нас "параллельно" всё равно будет идти какое-то выявление активистов, которые ПОКА не присоединились к проектам(?). Или мы их будем "искать и приглашать"?

**Алексей Головин:** Вчера как-то сами активисты нашлись от Прохорова. Или их кто-то пригласил? Но это, скорее исключение, надо самим приглашать и объяснять, зачем это надо

# Проект Руцёр: «минирование» информационного пространства



Количество друзей: **2084**

Количество сообществ: **592**

Из них посвящены Москве  
и подмосковью: **210**

Группы, посвященные определенной ситуации	Мы против уничтожения БИТЦЕВСКОГО ЛЕСА!	738 участников
	Дороги для людей. Ленинский проспект.	713 участников
	Спасаем Измайловский лесопарк.	543 участника
	Друзья Троицкого леса.	104 участника
	Против застройки сквера "Можайская Застава".	96 участников
	ЦКАДу-НЕТ-1.	41 участник
	Балашиха Рулит!	236 участников
Политические группы - общие	Мы были на Болотной площади. Мы придем еще!	3262 участника
	Народный оргкомитет Марша миллионов на Чистых прудах у Аббая в 19 00.	355 участников
Политические группы - против властей московского региона	Я против нового срока мэра Собянина.	511 участников
	Выборам подмосковного губернатора - бойкот!	333 участника
	Фотоконкурс "Собянчики".	204 участника
Координация активистов	Московский Совет. Общественное движение, координирующее усилия граждан,	618 участников
	ВАО. Эта группа создана для координации жителей и активистов ВАО.	425 участников
	Объединение инициативных эко-групп Москвы и Московской области.	340 участников
	Временный координационный совет социальных движений Ярославского направления.	215 участников
	Союз Активных Москвичей (САМ).	146 участников

# Частота упоминаний в Фейсбуке протестных действий



**Общее количество протестных слов в Фейсбуке составляет: 24 784 837 (около 25 млн.)**



**Возможный проект анализа информационных потоков – мониторинг социальных сетей и блогосферы на предмет частоты упоминания слов, маркирующих протестные действия**

# Частота упоминаний в Фейсбуке протестных действий



# Готовы начать сегодня!

*Понимание того, что происходит в  
Вашем бизнесе – весьма прибыльная  
привычка.*

*- Джон Риз, один из первых  
специалистов в интернет-маркетинге*

