

На правах рукописи



БРЕДИХИНА Юлия Игоревна

**КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ ГИБРИДНЫМ
ДИСКУРСОМ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание учёной степени
кандидата филологических наук

Специальность 5.9.8. Теоретическая, прикладная и сравнительно-
сопоставительная лингвистика

Майкоп – 2025

Работа выполнена в государственном бюджетном образовательном учреждении
высшего образования
«Ставропольский государственный педагогический институт»

**Научный
руководитель** **Борисова Татьяна Григорьевна**
доктор филологических наук, профессор

**Официальные
оппоненты** **Слышкин Геннадий Геннадьевич**
доктор филологических наук, профессор,
ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте Российской
Федерации», заведующий научно-исследовательской
лабораторией «Лингвобезопасность и психология
информационного воздействия»

Ширяева Татьяна Александровна
доктор филологических наук, профессор,
ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет»,
директор института подготовки кадров высшей
квалификации, заведующий кафедрой английского языка и
профессиональной коммуникации

**Ведущая
организация** ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»,
г. Краснодар

Защита состоится «05» декабря 2025 г. в 10:00 часов на заседании
диссертационного совета 24.2.267.03 в ФГБОУ ВО «Адыгейский
государственный университет» по адресу: 385000, Республика Адыгея, г.
Майкоп, ул. Первомайская, 208, конференц-зал.

С текстом диссертации можно ознакомиться в научной библиотеке ФГБОУ
ВО «Адыгейский государственный университет» по адресу: 385000, Республика
Адыгея, г. Майкоп, ул. Пионерская, 260, и на сайте университета
<https://www.adygnet.ru/nauka/aspirantura-doktorantura-dissertatsionnye-sovety/dissertation/7253/>.

Автореферат разослан «___» октября 2025 г.

Ученый секретарь диссертационного совета
кандидат филологических наук, доцент



Е. А. Богданова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Настоящее диссертационное исследование посвящено комплексному анализу стратегий, тактик и способов управления гибридным дискурсом социальной работы по защите населения. Современные направления коммуникативной и когнитивной лингвистики и дискурсологии актуализируют множество речевых практик в рамках различных подходов: психоэмоционального, социолингвистического, герменевтического, функционально-прагматического, структурного и т.д. По меткому замечанию В. И. Карасика, комплексное системное изучение речевых практик влияния на трансформацию и закрепление новых компонентов областей ценностно-ориентационной системы, диктующих формы выражения наиболее значимых моментов пространств целеполагания каждого из участников коммуникации, обуславливает введение в сферу дискурсологии теорий коррелирующих областей знания: теорий языковой личности, концептов, значимостей, речевых актов и др. [Карасик, 2010, с. 4].

В то же время происходит существенное «овнешествление» лингвистического анализа на основе расширения границ объекта исследования и включения в широкий круг факторов влияния как собственно языковых, так и пара- и экстралингвистических сопутствующих феноменов [Винокур, 1993, с. 5].

Приоритетом дискурсивной и когнитивно-коммуникативной направленности исследования продиктован ключевой постулат о выделении гибридных видов большинства современных дискурсивных практик. При этом гибридизация предполагает не только смешение «дискурс-основ и интегральных компонентов (хронотоп, стратегии, тематика, формулы)» [Солопова, Наумова, 2018, с. 20], но и конвергенцию маркеров институциональности и персональности (статусно-опосредованного и индивидуально-непосредственного взаимодействия). Именно анализ стратегий, тактик и приемов постоянного переключения закрепленных (конвенциональных) и ситуативных (индивидуальных и эпизодических) компонентов кодирования доминантной иллокуции позволяет четко определить место дискурса социальной работы на пересечении сфер социально-ритуального вида институционального типа и бытийного вида личностно ориентированного типа [Бредихина, 2017, с. 88].

В диссертационном исследовании осуществляется комплексный коммуникативно-прагматический и дискурсивно-модусный анализ факторов, условий и средств получения и сохранения степени доступа к управлению гибридным институциональным дискурсом социальной работы. Последовательное выражение актуальных коммуникативных ролей в гибридных дискурсивных практиках основывается на принципе тройственного взаимодействия участников (агента и клиента с обязательным опосредованием в нормативном и регулятивном аспектах третичным агентом – институтом социальной службы). Персонально-ориентированные компоненты внедряются в институциональную коммуникацию в случае необходимости «перехвата» инициативы по управлению развитием дискурса или же обеспечению сохранения влияния. Исследование подобного типа

коммуникации в современной дискурсологии весьма актуально, однако системного рассмотрения исходных факторов и способов смены степени влияния в настоящее время не представлено.

Актуальность работы определяется неснижающимся интересом к проблемам определения прескриптивного (традиционного негласного) и инскриптивного (зафиксированного в виде письменных рекомендаций, актов, законов и т.д.) аспектов регулирования институциональных дискурсов, что объясняется возрастающей ролью институтов социальной защиты населения и обеспечения действенности социальных программ в современном гражданском обществе. В. И. Карасик в своих фундаментальных исследованиях по классификации дискурсов не заостряет внимание на проникновении бытовых и бытийных компонентов, не разрушающих институциональность социально значимого дискурса [Карасик, 1991, 2000]. Среди зарубежных исследований выражения статусных отношений в аспекте влияния на векторы развития коммуникации можно выделить работы Т. А. ван Дейка [Dijk, 1994, 2006], в которых также не упоминается возможность «несанкционированного», прескриптивно не предусмотренного доступа к управлению дискурсом. Значимым для современных дискурсологических исследований представляется также выявление и описание потенциала актуальных и социальных ролей и статусов участников коммуникации в рамках «завладения» дискурсивной инициативой.

Степень разработанности проблемы. Вопросы экспликации актуальных ролей, их смены и реализации доступа к управлению развитием коммуникации в рамках демонстрации социального статуса рассматривались в работах как зарубежных, так и отечественных исследователей. Например, известный представитель социального направления дискурс-анализа Т. А. ван Дейк в своей работе «Social Cognition, Social Power and Social Discourse» (1988) проанализировал различные механизмы комбинирования стратегий и тактик смены актуальных ролей в институциональных типах дискурсивного взаимодействия. В труде «Discourse, Power and Access» (1996) он рассматривает дискурсивные возможности обеспечения доступа к трансляции властных отношений и, наоборот, реальную обеспеченность социальной значимости во влиянии на дискурс. С другой стороны, один из ведущих ученых ланкастерской лингвистической школы Н. Фэркло в исследовании «Language and Power» (2001), используя критический дискурс-анализ, убедительно демонстрирует необходимость включения в трехмерную модель дискурса элементов ценностно-ориентационного пространства и области целеполагания класса агентов институциональной коммуникации, которые и определяют приемы экспликации их статуса, а также доказывает исходную провокативность (конфликтность) доминантных целей агентов и клиентов.

В трудах отечественного дискурсолога В. И. Карасика находит освещение не только специфика и критериальные признаки различных типов дискурса, но и этнокультурные аспекты трансляции властных отношений [Карасик, 2000 б], способы и приемы интенсификации иллюкативной цели в рамках психоэмоционального воздействия [Карасик, 2023]. В современных работах постулируется

полидискурсивный характер социально значимой коммуникации; так, В. И. Карасик и Г. Г. Слышкин указывают на «размывание институциональности <...>, распространение гибридных интердискурсивных образований и слияние личностного и институционального общения» [Карасик, Слышкин, 2021, с. 14], что в итоге приводит к появлению новых специфических ритуализированных актов осуществления «захвата» управления развитием дискурсивного взаимодействия.

Известный американский психосоциолог и исследователь механизмов и форм социальной интеракции в условиях несовпадения иллюзий Б. Х. Рейвен в одной из своих статей «The Bases of Power and the Power Interaction Model of Interpersonal Influence» (Raven, 2008) предлагает алгоритм межличностного взаимодействия и манипуляции сознанием класса клиентов со стороны класса агентов, реализующих функции властных институтов. При этом интенсивность воздействия и контроля над развитием дискурса прямо пропорциональна социальной и обратно пропорциональна актуальной роли участника коммуникации.

Системный лингвокогнитивный и дискурсивный анализ стратегий управления дискурсом в агент-клиентском пространстве гибридной коммуникации, сопровождаемой активным вмешательством инскрипций (конвенций закрепленных в нормативных актах третичного агента (*tertiariiis agens*)) [Бредихина, 2019] и прескрипций непосредственных участников взаимодействия (негласных установок и договоренностей) в процессе осуществления социальной работы с населением, не производился. Дискурс социальной работы является наиболее репрезентативным с точки зрения постоянной смены доминирующих ролей ввиду попыток агента как компетентного представителя социального института сохранить и обозначить данную позицию, а клиента как представителя аутгруппы участников коммуникации не принадлежащего к социальному институту выйти из соподчиненной позиции. Данный факт обусловил актуальность обращения к этому гибриднему виду дискурса с целью выявления факторов, условий и механизмов обеспечения вектора (тематического, манипулятивного, эмоционального и т.д.) развития коммуникации, необходимого тому или иному коммуниканту.

Объектом настоящего исследования послужили дискурсивные практики, реализуемые в процессе коммуникативного взаимодействия в социальной работе с населением.

Предметом исследования является стратегемно-тактическое варьирование и вербальные средства осуществления доступа к управлению векторами развития гибридного дискурса социальной работы, реализуемые как агентами (компетентными представителями социального института), так и клиентами (профанными представителями аутгрупп коммуникативного взаимодействия).

Цель исследования – определение и анализ функционально-прагматического потенциала коммуникативных стратегий по получению и сохранению доступа к управлению дискурсом социальной работы с населением, а также определение дискурсивных детерминант «агент-клиентских» отношений в аспекте сохранения

актуально-ролевых моделей коммуникативного поведения в социально значимой коммуникации.

В рамках достижения поставленной цели в работе решен ряд конкретных задач:

1) описание институциональных принципов коммуникативного взаимодействия в процессе дискурсивизации социальной работы с населением;

2) выявление и анализ лингвокогнитивных механизмов создания области агент-клиентской релевантности на основе индивидуальных значимостей участников коммуникации;

3) общая характеристика дискурса социальной работы как гибридной коммуникации и определение его места в ряду других типов институционального дискурса;

4) описание прескриптивных и инскриптивных речевых актов влияния третичного агента на институционализацию дискурса социальной работы с населением;

5) определение уровней коммуникативного действия в дискурсе социальной работы и специфики их вербального маркирования, а также их роли в лексическом и тематическом праймировании;

6) анализ уровня доступа к управлению дискурсом социальной работы в аспекте реализации актуальной роли участников коммуникации;

7) выявление и характеристика наиболее эффективных коммуникативных стратегий, тактик и языковых приемов маркирования степени доступа к управлению дискурсом и осуществления прогнозирования развития коммуникации;

8) определение речеактовой специфики смягчения и ужесточения в стремлении модифицировать доминирующие и соподчиненные коммуникативные позиции.

Материалом для исследования послужили: 1) материалы обращений граждан в Комитет труда и социальной защиты населения администрации г. Ставрополя; 2) официальные ответы гражданам сотрудников Комитета и Администрации г. Ставрополя. Общий объем подвергнутого анализу материала составил: 1) широкий корпус – 400 официальных обращений граждан по различным вопросам, официальные ответы на данные обращения сотрудников органов администрации; 2) средний корпус представлен 57 эпизодами устных бесед с гражданами в рамках личных и официальных обращений (4 часа 27 минут аудиозаписи), репрезентирующих речевое взаимодействие базовых для данного вида дискурса непосредственных участников коммуникации «клиент – социальный работник»; 3) узкий корпус исследования – четыре коммуникативных уровня в рамках которых классифицирован наличный текстовый материал способов экспликации степени доступа к управлению дискурсом социальной работы.

Методологический базис исследования опирается на признанную в лингвистике антропологическую парадигму анализа дискурса, результаты теоретических и практических изысканий в области социопрагмалингвистики, теории релевантности, концепции функционально-коммуникативного поля.

В рамках исследования применялись следующие **методы**: стратифицированной выборки (составление картотеки на основе обращений граждан в органы социальной защиты и органы администрации, англоязычных сайтов социальных служб, критерием структурирования явилось соответствие одному из четырёх уровней коммуникативного действия), классификация и систематизация текстов обращений и официальных ответов на них (с целью определения типов речевых актов и выявления коммуникативных стратегий). В ходе анализа письменных и устных текстов использовался критический дискурс-анализ во взаимодействии диалектико-реляционного и дискурсивно-модусного направлений для выявления доминант целеполагания и специфики трансляции иллокутивных целей различных участников коммуникации. Полученные данные послужили базой для выявления наиболее эффективных способов экспликации степени доступа к управлению дискурсом, который на основе компаративного метода позволил выявить маркеры степени доступа на различных уровнях языка и этапах взаимодействия (начальном, делиберативном, финальном).

Теоретической базой работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых по следующим релевантным направлениям исследования:

- общая теория дискурса (М. В. Йоргенсен, Л. Дж. Филлипс, 2008; В. И. Карасик, Г. Г. Слышкин, 2021; N. Fairclough, 1997, 2003, 2008; H. Gruber, 1996; R. Scollon, 2005; R. Wodak, M. Meyer, 2009);

- различные виды институционального дискурса (Л. С. Бейлинсон, 2009; В. И. Карасик, 2000, 2002; М. Ю. Олешков, 2006; И. П. Ромашова, 2013; И. И. Халеева, 2010; Е. И. Шейгал, 2004; Т. А. Ширяева, 2008; M. Agar, 1985; M. Farrelly, 2005; A. Mayr, D. Machin, T. Bastow, G. Abousnnouga, 2008);

- социопрагмалингвистические аспекты исследования коммуникации (Т. Г. Винокур, 1993; Р. Жирар, 2010; В. А. Ядов, 2007; Т.А. van Dijk, 1988, 2008; N. Fairclough, 2003; М. А. К. Halliday, H. Ruquaiya, 1989; Th. D. Kemper, 2011; K. Stenson, 1993; P. G. Zimbardo, 2007);

- специфика вербализации социального статуса и актуальных коммуникативных ролей в различных типах дискурса (Т. Н. Астафурова, А. В. Олянич, 2008; Т. А. ван Дейк, 2013; И. А. Зюбина, 2024; В. И. Карасик, 1991, 2023; М. А. Лаппо, 2018; Т.А. van Dijk, 1994, 2017; Th. D. Kemper, 2011; A. Mayr, D. Machin, T. Bastow, G. Abousnnouga, 2008);

- вопросы релевантности, а также формирования и вербальной трансляции пространств целеполагания (Т. Г. Винокур, 1993; Е. С. Кубрякова, 2004; Дж. Л. Остин, 1986; Г. Е. Попова, 2019; А. И. Пригожин, 2010; А. Шюц, 2004; Т. А. van Dijk, 2008; P. DiMaggio, W. Powell, 1983; R. F. Madgic, 1973; W. R. Scott, 2008; D. Sperber, D. Wilson, 2004; A. Tarski, 1944; E. Tulving, 2005; A. Schütz, 1970);

- проблемы вербализации степени доступа к управлению дискурсом (Х.-У. Гумбрехт, 2006; Т. А. ван Дейк, 2013; Т. В. Ларина, 2009; Дж. Л. Остин, 1986; И. А. Стернин, 2012; Th. Burghard, 1998; Т. А. van Dijk, 1996, 2006; N. Fairclough, 2001; M. Farrelly, 2015; G. Leech, 2014; В. Н. Raven, 2008; L. de Saussure, P. Schulz, 2005).

В качестве **гипотезы** исследования послужило утверждение о тройственности фокусов построения дискурса социальной работы и исходной асимметричности коммуникативной ситуации, обуславливающей фундаментальные различия в уровне доступа к управлению дискурсом, а также влияющей на выбор языковых маркеров экспликации данного уровня. При этом общность предмета коммуникации и возможность переключения с одного типа дискурса на другой является основанием для присутствия в дискурсивных средствах и стратегиях сходных черт в высказываниях участников коммуникации, проявляющихся как на макро-, так и на микроуровне на различных этапах взаимодействия (начальном, делиберативном и финальном).

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем: 1) дискурс социальной работы впервые был описан в качестве особого гибридного вида дискурса, органично сочетающего характеристики социально-ритуального вида институционального типа и бытийного вида личностно-ориентированного типа; 2) в работе выявлены и описаны ключевые характеристики и речеактовая специфика этапов (начального, дуративного и финального) и уровней (манипулятивного, «рефлексивной игры», консолидационного и интенционально-нравственного) коммуникативного взаимодействия в отдельно взятом коммуникативном событии; 3) метод дискурсивно-модусного анализа стереотипных ситуаций общения был впервые применен к гибриднему дискурсу социальной работы с населением, позволивший выявить основания создания пересекающихся иллокуций; 4) впервые в исследованиях институциональной коммуникации реализована системная интерпретация когнитивно обусловленных нормативных актов (инскрипций и прескрипций), влияющих на управление институциональным дискурсом; 5) произведен комплексный анализ механизмов и способов реализации доступа к управлению дискурсом с учетом как социального статуса, так и актуальных ролей непосредственных участников коммуникации; 6) в рамки анализа введены не только лингвистические, но и пара- и экстралингвистические маркеры (мимика, кинесика, проксемика и т.д.) коммуникации; 7) определена и описана специфика уровней коммуникативного действия в гибридной коммуникации – динамическое соответствие начального этапа манипулятивному уровню, дуративного этапа – уровню «рефлексивной игры», финального этапа – консолидационному и в исключительных случаях интенционально-нравственному, способствующая переходу от двусторонней асимметричной к двусторонней симметричной модели взаимодействия непосредственных контркоммуникантов; 8) впервые выявлены и описаны параметры вербализации статусных отношений в рамках триады «агент – клиент – социальный институт» с учетом отличий в степени доступа участников к управлению дискурсом, позволяющие понять динамику власти и контрольных функций в социальном взаимодействии.

Теоретическая значимость исследования определяется существенным вкладом в выявление и описание институциональных и персональных параметров гибридных видов дискурса в аспекте экспликации как социального статуса, так и актуальных

коммуникативных ролей. Полученные в результате исследования выводы могут применяться к анализу иных гибридных дискурсов, представляющих собой комплексные образования, сочетающие характеристики и элементы различных типов и характеризующиеся постоянной сменой коммуникативных стратегий и актуализации доминантных и соподчиненных позиций в некооперативном взаимодействии. Методологически значимой является и предложенная схема анализа, основанная на сочетании компонентов критического дискурс-анализа и дискурсивно-модусного метода, которая может применяться как в практике анализа статусно-ориентированных, так и персонально-ориентированных дискурсивных практик.

Практическая ценность результатов проведенного диссертационного исследования состоит в широких возможностях их применения в преподавании вузовских курсов по теории коммуникации, общему языкознанию, функциональной стилистике, конфликтологии, деловой переписке, а также специальных аспирантских дисциплин по прагмалингвистике и дискурсологии, когнитивной лингвистике и т.п., и при написании дипломных и диссертационных исследований по соответствующей тематике. Кроме того, практические рекомендации по трансляции маркеров степени доступа к управлению дискурсом социальной работы могут быть применены в практике межведомственного взаимодействия социальных служб разных стран.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Дискурс социальной работы с населением характеризуется ситуативным взаимопроникновением вербальных элементов институционализации, которые нацелены на поддержание функционирования коммуникативной социальной практики, и компонентов персональной ориентации, маркирующих попытки смены актуальных коммуникативных ролей и обеспечение доступа к управлению развитием дискурса, что определяет его гибридность. Гибридный дискурс социальной работы с населением представляет собой полимодальное полидискурсивное образование, включающее критериальные социально-ритуальные признаки дискурса институционального типа и бытийно-бытовые элементы персонально-ориентированного дискурса.

2. Основой формирования общего коммуникативного пространства в гибридном дискурсе социальной работы с населением выступает процесс объединения индивидуальных знаний, контекстов, признаков и смыслов в единую систему релевантных для коммуникативной задачи аспектов за счет использования лингвокогнитивного механизма сравнения, который опирается на общие ценности, знания и нормы, выраженные через инскрипции и прескрипции. В данном дискурсе место агентов, участвующих в общении, закрепляется и оформляется через акт деперсонализированного третичного агента, где фиксируются важные модальные особенности взаимодействия: обязательства (деонтическое долженствование) для непосредственных агентов и возможность действия (деонтическая возможность) и ценностные ориентиры (аксиологическая значимость) для клиентов.

3. Способы вербализации статусных отношений в дискурсе социальной работы в триаде «агент – клиент – социальный институт» существенно отличаются друг от друга на каждом из уровней коммуникативного действия, что вызвано различной степенью доступа к управлению дискурсом и актуальными ролями участников общения. Каждый из коммуникативных актов установления контроля над развитием дискурса, совершаемых непосредственными участниками коммуникации (агент, клиент), по умолчанию согласовывается с прескрипциями и инскрипциями дискретного участника (третичного агента), который выступает субъектом дискурсивной коррекции, конвенционализирующим общение.

4. Специфика институциональных параметров в дискурсе социальной работы представляет собой взаимопроникновение прагматических и коммуникативных установок как исходного намерения транслировать закрепленные прескриптивные и инскриптивные элементы. Особенность персональных элементов состоит в специфических приемах интенсификации социального статуса, отличного от актуальной роли. Как институциональные, так и персональные компоненты языковой экспликации в различной степени представлены на четырех уровнях коммуникативного действия: манипулятивном, уровне «рефлексивной игры», «консолидационном», «интенционально-нравственном». Последовательная реализация задач каждого из уровней на начальном, дуративном и финальном этапах обеспечивает переход от некооперативного к кооперативному типу взаимодействия.

5. Ключевой коммуникативной метастратегией агент-продуктивного маркирования уровня доступа к управлению дискурсом является снижение импозитивности обеспечиваемое стратегиями смягчения, реализуемыми в рамках инвитивов, снабжаемых коммитативными конструкциями; инъюнктивов, структурирующих последовательности и форму действий; адвисивов, мягко транслирующих инскрипции третичного агента; инструктивов содержательно-аргументативного характера; реквестивов оптимизации действий клиентов. Выявленные формы языковой репрезентации обуславливаются исходной легитимизированной в инскриптивных актах третичного агента доминирующей актуальной коммуникативной ролью агента некооперативного взаимодействия и его профессиональной компетенцией.

6. Клиент-продуктивные языковые способы повышения или маркирования уровня доступа к управлению векторами развития дискурса характеризуются амбивалентностью и полярными (неимпозитивной и импозитивной) метастратегиями. Неимпозитивные коммуникативные стратегии смягчения соглашения обеспечиваются: нарративами, фиксирующими тему и повышающими пространство эмоционального воздействия; квеситивами, которые формализуют соподчиненную позицию, но задают вектор рассмотрения вопроса, значимого для клиента; апеллятивами и сатисфактивами с диминутивными апелляциями, повышающими уровень формального доминирования агента и снижающими критическое восприятие; петитарными репрезентативами. Импозитивные стратегии ужесточения, применяемые клиентами, приводят к срыву коммуникативных усилий

по достижению кооперативной коммуникации ввиду конфликтогенной провокативной природы и маркируют прошлый негативный опыт клиента по взаимодействию с агентами. Ключевыми формами языковой трансляции доминирования в этом случае выступают: менасивы, директивы и конвиктивные декларативы, которые снабжаются инвктивными апелляциями.

Высокая степень **достоверности** полученных результатов базируется на логическом следовании принятым в когнитивной лингвистике и дискуртологии теоретическим посылкам в рамках доказательства вынесенных на защиту положений, на репрезентативности и адекватности эмпирического материала, на использовании валидных методов анализа дискурсивных практик.

Апробация работы. Основные положения и результаты диссертационного исследования обсуждались на заседаниях кафедры русского, родных языков и лингводидактики ГБОУ ВО «Ставропольский государственный педагогический институт», а также на научных и научно-практических конференциях различного уровня: международных (Астрахань, 2018; Белгород, 2017, 2018; Волгоград, 2018; Ереван, 2023; Москва, 2018; Нижний Новгород, 2023; Ставрополь, 2017), всероссийских (Липецк, 2018), региональных (Ставрополь, 2018, 2019, 2024; 2025). Результаты исследования нашли отражение в 26 научных работах, 7 научных статей из них опубликованы в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК при МНиВО РФ, и одна в журнале Web of Science, глава в коллективной научной монографии и статьи в сборниках научных трудов и периодических научных журналах.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Введение содержит обоснование актуальности исследования, формулировку его объекта, предмета, цели и задач, гипотезы, положений, выносимых на защиту, а также описание научной новизны, теоретической и практической значимости работы.

В **первой главе** «Теоретико-методологические основания анализа дискурса социальной работы с населением» произведен критический обзор литературы по теме исследования, уточнено место дискурсивно-институционального подхода в исследовании рассматриваемого вида дискурсивной формации, описаны лингвостилистические характеристики гибридной коммуникации, рассмотрены механизмы конвергенции индивидуальных пертинентностей в процессе формирования коллективного пространства целеполагания, выявлены способы экспликации властных отношений и доминирующей коммуникативной позиции.

Дискурс социальной работы с населением представляется одним из наиболее сложных для анализа вследствие постоянной смены актуальных ролей в условиях необходимости получения и сохранения доступа к прогнозированию и управлению коммуникативными событиями. Для него характерна тройственность коммуникативных связей «агент (социальный работник) – клиент (гражданин) –

третичный агент (социальная служба)» и смена способов кодирования иллокутивных целей. Его специфика диктует необходимость следования процедурам распределения интенционального пространства, высказывания в данной коммуникации строятся на основе двойственности модусов, формирующих общее пространство реализации целей каждого из непосредственных участников взаимодействия, анализ которых осуществляется на основе выявления ключевых механизмов интендирувания [Богин, 1992, с. 102-103]. Значимым компонентом, характеризующим дискурс социальной работы является модерирующая и корректирующая сила – третичный агент со своими прескрипциями и инскрипциями, институционализирующими взаимодействие. Дискурс-анализ позволяет анализировать способы расширения или сокращения возможностей реализации перлокутивного эффекта для различных участников коммуникации, создавать и решать основные проблемы импликации целей и ценностей в рамках подчеркивания актуальных ролей [Fairclough, 2008]. Базу алгоритма действий создает функциональная составляющая критического дискурс-анализа (CDA) в трех ипостасях: 1) социальные практики и обеспечивающие их коммуникативные действия, 2) интендирующие практики по пониманию и трансляции как собственных, так и сторонних коммуникативных практик, 3) идентификация представляемой актуальной роли в дискурсивной практике и соответствие когнитивному и поведенческому стилю [Олешкова, 2020]. Аналитические процедуры, повторяющие принципы дискурсивно-институционального взаимодействия, обеспечивают максимальную адекватность.

Современные дискурсы характеризуются полимодальностью и полидискурсивностью, что предполагает максимальный уровень их гибридизации на всех уровнях формирования. Гибридный дискурс является сложным образованием, выстраиваемыми на опосредованной зависимости создаваемого текстового продукта и лежащих за ним ментальных процессов множеством экстралингвистических феноменов – индивидуально-личностных, социальных и коллективных. Преломление социального в индивидуальном не исключает институционализирующей силы устоявшихся моделей, алгоритмизирующих взаимодействие. Во всех этих двуфокусных процессах (социальный работник – клиент) участвует конвенциализирующая личное общение сила – социальная служба, в связи с этим в когнитивную модель обработки дискурса должна быть органично вписана модель его первичного и вторичного рецензирования: 1) осознание и попытка представления «противной стороне» собственных значимостей, 2) соотнесение форм репрезентации с принятыми в модельной схеме, 3) коррекция или посткоррекция при сравнении с образцом, данным третичным агентом, или в результате неудачи несогласованного стимула.



Рисунок 1 – Дискурсивно-институциональные компоненты и факторы, обеспечивающие устойчивые векторы развития коммуникации

Отправными точками уровней дискурсивного события являются сценарии, сопровождающиеся коммуникативными действиями (подача заявления, обращение, сбор документов, жалоба и т.п.). Этапы развития характеризуются сменой актуальных ролей и уровней коммуникации: 1) начальный (институциональный) наиболее подвержен влиянию конвенций; 2) дуративный (лично ориентированный) уходит от жесткого «регламента»; 3) финальный (консолидационный) социально-ритуального характера призван завершить коммуникативное взаимодействие и разрешить реальную проблему на основе достижения целей всех участников взаимодействия.

На основе соотнесения фактов и информации выявляются наиболее значимые компоненты, формируется сфера индивидуальных значимостей (пертинентностей). Конвергенция этих пространств значимости (клиента, агента и социального института) формирует пересекающиеся области релевантности (коллективной значимости), которая в коммуникации определяется не только предметным миром во взаимодействии с субъектом, но и ассоциативным и оперативным восприятием [Sperber, Wilson, 2004].

1. Тематическая релевантность выстраивается на основе ситуативного восприятия феномена, объективизации его в собственной деятельности.

2. Интерпретативная значимость базируется на общем когнитивном активе (нормах и правилах взаимодействия).

3. Мотивационная релевантность оперирует мягкими образцами поведения и ситуативно определяет предпочтительные стратегии и тактики.

4. Социумная релевантность создает надындивидуальное ценностное и целевое пространство, определяющее цели гибридной коммуникации.

Создание общих основ реализации целей в коммуникации отходит от утилитарного принципа и реализует принцип сотрудничества Г. П. Грайса [Grice, 1975, p. 45-46], осознанный выбор стратегий и тактик следования максимам.

Некооперативная коммуникация осложняется оппозициями: 1) конвенциональные системы кодирования vs. персональное ценностное пространство агентов и клиентов; 2) перестройка системы «перехвата» доступа к управлению дискурсом клиентом с применением персонально-ориентированных институциональных элементов vs. снижение степени институциональности реакции при интерпретации целей и мотивов. Кооперация достигается в процессе снятия неравенства и смены регистров общения. Некооперативное взаимодействие приобретает статус социокоммуникативного пространства реализации различных дискурсивных практик по реформированию, трансляции и модификации властных отношений в условиях третичного контроля. Развернутое некооперативное взаимодействие не предполагает обязательной конфронтации участников, но включает различные исходные иллокуции. Его эффективность при условии сохранения исходных пространств целеполагания рассчитывается по формуле, предложенной американским математиком Дж. Ф. Нэшем-младшим для анализа равновесных состояний:

$$G = \langle I, \{S_i\}_{i \in I}, \{H_i\}_{i \in I} \rangle \text{ [Nash, 1951].}$$

В данной формуле I – переменная зависимости от количества как непосредственных участников и участников формирования «правил игры», S_i – стратегии, которые не только реализуются в конкретном коммуникативном акте, но и являются возможными и допустимыми. Реальные участники i всегда будут входить в число возможных участников $i \in I$. H_i . Изменение условий семиозиса при изменении стратегий и тактик достижения неизменяемых целей $S = \prod_{i \in I} S_i$. Дискурсивная ситуация включает все стратегические векторы непосредственных и возможных участников взаимодействия $S = (S_1, S_2, \dots, S_n)$, ведь при ошибочном определении адресата клиентом при обращении, социальный работник может смениться, но фиксация проблемы и факта обращения согласно прескрипциям производится на каждом этапе.

Основными характеристиками гибридного дискурса социальной работы являются: наличие тройственного фокуса построения и контроля за коммуникативными актами – двух непосредственных и одного третичного агента; переключение кодов и схем речевого соответствия моделям поведения предписанной актуальной роли, экспликации социального статуса, реализации доступа к управлению дискурсом с исходных формальных социально-ритуальных на процессуальные персонально-ориентированные, финализация в формальной институциональной форме двойной фиксации.

Во **второй главе** «Стратегемно-тактическое варьирование в процессе управления развитием дискурса социальной работы» обосновывается приоритет степени доступа к управлению дискурсом в процессе обеспечения функциональности высказываний; рассматриваются уровни коммуникативного действия, маркирующие этапы гибридного дискурса; форма и субстанционал агент- и клиент-продуктивных способов управления дискурсом, описываются стратегии и тактики сохранения и повышения степени доступа, их речеактовая специфика, лексическое наполнение. Приобретение доминантной иллокутивной целью клиента статуса разделенной, перформативность как «овеществление» волеизъявления придают исходно однонаправленному вектору синергичный характер. Агент и клиент объединяют усилия в достижении цели в пересекающейся области целеполагания и резонансе релевантности.

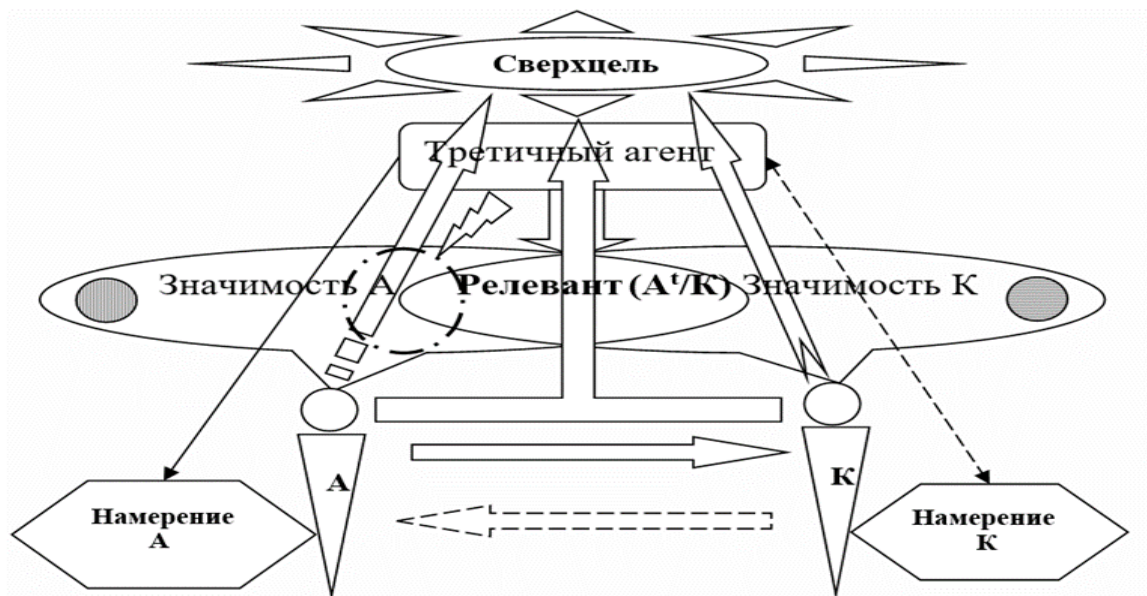


Рисунок 3 – Схема контаминации иллокутивных целей в процессе создания релевантного пространства перлокуции

Экспликация уровня доступа, реализация властных отношений, являются главными способами манипуляции действиями контркоммуниканта [Астафурова, Олянич, 2008]. Задачей агента является оказание влияния на поведение группы клиентов, в результате которого происходит актуализация предписанной третичным агентом роли непосредственного представителя института социальной работы, норм и правил взаимодействия. В этом аспекте значимым является присутствие «знаков-процессивов», вербальных маркеров системообразующих ритуальных действий, осуществляемых в форме инструктивов. Наибольшими различиями обладают статусно-ролевые характеристики в агент-клиентской коммуникации, чем выше актуальная роль агента и чем выше притязания клиента, тем больший диссонанс в степени доступа наблюдается. Ф. Зимбардо указывал, что осознание клиентов как ингруппы в рамках защиты от действий представителей группы агентов, иногда воспринимается другими членами класса клиентов негативно [Zimbardo, 2007]. В данном случае ни агент, ни клиент не может с уверенностью создать алгоритм

единственно верной, непротиворечивой коммуникации и происходит смена ролей и дискурсивных кодов.

Действенным механизмом делиберативности гибридного дискурса является процессуальная смена роли коммуникативного актора и необходимость «захвата» доступа для интенсификации клиентской фокусировки. Смена доминирующей позиции маркируется жесткими схемами на начальном и финальном этапах, и вариативными на дуративном. Создавая требования в тактике конкретизации, третичный агент формирует базу участников коммуникативного взаимодействия, обладающих дискурсивными компетенциями и готовностью принятия схем действия.

Дискурс социальной работы характеризуется гетерогенным составом адресатов, которые обладают исходной разницей в актуальной предписанной роли и исходно непересекающимися иллокутивными пространствами. В связи с этим модель инскрипции третичного агента обретает форму модифицированной схемы производства ситуативно и тематически детерминированного набора текстов И. Эвена-Зоара (Even-Zohar, 1990) (рисунок 4).



Рисунок 4 – Модифицированная модель коммуникативного взаимодействия

Институционализация гибридного дискурса обеспечивается инскриптивными актами и вынужденностью непосредственных агентов и клиентов сравнивать собственные высказывания с модельными образцами прескрипций и инскрипций социального института. Ключевыми стратегиями институционализации, используемыми третичным агентом, являются рациональные стратегии информирования, прогнозирования и постановки проблемы, вариативно наполняемые тактиками разъяснения, конкретизации, «свой круг», идентификации участников, персонализации, презентации, определения канала. Речеактовое варьирование прямой инскрипции включает: декларативы, инструктивы, директивы и мягкие инъюнктивы, при маскировке прогнозируемой конфронтации используются косвенные менасивы и сатисфактивы.

В рамках коммуникативных действий, реализуемых на начальном этапе, формально-институциональном уровне коммуникативного взаимодействия, первичным инициатором является клиент, специфика формирования тематики и

вектора дальнейшего общения определяется исходным обращением. В качестве характеристик исходных актов некооперативного взаимодействия агента и клиента выступают: осознание клиентом несоответствия собственного представления с моделями социальных служб, реализация иллюкативной цели информирования о факте данного осознания, интенциональность эмоциогенного речевого акта для реализации соответствующего перлокутивного эффекта, сопутствующая конфликтивизация, реализация фатики, интенсификация целей – «эффект коммуникативной фиксации». На основе анализа коммуникативных ходов, маркирующих реализацию степени доступа к управлению развитием гибридного дискурса социальной работы делимитируются четыре уровня коммуникативного действия: 1) манипулятивный, презентация топика и идентификация адресата; 2) уровень «рефлексивной игры»; 3) консолидационный уровень; 4) «интенционально-нравственный» уровень.

Специфика снижения конфликтогенного потенциала исходно некооперативного общения диктует необходимость использования косвенных речевых актов трансляции прескрипций третичного агента, что доказывается превалирующим числом маскировочных директивов (741 случай контекстуального употребления) над прямыми приказами, требованиями и угрозами (42 случая). Ключевым признаком нивелировки прямой директивности и обеспечения «соучастия» клиента в коммуникативном действии, предоставление ему определенного уровня степени доступа является митигативность (смягчающий характер) стратегий и тактик. Эффективными способами экспликации примарно-директивной иллюкации выступают:

1. **Инвитивы** – мягкие формы вербализации прескрипционного акта. Возможность интимизации и повышения степени доступа реализуется посредством расширения зоны доверия на основе комитативной формы. Специалист (начальный этап, манипулятивный уровень коммуникативного действия – первичный прием): *Давайте мы с Вами ещё раз пройдемся по списку требуемых справок, которые у нас даже представлены на сайте Комитета труда и социальной защиты населения... Да и Вы заодно по списку меня проконтролируете – одна пара глаз хорошо, а две лучше... Вот Вам!* (передает список необходимых для подачи заявления документов). Совместность предписанных действий эксплицируется употреблением местоимения *мы* и комитативной формой инвитивного глагола *давайте*. Разговорные элементы *пройдемся по списку* способствуют интимизации обязательных действий и вводят их в пространство значимости клиента. Подкрепление совместной значимости сверки документов происходит в рамках подчеркивания общей релевантности закрепленной последовательности действий на основе намеренной «передачи» степени доступа к управлению дискурсом *Вы меня проконтролируете*. Внедрение в бифуркационный узел, маркируемый этой фразой, модифицированного фразеологизма *одна пара глаз хорошо, а две лучше* придает высказыванию ироничную коннотацию и эксплицирует симуляцию передачи доступа. Параллельное прогнозирование и нивелировка возможной негативной реакции клиента осуществляется в хеджинговой конструкции о представлении на

сайте организации этого списка, упоминанием официального названия организации и факта исходной инскрипции *список требуемых справок*, необходимость представления документов хеджируется деперсонализацией деонтики обязанности *требуемых*.

2. **Иньюнктивы** – мягкая категоричная трансляция алетики и деонтики, непосредственное побуждение к исполнению прескрипций и инскрипций. Одним из наиболее важных аспектов использования иньюнктивов является обеспечение жесткой последовательности действий клиента. Специалист (дуративный этап, консолидационный уровень коммуникативного действия – сбор дополнительных документов): ***Пожалуйста, сначала обратитесь в Вашу управляющую компанию за получением справки об отсутствии задолженности по ЖКУ и о размере оплаты за общедомовые платежи, чтобы мы могли верно рассчитать размер компенсации, которая положена Вам согласно приказу Минтруда Ставропольского края.*** Прямой иньюнктив сопровождается формальным смягчающим бехабитивом *Пожалуйста*. Митигация является существенным компонентом экспликации жестких паттернов ввиду инскрипций третичного агента о соблюдении норм вежливого общения. Пояснение реализуется в форме аргументатива, который призван апеллировать к логико-рациональной сфере целеполагания клиента и содержит косвенный промисив (обещание произвести правильный расчёт, в котором и заинтересован клиент). Пояснения снабжены хеджем в форме прямой отсылки к государственному органу. Общее пространство релевантности обеспечивается использованием местоимения множественного числа в первом лице *мы*, что имплицитно доминантную цель агента взаимодействия следовать процедурам и вовлекает значимые компоненты клиента.

3. **Адвисивы** мягкая алгоритмизация действий. Внедряет в транслируемые инскрипции третичного агента субъективное участие и оценку непосредственного агента на основе обратных хеджей, расширяет область доверительной рецепции. Специалист (финальный этап, консолидационный уровень коммуникативного действия – пояснения после принятия документов): ***Я думаю, что Вам стоило бы до подачи заявления на выплаты обратиться в Пенсионный фонд и выяснить там, какие перечисления Вы получаете, и потом уже сравнить их сумму с минимальным порогом, при котором дополнительная поддержка может быть Вам оказана. Если общая сумма выплат превышает МРОТ, то, к сожалению, мы не сможем Вам ничем помочь...*** Адвисив содержит модальную конструкцию с глаголом в безличной форме со смягчающей категоричностью частицей *бы*. Избрание глагольной конструкции с субъективно оценочной коннотацией *стоило бы* маркирует значимость исполнения прескрипций в целевом пространстве самого клиента. Снабжение совета хеджинговой конструкцией *Я думаю* расширяет область интимизации высказывания и подкрепляет интенсификацию личной заинтересованности агента в достижении цели клиента. Пересечение частных значимостей усиливается в финальной фразе, строящейся по форме констатации условий удовлетворения требований клиента с отсылкой к вербально представленным количественным данным (*МРОТ*).

Внедренный бехабитив *к сожалению* эксплицирует собственное отношение агента к возможности «недостижения» целей клиента, что интерпретируется адресатом как интимизирующее средство, создающее общую релевантность проблематизируемой ситуации.

4. **Инструктив** включает требования или рекомендации, выстраивает их в необходимой последовательности и описывает их содержание и результат. Специалист (дуративный этап, уровень «рефлексивной игры» – ситуация формирования заявления и пакета документов): *Вот, смотрите, в регламенте четко сказано, что дате подачи заявления на рассмотрение вопроса о назначении компенсации по ЖКУ должна предшествовать подача пакета документов, т.е. все справки должны быть датированы раньше, чем Ваше обращение... Да, после я у Вас не смогу справку из Горэлектросетей принять. Значит так, давайте Вы сначала соберете недостающие справочки и нужно сделать ещё копии реквизитов счета, на который будет потом осуществляться перечисление, потом уже мы с Вами заявление заполним и пойдём дальше по инстанциям согласно предписанию... А Ваше обращение на сайте мы обозначим как отработанное и отклоненное ввиду не полностью представленного пакета документов, если мы не снимем из системы предыдущее заявление, то она не даст нам сформировать новое, значит, выплаты будут назначены только со следующего месяца.* Инструктив содержит множество хеджей, которые призваны снять эпистемическую ответственность, прояснить последовательность действий, дать основания легитимизации требований. Инструктивы включают в себя несколько речеактовых вариаций (от инвитивов *давайте Вы сначала* и коммитативов *мы обозначим* до инъюнктивов *Вот, смотрите*), сохраняя нарративно-инструктивную иллюкцию на протяжении всего разъяснения. Описание алгоритма представляет собой эксплицированный внутренний монолог продуцента, который отмечает каждый этап действий (*в регламенте четко сказано, согласно предписанию*). Конкретные этапы и узловые точки их смены маркируются лексически посредством использования наречий темпоральной семантики *сначала, потом* и т.д. Инструктив характеризуется конвергенцией алетической и деонтической (*должен, нужно*) модальностей, которые выражают отношение к инскрипции. Возможность реализации требований клиента как компонента алетической модальности существует в инструктиве имплицитно в форме комитативных конструкций (*мы заполним, пойдём дальше, мы обозначим*). Инструктивы содержат менасивы в форме аргументаций, поясняющих тот или иной исход рассмотрения заявления, которые действуют как предупреждения о возможных последствиях отклонения от предписанной последовательности действий (*если мы не снимем из системы предыдущее заявление, то она не даст нам сформировать новое*).

5. **Реквестив** – просьба совершить действие, оптимизирующее и упрощающее достижение общих целей в релятивном пространстве. Специалист (дуративный этап, консолидационный уровень коммуникативного действия – сбор дополнительных документов): *Я хотела бы попросить Вас предоставить управляющей компании нашу форму выписки об отсутствии задолженности, там указан конкретный*

период времени, **он важен** для осуществления перерасчета. **Если** эти сроки, а там значится полгода именно отопительного периода, **не будут указаны**, то компенсация **будет рассчитана по минимальным показателям**, что конечно же **не выгодно для Вас**. А ведь в том же обращении **В. В. Путина**, на которое **Вы сами ссылались**, упоминалось о необходимости четкого и своевременного реагирования органов исполнительной власти на изменение статуса граждан... Идем гражданам навстречу согласно выс-о-о-о-кому указу! (указывает на распечатку, висящую на компьютере). Мягкий реквестив использует волюнтаристивный модальный глагол в сослагательном наклонении *хотела бы*, и конкретизирует просьбу, подчеркивая её важность как для агента (соответствие формы предоставляемого документа), так и для клиента (увеличение размера выплаты). Прямое номинирование реквестива *попросить* маркирует квазипередачу доступа к управлению дискурсом клиенту, происходит снижение эпистемической ответственности. Условная конструкция *если..., то...* вводит дополнительные компоненты прояснения необходимости следования предписаниям в форме менасива (предупреждения) с актуализацией *выгоды* для клиента исполнения просьбы агента. В пояснении к реквестиву содержится ассоциативная модификация исходного прецедентного феномена о повышении выплат, которая не только была озвучена Президентом, но и конвенционализована в меме «Решение принято!». Употребление в пояснении просодически маркированного архаизма *согласно выс-о-о-о-кому указу!* придает реквестиву ироничные коннотации, которые способствуют переходу с консолидационного на интенционально-нравственный уровень, что способствует реализации принципа «ролевого равенства».

Вербальные маркеры доступа к управлению дискурсом непосредственных агентов ввиду установки жестких паттернов в инскрипциях третичного агента носят преимущественно легитимизированный характер, обладают признаками импозитивности в инструктивных аспектах регулирования действий клиента. Следует констатировать динамику функциональной семантики дискурсивных и прагматических маркеров в зависимости от их дистрибуции. Наибольшей частотностью и функциональной нагрузкой в диалогических единствах характеризуются следующие типы маркеров: 1) маркеры эвиденциального хеджирования (*как значитя в, согласно, указано, по результатам* и др.); 2) маркеры генерализации исходных посылок (*то есть, скажем так, вообще, в принципе, в целом* и др.); 3) маркеры эмотивно-волюнтаристивной детерминации (*к сожалению, не в наших силах, хотелось бы*); 4) маркеры логико-когнитивной оценки (*фактически, конечно, разумеется, как правило* и др.); 5) маркеры топикального шифтинга (*значит, таким образом, в том числе, в частности, кроме того* и др.); 6) маркеры алгоритимизации действий (*во-первых, в первую очередь, в завершении, следующим шагом*); 7) маркеры эпизодического инсайта (*кстати, а ведь ещё*); 8) маркеры привлечения внимания (*знаете, видите, понятно же*); 9) маркеры уровня, меры и степени эвиденциальности высказывания (*довольно, абсолютно, совсем, полностью*).

Особенностью персональных и эмотивных приемов «захвата» и повышения уровня доступа к управлению дискурсом представителей класса клиентов является наличие специфических «маскировочных» форм интенсификации социального статуса, отличного от актуальной роли, или в противоположной форме автохумилитации при реализации некатегоричной суггестии.

1. **Нарратив** последовательное описание событий, призванное подвести контркоммуниканта к верной интерпретации усилий по консолидации действий. В клиент-продуктивных вариациях имеет эмоциональный характер. Клиент (дуративный этап, манипулятивный уровень коммуникативного действия – сбор дополнительных документов): *Ух! Успел! Девушка, я пришел. Вот, счет принес! Давайте до обеда успеем выплату оформить... Бежал, запыхался... Простите, здравствуйте ещё раз!* Клиент пытается занять доминирующую позицию в управлении развитием дискурса с помощью сокращения тайминга принятия решения, вербализуемого посредством парцелляции эмотивов и их инонационного выделения. Подкрепление топика происходит без прямого номинирования посредством трансляции значимых компонентов *успеем оформить до обеда*. Достигнутый на предыдущем этапе консолидационный уровень диктует необходимость смягчения в виде инвитива с коммитативной формой глагола *давайте*, транслирующего приглашение совершить действия, отвечающие интересам клиента. Агент воспринимает импозитивный элемент по контролю времени исполнения, а гражданин в свою очередь стремится нивелировать его финализацией фразы сатисфактивом *простите* и конкретизирующим бехабитивом-подхватом *здравствуйте ещё раз*.

Клиент (начальный этап, манипулятивный уровень коммуникативного действия – первичное обращение по вопросу выяснения задержки выплат): *Здравствуйте, девочки! Вы вот тут сидите и, наверное, даже не знаете, какие ужасы творятся! Вот вчера уже компенсация прийти должна,.. я за лекарствами собралась,.. что-то сердце опять шалить начало. Так вышла же, а сама уверена, что к моим остаткам ещё пять семьсот на карточку пришло, – одиннадцатое-то уже прошло, ну, как обычно бывает... Набрала, вот и «Ципролола» три упаковки взяла, он-то редко появляется..., а на кассе говорят: «Средств на карте недостаточно!» Вот сегодня сразу к вам, что случилось-то? Компенсацию же не отменили, уже три года как получаю день в день, а тут что?* Эмоциональный нарратив базируется на представлении определенной последовательности действий и действует как аргументатив, проясняющий цель обращения в социальную службу. Дополнительным компонентом, маркирующим доминирующую позицию является доверительное диминутив *девочки!*, нивелирующий реакцию отторжения. Квеситивные акты обвиняющие агентов, приводятся в форме модифицированного повторяющегося вопроса с маркированием необычности произошедшего *что тут случилось?* Снижение уровня стереотипности создает бифуркационные точки, позволяющие клиентам повысить степень доступа к управлению дискурсом социальной работы.

2. **Квеситив** дает возможность определить базовый топик,

аспектуализировать и детализировать его компоненты. Клиент (начальный этап, манипулятивный уровень коммуникативного действия – первичное обращение по вопросу выяснения задержки выплат): ***Категорически приветствую! А можно спросить, чем вы вообще здесь занимаетесь? Чаи гоняете? В средствах массовой информации сказали, что всем положена ежемесячная компенсация по коммунальным услугам! Все знакомые уже получили!!! Вот, например, моей соседке уже все выплатили! Как так? А мне когда выплатят?*** Центральным компонентом является информация о положенной, но имеющей абстрактный образ выплате. Апелляция к авторитету и снятие с себя эпистемической ответственности осуществляется упоминанием *СМИ* и *соседки, уже получившей выплату*. Репрезентативная форма сообщения реализует функцию хеджирования, оправдания повода обращения. Репрезентатив *сказали, что всем положена компенсация* представлен в официальном регистре, в преамбуле адресат «диагностирует» степень восприятия реципиентом информации и наблюдает за его ответной эмоциональной реакцией, которая сопровождается изменениями в мимике, кинесике, просодике. Нестандартная разговорная форма *бехабитива Категорически приветствую!* маркирует доминирующее коммуникативное положение клиента, которое основано на актуализации социального статуса и непринятии предписанной коммуникативной роли. Осознанное подключение эмотивного декларатива ассертивного типа *все знакомые уже получили!* добавляет эмоционально-экспрессивную окраску. Тактика приведения примера *вот, например,* как уточняющий конверсный ход придает истинности представленной информации. Коммуникативная интенция *квеситива как так? А мне когда выплатят?* призывает коммуникантов к совместному устранению проблемы и акцентирует важность консолидации усилий. Внедрение квеситивных форм, которые по сути не требуют предоставления информации, а являются обвинительными актами, следует интерпретировать как косвенные, но при этом не менее жесткие вердиктивы. Изменение и намеренная подмена центра *argumentum ad veresundiam*, маркируемые глаголами снятия эпистемической ответственности *слышал, сказали, известно* и др., или же конструкциями обратного хеджирования, способствующими трансляции уверенности и презентации компетентного коммуниканта, четко определяют бифуркационные точки смены доминирующего субъекта и создают область легитимизации и коллективизации вектора интерпретации собственного положения или обсуждаемой проблемы.

3. **Апеллятивы и сатисфактивы** демонстрируют максимальную степень соподчиненной позиции клиента, которая позволяет на основе эмоционально-аффективной суггестии повысить эмпатию контркоммуниканта и таким образом повысить степень доступа к управлению развитием коммуникации. Клиент (начальный этап, манипулятивный уровень с попыткой внедрения интенционально-нравственных компонентов – первичное обращение по вопросу выяснения задержки выплат): ***Здравствуйте, деточки! Ну, вы уж простите старую! Я-то понимаю, что у вас и без меня дел по горло, но просветите... Подскажите, пожалуйста, вот всё кажется мне, что в этом месяце я почему-то недополучила выплаты***

ежемесячные по компенсации коммуналки! Может что-то переоформить надо? Буду век благодарна! Соподчиненное положение маркируется сатисфактивами *простите старую!* Я-то понимаю, что у вас и без меня дел по горло, но просветите (извинения) и *Буду век благодарна!* (обещание). Диминутив *деточки* обеспечивает эмпатию к клиенту, позволяет «маскировать» асимметрию. Констатация осведомленности о загруженности агентов и повышение значимости их работы осуществляется в разговорных устойчивых выражений *дел по горло*. Хезитативные конструкции, снимающие эпистемическую ответственность с клиента, *мне кажется, почему-то, ну, как это* формируют позитивную реакцию. Представленный утвердительный ассертив *недополучила выплаты* имеет иллюкутивную направленность директива. Для ликвидации барьеров общения между участниками клиент в любой момент готов лавировать, подключая апеллятивы, персонифицирующие использованный в исходной фразе диминутив, что наблюдается в дальнейшем общении *Мария Ивановна, Уважаемая Мария* или *Машенька* с внедрением такесики и вокалики, параллельно подключая ксеноденотативную тактику смягчения с применением метакоммуникативных фатических маркеров (специфических дискурсивных диминутивных единиц): *милая, лапонька, деточка*.

4. **Менасивы** маркируют доминирующую позицию импозитивно.

Клиент (дуративный этап, уровень «рефлексивной игры» – выяснение причин сокращения выплат): *Давайте, диктуйте, будем вас сейчас на чистую воду выводить!* <...> *Сиди там и помалкивай! Чиновники мелкие, а за ними надо глаз да глаз, так и норовят что-нибудь у кого-нибудь украсть!* (клиент указывает на второго специалиста, осуществляющего прием другого гражданина, и стучит пальцем по столу) *Кто, если не я будет смотреть за моими деньгами, а им палец в рот не клади, откусят. Ой, еще пугать будут, пойду к руководителю, все расскажу, хамки малолетние, и фамилии ваши все укажу* (посетитель наклоняется над специалистом и похлопывает его по плечу). Жесткий менасив демонстрирует введение разговорного импозитивного регистра как результата неэффективного использования митигации. Частная значимость сокращения выплат и возврат к исходному уровню нивелируется, главным становится ситуативно детерминированная задача по дискредитации агентов. Обилие фразеологических единиц *вывести на чистую воду, глаз да глаз, палец в рот не клади* конвенционализирует субъективную оценку. Прямые инвиктивы *мелкие чиновники, хамки малолетние* снижают предданную доминирующую позицию непосредственного контркоммуниканта и генерализуют класс агентов. Прямые менасивы угрозы *пойду к руководителю, все расскажу, фамилии ваши все укажу* реализуют повышенную степень доступа к управлению дискурсом посредством запугивания и апелляции к инскрипциям третичного агента. Введенный в высказывание прямой директив неконвенционального характера *Сиди там и помалкивай!* повышает конфликтогенез и противодействие агента. Дополнительное противопоставление себя классу агентов осуществляется с помощью повышения собственного ситуативного статуса и приписывания себе роли модератора

коммуникации в измененной прецедентной фразе *Кто, если не я.*

5. **Репрезентативы** разделяются на две большие группы на основании иллокуции согласия и отрицания: 1) полное согласие с представленной информацией и гармонизация коммуникации, реализуемая петитарным репрезентативом. Клиент (финальный этап, социально-ритуальный манипулятивный уровень – подтверждение алгоритма действий и прощание): *Да, спасибо большое, понятно. Подскажите, пожалуйста, ваш график работы и когда лучше приехать, чтобы в большой наплыв не попасть.* 2) конвиктивный декларатив транслирует уверенность в негативном исходе и несовпадение ожиданий и реальности. Клиент (финальный этап, уровень «рефлексивной игры» – прощание с агентом): *Я с вами не согласен! Так и знала, что здесь сидят спекулянты и обманщики! Где ваш руководитель? Все! Иду писать жалобу в высшие органы!* (хватает ручку со стола специалиста и вытаскивает из принтера лист бумаги, демонстративно потрясая им перед лицом специалиста социальной службы). *Я обещаю, вы у меня еще попляшете! Я так на вас надеялась, а вы! Это позор!* После вердиктива *Я с вами не согласен!* эмотивный ассертив *Так и знала* переходит в комиссивный перформатив *Я обещаю, вы попляшете!* Имплементация ходов котнтраста *Я так на вас надеялась, а вы!* вкупе с конвиктивом, маркирующим исходное негативное отношение *я знала, что здесь сидят спекулянты и обманщики,* и усиления экспрессивом в форме релятивной конструкции *Это позор!*, завершает аффективное воздействие на агента и позволяет маркировать «захват» эмотивного пространства, но снижает возможности дальнейшей консолидации усилий.

В **заключении** обобщены результаты и рассмотрены перспективы исследования. В работе определены коммуникативные стратегии и приемы обеспечения, трансляции и повышения доступа к управлению дискурсом; делимитирован гибридный дискурс социальной работы, рассматриваемый в качестве поликодовых и мультифокальных актов реализации исходных и ситуативно модифицируемых иллокуций на основе создания общего релевантного пространства целеполагания с коррекцией высказываний в соответствии с прескрипциями и инскрипциями третичного агента; проанализированы механизмы формирования коллективного пространства целеполагания как базового условия сохранения коммуникации и смены двусторонней асимметричной модели на двустороннюю симметричную схему; конвергенция импозитивных и неимпозитивных стратегий с широкой палитрой речеактового варьирования в стимульных и реактивных фразах исходно некооперативного взаимодействия.

Перспективами исследования стратегемно-тактического варьирования, речеактовой специфики и конкретных способов вербальной экспликации доминирующей коммуникативной позиции в гибридных видах дискурса являются: применение разработанной интегративной методики к иным видам гибридных дискурсивных формаций, выявление корреляций актуальных коммуникативных ролей с внекоммуникативным социальным статусом, анализ мультифокальной конвергенции пространств целеполагания в процессе перехода с двусторонне асимметричной на

двусторонне симметричную модель коммуникации, привлечение в сферу анализа статусно-ориентированных и персонально-ориентированных видов коммуникации.

Основные положения настоящего диссертационного исследования отражены в следующих публикациях:

Статьи в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК при Министерстве науки и высшего образования РФ:

1. Бредихина, Ю. И. К проблеме делимитации дискурса социальной работы / Ю. И. Бредихина // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2017. – № 9-2(75). – С. 88-90. (0,45 п.л.).
2. Бредихина, Ю. И. Основные коммуникативно-прагматические характеристики интернет-опосредованной коммуникации в работе служб социальной защиты населения / Ю. И. Бредихина, С. Г. Сидоренко // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2018. – № 5-1(83). – С. 59-63. (0,5/0,25 п.л.).
3. Бредихина, Ю. И. Контаминационные механизмы формирования общего иллокутивного пространства / Ю. И. Бредихина // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. – 2023. – № 3. – С. 18-28. (1,1 п.л.). (К 2).
4. Бредихина, Ю. И. Гендерные спецификаторы интимизации пограничной коммуникации социальной работы / Ю. И. Бредихина, Т. Г. Борисова // Казанский лингвистический журнал. – 2024. – № 1. – С. 50-59. (0,5/0,25 п.л.). (К 3).
5. Бредихина, Ю. И. Пространство целеполагания как форма учета ценностных ориентаций в дискурсе социальной работы (пертинентность vs релевантность) / Ю. И. Бредихина // Гуманитарные и юридические исследования. – 2024. – Т. 11. – № 1. – С. 168-174. (0,9 п.л.). (К 2).
6. Бредихина, Ю. И. Директивы как база алгоритмизации действий клиента в пограничном дискурсе социальной работы / Ю. И. Бредихина, Т. Г. Борисова // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2024. – Т. 17, № 11. – С. 4180-4185. (0,8/0,4 п.л.). (К 1).
7. Бредихина, Ю. И. Речеактовая специфика гармонизации коммуникации в дискурсе социальной работы / Ю. И. Бредихина // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Гуманитарные науки. – 2025. – № 3 (897). – С. 48-55. (0,8 п.л.). (К 2).

Глава в коллективной монографии

8. Бредихина, Ю. И. Функциональная и транслатологическая специфика пограничных видов дискурса в аспекте уровней коммуникативного действия / Ю. И. Бредихина // Транслатологическая специфика разностилевых текстов: коллективная монография / С. Н. Бредихин, Л. Р. Вартанова, П. П. Банман [и др.]. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2018. – С. 7-47. (2,1 п.л.).

Статьи в других научных изданиях

9. Бредихина, Ю. И. Коды институционального дискурса в герменевтическом освещении / Ю. И. Бредихина // Научный альманах. – Тамбов: Юком, 2017. – № 4-2(30). – С. 231-234. (0,25 п.л.).

10. Бредихина, Ю. И. Способы реализации перлокутивного эффекта речевого действия «жалоба» в рамках дискурса социальной работы / Ю. И. Бредихина // Стратегические направления развития науки, образования, технологий: сборник научных трудов по материалам международной научно-практической конференции (Белгород, 31 июля 2017 г.) / под общей редакцией Е.П. Ткачевой: в 4-х частях. – Белгород: АПНИ, 2017. – Ч. II. – С. 16-19. (0,25 п.л.).
11. Бредихина, Ю. И. Достижение адекватного перлокутивного эффекта при трансляции институционального дискурса / Ю. И. Бредихина // Современные тенденции развития науки и технологий: материалы XXIV международной научно-практической конференции (Белгород, 31 марта 2017 г.). – Белгород: ИП Е.П. Ткачева, 2017. – № 3-5. – С. 50-54. (0,3 п.л.).
12. Бредихина, Ю. И. Подходы к анализу стратегий диалогичности институционального дискурса социальной работы / Ю. И. Бредихина // Дружба без границ: миф или реальность: сборник материалов международной научно-практической конференции (Ставрополь, 14 декабря 2017 г.). – Ставрополь: РИО ИДНК, 2017. – С. 84-88. (0,35 п.л.).
13. Бредихина, Ю. И. Дискурсивно-институциональный подход в работе органов социальной защиты / Ю. И. Бредихина // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. – Пятигорск: Изд-во ПГУ, 2018. – № 11. – С. 18-21. (0,2 п.л.).
14. Бредихина, Ю. И. Невербальная составляющая дискурса социальной работы / Ю. И. Бредихина // Развитие современного социально-гуманитарного знания: отечественный и зарубежный опыт: сборник научных трудов по материалам международной научно-практической конференции (Белгород, 28 февраля 2018 г.): в 4-х частях. – Белгород: АПНИ, 2018. – Ч. I. – С. 14-17. (0,25 п.л.).
15. Бредихина, Ю. И. Речевые акты в социально-ритуальном виде институционального дискурса / Ю. И. Бредихина // Изоморфные и алломорфные признаки языковых систем: сборник статей по материалам VI ежегодной научно-практической конференции «Университетская наука – региону» (Ставрополь, 18–19 апреля 2018 г.). – Ставрополь: Параграф, 2018. – Вып. 3. – С. 115-119. (0,3 п.л.).
16. Бредихина, Ю. И. Дискурс социальной работы в аспекте уровней коммуникативного действия / Ю. И. Бредихина // Ломоносов-2018: Материалы международного молодежного научного форума (Москва, 09–13 апреля 2018 г.). – Москва: МАКС Пресс, 2018. – URL: https://lomonosov-msu.ru/archive/Lomonosov_2018/data/12905/65978_uid239619_report.pdf. (0,1 п.л.).
17. Бредихина, Ю. И. Экспликация властных отношений в пограничном дискурсе социальной работы / Ю. И. Бредихина // Современные проблемы филологии и методики преподавания иностранных языков: материалы V-ой международной заочной научной конференции (Астрахань, 27 апреля 2018 г.). – Астрахань: Издатель Сорокин Роман Васильевич, 2018. – С. 5-9. (0,3 п.л.).
18. Бредихина, Ю. И. Критериальные признаки институциональности пограничного дискурса социальной работы / Ю. И. Бредихина // Вторые Щеулинские

чтения: материалы Всероссийской научной конференции, посвященной 90-летию со дня рождения доктора филологических наук, профессора Василия Васильевича Щеулина (Липецк, 30 марта 2018 г.). – Липецк: Изд-во ЛГПУ им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2018. – С. 134-137. (0,25 п.л.).

19. Bredikhina, Yu. Levels of communication act: functional communicative features of social work institutional discourse / S. Bredikhin, Yu. Bredikhina, S. Serebriakova, T. Marchenko // SHS Web of Conferences. The International Scientific and Practical Conference “Current Issues of Linguistics and Didactics: The Interdisciplinary Approach in Humanities and Social Sciences” (CILDIAN-2018) (Volgograd, April 23-28, 2018). – 2018. – Vol. 50. – AN. 01022. – DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20185001022>. (0,6/0,15 п.л.).

20. Бредихина, Ю. И. Tertiariis agens как фактор институционализации дискурса социальной работы / Ю. И. Бредихина // Изоморфные и алломорфные признаки языковых систем: сборник статей по материалам VII ежегодной научно-практической конференции «Университетская наука – региону» (Ставрополь, 03–29 апреля 2019 г.). – Ставрополь: Параграф, 2019. – Вып. 4. – С. 136-141. (0,3 п.л.).

21. Бредихина, Ю. И. Критический дискурс-анализ в интерпретации глубинных властных отношений в пограничной институциональной коммуникации / Ю. И. Бредихина // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. – 2023. – № 16. – С. 58-66. (0,6 п.л.).

22. Бредихина, Ю. И. Антропоцентрические и когнио-коммуникативные основания делимитации релевантности и пертинентности в дискурсе социальной работы / Ю. И. Бредихина // Вестник Ставропольского государственного педагогического института. – 2023. – № 2(20). – С. 28-37. (0,7 п.л.).

23. Бредихина, Ю. И. Делиберативность и конвиктивность коммуникативных действий клиента социальных служб / Ю. И. Бредихина // Язык – Текст – Дискурс в новых условиях коммуникации: материалы международной научной конференции (к 60-летию профессора Т.Б. Радбиля) (Нижний Новгород, 22-24 ноября 2023 г.). – Н.Новгород: Изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2023. – С. 56-62. (0,3 п.л.).

24. Бредихина, Ю. И. Дискурсивные маркеры в высказываниях агентов служб социальной работы с населением / Ю. И. Бредихина // Актуальные проблемы лингвистики и методики преподавания РКИ: международная научно-практическая конференция (Ереван, 11 декабря 2023 г.): сборник научных статей. – Ереван: Авт. Изд., 2023. – С. 57-66. (0,3 п.л.).

25. Бредихина, Ю. И. Способы управления институциональным дискурсом посредством внедрения паралингвистических и экстралингвистических приемов невербальной коммуникации / Ю. И. Бредихина // Изоморфные и алломорфные признаки языковых систем : сборник научных статей. – Вып. 6. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2024. – С. 41-47. (0,35 п.л.).

26. Бредихина, Ю. И. Прескриптивы и инструктивы как фактор сдерживания коммуникативной энтропии в пограничном дискурсе / Ю. И. Бредихина // Изоморфные и алломорфные признаки языковых систем : сборник научных статей. – Вып. 7. – Ставрополь: Параграф, 2025. – С. 63-70. (0,25 п.л.).