

<https://doi.org/10.30853/filnauki.2018-5-1.11>

Бредихина Юлия Игоревна, Сидоренко Станислав Геннадьевич

ОСНОВНЫЕ КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИНТЕРНЕТ-ОПОСРЕДОВАННОЙ КОММУНИКАЦИИ В РАБОТЕ СЛУЖБ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

В данной статье рассматриваются главные коммуникативно-прагматические характеристики онлайн-опосредованного пограничного типа дискурса социальной работы. Авторы, основываясь на примарности реализации адекватного перлокутивного эффекта, анализируют как уже известные, так и выявленные в рамках исследования (технический канал и возможность/доступность) факторы обеспечения эффективности. Главными чертами, обеспечивающими сохранение доминанты иллокутивной цели агента и адекватный ей перлокутивный эффект, признаются: институциональность, информативность, дистанцированность, эзотеричность и прямая и обратная рефлексивность.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2018/5-1/11.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2018. № 5(83). Ч. 1. С. 59-63. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2018/5-1/

© **Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

УДК 81'33

Дата поступления рукописи: 19.02.2018

<https://doi.org/10.30853/filnauki.2018-5-1.11>

В данной статье рассматриваются главные коммуникативно-прагматические характеристики онлайн-опосредованного пограничного типа дискурса социальной работы. Авторы, основываясь на примарности реализации адекватного перлокутивного эффекта, анализируют как уже известные, так и выявленные в рамках исследования (технический канал и возможность/доступность) факторы обеспечения эффективности. Главными чертами, обеспечивающими сохранение доминанты иллокутивной цели агента и адекватный ей перлокутивный эффект, признаются: институциональность, информативность, дистанционность, эзотеричность и прямая и обратная рефлексивность.

Ключевые слова и фразы: дискурс социальной работы; коммуникативно-прагматические характеристики; конвенциональность; дистантная онлайн-коммуникация; перлокутивный эффект.

Бредихина Юлия Игоревна

Комитет труда и социальной защиты населения администрации г. Ставрополя
bredichinajulia@yandex.ru

Сидоренко Станислав Геннадьевич, к. филол. н., доцент
Северо-Кавказский федеральный университет, г. Ставрополь
samuels@mail.ru

ОСНОВНЫЕ КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИНТЕРНЕТ-ОПОСРЕДОВАННОЙ КОММУНИКАЦИИ В РАБОТЕ СЛУЖБ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

На сегодняшний день в рамках информатизации современного общества коммуникация в сфере социальной работы также претерпевает серьезные трансформации, и уже многие государственные службы, обеспечивающие социальную защиту населения, предлагают заявителям различные платформы, в основном в процессе оформления заявки и представления пакета документов, по дистанционному получению услуг. Изучение коммуникативно-прагматической специфики коммуникации в различных видах институционального дискурса имеет довольно давнюю традицию (политическая коммуникация (А. П. Чудинов), маркетинговая и рекламная коммуникация (М. Тейлард), пенитенциарный дискурс (А. Мэйр)), но данные исследования базируются исключительно на материале личного общения агента (в нашем случае – работника социальной службы) и клиента (в нашем случае – заявителя). Прагматическая эффективность институциональной или пограничной коммуникации в рамках интернет-пространства до настоящего времени не подвергалась анализу, что обуславливает насущную необходимость проведения подобных исследований. Актуальным представляется и рассмотрение базовых критериевых характеристик онлайн-опосредованного пограничного дискурса, поскольку введение в практику анализа некоторых дополнительных переменных (дистанционность и прямая и обратная рефлексия) позволит более точно описать средства обеспечения соответствия перлокутивного эффекта иллокутивной цели. В данной работе мы рассмотрим базовые факторы и принципы реализации адекватного перлокутивного эффекта (т.е. представления от заявителя необходимого пакета документов в соответствующем нормам оформлении) при опосредованном онлайн-общении агента и клиента. Научная новизна исследования заключается в выявлении и анализе конститутивных признаков речевых актов на начальном этапе инкоативно-формально-институционального общения в рамках коммуникативных действий, реализуемых в дискурсе социальной работы.

Прежде всего, необходимо подчеркнуть, что базовые факторы обеспечения эффективности коммуникации (адресант, адресат, сообщение, код, контекст и контакт) не изменяются, но дополняются некоторыми элементами, априорную функциональную адекватность самой коммуникативной ситуации данных элементов мы предполагаем. Этими элементами выступают: канал передачи сообщения и возможность/доступность непрерывного, определенного нормами и внутренними положениями и инструкциями общения (техническая исправность канала, обеспеченность клиента и агента средствами связи и доступом к платформе, информированность агентов и клиентов о наличии подобной возможности и порядке её реализации и т.п.).

В аспекте реализации коммуникативных действий дискурса социальной работы, прежде всего на этапе инкоативно-формально-институционального уровня введения в проблему, которую необходимо решить в объективной реальности, инициирующем общении и эксплицирующем социально-ритуальные взаимоотношения, реализуются специфические конститутивные признаки таких речевых действий, как «обращение», «заявление» и т.д.:

1. Осознание «клиентом» – инициатором первичного обращения в социальные службы каких-либо фактов несоответствия собственных представлений относительно реализации или ущемления собственных прав со стороны государственных органов, служб административного управления и т.п.; или же информирование агента о своем «бедственном» положении как причине подачи заявления на получение услуги по предоставлению льгот или компенсаций, обеспечения особого порядка обращения и т.д.

2. Реализация интенциональной цели по информированию соответствующих органов или служб о факте данного осознания в рамках интерпретации сложившейся ситуации в собственной рефлексивной реальности

с изложением аргументов, являющихся адекватными ситуации семиозиса в концептуально-валерной системе клиента, и параллельное разъяснение положения дел по рассматриваемому вопросу.

3. Интенциональность эмоциогенного речевого акта с целью достижения соответствующего перлокутивного эффекта (пробудить личную заинтересованность сотрудников в исполнении просьбы, вызвать сочувствие и т.п.) и попытка привязки этого эмоциогенного фактора к иллокутивной цели высказывания (реализация манипулятивного воздействия и смещения акцентов в управлении дальнейшей коммуникацией) [11].

4. При этом намеренную конфликтогенность подобных речевых действий можно охарактеризовать как некую сопутствующую интенцию, что находит свою реализацию в фатике – привлечении внимания сотрудников социальных служб (если такая возможность предусмотрена свободной формой подачи заявления или же форматом общения в электронной переписке с государственными органами, что может иметь место в формате «открытого письма»). Эта ситуация ошибочного восприятия конфликтогенов в качестве синтонов присутствует в рамках дефектного усвоения модели получения особого статуса и реализуется посредством различных стратегий (угрозы, конфронтации, мнимого повышения статуса и т.п.).

5. Интенсификация и актуализация иллокутивных целей при помощи неоднократного повторения и подчеркивания аксиологического компонента, а также упоминания конкретных фактов сложившейся ситуации в эмоциогенном представлении, что вызывает предельную эмотивизацию текста и часто служит причиной отклонения заявки, т.е. приводит к коммуникативному сбоя и рассогласованию иллокутивных целей и перлокутивного эффекта.

В условиях наличия и ситуативно-обусловленного функционирования этих факторов в действие вступают специфические коммуникативно-прагматические характеристики пограничного опосредованного дистантного дискурса социальной работы, которые представляют собой следующую иерархию (в порядке релевантности обеспечения адекватного перлокутивного эффекта):

Институциональность. Дискурс социальной работы осуществляется в рамках функционирования государственных институтов, обеспечивающих социальную поддержку и защиту населения, к которым относятся министерства, комитеты и отделы администрации. Институциональность данного пограничного вида дискурса проявляется в наборе типичных для социальной сферы коммуникативных ситуаций, интенций и обусловленных ими речевых стратегий [7, р. 164]. В отличие от непосредственного статусно-ориентированного общения, интернет-опосредованное подвержено гораздо большему контролю со стороны третьего дистантного коммуниканта (института социальной работы), а значит и ситуации общения в нем более стереотипизированы (во многом благодаря четко выстроенному алгоритму представления заявки, продиктованному соответствующим программным обеспечением и платформой). Например, описание порядка подачи заявления на странице служб социальной поддержки [1]:



ЖДУТ ПОМОЩИ ¹² НАШИ ПРОЕКТЫ КАК ПОЛУЧИТЬ ПОМОЩЬ НОВОСТИ M

Шаги по получению благотворительной помощи в Благотворительном фонде "БФР"

Шаг 1. Проверьте соответствие вашего запроса возможностям "БФР"

Убедитесь, что необходимая вам благотворительная помощь соответствует одному из четырех направлений Благотворительного фонда России "БФР": помощь в болезни, социальная помощь, помощь животным и помощь жертвам трагедии. Если ваша проблема более специфическая, мы все равно готовы оказать консультацию и помочь найти решение, свяжитесь с нами.

Шаг 2. Проверьте соответствие вашего запроса Условиям оказания помощи

Убедитесь, что вы согласны с Условиями оказания благотворительной помощи через Благотворительный фонд России "БФР". Благотворительная деятельность строго регламентирована нормативными актами Российской Федерации. Добровольцы-координаторы Благотворительного фонда России "БФР" представляя интересы Жертвователей должны убедиться в обоснованности каждого запроса на финансовую поддержку.

Шаг 3. Подайте заявку на соискание Помощи

Подайте заявку о соискании помощи через Благотворительный фонд России "БФР". В ней запрашивается основная информация. В дальнейшем добровольцы-координаторы "БФР" могут попросить предоставить дополнительные документы или данные.

Шаг 4. Утвердите План и Сумму Помощи совместно со специалистом

В рамках первой консультации с социальным работником, сотрудничающим с Благотворительным фондом России "БФР", будет детально изучена ситуация, в которой необходимо помочь, и намечен план по ее решению. Даже если Соискатель помощи не имеет предписаний от

Рисунок 1

Так, на примере Рисунка 1 видно, что алгоритмы действий как клиента, так и агента четко прописаны (без выполнения каждого из шагов коммуникативного действия невозможен переход к следующему этапу формирования заявки). Описание внутренних элементов каждого из этапов дает клиенту ощущение мнимого повышения степени управления дискурсом и реализует принцип активной включенности в коммуникацию, кроме того оговариваются условия дополнительных консультаций и порядок рассмотрения заявки, сама же форма заявки с обязательными для заполнения полями исключает возможность смены кода на бытийный вид персонального общения, например [Там же]:

Рисунок 2

Таким образом, в социально-ориентированной онлайн-коммуникации в большей степени реализуются и поддерживаются нормы и обычаи социально-культурного поведения, что соответствует социально-ритуальному виду институционального типа. Именно данный механизм можно отнести к процедурным факторам обеспечения институциональности, он «во многих аспектах характеризует ориентацию на совместные или односторонние решения» [3, с. 79].

Информативность. Большинство исследователей пограничных видов дискурса подчеркивают преобладание в такого рода коммуникации (например, политической, рекламной и т.п.) концептуально-валерных аспектов над фактуально-информативными, аксиологических элементов реализации перлокутивного эффекта над собственно информированием [6; 9]. В подобных условиях реализация определенного (желаемого) воздействия, адекватной иллюкуции, будет определяться степенью «понимания и вживания в мир смыслов, бытующий и создающий собой ткань рефлексивной и текстовой реальности» [2, с. 123]. Возникает вопрос о возможности реализации общих установок на информативность в ситуации лично-ориентированной коммуникации (с собственными фоновыми знаниями и учетом возможного незнания клиентом алгоритма представления информации: порядка, структуры, кодов, тезауруса общения и т.п.). Здесь критериями информативности становятся стереотипизированность подачи, адекватность и уместность в подаче информации [5, с. 218], что осуществляется благодаря многочисленным ссылкам и заголовочным пояснениям в форме заполнения заявки. Например, как показано в гипертекстовых ссылках [1]:

Ответы на вопросы

1. Может ли Благотворительный фонд "БФР" предоставить контакты нуждающихся третьим лицам?

Благотворительный фонд "БФР" не имеет права предоставить личные контакты нуждающихся третьим лицам. И на это есть несколько причин:

- Закон запрещает распространение личной информации о человеке без его согласия. Благотворительный фонд "БФР" не получает такого согласия от людей, которым оказывает помощь, а значит не имеет права предоставлять такие данные.
- Благотворительный фонд "БФР" не может гарантировать безопасность нуждающихся от людей с недобросовестными намерениями. Так как нуждающиеся, попавшие в тяжелую ситуацию, являются очень уязвимыми к негативному влиянию и проявлению, а Благотворительный фонд "БФР" не имеет возможности проверить, кто запрашивает личные данные нуждающегося, то ради безопасности нуждающихся не может предоставлять подобную информацию.
- Благотворительный фонд "БФР" оберегает покой и порядок нуждающихся. Нуждающийся, попавший в тяжелую ситуацию, находится в очень большом психическом напряжении. И, если ему будут ежедневно звонить сотни людей с различными советами, желаниями, а часто и с осуждениями, то это может сильно повлиять на его психическое состояние и здоровье.

2. Можно ли передать денежную или вещевую помощь напрямую нуждающемуся?

3. Что происходит с оставшимися после оказания помощи пожертвованиями?

4. Как происходит оказание помощи? Передаются ли деньги нуждающимся или для них закупается и оплачивается все необходимое?

5. Кто может рассчитывать на оказание помощи?

Рисунок 3

Онлайн-опосредованная коммуникация в социальной работе достаточно многогранна и в зависимости от экстралингвистической ситуации ориентируется как на реализацию принципа информативности (нормативная база данных, рубрика *frequently asked questions* (наиболее часто задаваемые вопросы) и т.д.) в рамках ввода изменений и трансляции среди новых членов сообщества клиентов правил и норм общения на конкретной платформе, так и на реализацию фатики (чаще всего посредством параграфемных элементов). В подобной ситуации на первый план выступает не фактологическая информация, а скорее совпадение интенций и прогностических стратегий агентов и клиентов, что обеспечивает единую систему «описания общей коммуникативно-эмотивной ситуации» при «максимальной экономии языковых средств и одновременной информационно-эмотивной насыщенности» [3, с. 80].

Дистанцированность. Данный принцип всегда реализуется в онлайн-коммуникации посредством её опосредованного характера, физической «отдаленности» агента (работника государственных органов), хронологической дистантности реакции на сообщения, а также в монополии на новую информацию (знание правового и нормативного обеспечения процесса приёма, продвижения и удовлетворения заявки агентом). Однако в современных условиях свободного доступа к информации нормативного характера, а также трансляции её в СМИ клиент может уменьшить дистанцию посредством отслеживания изменений в законодательстве и предварительного ознакомления с нормами подачи заявления в соответствующих рубриках на сайтах ведомств, обеспечивающих социальную поддержку, как это показано на Рисунке 4 [1]:

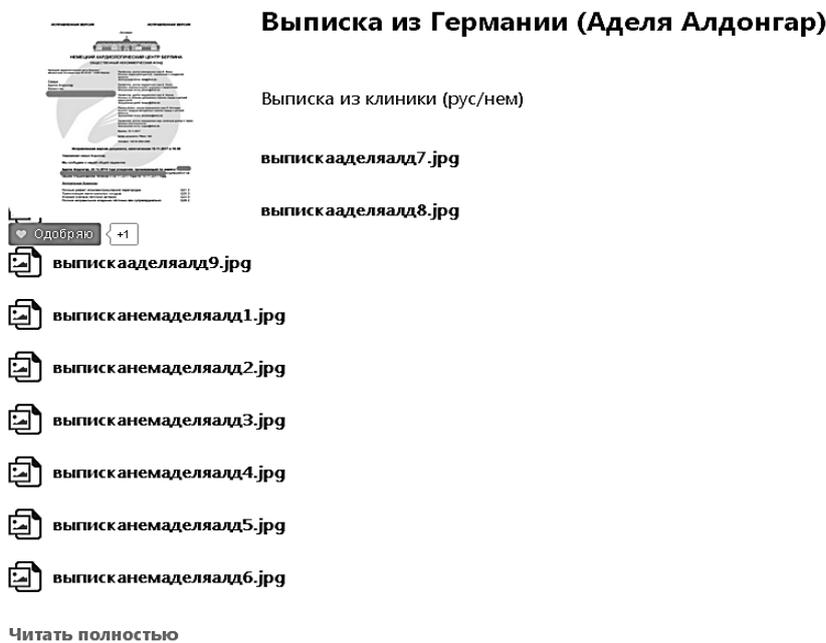


Рисунок 4

Предоставление в открытом доступе всех отчетных и нормативных документов позволяет клиенту снизить степень дистанцированности и эзотеричности, а также повысить степень доступа к управлению дискурсом, однако это требует от заявителя достаточно серьезных рефлексивных усилий. Подобным образом может происходить ослабление символичности власти [8, р. 40] и «смена вектора развития институционального дискурса и порождение единой степени доступа к регулированию коммуникации» [3, с. 80].

Эзотеричность. Дискурс социальной работы в своей институциональной части и в рамках реализации степени доступа (со стороны агента) характеризуется повышенным уровнем эзотеричности, который достигается посредством использования реминисценций к нормативным актам и внутренним циркулярам, априорно не знакомым клиенту. Данный фактор привносит особый оттенок ритуализации в рассматриваемый дискурс, и, как указывают А. Мэйр (А. Maup), Д. Макин (D. Machin), Т. Бастов (Т. Bastow), Г. Абуно (G. Abousnougа), подобная ритуализация может рассматриваться в качестве одной из норм общения в рамках именно институционального компонента общения в том или ином сообществе [10, р. 14]. Реальный смысл данных элементов высказывания доступен пониманию только ограниченного круга лиц. Однако поскольку данный пограничный вид дискурса все же ориентирован на аудиторию усредненного реципиента и существует возможность обратной связи в рамках запросов разъяснений по проблеме, язык социальной практики зачастую лишается свойств тайноречия. Но остается и другой аспект сохранения эзотеричности на прагматическом уровне, например, умалчивание или ограничение информации с целью сохранения за собой приоритета доступа к управлению развитием дискурса [4, с. 24].

Прямая и обратная рефлексивность. Однако, на наш взгляд, интернет-опосредованный дискурс социальной работы характеризуется также рядом дополнительных специфических для данного вида коммуникации признаков. Связано это с тем фактом, что онлайн-текст размещения заявки и дальнейшего общения в официальной электронной переписке ориентирован не только на реципиента, но и на самого продуцента, которому важно дать четкие рекомендации по поводу исполнения норм и порядка подачи заявки, т.е. понять и нивелировать типичные ошибки или же дефектное понимание реципиента, а значит учесть как прямую, так и обратную рефлексивность, «особенности индивидуального восприятия, колорита, равно как и несоответствия в концептуально-валерной системе» [3, с. 79]. С другой стороны, прагматический потенциал клиента может превалировать на этапе электронной переписки, когда порядок общения уже не так ограничен алгоритмом внесения требуемой информации, здесь заявитель уже имеет возможность, используя определенные дискурсивные тактики (умалчивания, уступки, сдвиг-хода и контраст-хода), влиять на направление развития дальнейшей коммуникации.

Несмотря на тот факт, что сотрудники социальной службы обязаны эксплицировать непредвзятое и объективное видение ситуации и содействовать разрешению проблемы заявителя, они иногда косвенно, а иногда и непосредственно прибегают к манипулятивным тактикам (наиболее часто используются тактики на понижение: обвинение, анализ – «минус», режэ – угроза возможными санкциями), в рамках оценки качества поданного заявления, соответствия его нормам и т.п. Эти и другие приемы призваны сохранить доминантное положение иллокутивной цели агента.

В заключение необходимо отметить, что дискурс социальной защиты населения в пространстве интернет-опосредованной коммуникации, в полной мере реализуя все речевые акты пограничного вида дискурса, характеризуется некоторыми специфическими коммуникативно-прагматическими особенностями, позволяющими реализовать адекватный иллокутивной цели (формирование соответствующей нормам и требованиям заявки) перлокутивный эффект. Данными характеристиками являются: институциональность, информативность, дистанцированность, эзотеричность и прямая и обратная рефлексивность. Коммуникация в работе служб социальной защиты населения расширяет сферы реализации посредством перехода из пространства реального общения в дискурс виртуальный, становясь еще одной широкой платформой для реализации взаимоотношений личности и государства и отражения в коммуникации властных отношений.

Список источников

1. **Благотворительный фонд «БФР»** [Электронный ресурс]. URL: <https://fondrossii.ru/help> (дата обращения: 15.02.2018).
2. **Бредихин С. Н., Аликаев Р. С.** Стратегии усмотрения и распределения смысловых конструктов в аспекте понижения и вживания // Вопросы когнитивной лингвистики. 2016. № 2 (47). С. 123-128.
3. **Бредихин С. Н., Бредихина Ю. И.** Способы экспликации степени доступа к управлению институциональным дискурсом посредством устойчивых выражений // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2017. № 6 (72). Ч. 2. С. 78-81.
4. **Водак Р.** Язык. Дискурс. Политика / пер. с англ. и нем. В. И. Карасика, Н. Н. Трошиной. Волгоград: Перемена, 1997. 139 с.
5. **Клюев Е. В.** Фатика как предмет дискуссии // Поэтика. Стилистика. Язык и культура. Памяти Т. Г. Винокур: сб. статей. М.: Наука, 1996. С. 212-220.
6. **Шаховский В. И.** Интертекстуальный минимум как средство успешной коммуникации // Языковая личность: система, нормы, стиль: тезисы докладов науч. конф. Волгоград: Перемена, 1998. С. 120-121.
7. **Agar M.** Institutional Discourse // Text. 1985. № 5 (3). P. 147-168.
8. **Gronbeck B. E.** The Presidency in the Age of Secondary Orality // Beyond the Rhetorical Presidency. College Station: Texas A&M Univ. Press, 1996. P. 30-49.
9. **Hacker P. M. S.** Wittgenstein's place in twentieth-century analytic philosophy. Oxford: Blackwell, 1996. 368 p.
10. **Mayr A., Machin D., Bastow T., Abousnougа G.** Language and Power: An Introduction to Institutional Discourse. N. Y.: Continuum International Publishing Group, 2008. 204 p.
11. **Taillard M.** Persuasive Communication: the Case of Marketing // Working Papers in Linguistics. 2000. № 12. P. 145-174.

BASIC COMMUNICATIVE AND PRAGMATIC CHARACTERISTICS OF MEDIATED INTERNET COMMUNICATION USED BY SOCIAL PROTECTION AGENCIES

Bredikhina Yuliya Igorevna

*Committee on Labour and Social Protection of the Population of Stavropol City Administration
bredichinajulia@yandex.ru*

Sidorenko Stanislav Gennad'evich, Ph. D. in Philology, Associate Professor
*North Caucasus Federal University, Stavropol
samuels@mail.ru*

The article examines the basic communicative and pragmatic characteristics of mediated marginal Internet discourse of social work. Relying on the fact that it's easy to achieve an adequate perlocutive effect, the authors analyze both known and identified within the study (technical channel and availability) factors to secure the efficiency. According to the researchers, the basic features helping to preserve the dominant of the agent's illocutive purpose and the appropriate perlocutive effect are the following: institutionality, informativeness, distance, esotericity and direct and reverse reflectivity.

Key words and phrases: discourse of social work; communicative and pragmatic characteristics; conventionality; distant on-line communication; perlocutive effect.