

Голубин Роман Викторович

кандидат исторических наук, доцент,
заведующий кафедрой социальной безопасности
и гуманитарных технологий
Национального исследовательского
Нижегородского государственного
университета им. Н.И. Лобачевского

Golubin Roman Viktorovich

PhD in History, Associate Professor,
Head, Department of Social Security
and Humanitarian Techniques,
School of Social Sciences,
Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod
(National Research University)

Судьин Сергей Александрович

доктор социологических наук, профессор,
заведующий кафедрой общей социологии
и социальной работы факультета социальных наук
Национального исследовательского
Нижегородского государственного
университета им. Н.И. Лобачевского

Sudin Sergey Aleksandrovich

D.Phil. in Social Science, Professor,
Head, Department of General Sociology
and Social Work,
School of Social Sciences,
Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod
(National Research University)

Дунаева Наталья Ивановна

кандидат психологических наук, доцент
кафедры социальной безопасности
и гуманитарных технологий
Национального исследовательского
Нижегородского государственного
университета им. Н.И. Лобачевского

Dunaieva Natalia Ivanovna

PhD in Psychology, Associate Professor,
Department of Social Security
and Humanitarian Techniques,
School of Social Sciences,
Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod
(National Research University)

Афонин Виктор Михайлович

исполнительный директор, ООО «Бизнес Стратегия»

Afonin Viktor Mikhailovich

Executive Director, Business Strategy LLC

Ушаков Алексей Владимирович

директор по развитию, ООО «Бизнес Стратегия»

Ushakov Alexey Vladimirovich

Development Director, Business Strategy LLC

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ
ТОНАЛЬНОСТИ ТЕКСТОВ
КАК ИНСТРУМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО
УПРАВЛЕНИЯ: КЕЙС COVID-19**

**THE IDENTIFYING THE EMOTIONAL
CONTENT OF TEXTS
AS A SOCIAL MANAGEMENT TOOL:
THE CASE OF COVID-19**

Аннотация:

Исследуются вопросы информационного обеспечения управленческой деятельности с использованием агрегированных материалов социальных сетей, отражающих повседневный дискурс определенной проблемы за анализируемый период. Делается акцент не только на содержательной стороне материалов, но и на их эмоциональной окраске, традиционно имеющей большее значение при формировании социальных установок и поведенческих паттернов. Демонстрируются возможности изучения эмоциональной тональности освещения проблемы CoViD-19 и связанных с ней феноменов в контексте социальной безопасности. Представлена авторская методика определения тональности текста на основе эмоциональной оценки ключевых слов. Последние методом экспертных оценок отнесены к пяти эмоциям, окрашивающим восприятие: гнев, страх, отвержение, печаль и радость. Определена эмоциональная динамика восприятия пандемии в социальных сетях и проанализирована ее связь с изменениями эпидемиологической обстановки. Несмотря на содержательную привязку к CoViD-19, методика носит универсальный характер и может применяться к любой тематике, находящей отклик в соцсетях. Делается вывод о необходимости изучения эмоционального аспекта восприятия социальных проблем как инструмента управления социальными процессами и обеспечения социальной безопасности на уровне страны и региона.

Summary:

The study examines the issues of information support of management activities using aggregated materials from social networks, reflecting the daily discourse of a particular problem for the analyzed period. The focus is made not only on the content side of these materials, but also on their emotional coloring, which traditionally is more important in the formation of social attitudes and behavioral patterns in the population. Possibilities of studying the emotional tone of CoViD-19 coverage and related phenomena in the context of social security are demonstrated. The contents and structure of the author's methodology of determining the tone of the text on the basis of emotional assessment of keywords of the most popular social networks are presented. Using the expert evaluations method, the keywords are referred to five basic emotions which highlight the perception of the problem: anger, fear, disgust, sadness and joy. The results present the emotional dynamics of CoViD-19 problem perception in social networks and analyze its connection with changes in the epidemiological situation in the Russia Federation and Nizhny Novgorod region. Despite the substantive link to the problem of CoViD-19, the method is universal and can be applied to any topic that resonates in social networks. The conclusion is made that it is necessary to study the emotional aspect of the social problems perception as a tool for managing social processes and ensuring social security at the level of the country and the region.

Ключевые слова:

коронавирус, социальная безопасность, эмоциональная тональность, базовые эмоции, метод определения тональности текста

Keywords:

coronavirus, social security, emotional tonality, basic emotions, method of determining text tonality

Введение. Сохранение социальной стабильности – приоритетная задача национальной политики на всех уровнях функционирования государства и общества. Многокомпонентность, складывающаяся из экономических, социально-психологических, культурных и духовных составляющих, делает социальную стабильность залогом и основой социальной безопасности всего общества, которая в последние годы привлекает к себе все больше внимания. Из прикладной задачи, решение которой представлялось делом государственного и муниципального управления или органов внутренних дел, социальная безопасность становится важной научной проблемой, находящейся на стыке теории и методологии общественных и гуманитарных наук, вносящих вклад в определение ее предмета, методов изучения и интерпретации получаемых данных.

Понимание социальной безопасности давно вышло за рамки криминологического дискурса, увязывавшего ее с защищенностью от преступных посягательств; в настоящее время социальная безопасность является фундаментальной составляющей социального функционирования и взаимодействия индивидов, социальных институтов и общества в целом. Можно выделить два основных дискурса социальной безопасности. Первый касается споров вокруг практик введения всевозможных ограничений, направленных на повышение безопасности социального функционирования в ущерб различным правам или частной жизни, например тотального видеонаблюдения, мониторинга переписки в социальных сетях и т. д. Второй – концентрируется вокруг широкого круга явлений, представляющих собой различные социально-экономические и иные риски, имеющие негативные последствия для индивида: потеря работы, болезни, преступные посягательства.

Актуализация проблемы социальной безопасности в значительной мере обусловлена изменением общего контекста, на фоне которого и происходит развитие современных обществ. Цифровизация всех сфер жизни, фактически стирающая границы между частным и общественным, перетекание в онлайн огромного количества информации, имеющей фундаментальное значение для жизни индивидов и функционирования целых институтов, – все это генерирует новые риски и заставляет искать стратегии их максимально возможной нейтрализации. Достижение приемлемого уровня социальной безопасности и, следовательно, социальной защищенности заставляет оперативно реагировать на риски социально-экономической, экологической или биологической природы, зачастую не поддающиеся прямой количественной оценке и эмпирической проверке.

Без сомнения, самым тяжелым вызовом для человечества за период последних десятилетий стала пандемия CoViD-19. Она не только внесла глобальные изменения в функционирование ряда отраслей, ускорила перетекание в онлайн всего, что может обойтись без физического контакта, но и серьезно пошатнула веру человечества в свою неуязвимость и способность справиться с невидимой глазу опасностью. Тема пандемии оказалась полезным предметом изучения в контексте социальной безопасности как страны в целом, так и Нижегородской области в частности. С одной стороны, болезнь представляет собой фактор ухудшения состояния отдельных индивидов; с другой – как и любая эпидемия – обуславливает введение ограничений, в корне меняющих привычные практики. Подобные навязанные сверху трансформации хотя и носят социально протективный характер, но не могут не вызывать накопления негативного заряда, потенцируемого экономическими факторами, неготовностью системы здравоохранения к столь масштабным вызовам, семейными неурядицами и отсутствием обозримых перспектив решения проблемы. В этой ситуации особую роль играет эмоциональная перцепция событий населением, которая не всегда фиксируется традиционными социологическими и психологическими методами, но играет определяющую роль в формировании установок и поведения. Все это придает проблеме изучения социальной безопасности междисциплинарный характер.

Роль эмоций в формировании общества, его структур и институтов была предметом изучения социологов и социальных психологов на протяжении долгого времени. В истории социологии это отражало смещение теоретического интереса от структуры к субъекту социального действия [1]. Феномен аффективного действия, описанный М. Вебером, являющийся примером эмоционального поведения, рассматривается как явно девиантный и обреченный на исчезновение из системы социального взаимодействия по мере возрастания рациональности его субъектов.

Классическая работа Дж. Тернера и Я. Стетс «Социология эмоций» определила место эмоций в предметной сфере социологического знания и показала их роль в процессе создания и разрушения привычных социальных структур и институтов [2]. Важной чертой социологического

взгляда на эмоции является представление об их социальной и – шире – внешней обусловленности, рассмотрение их как результата действия социокультурных, экономических и иных факторов, что стало значимым шагом на пути интеграции микро- и макросоциологического подхода к изучению общества.

Особый исследовательский интерес вызывает способность эмоций стимулировать агрессивное поведение, приводящее, по выражению Ю. Левады, к нарушению эмоционального баланса общества [3]. К числу агрессивных эмоций относят гнев, отвращение, зависть. Такие эмоции, как печаль, страх, тревога, не считаются агрессивными. Печаль трактуется как эмоция, поллярная радости, страх связан с установкой на бегство [4], тревога – с неопределенностью. Печаль близка к таким понятиям, как оптимизм/пессимизм, уверенность / неуверенность в завтрашнем дне. Страх рассматривают как адекватную реакцию на опасность, причем реальную, объективную, в отличие от тревоги, которая возникает в том случае, когда опасность скрыта и субъективна. Особое место занимает презрение, чаще всего выступающее как мотив к убийству, массовому истреблению [5]. Отметим еще раз, что эмоции понимаются нами как реактивный феномен, возникший в результате действия социально-культурного или экономического контекста.

Объективные трудности, связанные с измерением эмоциональных состояний, известны. Они заключаются в привязке к лабораторной или инструментальной базе, изменчивости настроения под влиянием внешних и внутренних процессов, возможности моделирования результатов в соответствии с ожиданиями экспериментатора. В качестве массива эмпирических данных для изучения эмоциональной перцепции проблемы CoViD-19 и сопутствующих феноменов в массовом сознании нами были выбраны паблики в наиболее популярных социальных сетях. Это обеспечило решение ряда проблем процедурного и организационного характера. Во-первых, социальные сети фиксируют и аккумулируют непосредственные, а значит, максимально аутентичные реакции пользователей на те события, которые вызывают их интерес. Во-вторых, богатый арсенал вспомогательных коммуникативных инструментов (смайликов, эмодзи), имеющих схожее толкование у представителей различных культур, позволяет сделать интерпретации эмоций более достоверными. Наконец, в-третьих, анонимный характер сетевого общения расковывает пользователей в выражении мнений и их эмоциональной окраске. Аккумуляция текстов пабликов дает возможность применить к ним и процедуры контент-анализа. Все это представляет огромный интерес для изучения информационно-эмоционального фона, на котором происходит принятие политических решений на разных уровнях.

Целью исследования стало изучение эмоционального отношения (эмоциональной тональности) к проблеме CoViD-19 и сопутствующим понятиям в социальных сетях. Для ее достижения были поставлены следующие задачи:

- анализ пабликов сетей, групп «ВКонтакте» и чатов для выявления ключевых слов и маркеров по проблеме CoViD-19;
- выделение основных категорий для анализа их эмоциональной окрашенности и наполненности;
- составление тонального словаря маркеров негативного и позитивного отношения к обозначенной проблеме и сопутствующих ей феноменов;
- определение эмоциональной тональности текстов.

Методы исследования. Для достижения цели исследования нужно дифференцировать понятия лексической тональности и тонального предложения. Эмоциональная составляющая в тексте (фрагменте) называется лексической тональностью, а ее эмоциональная оценка, выраженная в тексте, – тональностью текста (предложения). Процедура автоматического определения тональности предложения (текста) включает в себя вычленение необходимых фрагментов, которые имеют различную эмоциональную окраску по отношению к объекту. В нашем случае объектом тональности является CoViD-19, коронавирус. Для установления тональности текста требуются три фактора: субъект тональности (автор вербальной и невербальной коммуникации, например эмодзи), тональная оценка (эмоциональное отношение) и объект тональности (предмет высказывания). В работе Б. Лю представлена более развернутая структура оценочного суждения [6], состоящая из пяти взаимодействующих компонентов. К ней относят субъект высказывания, объект, аспект объекта, эмоции по поводу объекта и время, в которое было сделано высказывание.

В литературе описаны три главных метода определения тональности текста, такие как векторный анализ, поиск эмотивной лексики в тексте по составленным тональным словарям и смешанный метод, который еще называют гибридным, на основе применения нескольких методов в определенной последовательности. В нашем исследовании мы использовали смешанный метод [7].

Определение тональности фрагмента текста осуществлялось в несколько этапов. На первом был произведен поиск эмотивной лексики (лексической тональности) в тексте (состоящем из 3–5 слов) по заранее составленному нами тональному словарю с опорой на имеющиеся словари

эмоциональных слов с разбивкой на эмоции. В составлении тонального словаря принимали участие квалифицированные эксперты (психолингвист, психолог, социолог), в задачу которых входило объективно оценить выделенные в текстах маркеры, приписывая им эмоциональную окраску, используя классификацию эмоций П. Экмана. Базовые эмоции – это те, которые обнаруживаются и идентифицируются человеком, их количество варьирует в зависимости от авторов. При составлении словаря мы также опирались на работу Е.Н. Белой, в которой даны глубокий анализ концептов, описывающих базовые эмоции человека, а также их представленность предикатами, выраженными глаголами, прилагательными и существительными [8].

На втором этапе осуществлены анализ смыслового блока и поиск ключевого слова в одной из его форм. Рекомендуется начинать анализ с коротких смысловых блоков, состоящих из 3–4 слов, включая предложение с ключевым словом и 2–3 ближайших к нему словосочетания. Затем в смысловом блоке текста проведен поиск выделенных отрицательных и положительных маркеров с эмоциональной окраской, которые могут иметь отношение к ключевым словам (с возможностью категориального поиска). Далее подсчитаны частоты встречаемости вербальных положительных и отрицательных маркеров текста, выражающих эмоциональную окраску. Проанализирована и подсчитана частота встречаемости невербальных визуальных положительных и отрицательных маркеров текста (смайлов, эмодзи), являющихся элементами проверки адекватности маркерного ряда. Рассмотренные смысловые блоки получили качественно-количественную оценку как выражающие определенную эмоциональную окраску. Аналогичную эмоциональную оценку получили и ключевые слова, относящиеся к смысловому блоку. Эмоциональные оценки ключевых слов в каждой категории могут суммироваться и усредняться для анализа отдельных категорий или всей исследуемой проблематики.

Для исследования особый интерес представляет социально ориентированная составляющая эмоций. Нами даны следующие характеристики эмоций с точки зрения условного разделения их на категории агрессивных/неагрессивных, включающие в себя такие критерии, как безопасность (уверенность) / изолированность, враждебность/солидарность, стабильность/нестабильность, пессимизм/оптимизм.

Рассмотрим характеристики эмоций.

Гнев принадлежит к числу агрессивных эмоций [9, р. 6–12], характеризуется склонностью не поддерживать инициативы правительства, отсутствием доверия к власти, отторжением инициатив, недовольством, не всегда приводит к негативным действиям. Важно отметить, что чаще всего гнев не обуславливает вспышки открытой агрессии, поскольку в силу энергоемкости дает возможность лишь выпустить пар. В этом, бесспорно, заключен его функциональный характер: выражение сильных эмоций не позволяет разрушаться организму изнутри, обеспечивая выход негативной энергии, а также дает почувствовать себя субъектом действия, а не просто пассивной жертвой обстоятельств.

Презрение принадлежит к числу агрессивных эмоций [10]. Холодная, «коварная» эмоция [11] приводит к деперсонализации объекта презрения, восприятию как чего-то «недочеловеческого», может выступать как мотив к проявлению негативных действий по отношению к власти, порождает чувство ненависти. В соответствии с другой, более распространенной трактовкой, презрение характеризуется как высшая степень пренебрежения, безразличия и равнодушия. Как реакция на CoViD-19 презрение является своего рода защитной реакцией, возникшей в результате отсутствия действенных противоэпидемических мер на фоне нарастания количества инфицированных и погибших. При этом презрительное отношение служит мощным фактором формирования внутренней установки на легкое протекание болезни в случае ее неизбежности. Наконец, именно презрительная тональность сообщений отражает активность ковид-диссидентов, особенно многочисленных в первой половине 2020 г. Широкое распространение данного феномена объясняется, во-первых, популярностью конспирологического подхода к объяснению природы вируса и целей, приведших к его появлению; во-вторых, скрытой надеждой на социально-конструктивистскую природу эпидемии, чисто экономические механизмы, лежащие в ее основе и, следовательно, не представляющие реальной опасности. Совокупность этих факторов обусловила необходимость выделения данной тональности в массиве сообщений по тематике CoViD-19.

Печаль характеризуется эмоциональным упадком и пессимистическим прогнозом развития событий. В основе формирования печали в нашем случае лежат неверие в эффективность принимаемых властями действий и отсутствие внятных сроков решения проблем и возвращения к привычному жизненному укладу.

Страх связан с высоким уровнем тревожности. Испытывающие страх считают ситуацию опасной, не склонны к рациональному поведению, демонстрируют сомнения в эффективности принимаемых действий со стороны властей, что порождает пассивность и изоляцию. Особенности

эпидемиологии CoViD-19, характеризующиеся большей уязвимостью старшего поколения, формируют страх за родителей, прародителей и других лиц, за которых авторы постов чувствуют ответственность, но не имеют возможности контролировать ситуацию. Страх нарастает по мере углубления эпидемии и увеличения количества ее жертв, особенно в непосредственном окружении.

Удивление/интерес возникает в ситуации внезапности без выраженного оценочного окрашивания. Характерно желание человека понять сущность происходящего, могут подвергаться сомнению правильность, рациональность предпринимаемых шагов со стороны власти. Так, в данном случае бесспорным объектом интереса может стать информация об ужесточении или ослаблении противоэпидемических мероприятий, успехах в создании новых лекарств, вакцин и режима иммунопрофилактики. Одной из гипотез исследования является предположение об увеличении этой группы эмоций к концу 2020 г. в общей массе постов о CoViD-19.

Радость характеризуется доверием к власти, склонностью поддерживать ее инициативы; связана с чувством эмоциональной безопасности, верой в стабильность, правильность осуществляемых действий. Еще один мотив, обусловивший включение данной эмоциональной тональности в столь серьезную и местами трагическую тему, заключается в наличии миллионов выздоровевших по всей стране россиян, охотно делящихся своими историями. Их личный опыт является примером для остальных и вселяет надежду на то, что «не все потеряно».

Основные результаты. Всего было проанализировано 4 500 постов, аккумулированных с помощью открытой системы поиска данных и анализа СМИ и соцсетей в режиме онлайн «Медиа-логия». Сообщения отбирались по тематическому критерию, в основу которого положено упоминание проблемы коронавируса и релевантных ему понятий. Количественный и качественный анализ позволяет увидеть динамику представленности тематики CoViD-19 в социальных сетях и ее эмоциональную окрашенность (рисунок 1).

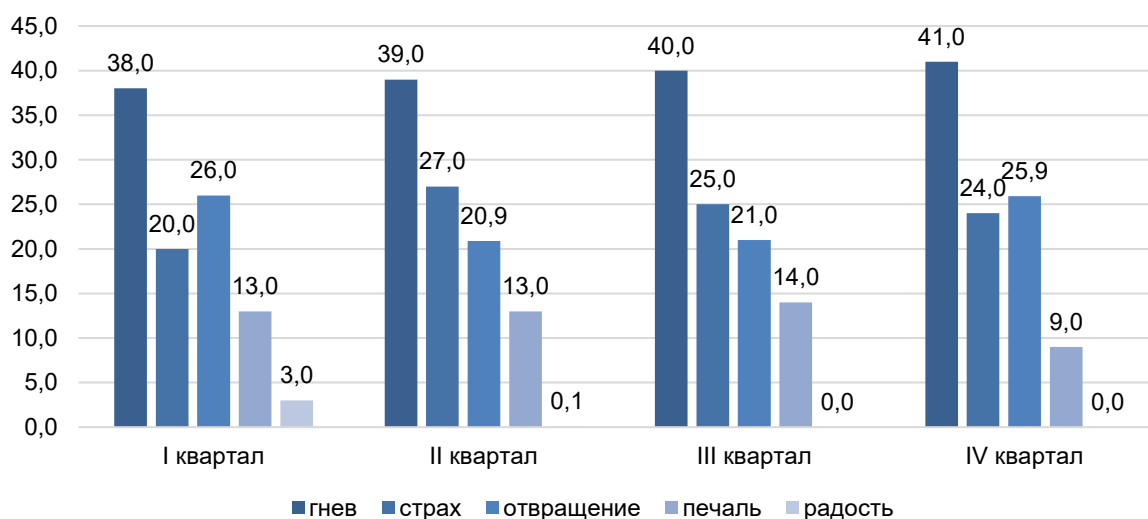


Рисунок 1 – Процентное соотношение эмоциональной оценки ключевых слов

За первый квартал 2020 г. проанализировано 95 текстовых сообщений. Чаще всего представлена эмоция гнева – 38 %. Также значительно выражена эмоция отвращения – 26 %. Страх составляет 20 %, печаль – 13, радость – 3 %.

За второй квартал 2020 г. проанализировано 615 материалов. Наиболее выражена эмоция гнева – 39,0 %, также высокие значения имеет эмоция страха – 27,0 %. Представленность эмоции отвращения снижается до 20,9 %, печали – сохраняется на том же уровне – 13,0 %. Значение радости снижается до 0,1 %.

За третий квартал проанализировано 328 текстовых сообщений. В этот период была значительно выражена эмоция гнева, ее показатель возрос до 40 %. Частота встречаемости эмоции страха снижается по сравнению с таковой во втором квартале и составляет 25 %. Эмоция отвращения сохраняется практически на том же уровне – 21 %. Увеличивается представленность печали – до 14 %. Эмоции радости не выявлено.

За четвертый квартал проанализировано 1 046 сообщений. Возрастает представленность эмоции гнева – 41,00 %, отвращения – повышается по сравнению с аналогичным значением во втором и третьем кварталах до 25,91 %. Представленность эмоции страха незначительно снижается – до 24,00 %. Также существенно сокращается встречаемость эмоции «печаль» – до 9,00 %. Радость представлена незначительно – на уровне 0,09 %.

Результаты эмоциональной оценки ключевых слов графически представлены на рисунке 2.

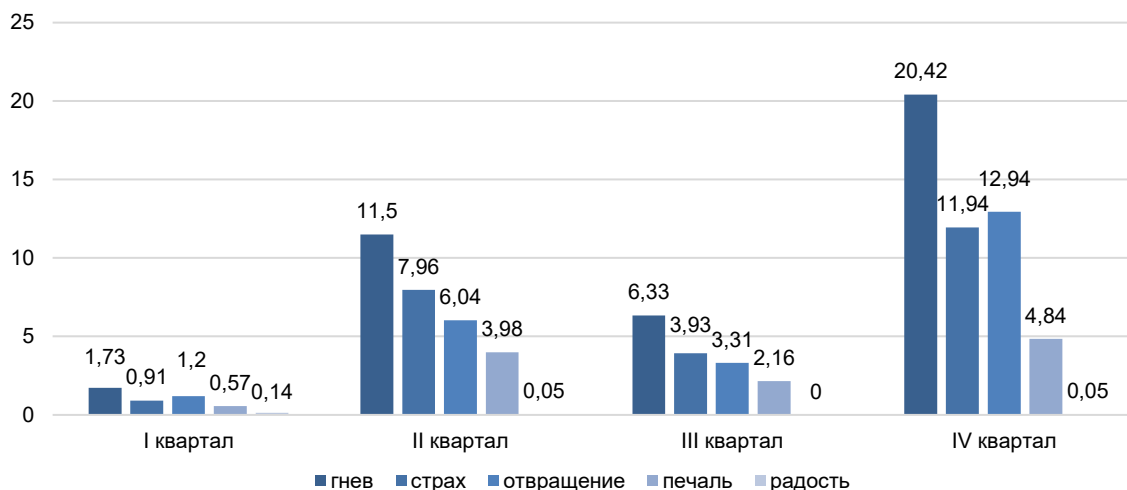


Рисунок 2 – Соотношение эмоциональной оценки ключевых слов, % от общего количества упоминаний

Анализ и обсуждение. Полученные результаты демонстрируют преобладание агрессивных эмоций, а именно гнева, страха, отвращения. Все это похоже на состояние фрустрации, острого разочарования, сопровождаемого чувством гнетущего напряжения, из-за многочисленных запретов в ситуации пандемии и отсутствия реализации целей и потребностей людей. Можно сказать, что в сложившихся условиях не удовлетворяются базовые потребности человека, по А. Маслоу. Индивид испытывает разрыв между «сегодняшним» состоянием, в котором он оказался не по своей воле, и тем референтным, в котором он хотел бы находиться, т. е. оказался фрустрированным из-за депривации, угрожающей его жизненным целям, защитным системам, препятствует его самоактуализации.

Известно, что фрустрация порождает агрессию, имеет свойство аккумулироваться и может привести к взрыву даже из-за незначительного повода или причины. Отсюда можно прогнозировать возрастание агрессивности людей, вспышки насилия, разрушительного поведения.

Частота встречаемости гнева и ее значение возрастает в каждом квартале, что может свидетельствовать о гипертрофированном ощущении угрозы, состоянии недовольства, отсутствии доверия к принимаемым мерам со стороны властей. Эмоции страха и отвращения/презрения представлены на среднем уровне, частота их встречаемости одинакова или меняется незначительно в течение года. Данные респонденты испытывают тревогу из-за изолированности, их не покидает чувство опасности, они склонны к сомнению и разочарованию относительно предпринимаемых действий власти. Менее выражена эмоция печали, частота ее встречаемости снижается к концу года. Эмоция радости практически не представлена в исследуемых материалах.

Данные результаты представляют интерес не только с содержательной точки зрения, но и с количественной. Прежде всего необходимо отметить снижение сетевой активности обсуждения проблематики CoViD-19 в третьем квартале 2020 г., что связано с двумя основными причинами. Прежде всего это обусловлено откатом первой волны пандемии и уменьшением официальных показателей инфицирования до минимальных значений, зарегистрированных 23–25 августа. Кроме того, на третий квартал пришелся пик отпускного сезона и снижения вообще какой бы то ни было активности. Проблематика CoViD-19 перестала быть главной новостной повесткой. С сожалением отметим, что активизация внутрироссийской и международной мобильности в этот период в совокупности с ослаблением противоэпидемических мероприятий стала причиной значительного увеличения уровня заболеваемости, превысившего психологический порог в 10 000 новых случаев уже в первую неделю октября.

Это не могло не отразиться на сетевой активности и ее характеристиках. Данные показывают вполне объяснимое преобладание агрессивных эмоций, а именно гнева, страха, отвращения. Частота встречаемости гнева и ее значение существенно возрастают по сравнению с цифрами первого квартала, что может свидетельствовать о состоянии недовольства, отсутствии доверия к принимаемым мерам. Эмоции страха и отвращения/презрения представлены на среднем уровне, и частота их встречаемости одинакова или меняется незначительно в течение года. Авторы постов испытывают тревогу из-за изолированности, их не покидает чувство опасности, они склонны к сомнению в эффективности предпринимаемых действий. Менее выражена эмоция печали, частота ее встречаемости снижается к концу года. Эмоция радости в исследуемых материалах практически не представлена.

Полученные результаты легко поддаются объяснению. Социально-экономические последствия эпидемии, а в сущности противоэпидемических мероприятий (социальной изоляции, локдауна, масочного режима), вызвали настоящий шок, отчего именно *гнев* оказался доминирующей эмоцией, окрашивающей сетевую активность на протяжении всего периода наблюдений. Важно отметить изменение количественной представленности *страха* в структуре эмоционального фона. Существенное возрастание его значений во втором квартале 2020 г. связано с нарастающим пониманием опасности новой болезни, уменьшением количества ковид-диссидентов, а также появлением заболевших и умерших от этого заболевания в ближайшем окружении большей части нижегородцев. Вирус перестал быть китайской «страшилкой» из телевизора. Другой важный момент – усиление эмоции *отвращения* в последнем квартале. Данное изменение обусловлено усталостью от крайне высоких цифр ежедневного прироста заболевших и жертв, приближением зимы и негативными ожиданиями «традиционных» эпидемий респираторных заболеваний, способных усугубить и статистику по CoViD-19.

Следующим шагом выступает дифференцированный анализ данных в контексте социально-демографических, экономических и иных характеристик территории, однако это должно стать темой следующей статьи.

Заключение. Необходимо отметить два важных момента. Прежде всего нужно обратить внимание на важность изучения неструктурированных данных, к числу которых относятся и текстовые массивы пабликов социальных сетей. Несмотря на очевидные недостатки – бессодержательность, излишнюю эмоциональность, реактивность и нерефлексивность, они несут в себе огромный информационный потенциал, раскрытие которого является отдельной научной проблемой. Второй момент касается методической универсальности предложенной технологии анализа этих неструктурированных данных, что делает ее важным инструментом решения задач социальной безопасности на всех уровнях социального управления.

Ссылки:

1. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль. СПб.; М., 2002. 510 с. ; Блумер Г. Коллективное поведение // Американская социологическая мысль. М., 1996. С. 166–212 ; Вебер М. Основные социологические понятия / пер. с нем. М.И. Левиной // Избранные произведения. М., 1990. С. 602–643.
2. Turner J.H., Stets J.E. The Sociology of Emotions. Cambridge, 2005. 349 p.
3. Левада Ю. Проблема эмоционального баланса общества // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2000. № 2 (46). С. 7–16.
4. Берковиц Л. Указ. соч.
5. Изард К. Психология эмоций. М.; Харьков; Минск, 1999. 464 с.
6. Liu B. Sentiment Analysis and Opinion Mining // Synthesis Lectures on Human Language Technologies. 2012. Vol. 5, no. 1. P. 1–167. <https://doi.org/10.2200/S00416ED1V01Y201204HLT016>.
7. Ермаков С.А., Ермакова Л.М. Методы оценки эмоциональной окраски текста // Вестник Пермского университета. Сер.: Математика. Механика. Информатика. 2012. № 1 (9). С. 85–90.
8. Белая Е.Н. Теоретические основы исследования языковой и речевых репрезентаций базовых эмоций человека : дис. ... канд. пед. наук. Омск, 2006. 211 с.
9. Lazarus R.S. Emotion and Adaptation. N. Y., 1991. 576 p.
10. Ibid. P. 6–12. Изард К. Указ. соч.

Редактор: Тюлюкова Мария Олеговна
Переводчик: Кочетова Дарья Андреевна